

POSTBUS 3007 | 2001 DA HAARLEM

Provinciale Staten van Noord-Holland
door tussenkomst van de statengriffier mw. drs. K. Bolt
Dreef 3, tweede etage
2012 HR HAARLEM

INGEKOMEN 12 DEC. 2018

Gedeputeerde Staten

Uw contactpersoon

dhr. R. Postma

BEL/MOB

Telefoonnummer +31235143403

postmar@noord-holland.nl

1 | 3

Verzenddatum

12 DEC. 2018

Kenmerk

1139140/1155467

Uw kenmerk

**Betreft: Stand van zaken Texelhopper in nieuwe concessie
Noord-Holland Noord**

Geachte leden,

Ter uitvoering van art. 167, tweede lid, van de Provinciewet (inzake actieve informatieplicht) willen wij u hierbij informeren over onze aanpak en de gemaakte afspraken met Connexxion om de huidige uitvoering van de Texelhopper weer op het gewenste peil te krijgen.

Op 22 juli 2018 is de nieuwe openbaar vervoer concessie Noord-Holland Noord van start gegaan. Helaas hebben wij moeten constateren dat er vanaf de start van de nieuwe concessie forse problemen zijn geweest met de uitvoering van het vraaggestuurde vervoerssysteem 'Texelhopper'. Vanaf het moment dat wij in kennis werden gesteld van de problemen hebben wij Connexxion verzocht om ons tweewekelijks te rapporteren over de voortgang. Daarnaast heeft Connexxion de capaciteit van de uitvoeringspartner TBO vergroot, en zijn er aanpassingen doorgevoerd in de software van het reserveringssysteem van de Texelhopper.

Hoewel wij wel verbeteringen hebben gezien, is de kwaliteit van de Texelhopper nog niet op het gewenste niveau (van voor 22 juli jl.). Derhalve hebben wij, conform het Programma van Eisen van de concessie Noord-Holland Noord (PvE), op 22 augustus jl. een verbeterplan van Connexxion gevraagd. In dit verbeterplan diende Connexxion ten minste het volgende aan te geven:

- Een probleemanalyse van de uitvoeringskwaliteit;
- Een voorstel voor aanpak (inclusief tijdslijn) waarmee de uitvoering op zowel het geëiste als door Connexxion zelf aangeboden kwaliteitsniveau wordt gebracht.

Op 11 september jl. hebben wij een eerste versie van het verbeterplan besproken. In dit overleg, waarbij tevens een ambtelijke vertegenwoordiger van de gemeente Texel aanwezig was, is door ons aangegeven dat wij het verbeterplan op cruciale delen nog onvolledig achten en hebben wij om aanvullende informatie gevraagd.

Postbus 3007
2001 DA Haarlem
Telefoon (023) 514 3143

Houtplein 33
2012 DE Haarlem
www.noord-holland.nl
Kvk nummer 34362354
Btw nummer NL.0010.03.124.B.08

In de diverse gesprekken met Connexxion die hierop volgden en waarin steeds duidelijker werd wat de oorzaak is van de problemen en de mogelijke oplossingsrichtingen, hebben wij Connexxion verzocht om het verbeterplan verder uit te werken en uiterlijk op 5 november jl. ter akkoord aan te bieden.

Uit het aangevulde verbeterplan van Connexxion blijkt dat het voornaamste probleem door het nieuwe reserverings- en plannings-systeem van Connexxion wordt veroorzaakt. De onderliggende software van dit reserveringssysteem blijkt te flexibel om om te gaan met binnenkomende boekingen binnen de PvE-eisen en de aangeboden extra's uit de bieding van Connexxion. Hierdoor ontstaan de volgende ongewenste uitkomsten:

- aanvragen worden door het softwaresysteem geweigerd;
- reizigers worden niet altijd 30 minuten na de aanvraag vervoerd;
- reizigers worden niet binnen 10 minuten van de afgesproken tijd opgehaald;
- sommige aansluitingen van en naar de veerboot worden niet gehaald.

Op basis van deze analyse heeft Connexxion – in overleg met hun uitvoeringspartner TBO – aanpassingen voorgesteld die het mogelijk maken voor de medewerkers van de regiecentrale om handmatig in te grijpen in het systeem en reizigersritten toe te voegen die weliswaar niet volledig volgens de door Connexxion aangeboden kwaliteitseisen worden uitgevoerd, maar wel voldoen aan de wensen van de reiziger. Een voorbeeld hiervan is de mogelijkheid om in overleg met de reiziger de ophaaltijd te wijzigen zonder dat daarbij het halen van de gewenste veerboot in het geding komt.

De belangrijkste aanpak voor het verbeteren van de uitvoeringskwaliteit betreft dan ook het aanpassen van het huidige softwaresysteem zodat er beter ingespeeld kan worden op de wensen van de reiziger. Wij hebben de opdracht aan Connexxion gegeven om hier prioriteit aan te geven waardoor de uitvoering van de Texelhopper minimaal weer op het niveau komt van voor 22 juli 2018. Connexxion verwacht dat medio februari 2019 een volledig operationeel systeem paraat zal zijn op het niveau van voor 22 juli. Dit is ruim voor de start van het aankomende toeristenseizoen in mei 2019.

Wij hebben – gelijk aan de situatie van voor 22 juli – de ambtelijke “stuurgroep Texelhopper” weer ingesteld. Daarin zullen de provincie, gemeente, TBO en Connexxion zitting hebben met als doel een verdere verbetering/ontwikkeling van de Texelhopper.

Tevens willen wij u hierbij informeren over ons voornemen om uitvoering te geven aan de gestelde boetenormeringen behorende bij de subsidiebeschikking voor OV-concessie Noord-Holland Noord 2018-2028. Het volledige boetebedrag zullen wij inzetten ten bate van de reizigers op Texel. Bij de concrete besteding van het boetebedrag zullen wij Connexxion, de gemeente Texel en het ROCOV Noord-Holland vragen om ideeën aan te leveren.

Wij achten de gekozen aanpak en oplossingsrichting voldoende voor de beoogde kwaliteitsverbetering van de Texelhopper, en gaan uit van de



professionele inspanning van Connexxion om het vertrouwen van de reiziger op Texel terug te winnen.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,

provinciesecretaris

R.M. Bergkamp

voorzitter

J.W. Remkes