

Aan de leden van Provinciale Staten van Noord-Holland

Datum ingekomen vragen : 24 januari 2020
Datum GS-besluit : 25 februari 2020

Vragen nr. 11

Vragen van mevrouw **S.S. Doevendans** (PvdA) over Oplaadautomaten Connexxion

De voorzitter van Provinciale Staten van Noord-Holland deelt u overeenkomstig het bepaalde in artikel 45 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van Provinciale Staten mede, dat op 24 januari 2020 door het lid van Provinciale Staten, mevrouw **S.S. Doevendans** (PvdA), de volgende vragen bij Gedeputeerde Staten zijn ingekomen.

INLEIDING VRAGEN

De PvdA vindt het belangrijk dat openbaar vervoer goed toegankelijk en bereikbaar is. Daarom is de PvdA geschrokken van het bericht (Noord-Hollands Dagblad 24 januari 2020) dat Den Oever, Julianadorp, Oude Niedorp en Hippolytushoef al drie weken geen oplaadpunten hebben.

Volgens Connexxion is de aanleiding dat eind 2019 de certificering op de oplaadautomaten is verlopen. Volgens Connexxion is het in 10% van de gevallen nog niet gelukt om over te gaan op het nieuwe systeem dat zij willen gebruiken, en waarbij tablets in winkels gebruikt gaan worden in plaats van oplaadautomaten. Connexxion geeft aan dat deze situatie nog wel enkele weken kan gaan duren. Bewoners moeten intussen naar Den Helder om op te laden, het digitaal regelen (wat niet iedereen kan) of in de bus opladen (wat tot vertraging in het busvervoer kan leiden). De PvdA vindt dit onacceptabel. Van Connexxion had verwacht mogen worden dat zij al voor eind 2019 voor alle oplaadautomaten vervanging had geregeld. We willen dat dit nu geregeld is binnen een week.

Wij willen het College daarom het volgende vragen:

VRAGEN INCLUSIEF BEANTWOORDING GEDEPUTEERDE STATEN**Vraag 1:**

Is het College bekend met het feit dat in Den Oever, Julianadorp, Oude Niedorp en Hippolytushoef vanaf 1 januari 2020 geen oplaadpunten zijn?

Antwoord 1:

Ja dat is bekend, maar Connexxion heeft ons wel (te) laat geïnformeerd over de ontstane situatie.

Vraag 2:

Kan het College uitleggen hoe het mogelijk is dat Connexxion dit niet voor eind 2019 100% heeft geregeld?

Antwoord 2:

Connexxion heeft aangegeven dat de oorspronkelijke AVM-apparaten (Automatic Vending Machine) in alle Noord-Hollandse concessies vanaf 1 januari 2020 niet meer softwarematig ondersteund worden door de leverancier van deze apparaten. Winkeliers met een AVM-apparaat konden overstappen op een tablet: een zogenaamde POST (Point Of Sale Tablet) of een soortgelijk alternatief dat wordt geïntegreerd in het kassasysteem. Door het te laat opstarten van het vervangingsproces door Connexxion was op sommige locaties geen alternatief voor handen, terwijl de AVM-apparaten niet meer konden worden gebruikt of zijn verwijderd.

Vraag 3:

Is over de vervanging van de oplaadautomaten door het College contact geweest met Connexxion en kan het College aangeven welke afspraken hierover zijn gemaakt?

Antwoord 3:

Ja, naar aanleiding van berichtgeving in het Noord-Hollands Dagblad van 22 november 2019 hebben wij Connexxion direct om opheldering gevraagd over het verdwijnen van oplaadpunten. Er is op dat moment afgesproken dat Connexxion met hoge prioriteit vervanging dient te regelen voor de AVM-apparaten. Ook is afgesproken dat Connexxion het voorstel voor de vervanging van de AVM's gelijktijdig ter advies voorlegt aan het Noord-Hollandse reizigersadviesorgaan, het Rocov-NH.

Connexxion is direct daarna gestart met een inhaalslag, om alle distributiepunten tijdig te voorzien van een POST of – indien de betreffende winkelier dit niet zou willen – alternatieve distributiepunten te vinden. Helaas heeft dit niet kunnen voorkomen dat op sommige locaties de POST's (of soortgelijk alternatief) niet op tijd zijn geleverd. Alle winkeliers hebben informatie ontvangen over waar een alternatief oplaadpunt voorhanden is om dit te kunnen communiceren aan de klanten in de winkel. Als er geen alternatief direct in de buurt is, worden klanten naar de webshop van Connexxion verwezen. Een product dat via de webshop is aangeschaft kan met de OV-chipkaart bij het instappen in de bus worden geactiveerd.

Vraag 4:

Kan het College maximale druk uitoefenen op Connexxion om alle problemen binnen een week te verhelpen.

Antwoord 4:

Ja. Wij hebben Connexxion hier nadrukkelijk op aangesproken. Connexxion heeft eind januari jl. toegezegd dat zij alle distributiepunten binnen twee weken zouden voorzien van een POST of een soortgelijk alternatief. Wij ontvangen wekelijks een overzicht van de voortgang. Inmiddels is het overgrote deel van het distributienetwerk voorzien van een POST of een soortgelijk alternatief. De laatste POST's worden op korte termijn uitgeleverd.

Vraag 5:

Kan het College aangeven welke afspraken met vervoersbedrijven in Noord-Holland zijn gemaakt over het aantal oplaadpunten in iedere woonkern?

Antwoord 5:

Voor alle Noord-Hollandse OV-concessies geldt dat het dekkingsnetwerk voor oplaadpunten vooraf is voorgeschreven door de provincie. Dit dekkingsnetwerk moet door de vervoerder in stand worden gehouden, en mag niet worden aangepast zonder hierbij de provincie en het Rocov-NH te betrekken. Helaas heeft Connexxion verzuimd om zich te houden aan deze voorwaarden.

Vraag 6:

Zijn of worden oplaadpunten ook elders in de provincie verwijderd en vervangen door alternatieven, en zijn soortgelijke problemen als bij Connexxion op dit moment te verwachten?

Antwoord 6:

In de concessies Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek geldt ook dat de AVM-apparaten niet meer softwarematig ondersteund worden door de leverancier van deze apparaten en dat niet alle distributiepunten tijdig in bezit waren van een POST of een soortgelijk alternatief. Hier speelden volgens Connexxion echter geen problemen met de dekking van het distributienetwerk voor oplaadpunten, omdat er veelal een alternatief oplaadpunt voorhanden is. In de Gooi en Vechtstreek is Connexxion in gesprek met winkeliers om het aantal distributiepunten uit te breiden en in Haarlem-IJmond is de dichtheid van het distributienetwerk op orde.