

Aan de leden van Provinciale Staten van Noord-Holland

Datum ingekomen vragen : 9 augustus 2018
Datum GS-besluit: : 11 september 2018

Vragen nr. 93

Vragen van de heer **H.J. de Graaf** en de heer **D.G. Heijnen** (CDA) over nieuwe concessie voor het Openbaar Vervoer in Noord-Holland

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 9 augustus 2018 door de leden van Provinciale Staten, de heer **H.J. de Graaf** en de heer **D.G. Heijnen** (CDA), de volgende vragen bij Gedeputeerde Staten zijn ingekomen.

INLEIDING VRAGEN

Op 22 juli is de nieuwe concessie voor het Openbaar Vervoer in Noord-Holland ingegaan. Dat gaat uiteraard gepaard met aanpassingsproblemen, die door vervoerder Connexxion in overleg met provincie Noord-Holland worden opgepakt, Maar met name vanaf Texel bereiken ons berichten over verslechterde service. Dit noopt het CDA Noord-Holland tot de volgende vragen:

VRAGEN INCLUSIEF BEANTWOORDING GEDEPUTEERDE STATEN

Vraag 1:

Is het GS ermee bekend dat de invoering van de nieuwe concessie voor met name de gebruikers van de Texel Hopper heeft geleid tot bovenmatig veel problemen, waardoor bijvoorbeeld de afgelopen weken meer mensen de bootverbinding met Den Helder hebben gemist dan de vier jaren hiervoor?

Antwoord 1:

Ja, wij weten dat er problemen zijn voor sommige gebruikers van de Texelhopper na invoering van de nieuwe concessie met name als gevolg van de invoering van een nieuw boekingssysteem voor de Texelhopper. Dit systeem kan meerdere reizigers in één voertuig veelal niet combineren waardoor er reizigers moeten wachten bij de halte. De voorgaande jaren werden geen cijfers bijgehouden van aantallen reizigers die de boot hebben gemist, waardoor een vergelijking niet mogelijk is. Wij zijn, vanaf het moment dat de problemen ons gemeld zijn, continu in gesprek met Connexxion om deze problemen op te lossen. Wij hebben, conform het bestek, Connexxion gevraagd om met een verbeterplan te komen. Dit plan is inmiddels gereed en zullen wij actief monitoren op de resultaten van het plan.

Vraag 2:

Weet -en realiseert- GS dat de stiptheidsgraad van 95% die voor de invoering van de nieuwe concessie werd gerealiseerd en als norm dient voor de recent ingevoerde, is gekrompen tot 65%?

Antwoord 2:

Nee, het cijfer van 65% is ons niet bekend. Ook Connexxion herkent dit cijfer (bij navraag) niet, ook niet een ander percentage. Wel is het zo dat het cijfer voor punctueel vertrek in 2017, de laatste meting, nog 98,4% bedroeg voor de Texelhopper. Wanneer de nieuwe punctualiteitscijfers bekend worden en blijkt dat Connexxion niet voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen (minimaal 95%) zullen wij gebruikmaken van de middelen die wij hebben. Wij hebben Connexxion gevraagd deze cijfers zo spoedig mogelijk te leveren.

Vraag 3:

Is GS ermee bekend dat Texelse ondernemers die nu i.s.m. Connexxion de Texel Hopper runnen, overwegen hiermee te stoppen vanwege de nieuwe concessie.

Antwoord 3:

Nee, dit is ons niet bekend. Ook de gemeente Texel heeft hier niets over vernomen.

Vraag 4:

Is de omschakeling van het systeem naar afhalen binnen een afgesproken tijdstip met een uitloop van 0 tot 10 minuten naar het nieuwe systeem een verkeerde verandering en zo ja, kan dit worden hersteld?

Antwoord 4:

Nee, er is geen sprake van een verandering van eisen voor wat betreft de ophaaltijd. In het Programma van Eisen is als kwaliteitseis opgenomen dat voor de Texelhopper geldt, dat reizigers bij reservering een geplande vertrektijd doorgegeven krijgen. Als norm geldt dat reizigers binnen 0 en 10 minuten na – en niet voor – deze geplande vertrektijd opgehaald worden. Deze norm is hetzelfde als in de pilot. Het aangeboden boekingssysteem van Connexxion blijkt hier echter onvoldoende op ingesteld te zijn. Connexxion heeft in dat opzicht voor een systeem gekozen dat niet ingericht is op de Texelse situatie. Connexxion heeft in haar verbeterplan daar voorstellen voor gedaan teneinde de situatie op te lossen. De voorgestelde systeemaanpassingen en de uitvoering voor de reiziger houden wij nauwlettend in de gaten.

Vraag 5:

Zijn GS het ermee eens, dat terugbrengen van de service door de huidige bemande centrale een verdere uitholling van de kwaliteit betekent en zo ja, wat zijn de maatregelen en plannen op dit gebied?

Antwoord 5:

Nee, wij zijn het daar niet mee eens. Er is, voor zover wij daar zicht op hebben, geen sprake van het terugbrengen van de service door de huidige bemande centrale. Het personeel van de huidige centrale is overigens identiek aan het personeel van de centrale van voor 22 juli. Het handhaven van een regiecentrale met voldoende personeel is in het Programma van Eisen door ons geëist.

Vraag 6:

De Texel Hopper is, na aanvankelijke problemen na de introductie, een voorbeeld genoemd van het succesvol overschakelen in het OV naar meer maatwerk, samenwerking met lokale partijen en meer vraaggestuurde service. Komt de voorbeeldwerking, die voor andere delen van Noord-Holland een stimulans kan zijn, hierdoor in gevaar?

Antwoord 6:

Nee, Connexxion werkt aan een oplossing en wij gaan er vanuit dat de aanloopproblemen met de Texelhopper op korte termijn worden opgelost. Vanuit onze verantwoordelijkheid houden we dit nauwlettend in de gaten en blijven wij in gesprek met Connexxion over de Texelhopper.