

Aan de leden van Provinciale Staten van Noord-Holland

Datum ingekomen vragen : 23 april 2020

Datum GS-besluit : 2 juni 2020

Vragen nr. 54

Vragen van de heer **W. Hoogervorst** en mevrouw **R. Alberts** (SP) over Eindevaluatie pilot Texelhopper – en hoe nu verder?

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 23 april 2020 door de leden van Provinciale Staten, de heer **W. Hoogervorst** en mevrouw **R. Alberts** (SP), de volgende vragen bij Gedeputeerde Staten zijn ingekomen.

INLEIDING VRAGEN

Op 5 februari jl. ontvingen Provinciale Staten van Noord-Holland de “Eindevaluatie Texelhopper periode 2016 – juli 2018 en de huidige prestaties”.¹

Deze eindevaluatie vormde een uitgangspunt voor het opnemen van het vervolg van de pilot Texelhopper (op het eiland Texel) in de nieuwe OV-concessie Noord-Holland-Noord.

INLEIDING ANTWOORDEN

De Texelhopper is eind 2014 gestart als een pilot waarin de provincie, gemeente Texel en Connexxion, samen met een lokale taxipartner een nieuw soort openbaar vervoerssysteem aanboden op Texel. In plaats van twee reguliere buslijnen (en een zomerlijn) op het eiland zou er nog slechts één buslijn blijven rijden tussen de Veerhaven – Den Burg – De Koog. Voor de overige bestemmingen op het eiland kwam een nieuw vervoerssysteem waarvoor reizigers vooraf een rit moesten reserveren: de Texelhopper. Het voordeel was dat het aantal mogelijke bestemmingen veel hoger werd dan voorheen en men op veel flexibelere tijden kon reizen.

In 2015 is het eerste jaar van de pilot geëvalueerd. De pilot is geëindigd bij de start van de nieuwe concessie Noord-Holland Noord per 22 juli 2018. De Texelhopper is daarna onderdeel geworden van de nieuwe concessie. De eindevaluatie die is aangeboden op 5 februari jl. heeft

¹ Eindevaluatie Texelhopper periode 2016 – juli 2018 en de huidige prestaties – kenmerk brief 1139140/1351055

betrekking op de periode 2016–2018, de periode vanaf de eerste evaluatie tot aan het einde van de pilot.

VRAGEN

Vraag 1:

Waarom kwam de genoemde eindevaluatie over deze pilot pas onlangs richting PS, en niet al na afronding van het evaluatieproces?

Graag een toelichting op uw antwoord.

Antwoord 1:

Bij de bespreking van de tegenvallende prestaties van de Texelhopper bij start van de nieuwe concessie in de statencommissie is toegezegd om nog een eindevaluatie op te stellen over de pilotfase van de Texelhopper. De eindevaluatie is eind 2019 afgerond en is na vaststelling door ons college op 5 februari 2020 aan u toe gezonden.

Vraag 2:

Problemen bij aanvang concessie

In uw brief van december 2018, waarin u ons informeert over ‘grote uitvoeringsproblemen’ met de Texelhopper², geeft u aan dat het zwaartepunt van de problemen die ontstonden bij het ingaan van de nieuwe concessie lag bij het nieuwe reserverings- en planningssysteem van Connexxion.

Waarom heeft Connexxion per juli 2018 een nieuw reserverings- en planningssysteem ingevoerd, en waarom is het systeem dat vóór juli 2018 werd gebruikt niet “overgenomen” door Connexxion?

Antwoord 2:

Partijen die inschreven voor de nieuwe concessie Noord-Holland Noord 2018–2028 mochten zelf bepalen wat voor een reserverings- en planningssysteem zij zouden gebruiken. Connexxion heeft een eigen reserverings- en planningssysteem ontwikkeld voor alle flex- vervoeroplossingen in haar concessies en was ervan overtuigd dat dit ook goed bruikbaar zou zijn voor de Texelhopper.

Vraag 3:

Uit de recente brief maken wij op, dat het gegeven dat er bij de Veerhaven een onbemande post/halte was voor de busdiensten, tot problemen leidde.

Welke problemen waren dat?

Antwoord 3:

De onbemande post/halte bij de Veerhaven is een eindpuntvoorziening van Connexxion voor chauffeurs (toilet, wachtruimte voor chauffeurs) en geen servicepunt voor reizigers.

² Stand van zaken Texelhopper in nieuwe concessie Noord-Holland-Noord - kenmerk brief 1139140/1155467

Onvoorbereide reizigers en reizigers waarbij het niet gelukt was om via de app of per telefoon een half uur van tevoren een rit te boeken bij Texelhopper, konden bij aankomst op de Veerhaven op Texel niet direct vervoerd worden met de Texelhopper. Zij hoopten bij deze eindpuntvoorziening verder geholpen te kunnen worden, maar dat bleek niet zo te zijn.

Chauffeurs van buslijn 28 en chauffeurs van de kleine Texelhopperbusjes die werden aangesproken door deze reizigers verwezen naar de app en de regiecentrale van de Texelhopper, die op haar beurt vaak niet in staat was direct de gevraagde ritten aan te bieden.

Vraag 4:

Op basis van welke criteria zijn deze problemen aangepakt, en met welke zichtbaar resultaat?

Antwoord 4:

Uit onderzoek bleek dat in de gebruikte reserveringssoftware van het systeem van Connexxion onvoldoende combinaties van ritten werden gemaakt, waardoor de capaciteit van het beschikbare ingezette materieel tekort schoot. Ook ontbrak de mogelijkheid om de regiecentrale handmatig te laten ingrijpen in het reserverings- en planningssysteem om extra ritten en reizigers te kunnen toevoegen. Daardoor werden veel reserveringen afgewezen. Beide punten zijn aangepakt door Connexxion, waardoor het aantal afgewezen reserveringen sterk werd teruggebracht en het systeem voor de reiziger weer beter ging functioneren. Tegelijkertijd liep ook het aantal zogenaamde “no-shows” sterk terug; vaste gebruikers van Texelhopper kregen weer vertrouwen in het systeem en deden geen dubbele reserveringen meer.

Zoals in onze brief (kenmerk 1139140/1351055) vermeld zijn de recente gebruikscijfers (voor uitbraak van de coronacrisis) en de prestaties van de Texelhopper weer op een vergelijkbaar niveau als voor de start van de nieuwe concessie.

Vraag 5:

Geconstateerd werd, destijds, dat de grootste stroom reizigers dat gebruik maakt van het openbaar vervoer op Texel reist tussen de Veerhaven en Den Burg.

Is deze stroom bij de wisseling van de concessie, half juli 2018, veranderd?

Zo ja: hoe en in welke mate?

Zo nee: had Connexxion deze reizigers- en vervoersstroom niet in beeld?

Antwoord 5:

Nee, deze reizigersstroom is bij de wisseling van de concessie niet veranderd. Connexxion had deze reizigers- en vervoersstroom wel degelijk in beeld. Deze wordt met name bediend met de reguliere busdienst lijn 28 en daar zijn verder geen problemen geconstateerd.

Vraag 6:

Oplossingsrichtingen

Nadat Connexxion door de provincie Noord-Holland in eerste instantie in de gelegenheid is gesteld om de problemen bij de aanvang van de concessie zelf op te lossen, is in december 2018 de Stuurgroep Texelhopper weer ingesteld, met als doel een verdere verbetering/ontwikkeling van de Texelhopper.

Welke acties heeft de Stuurgroep Texelhopper ondernomen, en wanneer is deze stuurgroep weer opgeheven?

Op basis van welke resultaten en gegevens is dit gebeurd?

Antwoord 6:

De Stuurgroep Texelhopper heeft zich met name gericht op het bewaken van de voortgang van alle maatregelen in het door Connexxion opgestelde verbeterplan en het zonodig bijsturen indien deze niet zouden leiden tot verbetering van de prestaties. Daarnaast zijn andere lopende zaken met betrekking tot het openbaar vervoer op Texel aan de orde gesteld, zoals het verbeteren van de reisinformatie, de instroom van nieuw Texelhoppermaterieel en het uitbreiden van het aantal halten.

Na de zichtbare verbetering van het kwaliteitsniveau en herstel van de gebruikscijfers is in december 2019 besloten dat de stuurgroep niet meer op reguliere basis bijeenkomt. Er is afgesproken dat de Stuurgroep op ad-hoc basis bijeenkomt, indien daar aanleiding voor is.

Vraag 7:

Klanttevredenheid

De klantwaardering door de reizigers, die uitdrukking geeft aan de tevredenheid van de reizigers op Texel die gebruik maken van het beschikbare openbaar vervoer, is niet hoog. Men waardeert het openbaar vervoer op het Waddeneiland met een magere 6,1.

Heeft Connexxion goed op het netvlies waarom de reiziger het openbaar vervoer dat zij verzorgt op Texel zo laag waardeert?

Zo nee: waarom niet?

Zo ja: wat zijn hier de redenen van?

Antwoord 7:

Connexxion is zich ervan bewust dat de lage klantwaardering veroorzaakt wordt door de slechte prestaties van Texelhopper vanaf de start van de nieuwe concessie. In het verbeterplan van Connexxion is dan ook grote aandacht voor het terugwinnen van het vertrouwen van met name de vaste gebruikers. Tegelijk heeft de provincie Connexxion opgedragen om de opgelegde boetegelden in te zetten ten behoeve van de reizigers voor aantoonbare kwaliteitsverbetering. De coronacrisis heeft inmiddels de planning van het invoeren van een aantal verbeteringen doorkruist.

Vraag 8:

Welke acties gaat Connexxion ondernemen om het klanttevredenheidscijfer op te krikken?

- a. En: in hoeverre is de provincie hierbij betrokken?
Graag een nadere uitleg van het antwoord.
- b. In hoeverre is de gemeente Texel hierbij betrokken?
Graag een nadere uitleg van het antwoord.
- c. In hoeverre wordt bij de aanpak van de problemen gebruik gemaakt van evaluaties door de reizigers?
Graag een nadere uitleg van het antwoord.

Antwoord 8:

Connexxion heeft een pakket aan maatregelen voorbereid, dat momenteel nog wordt afgestemd met diverse partijen, waaronder het Rocov, de gemeente Texel en de exploitant van de Texelhopper. De provincie besluit met Connexxion welke maatregelen worden uitgevoerd en is betrokken bij de voorbereiding en uitvoering.

Met het pakket aan maatregelen wil Connexxion het gebruiksgemak verhogen en het vertrouwen van reizigers herwinnen. Het gaat onder andere om het ontwikkelen van een informatiepakket voor gasten van (grote) logiesverstrekkers, een video (hoe werkt Texelhopper) voor op de website van Texel en social media. Veel gebruikte “virtuele” haltes worden omgezet naar een fysieke halte, inclusief Texelhopper-haltepaal en reisinformatie en er wordt onderzocht of op de veerhavens in Den Helder en Texel zogenaamde taxibutlers kunnen worden geplaatst; zuiltjes waarbij direct een rit op Texelhopper kan worden geboekt.

Vraag 9:**Investering**

Om de problemen met het reserveringssysteem van Connexxion te kunnen verbeteren, is eind 2018 besloten om het bedrag aan ‘boete’ dat aan Connexxion was opgelegd omdat men langdurig niet kon voldoen aan de eisen die wij als provincie voor de kwaliteit van uitvoering van het openbaar vervoer op Texel, aan Connexxion beschikbaar te stellen.

Is bovenstaande gebruikelijk?

Zo nee: waarom is dat in dit geval dan toch op deze manier gegaan?

Zo ja: kunt u aangeven in welke situaties een dergelijke ‘investering’ – het aan de overtreder retourneren van een boetebedrag gekoppeld aan een investeringsverplichting – eerder is gebeurd als we het hebben over “openbaar vervoer – concessies” in onze provincie?

Antwoord 9:

Ja, het inzetten van boetegelden ten behoeve van (verbeteren van de kwaliteit voor de) reizigers is gebruikelijk in het openbaar vervoer. De provincie bepaalt waar het boetegeld aan wordt besteed. Omdat de vervoerder meestal de partij is die maatregelen of initiatieven uitvoert, worden geïnde boetegelden meestal beschikbaar gesteld aan de vervoerder.

Een voorbeeld is een opgelegde boete voor te lage punctualiteit in de vorige concessie Noord-Holland Noord die is aangewend voor het realiseren van extra distributiepunten voor de OV chipkaart.

De boetegelden voor de Texelhopper worden overigens niet ingezet om de problemen met het reserveringssysteem van Connexxion te verbeteren, dit moet Connexxion zelf financieren. De boetegelden worden ingezet voor het pakket aan maatregelen zoals omschreven in antwoord 8.

Vraag 10:

Welke doelen heeft u voor ogen als u spreekt in de brief over “verdere optimalisatie van de Texelhopper”?

Graag een nadere uitleg van het antwoord.

Antwoord 10:

De verdere optimalisatie heeft tot doel om de ingezette groei van het gebruik van het openbaar vervoer op Texel met de introductie van Texelhopper in 2014 verder voort te zetten en gelijktijdig de klantwaardering te verbeteren. Daarnaast is het voor Connexxion ook gewenst dat de combinatiegraad (het aantal reizigers dat met een rit meerijdt) wordt verhoogd, zodat ook de kostenefficiency verbeterd.

Vraag 11:

Verdere tussentijdse evaluaties

De concessie Noord-Holland-Noord, waarbinnen de Texelhopper een plek heeft gekregen, loopt nog tot halverwege 2028.

Is er de komende tijd nog sprake van tussentijdse evaluaties specifiek met betrekking tot de doelmatigheid van de Texelhopper, zeker als we weten dat de provincie met het invoeren van dit vervoerssysteem een doel heeft gehad?

Zo ja: wanneer vinden deze evaluaties plaats, en welke criteria worden dan gehanteerd?

Zo nee: waarom niet?

Antwoord 11:

Nee, er zijn geen aparte evaluatiemomenten voorzien voor de Texelhopper. Als daar aanleiding voor is kunnen die natuurlijk wel gepland worden. De concessie Noord-Holland Noord kent wel een driejaarlijks evaluatiemoment, waarin alle prestaties in de concessie (inclusief de Texelhopper) worden geevalueerd. Daarbij kunnen vervoerder en provincie ook voorstellen doen voor aanpassingen in de concessie.

Vraag 12:

Kunt u aangegeven wat, op jaarbasis, de kosten zijn die specifiek zijn toe te rekenen aan het concessie-onderdeel Texelhopper, waaronder de kosten voor het reserveringssysteem?

Zo ja, dan graag een overzicht.

Zo nee: waarom niet?

Antwoord 12:

De jaarlijkse exploitatiebijdrage aan de Texelhopper bedroeg in 2019 ongeveer EUR 850.000,-. Dit is een vaste bijdrage voor het exploiteren van het volledige systeem, inclusief de bedieningscentrale en het gebruik van softwaresystemen. Welke kosten Connexxion maakt voor de Texelhopper is ons niet bekend en is bedrijfsvertrouwelijke informatie.