

**Aan de leden van Provinciale Staten van Noord-Holland**

Datum ingekomen vragen : 23 april 2020

Datum GS-besluit :

**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”.<sup>1</sup>

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.

**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.

**Vraag 2:**

**Problemen bij aanvang concessie**

In uw brief van december 2018, waarin u ons informeert over ‘grote uitvoeringsproblemen’ met de Texelhopper<sup>2</sup>, geeft u aan dat het zwaartepunt van de problemen die ontstonden bij het ingaan van de nieuwe concessie lag bij het nieuwe reserverings- en planningsstelsel van Connexxion.

---

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

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

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?

**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?

**Vraag 4:**

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

**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?

**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?

**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?

**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.

**Vraag 9:****Investing**

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?

**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.

**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?

**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?

Gedeputeerde Staten zullen de gestelde vragen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na binnenkomst, beantwoorden.