

Aan de leden van Provinciale Staten van Noord-Holland

Haarlem, 15 juni 2015

Vragen nr. 56

Vragen van de heer **W. Hoogervorst** en mevrouw **R. Alberts-Oosterbaan** (SP) over Texelhopper, een half jaar praktijk

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 15 juni 2015 door de leden van Provinciale Staten, de heer **W. Hoogervorst** en mevrouw **R. Alberts-Oosterbaan** (SP), de volgende vragen bij Gedeputeerde Staten zijn ingekomen.

Inleiding:

Sinds half december is een grote wijziging ingevoerd in het openbaar vervoer op Texel: de reguliere lijn 29 werd geschrapt en vervangen door de Texelhopper. *Ook is het gebruik van de OV-chipkaart vervangen door een systeem van vooraf kaartjes kopen en bus reserveren.* Inmiddels is er enkele maanden ervaring opgedaan met dit nieuwe systeem – dit is de aanleiding voor het stellen van de volgende vragen.

Vragen:

Bus op de boot

1. Een aantal malen is voorgekomen dat de bus niet meeding op de boot. Hoe vaak is dit voorgekomen? Wat was daarvan de reden? Hoe is dit met de passagiers gecommuniceerd? Hoe was de back-up geregeld toen bleek dat de bus niet met de boot arriveerde?
2. Klopt het dat er door TESO en de gemeente Texel gesproken wordt over het stoppen met het meegaan van de bus op de boot? Zo ja, wanneer zou dat ingaan en welke consequenties zal dat hebben voor de reizigers in bus 34 in Den Helder?

Zichtregeling

Per 15 juni aanstaande wordt de zichtregeling opgeheven voor reizigers met een OV-jaarabonnement en studenten OV-kaart. Als reden wordt opgevoerd dat deze regeling niet controleerbaar is en dat er veel wordt zwart gereden.

3. Hoe verklaart u de conclusie dat er veel wordt zwart gereden, terwijl ook geconcludeerd wordt dat controle niet uitvoerbaar is?

4. Bent u met mij van mening dat het achteraf vergoed krijgen van de gemaakte ritten door bovengenoemde abonneementhouders een verslechtering is van hun reizigersgemak, waar door hen niet om gevraagd is? Zo ja, hoe denkt u deze verslechtering te kunnen oplossen? Zo nee, graag een toelichting.

Exploitanten

Per 1 juli stopt Texeltours als onderaannemer van verantwoordelijk vervoerder Connexxion. Allevier de hopperbusjes zullen vanaf dan gereden worden door onderaannemer TBO.

5. Wat is de reden/wat zijn de redenen van Texeltours om te stoppen met het onderaannemerschap?
6. In de berichtgeving over het stoppen van Texeltours wordt genoemd dat dit tot een betere exploitatie zal leiden. Wat wordt daarmee bedoeld?
7. Is er toezicht op de rij- en rusttijden die de onderaannemer hanteert? Zo ja, hoe is dit georganiseerd? Zo nee, waarom niet?

Klachtenregeling

8. Hoe worden klachten geregistreerd? Graag een uitleg van het systeem.
9. Hoe worden klachten afgehandeld?
 - a. richting de reiziger en
 - b. richting de vervoerder?
10. Is er sprake van een compensatieregeling indien reizigers zich aantoonbaar aan alle spelregels hebben gehouden, maar zij ondanks dat toch fouten hebben moeten ervaren bij hun reis? Zo ja, hoe luidt deze? Zo nee, waarom niet?

Reizigersaantallen

De website Texelhopper.nl maakt melding van de stijging van de reizigersaantallen.

11. Is dit in- of exclusief de reizigers in lijn 629? Graag een toelichting.
12. Hoe staat deze stijging in verhouding tot de reizigersaantallen uit de jaren waarin de Texelhopper nog niet reed: is er een stijging, een daling of geen verandering te constateren?

Dienstverlening

13. In maart werd bekend gemaakt dat de Texelhopper 's avonds nog maar tot 22.00 uur zou rijden. In hoeverre bent u van mening dat dit een verdere afname is van openbaar vervoer? Graag een toelichting.
14. Er is geconstateerd dat telkens om 11 minuten over het hele uur een Texelhopperbusje uit De Cocksdorp vertrekt, welke dan de route van de voormalige bus 29 volgt. In hoeverre bent u van mening dat daarmee nog wordt voldaan aan de eigenschap van de Texelhopper dat er vaker gereisd kan worden dan met de voormalige bus 29 mogelijk was? Of moet er

geconcludeerd worden dat de Texelhopper – door op deze manier te rijden – eigenlijk een reguliere lijn is geworden? Graag een toelichting.

15. Wordt er bijgehouden in hoeverre wordt voldaan aan het halen van de afspraak dat binnen een uur na reserveren een busje “voor de deur” staat? Zo ja, kunnen wij daar een overzicht van krijgen? Zo nee, waarom niet?

Communicatie

16. Er is geconstateerd dat de posters met uitgebreide Texelhopperinformatie op enig moment vervangen waren door poster van Ecomare. Welke argumenten zijn gehanteerd om te beslissen dat de informatie over de Texelhopper in postervorm niet meer nodig was?
17. Is er een verklaring voor het omroepen aan boord van de TESO dat de bus aan boord was, terwijl dit in feite niet het geval was (d.d. 5 juni 2015)?
18. Hoe worden reizigers, die met bus 629 naar De Cocksdorp reizen geïnformeerd dat zij voor de terugreis een Texelhopper moeten reserveren?

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