

Aan Connexxion Openbaar Vervoer
t.a.v. mw C. Verheugen
Postbus 224
1200 AE HILVERSUM



Alkmaar, 26 november 2020

Advies over de voorgenomen sluiting van het loket op busstation Den Helder.

Geachte mevrouw Verheugen,

We ontvingen van u een mededeling over het sluiten van het loket Den Helder. U heeft daarover overeenstemming bereikt met de provincie.

Wij hebben al aan de provincie gemeld dat wij het niet eens zijn met de zienswijze dat het loket Den Helder niet verplicht gesteld is bij deze concessie en er daarom geen adviesplicht is over de sluiting ervan. Wij lezen in art 9.3.1 van het PvE dat de vervoerder het huidige netwerk van de servicepunten in stand dient te houden. Op wijzigingen van dat netwerk geldt daarom volgens ons adviesrecht en in een aantal gevallen zelfs instemmingsrecht.

Wij zijn daarom zeer ontstemd dat dit besluit genomen is zonder het Rocov-NH om advies te vragen.

Uw aanname dat het sluiten van het loket al eens aan de orde geweest is in het Rocov-NH berust op een misverstand.

Los daarvan staat onze waarneming dat het loket Den Helder buiten het hoogseizoen zeer spaarzaam wordt bezocht. Wij kunnen ons dan ook voorstellen dat er mogelijkheden kunnen zijn om het serviceniveau aan de reizigers op andere manieren niet alleen te handhaven, maar ook verder te verhogen. Deze maatregelen horen volgens ons vastgesteld te worden samen met het besluit om het loket op te heffen. Eerst het loket sluiten en pas daarna bezien of er alternatieven te bedenken zijn is ons inziens een foutieve volgorde.

Wij adviseren om de taken die het loket nu vervult, in belangrijke mate over te laten nemen door de chauffeur van lijn 33.

Reizigers die met de trein aankomen op station Den Helder, moeten nu zonderabri 14 minuten wachten op het smalle busperron. Wij nemen waar dat zowel bus als chauffeur geruime tijd tevoren reeds aanwezig zijn, maar dat veelal pas op het laatste ogenblik de reizigers in de bus toegelaten worden.

We adviseren om het chauffeurrooster zo in te richten dat de chauffeur ruim van tevoren de bus opent en geïnstrueerd is om reizigers (met name toeristen) naar Texel in te lichten over het OV op Texel en daarvoor de juiste kaartsoort te verkopen. De kaartverkoop die nu in het te sluiten loket plaats vindt, zal daarbij door de buschauffeur gedaan worden. Mocht bij het vervoer op Texel de Texelhopper nodig zijn, dan zal de chauffeur die kunnen bestellen. Dat hiervoor goede instructie nodig is voor de chauffeurs die op deze dienst rijden, is vanzelfsprekend.

Als flankerende maatregel adviseren we om in het stationsgebouw een servicepunt in te richten, bij voorkeur tezamen met de NS. Daar zouden met een POST alle chipkaart handelingen uitgevoerd moeten kunnen worden die nu bij het loket mogelijk zijn.

Of hiernaast een taxibutler op het busperron (en bij de veerhaven) van toegevoegde waarde is, is voor ons niet zeker. Het lijkt ons dat de taxibutler niet is ontworpen voor vervoer met deeltaxi's zoals de Texelhopper, waarbij een hoge combinatiegraad belangrijk is.

Wij kunnen niet goed beoordelen of de inzet van een extra medewerker op het busperron tijdens drukke momenten in het hoogseizoen een zinvolle maatregel is. Wel zou het een waardevolle

Het Rocov-NH geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Provincie Noord Holland en aan vervoerders namens de reizigers met het openbaar vervoer.

e-mail secretariaat@rocov-nh.nl tel. 072 5112970

aanvulling kunnen zijn op tijden dat de chauffeur niet ruim tevoren bij de bus kan zijn om zelf deze service te verlenen.

In uw notitie waarin u het besluit het loket op te heffen aan ons mededeelt, informeert u naar mogelijke aanvullende suggesties.

Wij wijzen u op eerdere adviezen van ons die we opgesteld hebben over het OV op Texel. We hebben daarbij gepleit voor een bemenst loket bij 't Horntje. U hebt laten weten dat realisering daarvan complex is. Zolang er geen loket van de Taxihopper functioneert, willen we u het volgende voorstellen.

Reizigers die niet met de bus van lijn 33 naar de Helderse veerhaven reizen, moeten bij 't Horntje alsnog op een klantvriendelijke en eenduidige manier door het OV worden opgevangen.

We adviseren dat als er een Texelhopper busje klaar staat, het de verantwoordelijkheid van de betreffende chauffeur is om reizigers actief naar de juiste bus te verwijzen. Mochten er reizigers zijn die een andere bestemming hebben dan die van lijn 28, en niet gereserveerd hebben, dan neemt de Texelhopper chauffeur deze mee en neemt contact op met de centrale over het verdere vervoer van deze reizigers.

Als er teveel reizigers zijn die niet hebben gereserveerd, dan verwijst de chauffeur die naar lijn 28, en vraagt de centrale om het verdere vervoer vanaf de Elemert in Den Burg te regelen.

Is er geen Texelhopper busje bij aankomst van de boot, dan neemt de chauffeur van lijn 28 actief alle reizigers mee en vraagt de centrale om het verdere vervoer van de reizigers te regelen die naar een Texelhopper-bestemming moeten.

Op deze manier ontstaat zowel op busstation Den Helder als bij 't Horntje op Texel een goed vangnet voor die reizigers die zich niet op de juiste manier hebben voorbereid voor het OV op Texel. Alle aanvullende maatregelen, zowel statisch als online moeten meehelpen om deze groep reizigers zo klein mogelijk te houden.

Met vriendelijke groet,

Namens het Rocov-NH

Ludolf Maat, secretaris

cc: provincie Noord-Holland, mw R Hogervorst, dhr L Warmerdam
cc: Connexxion mw C Verheugen