

Beantwoording technische vraag van PvdA, ingediend op 16 januari 2025.

Vraag

Tijdens de raadscommissie Ruimte is door PvdA een technische vraag gesteld aan de wethouder over de toegankelijkheid van buslijnen 4 en 9 in Heemstede. PvdA geeft aan signalen te ontvangen dat deze buslijnen sinds half december 2024 zijn vervangen door kleinere taxibusjes en de reizigers zelf de veelal zware deur moeten openen.

Antwoord

Hierbij ontvangt u antwoord op de technische vraag gesteld op 16 januari.

De buslijnen 4 en 9 worden uitgevoerd door Connexxion als concessiehouder. Buslijnen 4 en 9 worden al enkele jaren uitgevoerd met kleinere bussen. Vanaf de ingang van de nieuwe dienstregeling 2025 zet Connexxion hier taxibusjes in. Deze taxibusjes worden uitbesteedt aan een privaat vervoerbedrijf.

Vanaf januari 2025 heeft de gemeente Heemstede drie meldingen ontvangen van reizigers over deze buslijnen. De strekking van deze meldingen is dat de busjes beperkt op tijd rijden of dat er regelingen uitvallen. Daarnaast schijnen de bussen snel vol te zijn met kinderwagens, rollators e.d. en waren de chauffeurs niet altijd bekend met de noodzaak voor kwetsbare reizigers de deur open te maken.

Omdat de concessieverlening voor het openbaar vervoer loopt via de Provincie Noord-Holland (concessieverlener), heeft Heemstede slechts beperkt invloed op het kwaliteitsniveau van het OV-netwerk.

De meldingen zijn, evenals de vraag gesteld tijdens de raadscommissie Ruimte, doorgezet naar de contactpersoon bij de Provincie Noord-Holland. De Provincie Noord-Holland is verantwoordelijk als concessieverlener voor het waarborgen van het kwaliteitsniveau van het openbaar vervoer als onderdeel van de eerdere aanbesteding.

Connexxion heeft via de Provincie Noord-Holland op 5 maart het volgende laten weten:

“In het vervoerplan van 2025 dat door Connexxion sinds december 2024 gereden wordt is al aangekondigd dat de lijnen 4 & 9 gereden zullen worden door taxibussen in plaats van reguliere bussen.

Uiteraard verandert er hiermee niets in de verantwoordelijkheid van de vervoerder om te zorgen voor toegankelijk openbaar vervoer zoals in de concessie staat omschreven. Naast de meldingen die door de gemeente zijn ontvangen zijn er ook door Connexxion zelf klachten ontvangen omtrent de toegankelijkheid, punctualiteit en de uitval van ritten.

Naar aanleiding van de ontvangen meldingen is Connexxion gevraagd om met verbeteringen te komen en het monitoren van de ritten beter op te pakken.

Naar aanleiding van dit gesprek heeft Connexxion de volgende acties uitgevoerd of opgestart:

- De chauffeurs van de taxibusjes hebben een extra instructie gekregen waarbij het volgende aangegeven is:

- *1. De chauffeur moet op iedere halte stoppen ook al is er niet meteen een reiziger zichtbaar. Dit omdat (zeker in het donker) het niet voor de reiziger meteen duidelijk is dat de taxibus als lijndienst fungeert.*
- *2. De chauffeur moet iedere reiziger assisteren met het betreden tot het voertuig zodat mensen met rollators en kinderwagens niet zelfstandig deze in het voertuig moeten plaatsen*
- Er zijn lichtbakken besteld om te plaatsen op het dashboard van de busjes zodat ook in het donker de busjes van verderaf al herkenbaar zijn als buslijn, hier wordt nu mee getest.
- Er wordt extra gemonitord op de punctualiteit van de ritten
- Er wordt extra gemonitord op de uitval van ritten. Kanttekening hierbij is dat het vermoeden is dat veel van de ritten die door reizigers als uitgevallen zijn ervaren waarschijnlijk als oorzaak het niet herkennen van de voertuigen heeft.
- De concessiebeheerder krijgt tweewekelijkse terugkoppeling over de reeds uitgevoerde maatregelen en de stand van zaken.

Connexxion heeft de afgelopen 5 weken geen klachten meer ontvangen over lijnen 4 & 9 en ook in eigen controles van Connexxion komen er geen onregelmatigheden meer naar voren.”

De gemeente Heemstede blijft in contact met Connexxion om de voortgang van de verbeterpunten te bewaken.