

Evaluatie Texelhopper 2016 – (tot 22 juli) 2018

Inhoudsopgave

Achtergrond Texelhopper	3
<i>Waarom de pilot Texelhopper?</i>	3
<i>Doelstellingen pilot Texelhopper</i>	3
<i>Uitgangspunten Pilot Texelhopper</i>	3
<i>Hoe is de pilot Texelhopper gestart</i>	4
Tussentijdse veranderingen	5
Tussenevaluatie 2015	6
<i>Reizigersaantallen</i>	6
<i>Betrouwbaarheid dienstverlening</i>	6
<i>Bezettingcijfers en combinatiegraad</i>	6
<i>Kostendekking en marktspanning</i>	7
<i>Beeldvorming en waardering</i>	7
<i>Verbeterpunten</i>	7
Aanbevelingen voortzetten Texelhopper tot medio 2018	9
Reizigersgroei Texelhopper	10
<i>Reizigersaantallen (kleine) Texelhopperbusjes</i>	10
<i>Reizigersaantallen lijn 28/629</i>	10

Achtergrond Texelhopper

Waarom de pilot Texelhopper?

De pilot Texelhopper was een gezamenlijk experiment van de provincie Noord-Holland en de gemeente Texel.

Voor de provincie Noord-Holland is de in 2012 vastgestelde “Visie OV 2020” uitgangspunt geweest. Deze Visie OV 2020 omvatte een herwaardering van het complete buslijnnennet, waarbij werd ingezet op een hoogwaardig en snel “stroomlijnnennet” (op dit moment tot uitdrukking komend in een hoogfrequent en goedgebruikt netwerk van Rnet-lijnen), aangevuld met een systeem van haarvaten (die niet per sé hoefden te bestaan uit traditionele ontsluitende buslijnen). Onderdeel van de visie was ook een omvangrijk pakket van bezuinigingen op de exploitatiekosten van laagbezette buslijnen in combinatie met een eenmalig budget van 14 miljoen voor nieuwe en innovatieve vervoersoplossingen.

De gemeente Texel was op zoek naar ondersteuning voor het initiatief “BOVT” van de dorpscommissies om te komen tot een Beter OV op Texel. Dit initiatief paste naadloos in het streven van de provincie Noord-Holland om door middel van innovatieve pilots te onderzoeken welke alternatieven er mogelijk zijn voor laagbezette buslijnen.

Doelstellingen pilot Texelhopper

Het doel van de pilot Texel was om met hetzelfde exploitatiebudget meer en meer tevreden reizigers te verleiden het openbaar vervoer op Texel te gaan gebruiken. Dit heeft zich vertaald in de volgende doelstellingen:

- Een op de werkelijke vervoervraag afgestemd mobiliteitsaanbod dat gebruik maakt van de combinatiemogelijkheden van de verschillende vervoermiddelen;
- Groei van het gebruik van het (openbaar) vervoer, zonder dat dit leidt tot hogere exploitatiesubsidies;
- Ervaring opdoen met een vervoernetwerk op maat, ook voor toekomstige aanbestedingen;
- Bijdragen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Texel.

Uitgangspunten Pilot Texelhopper

In mei 2012 is de gemeente samen met de provincie gestart om met lokale partijen de uitgangspunten voor uitvoering van de pilot te formuleren:

- Duur van de pilot: twee jaar;
- Behouden huidige jaarlijkse exploitatiebijdrage voor OV op Texel;
- Eenmalig investeringsbudget van €1.600.000,-;
- Wens om met zoveel mogelijk lokale ondernemers te werken;
- Één integraal OV systeem van grote buslijn (en) en oproepgestuurde busjes;
- Hanteren van eenheidstarief;
- Onafhankelijk regie ten behoeve van verschillende vervoerders.

De contouren van de pilot zijn verder uitgewerkt in samenwerking met belanghebbende partijen van Texel. Gezamenlijk is de pilot verder vormgegeven:

- Uitvoering pilot binnen de OV concessie van Connexxion, met lokale taxi ondernemers als onderaannemers;
- Onafhankelijke regiecentrale (bij de gemeente) voor transparant uitgevoerd oproepgestuurd vervoer;
- Geen OV-chipkaart geldig bij de start van de pilot;
- Lijn 28 wordt verlengd met lijn 33, maakt volledig onderdeel uit van Texelhopper (tarief) en vaart mee op de boot;
- Lijn 29 gaat rijden als beperkte scholierenlijn 629;
- Voor huidige abonenthouders een nieuw Texelhopper abonnement tegen gelijke kosten als voorheen.

Alle uitgangspunten van de pilot en de verantwoordelijkheden voor de uitvoering, zijn door provincie Noord-Holland en gemeente Texel vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Hoe is de pilot Texelhopper gestart

Texelhopper is een combinatie van lijnbusvervoer, aangevuld met oproepgestuurd bus- en deeltaxivervoer.

- Buslijn 28 rijdt elk uur een route van het Station Den Helder via de TESO-veerboot naar Den Burg en de Koog. Buslijn 28 vaart mee op de boot en sluit dus aan op de veertijden;
- Buslijn 629 is een scholierenlijn die, afgestemd op de schooltijden van de middelbare school in Den Burg, de route van de oude lijn 29 rijdt tussen De Cocksdorp en Den Burg;
- Op tijden en plaatsen waar de buslijnen geen bediening geven wordt het vervoer toegedeeld aan beschikbare speciale Texelhopperbusjes, taxi- of buscapaciteit van TBO-Taxi;
- Ritreserveringen voor de kleine busjes dienen minimaal een uur tevoren gedaan te zijn via app, website of telefoon bij de regiecentrale van Texelhopper;
- Op Texel is het aantal halteplaatsen gegroeid van 50 naar ongeveer 160 halteplaatsen, zodat nagenoeg iedereen binnen 500 meter een halteplaats heeft;
- Op Texel is er één vervoerbewijs geldig: het Texelhopperkaartje van € 3,- (en het gecombineerde bus-boot-kaartje van € 5,50). Het Texelhopperkaartje is verkrijgbaar bij 130 wederverkopers op het eiland, bij het Connexxion-loket en op de Connexxion bus. Voor frequente reizigers is de Texelhopperpas gratis aan te vragen: eenvoudig maandelijks achteraf via automatische incasso de incidentele ritten of het abonnementstarief afrekenen.

Tussentijdse veranderingen

Texelhopper was een nieuw vervoersysteem, gestart op basis van uitgangspunten uit 2012. De uitvoering in praktijk maakte steeds tussentijdse aanpassingen nodig. Sinds de start van de pilot op 14 december 2014 zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- In 2015:
 - Is scholierenlijn 629 in de zomer op wens van de reizigers vervangen door oproepgestuurde Texelhopperbusjes;
 - Zijn 4 nieuwe lagevloerbusjes ingestroomd die toegankelijk zijn voor reizigers met een rolstoel of een kinderwagen;
 - Heeft er in zomer- en herfstvakantie een versterkingslijn gereden tussen de veerhaven op Texel en het centrum van Den Burg;
 - Zijn op het busstation Den Helder, de veerhavens, de TESO veerboot en in alleabri's uitgebreide bewegwijzering én informatie over Texelhopper aangebracht;
 - Is de mogelijkheid geschapen voor gestrande reizigers op 't Horntje om alsnog direct een reservering voor Texelhopper maken.
- In 2016:
 - Sinds maart 2016 vaart lijn 28 niet meer mee op de boot. In den Helder is weer sprake van een aparte lijn 33 tussen Den Helder station en de veerhaven en een aparte lijn 28 op Texel. Deze wordt overdag versterkt met een tweede lijn (828) die op drukke momenten rijdt tussen de veerhaven en Den Burg.
 - Is in juli 2016 voor toeristen de Texelhopper-dagkaart geïntroduceerd; onbeperkt reizen voor € 7,50 per dag.
 - Is in juli 2016 voor gezinnen de gezinsdagkaart geïntroduceerd; onbeperkt reizen op het eiland voor maximaal 5 personen voor € 17,50 per dag.
- In 2017:
 - Medio 2017 is op de grote buslijnen 28 en 828 de OV-chipkaart aangezet. Bij inchecken wordt een eenheidstarief van €3,- afgeschreven. Op de kleine Texelhopperbusjes kan (nog) niet worden betaald met OV-chipkaart. Alle overige tarieven en kaartsoorten blijven bestaan op zoelijn 28/828 als kleine Texelhopper.
- In 2018:
 - Geen wijzigingen aan het concept van de Texelhopper tot aan de start van de nieuwe concessie per 22 juli 2018.

Tussenevaluatie 2015

In het najaar van 2015 heeft op verzoek van Gedeputeerde Staten een zogenaamde tussen-evaluatie plaatsgevonden. Doel was om op basis van de ervaringen in het voorafgaande anderhalf jaar advies te kunnen uitbrengen over een mogelijk voortzetten van de pilot (die een oorspronkelijke looptijd van 2 jaar kende; december 2014-december 2016) tot aan het einde van de concessieperiode (juli 2018). Tevens werden aanbevelingen gevraagd om de kwaliteit van Texelhopper te verhogen en wensen van reizigers en andere betrokkenen te honoreren.

Reizigersaantallen

Het gebruik van het gehele openbaar vervoer op Texel lag in 2015 10% hoger dan in 2014. Opvallend was dat zowel het gebruik van de vaste buslijn 28 als de kleine Hoppers een stijgende lijn vertoonde:

	dec 2014 t/m okt 2015	dec 2013 t/m okt 2014
Kleine Hopper	74.000	
Lijn 28 + 629	199.000	
Totaal OV op Texel	273.000*	249.000**

(*) op basis van verkochte kaartjes en gereden ritten Texelhopperpas-houders.

(**) op basis van MIPOV OV chipkaart gegevens, inclusief Texel-dagkaarten (zomer 2014)

Ook het aantal abonneementhouders was in diezelfde tijd gestegen van 26 naar 44 abonneementshouders per maand.

Betrouwbaarheid dienstverlening

De punctualiteit van de kleine Texelhopper ligt gedurende de pilotperiode hoog: 94% van alle reizigers wordt opgehaald binnen de afgesproken venstertijd (maximaal 10 minuten later dan aangekondigd). Ter vergelijking; bij Regiotaxi-systemen elders in Nederland is deze venstertijd meestal 30 minuten en daar worden vergelijkbare cijfers gehaald.

De Connexxion-bus heeft sinds de start van de pilot 24 keer (ongeveer 0,2% van alle ritten) de boot gemist. De aansluiting van de bus op de trein in Den Helder gaat (behoudens de keren dat de bus de boot gemist heeft) altijd goed.

Bezettingscijfers en combinatiegraad

Texelhopper kon gebruik maken van twee gelede bussen, één standaard OV-bus, vier dedicated Texelhopperbusjes en aanvullend zes 8-persoonsbusjes, drie 22-persoonsbusjes, drie touringcars en vier straattaxi's. Gedurende de pilotperiode zijn door de regiecentrale in de rustigste periode drie- tot op de drukste momenten tien verschillende voertuigen ingezet. De bezettingsgraad van de oproepgestuurde Texelhopperbusjes is over de pilotperiode gemiddeld 3,8 personen per rit (48 %). De bezettingsgraad was bij aanvang van de pilot laag (februari 2015 : 2,8), kende de hoogste bezettingsgraad in de zomerperiode (4,7) en stabiliseerde zich rond de 4 personen per rit. Regiotaxisystemen elders komen zelden boven de 1,5!

De gemiddelde bezettingsgraad op lijnbus 28 ligt op ongeveer 16,7 reizigers per rit (35 %).

Kostendekking en marktspanning

Op iedere € 3,- die de reiziger gedurende de pilot betaalde, legde de provincie € 3,20 bij. De kostendekkingsgraad in de pilot kwam daarmee op 48%.

Uit een verkenning onder marktpartijen, in aanloop naar de aanbesteding voor de concessie Noord-Holland Noord, is belangstelling gebleken voor de pilot; vervoerders zien toekomst in een dergelijk systeem. Zij wensen maximale ontwikkelvrijheid voor lijnbus en kleine Texelhoppers, opbrengsten, tarief en vervoerbewijzen.

Beeldvorming en waardering

Texelhopper heeft de gemoederen op Texel flink bezig gehouden. Het verdwijnen van buslijn 29 heeft gezorgd voor veel negatieve beeldvorming vóór en net na de start van de pilot. Criticasters uitten zich in het begin veel op social media. Ook het landelijke TV-programma Kassa heeft een grote invloed op de publieke opinie gehad. In de Texelse media was de teneur over Texelhopper meestal negatief. Onduidelijkheid rondom de vervoercijfers en vooral de reactieve wijze waarop de communicatie vanuit Texelhopper plaatsvond heeft hier aan bijgedragen.

Maar als gevolg van de goede prestaties van met name de kleine Texelhopper, zijn de geluiden over een gewenste terugkeer naar de oude situatie afgenomen. Het draagvlak voor de pilot Texelhopper, vooral onder Texelaars, bleef achter bij de groei van het aantal gebruikers van Texelhopper. Opvallend hierbij is dat in 2015 vooral het OV met een vaste dienstregeling (de buslijnen 28 en 629) slechter beoordeeld wordt dan in 2014. De kleine Texelhopper busjes op reservering worden relatief goed beoordeeld.

Verbeterpunten

- **Verbeterpunt aansluiting bus op de boot**

Uit de klachten en het klanttevredenheidsonderzoek kan worden bepaald waar verbeteringen nodig zijn in de pilot. Ten opzichte van 2014 daalt de tevredenheid van Texelaars die met het OV reizen het sterkst op het aspect 'aansluiting op de boot'. Met de komst van de Texelhopper vaart buslijn 28 mee op de boot. Tijdens de drukke (vakantie)periodes is het 23 keer voorgekomen dat buslijn 28 de boot heeft gemist. Hoewel dit slechts 0,2% van het totaal aantal overtochten betreft, is het 'missen van de veerboot' regelmatig onderwerp van gesprek geweest in (social) media. Het missen van de boot heeft dan ook grote gevolgen voor de aansluiting in Den Helder. De betrouwbaarheid van de aansluiting van de bus op de boot

- **Verbeterpunt tarief Texelhopper**

Reizigers zijn ook minder tevreden over de 'kosten van het openbaar vervoer op Texel. Dit spitst zich met name toe op gezinnen en reizigers op korte afstanden de Texelhopper ; zij ervaren het tarief van € 3,- per rit per persoon als relatief duur.

- **Verbeterpunt OV-chipkaart**

Voor geroutineerde openbaar vervoerreizigers is het soms een onaangename verrassing dat op Texelhopper de OV-chipkaart niet geldig is. Het betreft dan ofwel het tarief (er is geen leeftijds korting op Texelhopper) ofwel het systeem (met de OV-chipkaart heb je altijd je vervoerbewijs op zak).

- **Verbeterpunt communicatie**

Een belangrijke rol in het draagvlak voor de pilot is weggelegd voor de media, en vooral de Texelse media. Het projectteam laat zich in de regel verrassen door ophef en laat zich leiden door het risico of iets al dan niet in de media terecht komt. Er is nagenoeg geen eigen communicatiestrategie en onvoldoende pro-actieve benadering van alle betrokkenen bij Texelhopper.

- **Verbeterpunt informatie en bewegwijzering op de boot**

Naast het missen van de boot, blijkt de bewegwijzering op en rond de veerboot een lastig punt: reizigers hebben onvoldoende door dat zij op de boot op de bus moeten stappen en missen vaak de bus. Dit leidt tot verwarring en vertraging. Het helpt hierin niet mee dat toeristen iedere afvaart een nieuwe groep reizigers betreft die het nieuwe systeem in korte tijd moeten leren doorgronden.

- **Verbeterpunt afhandelingstijd op de bus**

De chauffeurs op lijn 28 hebben – vooral in vakantieperiodes – te maken met extra handelingen door het verkopen van Texelhopperkaartjes en het geven van informatie. Deze extra handelingen zorgen voor vertraging, terwijl de aansluiting van de bus op de veerboot al erg krap is. In de zomerperiode en in de herfstvakantie heeft er daarom een extra buslijn tussen de Veerhaven en Den Burg gereden; om gestrande reizigers vanaf de veerhaven te vervoeren, én de aansluiting van lijn 28 op de boot betrouwbaarder te maken. Naast bijrijden met een extra bus, zou het ook denkbaar zijn om kaartverkoop vooraf via internet mogelijk te maken. Recreatieondernemers zouden dit aan hun gasten kenbaar kunnen maken. Verder zou een mogelijke oplossing inzet kunnen zijn van extra informatie-kaartverkoopmedewerkers op de bus.

- **Verbeterpunt integratie doelgroepenvervoer**

Op dit moment wordt Texelhopper al gebruikt door mensen met een WMO-indicatie. Texelhopper is goedkoper dan een taxirit, dus kan er meer gereisd worden op het WMO-budget. Met kleine aanpassingen zou Texelhopper voor méér WMO-gerechtigden een goed vervoersalternatief zijn. Dit zou ook tegemoet komen aan het kritiekpunt dat voor sommige (oudere) mensen de afstand naar een Texelhopper-haltepaal als te ver wordt ervaren.

Aanbevelingen voortzetten Texelhopper tot medio 2018

Na de tussenevaluatie is er een klein kernteam, bestaande uit ambtelijke vertegenwoordiging van Provincie Noord-Holland en Gemeente Texel geformeerd om alle voorkomende zaken met betrekking tot Texelhopper te behandelen en ervaringen uit te kunnen wisselen met het aanbestedingsteam voor de (nieuwe) OV-concessie Noord-Holland Noord waar Texel deel van uitmaakt. Dit kernteam heeft de bestuurders eind 2016 geadviseerd tot het nemen van de volgende (tevens overgenomen) besluiten;

1. Onder verwijzing naar artikel 5 lid 3 van de op 9 juli 2014 door Provincie en Gemeente getekende Samenwerkingsovereenkomst Pilot Texel, de pilot Texelhopper in ongewijzigde vorm voort te zetten tot aan de start van de nieuwe concessie Noord-Holland-Noord (voorzien op 22 juli 2018);
2. De tot € 400.000 per jaar gemaximeerde prestatie-afhankelijke exploitatiesubsidie voor de kleine Texelhopper net als in de huidige situatie te dekken uit het Provinciefonds;
3. De kosten voor voortzetting van de huidige regiecentrale (personeelslasten, huisvestingskosten, administratiekosten, abonnements- en licentiekosten voor plannings- en reserveringssoftware; begroot op in totaal € 320.000 per jaar c.q. € 515.000 tot aan juli 2018) vanuit de Provincie te dekken uit de EHOV middelen uit het coalitieakkoord 2015-2019 "Ruimte voor groei";
4. De OV-chipkaart met eenheidstarief-propositie in te voeren op alleen de buslijnen 28 en 828 en voor de daaraan verbonden kosten een eenmalig budget van € 150.000 te dekken uit de EHOV middelen uit het coalitieakkoord 2015-2019 "Ruimte voor groei";
5. Voor de kosten van het managen van de regiecentrale en het projectleiderschap vanuit de gemeente Texel een budget van jaarlijks € 65.000 beschikbaar te stellen en deze te dekken uit de jaarlijkse begroting van de Gemeente Texel.

Reizigersgroei Texelhopper

Texelhopper heeft vanaf de start van de pilot tot aan de overgang naar de nieuwe concessie per juli 2018 een voortdurende reizigersgroei gekend. Met name op de zogenaamde kleine Texelhopperbusjes, die grotendeels in plaats waren gekomen van de matig presterende voormalige buslijnen 29 en 629, was deze groei substantieel.

Reizigeraantallen (kleine) Texelhopperbusjes

	2015	2016	2017	2018
Januari	4.364	5.760	6.324	6.796
Februari	5.043	6.410	5.879	6.753
Maart	5.871	6.816	7.208	8.967
April	6.458	7.733	9.557	9.849
Mei	8.812	9.284	10.770	12.317
Juni	7.818	9.682	12.492	11.541
Juli	11.037	12.931	14.855	13.403
Augustus	11.084	15.194	16.448	XX
September	8.315	9.444	11.501	XX
Oktober	7.272	8.696	10.102	XX
November	6.008	6.326	6.993	XX
December	5.998	6.051	6.559	XX
TOTAAL	88.080	104.327	118.688	XX

Reizigeraantallen lijn 28

Voor wat betreft de buslijn 28 zijn de getallen lastiger terug te halen omdat de registratie door middel van barcodescanners op de grote bussen niet waterdicht bleek. Omdat er bovendien weinig tussentijdse tellingen hebben plaatsgevonden van de verkoop- en voorraadaantallen bij de meer dan 100 wederverkopers heeft maar op een tweetal momenten een nauwkeurige eindafrekening plaatsgehad: over geheel 2015 en over geheel 2016. Over genoemde jaren zijn alle verkochte kaartjes (zowel bij de loketten van Connexxion als bij de chauffeurs van de bussen als bij alle wederverkopers op Texel) geteld. Hiervan zijn de in de kleine Texelhopperbusje gebruikte kaartjes afgehaald waarna een totaalbeeld van het aantal vervoerde reizigers op lijn 28 ontstond:

Omschrijving gebruikt vervoerbewijs	Aantal op lijn 28 in 2015	Aantal op lijn 28 in 2016	Aantal lijn 28 in 2017	Aantal lijn 28 in 2018 (tot 22 juli)
Totaal	250.451	253.678	255.312	149.124