

SP

NOORD-HOLLAND



Comité Behoud de Bus



EEN DUUR TELEFOONTJE

**TUSSENTIJDSE EVALUATIE EN
ONDERZOEKSRESULTATEN**

TEXELHOPPER BELBUS

.txl

13 januari 2016

Voorwoord

Eind 2013 publiceerde de statenfractie van de SP de onderzoeksresultaten van een enquête onder buspassagiers op de lijnen 28 en 29 op Texel.

Dit was ruim een jaar voor de start van de Texelhopper. De buspassagiers waren toen allerm minst enthousiast over een mogelijke proef met vraagafhankelijk openbaar vervoer op het eiland. Van hen gaf 89 procent aan dat ze het slecht en onhandig vonden zich voor elke busrit voortaan minstens een uur tevoren aan te moeten melden. Dit oordeel veranderde nauwelijks als er met vraagafhankelijk vervoer meer haltes zouden komen. Dan nóg was 84 procent tegen zo'n systeem.

Inmiddels draait de proef met de Texelhopper een jaar. Voor ons aanleiding om nogmaals aan bewoners en toeristen op Texel te gaan vragen hoe het nu in de praktijk bevalt. Ditmaal hebben we ook het oordeel gevraagd van mensen die juist nooit het openbaar vervoer gebruiken. Zij oordeelden iets positiever over de Texelhopper, maar in meerderheid nog steeds negatief. Zelf zullen ze de belbus in elk geval nooit gaan gebruiken. Ook openbaar vervoergebruikers oordelen nu – evenals in 2013 – nog steeds in meerderheid negatief, als zij de vergelijking maken met een gewone busdienst.

In het kalenderjaar 2015 kostte de proef met de Texelhopper de provincie meer dan 7 ton. Dat is anderhalve ton meer dan de provincie jaarlijks bijdroeg in de kosten van de opgeheven gewone buslijnen. Daarbovenop investeert de provincie in de proefperiode van twee jaar nog eens acht ton in consultants, ICT, marketing, communicatie en wat dies meer zij. Verder betaalde de gemeente Texel uit de eigen begroting een ton voor een accountmanager voor de Texelhopperproef.

Vorige maand publiceerde de provincie een tussentijdse evaluatie van de proef met de Texelhopper. Deze evaluatie schetst een rooskleurig beeld. Zo zou het gebruik van het openbaar vervoer in het eerste jaar van de proef bijna tien procent hoger zijn, vergeleken met de oude situatie met alleen gewone buslijnen. Maar ook tijdens de proef is op Texel nog een gewone buslijn blijven rijden. Het meest cruciale gegeven ontbreekt in de evaluatie: namelijk een uitsplitsing tussen de vervoersgroei op deze lijn 28 en de vervoersgroei die de belbus realiseerde in vergelijking met de opgeheven lijnen. Maar zelfs als de groei met de belbus tien procent zou zijn – zoals de provincie suggereert – dan gaat het om hooguit 9.000 passagiersritten per jaar extra in de belbus. De rekensom van de kosten per extra passagiersrit kan de lezer zelf maken: de totaal extra gemaakte kosten voor de belbus, gedeeld door 9.000.

Vooral Duitse openbaar vervoergebruikers op het eiland klaagden over de hoge telefoonkosten die zij moesten maken om een rit met de Texelhopper te boeken. Degene die op de regiecentrale dit telefoontje aanneemt, kost echter een veelvoud aan loonkosten. Omgerekend minstens € 4 per gevoerd telefoongesprek. Dat was dus een duur telefoontje.

Enig voordeel is dat nu meer plaatsen bereikbaar zijn met openbaar vervoer dan voorheen. Hoeveel reizigers daarvan hebben geprofiteerd meldt de provincie niet. Voor hen was in elk geval ook een andere, veel goedkopere oplossing mogelijk geweest.

In dit onderzoeksrapport hebben wij op een rij gezet de feiten zoals ze nu zijn. En de oordelen van Texelaars en toeristen. Tonnen extra voor een nieuw vervoerssysteem waar in elk geval de gebruikers van het openbaar vervoer nooit om hebben gevraagd. Dit rapport biedt de lezer alle aanknopingspunten om zelf te beoordelen of de provincie wel door moet gaan op de met de belbus de ingeslagen weg.

1. DE PROEF MET DE TEXELHOPPER

Op 14 december 2014 begon op Texel de proef met de Texelhopper. Bij deze vorm van openbaar vervoer moeten passagiers zich minimaal een uur van tevoren aanmelden voor een busreis. Aanmelden kan per telefoon of via internet.

Dit 'vraagafhankelijk vervoer' kwam in de plaats van twee reguliere buslijnen: de lijnen 29 en 827. Buslijn 29 reed het gehele jaar alle dagen van de week elk uur van veerhaven 't Horntje naar De Cocksdorp, aan de noordkant van Texel. Lijn 29 bediende zo de oostkant van het eiland: Oudeschild, De Waal, Oosterend, Oost en Midden Eierland. Aan de zuidkant reed lijn 29 bovendien door Den Hoorn.

Buslijn 827 reed alleen in juli en augustus, en bediende de westkant van Texel: vanaf veerhaven 't Horntje via Zuid-Eierland en de Slufter naar De Cocksdorp.

In De Cocksdorp reed elke bus van lijn 827 verder als lijn 29 en omgekeerd. Hierdoor was er dus ook een doorgaande verbinding van de plaatsen aan de westkant met de plaatsen aan de oostkant.

Met de start van de proef hebben Den Hoorn, Oudeschild, De Waal, Oosterend, Oost, Midden-Eierland en De Cocksdorp geen reguliere busverbinding meer. Deze plaatsen zijn nu bereikbaar met de Texelhopper belbus.

Nieuwe bestemmingen van de Texelhopper zijn de Vuurtoren op het noordelijkste punt van Texel en de kust aan de zuidwestkant van het eiland. Verder zijn de plaatsen die voorheen met lijn 827 alleen in de zomervakantie werden bediend, nu het gehele jaar per openbaar vervoer bereikbaar.

Niet al het reguliere busvervoer op Texel verdween met de komst van de Texelhopper. Buslijn 28 van veerhaven 't Horntje via Den Burg naar De Koog bleef rijden, het gehele jaar alle dagen van de week elk uur.

In de oude situatie waren er voor buslijn 29 twee bussen nodig en voor lijn 28 één. Voor de zomerdienst op lijn 827 waren nog eens twee bussen nodig. In het hoogseizoen dus totaal vijf bussen, daarbuiten drie. De buschauffeurs reden op een dienst met hun bus afwisselend op lijn 28 en 29. Op lijn 29 hadden zij in De Cocksdorp telkens 6 minuten pauze. Op lijn 28 was er aan het eindpunt in De Koog geen pauze. Wisseling van lijn gebeurde bij veerhaven 't Horntje. Omdat lijn 29 ruimer in zijn rijtijd zat dan lijn 28 kon er door deze combinatie toch meestal op tijd worden vertrokken.

De start van de Texelhopper belbus – en het vervallen van lijn 29 – leidde ook voor lijn 28 tot een aanpassing. Deze lijn werd nu gekoppeld aan de busdienst van Den Helder Steiger TESO-boot – Den Helder Station NS, lijn 33. Dit betekende dat de bussen voortaan meegingen op de boot van Texel naar Den Helder. De buschauffeurs hadden nu hun pauzes ook tijdens de overtocht.

Buspassagiers vanaf De Koog en Den Burg naar het treinstation van Den Helder hoefden niet meer lopend de boot op en af. Als ze dit wilden konden ze echter tijdens de overtocht de bus verlaten. Voor de koppeling van lijn 28 en lijn 33 waren geen extra bussen nodig. Volgens de provincie zorgde de koppeling ervoor dat materieel en personeel van Connexxion efficiënter ingezet kunnen worden, zodat geen extra bussen nodig zijn.¹

"Bus mee op de boot" was echter een bijkomstigheid, die niets te maken heeft met het eigenlijke doel van de proef: op Texel uitproberen hoe vraagafhankelijk vervoer in de praktijk werkt.

Toen lijn 29 nog reed waren op die lijn twee bussen nodig. Gedurende de twee zomermaanden kwamen daar nog eens de twee bussen voor lijn 827 bij.

¹ Gedeputeerde staten van Noord-Holland, *Overeenkomsten Pilot Texel 2014-2016, brief aan provinciale staten, kenmerk 386953/386957*, Haarlem: 11 juli 2014



Buslijnnet op Texel tot december 2014.

Bij de start van de belbusproef werden lijn 29 en zomerlijn 827 opgeheven.

Deze lijnen waren in De Cocksdorp overigens gekoppeld. Een bus van lijn 29 reed daar door als lijn 827 en omgekeerd. 's Zomers waren er dus ook rechtstreekse busverbindingen tussen de noordwestkant en de oostkant van het eiland. In het buitengebied stopten de chauffeurs op verzoek ook tussen de vaste haltes.



Groen: haltes van de Texelhopper belbus. Blauw: haltes van de gehandhaafde reguliere buslijn 28. Nieuwe haltes hebben geenabri. De belbus mag 10 minuten later arriveren dan de afgesproken vertrektijd.

De proef met de Texelhopper betekende op Texel een grotere inzet van voertuigen. Voor de Texelhopper werden volgens de provincie op de drukste momenten tien voertuigen tegelijk ingezet. Minimaal reden er altijd drie voertuigen tegelijk. Het aantal voertuigkilometers is tijdens de proef met de Texelhopper aanzienlijk gestegen ten opzichte van de oude gewone busdienst.

2. VERVOLGONDERZOEK VAN DE SP EN COMITÉ BEHOUD DE BUS

Voorafgaand aan de proef heeft de statenfractie van de SP in oktober 2013 onderzoek gedaan naar de verwachtingen van de buspassagiers voor wat betreft de invoering van de belbus.²

Er werden toen honderd buspassagiers geënquêteerd. Daarvan zeiden er 89 dat zij het moeten opbellen voor een busrit een *verslechtering* vonden.

Doel van de proef is in de praktijk uitvinden of vraagafhankelijk vervoer de attractiviteit van het openbaar vervoer zou vergroten. Dit zou onder meer tot uiting kunnen komen doordat mensen die voorheen geen gebruik maakten van het openbaar vervoer, dit nu wel gingen doen. Verder zou de waardering van het openbaar vervoer door de belbus moeten toenemen.

In samenwerking met het Comité Behoud de Bus heeft de SP-statenfractie daarom in december 2015 opnieuw onderzoek gedaan. Juist omdat het bij de proef ging om vergroting van de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer, zijn ditmaal enquêtes gehouden onder alle bewoners en bezoekers van Texel. Wederom zijn honderd personen geënquêteerd. Ditmaal dus niet specifiek buspassagiers, maar een dwarsdoorsnee van mensen op de boot van Texel naar Den Helder (50) en bezoekers van de markt in Den Burg (50).

De mondeling afgenomen enquêtes op de boot en op de markt werden ingeluid met de neutrale vraag: "Wij doen onderzoek naar verkeer en vervoer op Texel. Wilt u daar aan meedoen?"

Op de boot werden de enquêtes gehouden in de passagiersruimte op het bovendek. Hier weigerden slechts twee aangesprokenen deelname, met het motief dat zij werk te doen hadden op de computer, respectievelijk een groep Chinese gasten moesten onderhouden.

Op de markt – dus in de open lucht - waren er meer weigeringen. Argument was veelal dat men haast had. Ook kon vaak niet snel genoeg duidelijk worden gemaakt dat het ging om survey onderzoek, en niet om het aansmeren van een belabonnement of een gratis hamburger tegoedbon. Verder zullen de slechte weersomstandigheden een rol hebben gespeeld. Het was een koude dag.

De enquêtes op de boot zijn afgenomen op dinsdag 15 december 2015, die op de markt in Den Burg op maandag 28 december 2015. De laatste datum was in de kerstvakantie – met veel toeristen; de eerste op een gewone werkdag buiten het toeristenseizoen.

Bij de inleiding tot de enquête is opzettelijk niet vermeld wie daarvan de opdrachtgevers-uitvoerders waren, om mogelijke beïnvloeding te voorkomen. Een aantal geënquêteerden refereerde echter spontaan aan de standpunten over de belbus van SP en het Comité Behoud de Bus en aan de uitzendingen van het televisieprogramma Kassa! over de Texelhopper of publicaties in de plaatselijke pers op Texel. Aan degenen die daar om vroegen is wel na afloop uitleg gegeven over de achtergronden van het onderzoek. In zes gevallen beheersten de geënquêteerden alleen de Duitse taal c.q. in elk geval geen Nederlands. In die gevallen zijn de enquêtes in de Duitse taal afgenomen.

Aan de geënquêteerden is gevraagd van welke vervoermiddelen zij gebruik maakten voor de reis die zij aan het maken waren (op de boot), respectievelijk de reis die zij hadden gemaakt (naar de markt in Den Burg).

² Statenfractie Noord-Holland van de SP, *Mag onze bus blijven? Onderzoeksresultaten en enquêtes onder reizigers buslijnen 28 en 29 Texel*, Amsterdam: 12 november 2013

Vervoerswijze	Auto	Auto + OV	Auto + fiets	Fiets	Bus (+ trein)	OV + fiets	Uitsluitend lopend	Totaal
Texelaars op de <i>boot</i>	17	6	2	1	5			31
Toeristen en forensen op de <i>boot</i>	8	2	2	2	4	1		19
Texelaars op de <i>markt</i>	3			8	1		3	15
Toeristen op de <i>markt</i>	28			5	2			35
Totaal	56	8	4	16	12	1	3	100

Gemiddeld ligt op Texel het aandeel van de verplaatsingen te voet en per fiets veel hoger dan in bovenstaande onderzoeksresultaten. Verklaring voor het relatief geringe aantal fietsers en voetgangers in deze enquête is dat mensen op de boot een reis maken over langere afstand. Ook op de markt bleken veel mensen van buiten Den Burg af te zijn gekomen. Fietsen en lopen gebeurt op Texel vooral voor korte afstanden of voor recreatieve doeleinden. Deze reizen zijn voor dit onderzoek minder relevant, omdat het openbaar vervoer daarvoor doorgaans niet als alternatief geldt.

3. DE TEXELHOPPER ALS ALTERNATIEF VOOR AUTOMOBILISTEN

Aan degenen die voor hun reis uitsluitend de auto gebruikten (56 respondenten) hebben wij gevraagd of zij hadden overwogen voor het gedeelte van hun reis *op Texel* het openbaar vervoer te gebruiken. Dit bleek bij geen van de automobilisten het geval te zijn. Vervolgens is gevraagd waarom zij het openbaar vervoer niet hadden gebruikt. Indien twee redenen werden gegeven is elk van beide redenen voor 0,5 geteld.

Automobilisten	Reist nooit met OV	Te duur	Te ingewikkeld	Bagage / werktuigen	Auto is makkelijker / auto is sneller / OV is onbetrouwbaar	Bestuurder taxi / transporteur huurauto	Totaal
Texelaars op de boot	1		1,5	3,5	8	3	17
Toeristen en forensen op de boot	3			2	3		8
Texelaars op de markt		1,5	0,5		1		3
Toeristen op de markt	8,5	0,5	5,5	4	9,5		28
Totaal	12,5	2	7,5	9,5	21,5	3	56

De 56 automobilisten is vervolgens gevraagd of zij in het verleden voor dezelfde reis *op Texel* ooit wel het openbaar vervoer hadden gebruikt. Tevens is gevraagd naar de beginplaats en eindbestemming van de reis die men aan het maken was of zojuist had gemaakt. Hierdoor kon ook een uitsplitsing worden gemaakt tussen mensen die hun reis begonnen of eindigden in een plaats langs de route van de gehandhaafde buslijn 28 (Den Burg, De Koog en tussengelegen punten) en de overige plaatsen op Texel, die nu bereikbaar zijn met de Texelhopper belbus.

Automobilisten	Had dezelfde reis nooit eerder met OV gemaakt	Had dezelfde reis in het verleden wel met OV gemaakt	Totaal
Begin of eind van de reis langs lijn 28	18	8	26
Begin of eind van de reis elders op Texel	20	10	30
Totaal	38	18	56

4. VAN DE BUS IN DE AUTO

Van de automobilisten die het begin of einde van de reis hadden in een plaats die wordt bediend door de Texelhopper belbus, waren er dus 10 die dezelfde reis eerder met het openbaar vervoer hadden gemaakt. Daarvan waren er 2 die hun laatste openbaar vervoerreis langer dan een jaar geleden hadden gemaakt. De 8 andere automobilisten hadden in het afgelopen jaar eerder wel de Texelhopper belbus gebruikt.

Aan hen is gevraagd waarom zij voor de reis die ze nu maakten of zojuist gemaakt hadden, de Texelhopper belbus niet hadden gebruikt.

De antwoorden luiden als volgt:

- B07 *De Texelhopper is niet betrouwbaar. Ik heb nu een afspraak in het ziekenhuis en moet daar op tijd zijn. Ik weet ook niet hoe laat ik daar weer klaar ben en wanneer ik dan de terugrit moet bestellen. Sinds de Texelhopper rijdt ben ik de auto veel meer gaan gebruiken. Vroeger gebruikte ik het openbaar vervoer. Sinds het belbusje rijdt niet meer.*
- B12 *Ik had een ov-jaarkaart. Na een half jaar Texelhopper heb ik een auto gekocht. Het is geen doen met de Texelhopper. Veel te veel rompslomp.*
- B13 *Vandaag heb ik veel zware bagage. Anders had ik de Texelhopper wel genomen. Maar ik heb anderen horen zeggen dat ze niet meer naar Texel gaan vanwege de Texelhopper. De Texelhopper is anti-reclame voor het eiland.*
- B23 *Dat systeem is niet uit te leggen. Waarom moet het zo ingewikkeld? Ik heb het idee dat er sinds de belbus meer autoverkeer op Texel is gekomen.*
- B24 *Ik heb de Texelhopper nog een paar dagen geleden gebruikt. Maar voor de reis die ik vandaag maak, vertrok het busje te vroeg uit De Cocksdorp. Dan ging de reis veel te lang duren.*
- T51 *Vanwege de prijs van het kaartje.*

- T54 *Ik heb geen probleem met de Texelhopper, maar neem nu meestal toch liever de auto.*
- T68 *Hopeloos systeem, de centrale werkt onprofessioneel. Belachelijk dat je de OV-chipkaart niet kunt gebruiken.*

5. DE AANTREKKINGSKRACHT VAN DE TEXELHOPPER BELBUS

Er waren voorts 20 automobilisten die het begin of eind van hun reis hadden in het gebied dat door de Texelhopper belbus wordt bediend, maar hier *nooit* eerder het openbaar vervoer hadden gebruikt. Zij hadden in theorie voor hun huidige reis de belbus kunnen kiezen. Aan deze 20 automobilisten is gevraagd of zij bekend waren met Texelhopper systeem: een vorm van openbaar vervoer waarvoor je je van tevoren moet aanmelden, maar meer haltes op Texel heeft dan een gewone bus. Aan degenen die het systeem niet kenden is uitleg gegeven.

Aan alle 20 is daarna gevraagd of de Texelhopper een alternatief voor hun reis was geweest.

Automobilisten die Texelhopper belbus hadden kunnen gebruiken	Kent Texelhopper belbus systeem, maar vindt het <i>geen alternatief</i>	Kent Texelhopper belbus systeem en heeft het als <i>alternatief</i> overwogen	Kende Texelhopper belbus systeem <i>niet</i> en vindt het <i>geen alternatief</i>	Kende Texelhopper belbus systeem <i>niet</i> , maar zou het als <i>alternatief</i> kunnen overwegen	Totaal
Texelaars	4	1	0	0	5
Toeristen en forenzen	7	0	8	0	15
Totaal	11	1	8	0	20

Voor 19 van de 20 automobilisten geldt de Texelhopper dus niet als alternatief voor de auto.

Meer dan de helft van degenen die de Texelhopper als alternatief hadden kunnen gebruiken, noemden als reden om dit niet te doen het vooraf moeten aanmelden voor een rit:

- B20 *Onhandig. Je moet van tevoren bellen en vooraf ergens een kaartje kopen. Ik zou niet eens het telefoonnummer weten. Ik woon al 25 jaar op Texel, maar dit gaat op den duur niet werken. Als toerist zou ik het ook niet gebruiken. Veel te ingewikkeld.*
- B27 *Ingewikkeld. Ik heb bij de boot meegemaakt dat mensen zonder auto met de belbus mee moesten. Die wisten van niks. Ze hadden geen contant geld bij zich. Die heb ik toen maar een tientje gegeven, zodat ze daar toch een Texelhopper buskaartje konden kopen.*
- T57 *Voor ons als toeristen is het niet geschikt. Veel te ingewikkeld.*
- T61 *Geen uitnodigend systeem.*
- T70 *Dat bellen werkt niet voor ons. Het is een ramp.*
- T73 *Waardeloos. Te duur en te ingewikkeld.*
- T94 *Met dat bellen ben je al je vrijheid kwijt. Vooral voor de terugreis is het ongewis omdat je niet vooraf niet weet hoe laat je gaat vertrekken.*



6. LIJN 28

Er waren 8 automobilisten die voor dezelfde reis eerder lijn 28 hadden gebruikt hadden. De meest genoemde reden om dit nu niet te doen, had te maken met bagage. Twee waren echter afgehaakt omdat ook op lijn 28 nu een eenheidstarief geldt:

T 95 Op lijn 28 is nu de OV-studentenkaart niet meer geldig. Ik ga nu op de fiets naar de boot, of ik laat me, zoals in dit geval, met de auto brengen.

7. 'GEDWONGEN' REIZIGERS

Van de 100 geënquêteerden waren er 21 die voor hun reis geheel of gedeeltelijk het openbaar vervoer hadden gebruikt. Hiervan hadden er 5 de Texelhopper belbus gebruikt.

In 3 gevallen betrof het zogenaamde 'captive' openbaar vervoergebruikers. Daaronder worden reizigers verstaan die geen enkel alternatief hebben. En het is dan vaak Texelhopper belbus tegen heug en meug:

- B32 *Ik woon op Texel en heb een OV-studentenkaart. Die is op de belbus niet geldig. Daarom heb je als Texelaar recht op een gratis Texelhopper abonnement. Te duur is het voor mij dus niet. Maar het vooraf moeten aanmelden vind ik slecht. Het is helemaal niks zo.*
- B39 *Ik moet wel, want het is de enige verbinding met Oost. Dat je je vooraf moet aanmelden vind ik heel irritant. Scholieren zijn vaak later thuis dan vroeger met bus 29, wanneer de school eerder is afgelopen. Dan kunnen ze niet meer gewoon naar de bus lopen, maar moeten ze zich eerst aanmelden. Ik ga so-wie-so liever met een gewone bus.*
- B45 *Ik vind het een heel vervelend busje. Vanuit De Waal vertrekt de Texelhopper altijd op een vaste tijd, namelijk om 27 minuten over het hele uur. Ik ben heel vaak niet opgehaald, terwijl ik op tijd op de Texelhopperhalte stond. Soms stond ik bij het telefonisch aanmelden vijf minuten in de wacht. Als ik dan net te laat was met aanmelden zeiden ze bij de centrale: over een uur gaat er weer een. Soms ga ik op de fiets naar de boot. Als je namelijk op de boot in de gewone bus 28 stapt, worden er geen kaartjes gecontroleerd. Dan is het gratis en dat vind ik dan weer wel goed geregeld.*

Eén Texelhoppergebruiker en eilandbewoner had daarentegen een bewuste keuze vóór de belbus gemaakt:

- T100 *Ik heb mijn auto weggedaan. Met de Texelhopper zijn er meer plaatsen om naar toe te gaan dan vroeger met de gewone bus.*

8. AANTALLEN PASSAGIERS

Ondanks de kritiek is volgens de provincie het gebruik van het openbaar vervoer op Texel sinds de start van de Texelhopper met 9,6 procent toegenomen, aldus de Tussenevaluatie Pilot Texelhopper van december 2015.³

Volgens deze provinciale evaluatie was het aantal reizigers als volgt:

	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

De 'kleine hopper' is de belbus die in de plaats is gekomen van de voormalige reguliere buslijn 29 (en van zomerlijn 827).

In de gegevens van de provincie is voor de oude situatie géén uitsplitsing gemaakt tussen deze lijn 29 en de gehandhaafde lijn 28. Voor een oordeel over de pilot met het vraagafhankelijk openbaar vervoer is echter juist uitsluitend van belang of het aantal gebruikers van de "kleine hopper" is gestegen ten opzichte van het aantal reizigers op lijn 29. Dit is uit de provinciale cijfers niet af te leiden. In de tabel van de provinciale december-evaluatie *zijn de vakjes waar deze uitsplitsing zou behoren te staan, blanco gelaten.*

Voorts blijkt uit de gegevens van de provincie niet hoeveel passagiers werden vervoerd op de eveneens opgeheven zomerbuslijn 827. Dit aantal passagiers op deze lijn behoort uiteraard te worden opgeteld bij het totaal aantal reizigers in de periode dec 2013 t/m okt 2014 in het gebied waar nu de Texelhopper belbus rijdt.

³ Provincie Noord-Holland en Gemeente Texel, *Tussenevaluatie Pilot Texelhopper*, Haarlem: december 2015

In antwoorden van gedeputeerde staten van 7 juli 2015 op schriftelijke vragen van de SP hebben gedeputeerde staten wel een onderverdeling gemaakt tussen het vervoer met de belbusjes en het vervoer op lijn 28:

*"Na een aanvankelijke daling in januari, is er ten opzichte van dezelfde maanden in 2014 een duidelijke stijging zichtbaar van 5% op de kleine Texelhopperbusjes en 7% op lijn 28."*⁴

Uit dit antwoord kan allereerst worden afgeleid dat de vervoersgroei op de gehandhaafde reguliere buslijn 28 groter was dan op de Texelhopper belbus. Verder wijken de cijfers (5 respectievelijk 7 %) nogal af van het in de tussenevaluatie van december genoemde cijfer (9,6 %).

Meer duidelijkheid bieden cijfers uit een tussenrapportage van de Texelhopper over de eerste zeven maanden van 2015.⁵ Daarin is wel een uitsplitsing gemaakt tussen lijn 28 enerzijds en anderzijds lijn 29 / belbus. In deze cijfers zijn bovendien wél de reizigers op de opgeheven zomerlijn 827 meegenomen:

	jan 2015 t/m juli 2015	jan 2014 t/m juli 2014
Kleine hopper / voorheen lijn 29 + zomerlijn 827	49.403	51.762
Lijn 28	98.951	90.362
Totaal OV op Texel	148.354	142.124

Ook deze cijfers bevestigen dat het totale gebruik van het openbaar vervoer op Texel is toegenomen. Deze vervoersgroei blijkt echter geheel en uitsluitend te danken aan de gehandhaafde lijn 28. Hier groeide het vervoer namelijk van 90.362 naar 98.951, dat is + 9,5 %.

Daarentegen is in deze opstelling het aantal reizigers in de belbus – 4,5 % lager dan het aantal reizigers in voorheen lijn 29 + lijn 827.

Hoewel daar de uitsplitsing en cijfers ontbreken, meent de provinciale december-evaluatie nu dat de gemeten aantallen passagiers in de Texelhopper belbus hoger zijn dan destijds bij lijn 29, en *"ook gecorrigeerd voor het totaal aantal bezoekers aan Texel."* Niet aangegeven is hoe deze correctie is uitgevoerd. Bedoeld zou kunnen zijn dat er in 2015 meer toeristen op Texel waren dan in het jaar daarvoor. Als daarentegen in werkelijkheid in 2015 het aantal reizigers in de belbus 4,5 % minder was dan in het jaar daarvoor met de lijnen 29 en 827, dan is de daling van het busgebruik sinds de belbus dus relatief nog sterker.

De gemeente Texel gebruikte voor de vaststelling van het aantal reizigers weer een geheel andere creatieve methode: *"In december 2014 (vanaf de 14e) zijn er 1.687 ritten geboekt voor de kleine busjes, in januari 3.787. Omdat sommige mensen niet alleen voor zichzelf, maar meteen ook voor reisgenoten boeken, ligt het aantal vervoerde mensen een factor 1,3 hoger. In totaal zijn in de eerste 7 weken dus ruim 7.000 mensen vervoerd met de kleine busjes!"*⁶

Telcijfers van Connexxion zijn in beginsel niet openbaar, omdat ze worden aangemerkt als strategische interne bedrijfsgegevens.

⁴ Schriftelijke vragen 2015 | 56, *Vragen van de heer W. Hoogervorst (SP) en mevrouw R. Alberts-Oosterbaan (SP) over Texelhopper, een half jaar praktijk, en antwoorden van gedeputeerde staten van 7 juli 2015*

⁵ F. Grootemaat, *Texelhopper forse groei in juli*, Texel-Plaza, 13 augustus 2015

<http://www.texelplaza.nl/nieuws/artikel/057247/laatstnieuws/>

⁶ Gemeente Texel, *Raadsinformatiebrief Texelhopper. Stand van zaken medio februari 2015*, Texel: maart 2015

Op 21 oktober 2014 heeft Bram Diepstraten, gemeenteraadslid voor Velsen Lokaal, bij de provincie een Wob-verzoek gedaan om kopieën van documenten "inzake alles wat te maken heeft met de vervoersplannen van Connexion voor 2015 voor de concessies Noord-Holland Noord etc." ⁷

In de vervolgens geopenbaarde documenten zijn alle telcijfers terug te vinden van het busgebruik in Noord-Holland Noord, met uitzondering van de lijnen 28 en 29 op Texel. ⁸

Wel vermeldt het vervoersplan het aantal reizigers in 2013 per dag op de buslijn van Den Helder station naar Den Helder Veerhaven, die nu onderdeel uitmaakt van lijn 28 (de bus op de boot). Omgerekend werden in 11 maanden in 2013 op deze lijn 263.930 passagiers vervoerd.

Volgens de provinciale december-evaluatie werden in 11 maanden in 2013/2014 op Texel echter slechts 249.000 reizigers vervoerd.

In dit verband is ook nog van belang dat gedeputeerde staten in antwoord op schriftelijke vragen van de SP van 14 oktober 2013 hadden gemeld dat er in de toenmalige buslijn 29 nooit meer dan 35 passagiers tegelijk zaten. In schriftelijke vragen van 24 oktober 2014 meldde vragensteller Bruggeman – ondersteund met fotografisch bewijs – dat hij in de eerste de beste busrit die hijzelf met lijn 29 maakte, in de bus ten noorden van Den Burg tegelijkertijd 46 medepassagiers had aangetroffen. Een verklaring voor dit verschil konden gedeputeerde staten in hun antwoord niet geven. ⁹ Ook dit wijst op onnauwkeurigheid van de door de provincie opgegeven telcijfers.

Eén van de verklaringen daarvoor is als volgt. Vragensteller Bruggeman meldde dat hij in zijn rit met 46 medepassagiers op 1 oktober 2014 had geconstateerd dat tenminste de helft van deze passagiers met een los op de bus gekochte enkele reis of dagkaart reisde. Dergelijke passagiers worden uiteraard niet geteld in de vervoerscijfers die worden uitgelezen uit het OV-chipkaart systeem (omdat reizigers met losse kaartjes niet chippen). Buschauffeurs van Connexion hebben laten weten dat zij zeker in de drukke maanden destijds op lijn 29 zeker minstens één boekje losse kaartjes per dienst verkochten. Een boekje bevat 50 kaartjes; dagelijks reden er vier chauffeurs een dienst op lijn 29. Dan zouden er dagelijks op de drukste dagen wellicht 200 losse kaartjes op lijn 29 verkocht kunnen zijn.

Volgens de provinciale december-evaluatie zijn de chipkaartgegevens van het gebruik van lijn 29 opgehoogd met een factor voor verkochte losse kaartjes. Hoeveel deze ophoogfactor was, wordt evenwel niet vermeld. Dit is van belang, omdat het gebruik van losse kaartjes op lijn 29 aanzienlijk hoger was dan landelijk gemiddeld – vanwege het grote aandeel (buitenlandse) toeristen op lijn 29 dat niet over een chipkaart beschikte. Verder waren de losse dalkaartjes (€ 3,50) en vooral de dagkaarten (€ 5,50) op Texel relatief goedkoop voor de langere afstanden. Het verschil tussen de maximumbezetting volgens de provincie (35) en de waarneming van Bruggeman (46) lijkt hiermee verklaard.

Het werkelijke aantal buspassagiers op Texel was hoger dan het referentiecijfer voor 2014 van 249.000 dat de provinciale december-evaluatie hanteert.

Het aantal nieuwe passagiers in de belbus is in elk geval veel kleiner dan de provincie suggereert. De vraag is bovendien of de stijging beklijft. Belbusprojecten laten na verloop van tijd een passagiersdaling zien. Niet onwaarschijnlijk is dat van de nieuwe passagiers een substantieel deel de Texelhopper gebruikte om het eens uit te proberen. Op 21 februari 2015 deed een groep van 50 SP-leden uit heel Noord-Holland een test met de Texelhopper. Zij maakten samen 100 ritten met de Texelhopper belbus. 1 % van de vermeende groei van het reizigersaantal is dan in elk geval te wijten aan de leden van de SP.

⁷ B.W. Diepstraten, *WOB verzoek inzake vervoersplannen 2015 Connexion Noord-Holland Noord, Gooi- en Vechtstreek en Haarlem IJmond*, IJmuiden: 21 oktober 2014

⁸ Provincie Noord-Holland, *Beslissing op uw Wob-verzoek d.d. 21 oktober 2014 inzake Vervoerplannen 2015 Connexion concessies Noord-Holland Noord, Gooi- en Vechtstreek en Haarlem-IJmond*, kenmerk 492002/519656, Haarlem: 9 december 2014

⁹ Schriftelijke vragen 2014 | 105, *Vragen van de heer mr. J.M. Bruggeman (SP) en mevrouw R. Alberts-Oosterbaan (SP) over de voortgang van de introductie van de Texelhopper, en antwoorden van gedeputeerde staten van 25 november 2014*

Texelse Courant 18 augustus 2015

Hopperpropaganda

"I triple guarantee you, there are no American soldiers in Baghdad." Het zijn de woorden van Mohammed Saïd al-Sahaf, minister van Informatie onder het regime van Saddam Hoessein. Hij sprak deze woorden terwijl de Amerikaanse tanks al door de stad reden.

De woordvoering van de Texelhopper is hard bezig om zich al even legendarisch te maken, of het nou op lokaal niveau is of op provinciaal niveau. Het persbericht van afgelopen donderdag neigt naar een artikel van De Speld, maar is wel degelijk serieus bedoeld. "Reizigersaantallen Texelhopper blijven stijgen", kopt de website van de Texelhopper en de champagneflessen op de regiecentrale worden ontkurkt. Een kritische blik maakt duidelijk dat het gaat om de cijfers ten opzichte van een maand eerder. "Er is eveneens sprake van een groei ten opzichte van de maand juni. Deze groei bedraagt 59%.* Het aantal reizigers in de Hopper stijgt van 261 per dag in juni naar 356 in juli, een groei van 41%." Dat het aantal toeristen op het eiland waarschijnlijk in dezelfde mate is toegenomen laten we maar even buiten beschouwing. Is er dan geen enkele vorm van zelfkritiek? Voor buitenstaanders lijkt de pilot immers al lang op het orkest van de Titanic dat blijft doorspelen terwijl het schip zinkende is.

De zelfkritiek is er, de excuses echter ook. Vorige maand stond op de website van de vervoerspijler het volgende te lezen: "Op het oog lijkt het aantal reizigers op lijn 28 in het eerste halfjaar van 2015 achter te blijven bij 2014, maar op dit moment worden slechts de gescande vervoerbewijzen meegenomen in de tellingen. Oorzaak hiervan is dat bij grote drukte het de chauffeur niet lukt om alle kaartjes te scannen." De provincie maakt het nog bonter. Na het opheffen van lijn 629 vroeg de redactie de cijfers op, die zouden immers tegenvallen. Het antwoord is duidelijk en schokkend. "Ja er zijn tellingen van Connexion. Dit is bedrijfsgevoelige informatie en daarom kunnen de cijfers niet worden verstrekt." Dit neigt sterk naar Noord-Koreaanse propaganda. Dit antwoord komt namelijk binnen op de dag dat de jubelcijfers van de andere lijnen worden gepresenteerd. Het is niet best gesteld met de openheid in deze casus.

Het regime heeft de berichtgeving aangaande de Texelhopper strak in handen.

Mocht ik plotseling verdwijnen of sterven aan een vergiftiging dan weet u waar u het moet zoeken...

Job Schepers (redacteur Texelse Courant)

9. BEZETTINGSGRAAD

De provinciale december-evaluatie stelt dat de bezettingsgraad van de Texelhopper belbus 47 % bedroeg. Bezettingsgraad is het aantal passagiers in de bus, gedeeld door het aantal stoelen in de bus, uitgedrukt als percentage. Een volle belbus – dus alle acht stoelen bezet – heeft dus een bezettingsgraad van 100 %. In de Texelhopper belbus zaten gemiddeld 3,8 passagiers per rit. Wanneer men 3,8 passagiers als percentage uitdrukt van het aantal stoelen (**8**) komt men inderdaad op 47 %.

Voor de gehandhaafde lijn 28 noemt de evaluatie een aanzienlijk lagere bezettingsgraad van 35 %. Dit percentage is echter berekend over een bus met **48** stoelen. In de ritten van lijn 28 zaten namelijk gemiddeld 16,7 passagiers.

De hogere bezettingsgraad van de Texelhopper (47%) ten opzichte van gewone lijnbus (35%) is dan ook een optische vertekening. In de gewone bussen zaten gemiddeld 12,9 méér reizigers dan in het belbusje.

Zoals al gemeld waren er destijds voor de dienstregeling op lijn 29 twee grote bussen nodig. In de zomerperiode kwamen daar nog twee bussen bij voor lijn 827.

Volgens de provinciale december-evaluatie waren er voor de Texelhopper altijd – dus het hele jaar – tenminste drie voertuigen tegelijk op de weg. Op de drukste momenten reden er echter zelfs tegelijk *tien* verschillende voertuigen. Dit betekent dat er met de Texelhopper belbus in totaal aanzienlijk meer voertuigkilometers zijn afgelegd dan voorheen met lijn 29/827. De verkeersdruk op het Texelse wegennet is door de vervanging van lijn 29/827 door de Texelhopper belbus dus bepaald niet verminderd.

Voor de Texelhopper belbus worden nu Tribus Civitas Economy lage-vloer M1/Mercedes minibussen ingezet. Bij drukte worden op de belbus echter ook grotere bussen ingezet, met een hoger brandstofverbruik. Op lijn 29 reden oudere grote bussen van het type MAN Lion's City, met een aanzienlijk hoger brandstofverbruik. Toch betekent qua duurzaamheid de omschakeling naar de Texelhopper belbus nauwelijks of

geen verbetering. De Tribus is weliswaar een stuk zuiniger, maar er werden aanzienlijk meer kilometers mee gereden.

Op de gehandhaafde lijn 28 hebben de chauffeurs sinds de start van de proef op drukke tijden nu te weinig rijtijd. Daarvoor zijn twee oorzaken. Er is geen speelruimte meer in de dienstregeling door het vervallen van de koppeling tussen lijn 28 en de opgeheven lijn 29. Voorts is sinds de start van de proef ook op lijn 28 de OV-chipkaart niet meer geldig. Nog veel meer reizigers dan vroeger moeten nu een los kaartje bij de chauffeur kopen. Dit kost tijd, waardoor geregeld de dienstregeling niet meer wordt gehaald, met als risico het missen van de aansluiting op de boot. Om dit euvel te verhelpen worden nu op drukke tijden op lijn 28 twee bussen tegelijk ingezet, die vervolgens achter elkaar aan rijden. Vanzelfsprekend betekent dit meer kosten. Hiervoor was overigens begin 2014 al gewaarschuwd door de gemeenteraadsfractie van Texel 2010.¹⁰ De ontkoppeling van lijn 28 en 29 (welke lijn is opgeheven) en vervolgens de koppeling van lijn 28 aan de busdienst Den Helder Station – Den Helder veerhaven leidde er per saldo uiteindelijk dus bepaald niet toe, dat materieel en personeel van Connexion efficiënter ingezet konden worden, zoals de provincie voor het begin van de proef nog had verzekerd.¹¹ Er is nu op lijn 28 regelmatig een extra volgbus nodig.

10. KOSTEN

In de oude situatie met de lijnen 28, 29 en 827 droeg de provincie volgens eigen opgave jaarlijks € 800.000 bij in de exploitatiekosten van het openbaar vervoer op Texel.

Met ingang van de start van de proef met de Texelhopper is dit bedrag verhoogd met inmiddels € 850.000 per jaar, naar totaal € 1.650.000 per jaar (exclusief bijdrage uit de gemeentebegroting van Texel).

Volgens de provincie mag echter niet dit volledig jaarbudget aan de exploitatiekosten worden toegerekend. De door de provincie betaalde investeringskosten voor de totale proefperiode van twee jaar moeten volgens de provincie buiten beschouwing blijven en worden daarom niet meegeteld.

Het deel van de provinciale bijdrage dat volgens de provincie wel mag worden meegeteld bestaat over het jaar 2015 uit de volgende posten:

	provinciale bijdrage over 2015 (dus op jaarbasis)	
Exploatiebijdrage lijn 28	426.300	
Vergoeding aan taxibedrijf voor rijden van de Texelhopper belbus	380.000	
Exploatiebijdrage regiecentrale	336.200	
Totale provinciale exploitatiebijdrage OV op Texel	1.142.500	

Alleen de belbus kostte in één jaar dus € 716.200 (380.000 + 336.200).

In de oude situatie was de exploitatiebijdrage voor de lijnen 29/827 hoger dan die voor lijn 28. Van de € 800.000 ging op jaarbasis naar schatting circa € 250.000 naar lijn 28 en circa € 550.000 naar lijn 29/827. De bijdrage van € 550.000 voor de lijnen 29/827 was daarmee nog altijd ruim € 150.000 minder dan wat de provincie nu jaarlijks bijdraagt in de exploitatiekosten van de Texelhopper belbus. De kale exploitatiebijdrage voor de Texelhopper van € 716.200 is nu 30 % hoger dan die voor destijds de lijnen 29 en 827.

¹⁰ G. Poster en A. Hin-Hin, Pilot OV Texel. *Brief aan provinciale staten van Noord-Holland*, Texel: 26 januari 2014

¹¹ Gedeputeerde staten van Noord-Holland, *Overeenkomsten Pilot Texel 2014-2016, brief aan provinciale staten, kenmerk 386953/386957*, Haarlem: 11 juli 2014

Onbegrijpelijk is dit niet. Allereerst worden op de Texelhopper belbus meer voertuigkilometers gemaakt. Er zijn dus ook meer uren personeelsinzet nodig. Voor het rijden van lijn 29 waren jaarlijks zes chauffeurs nodig. Voor de Texelhopper belbus rijden volgens de gemeente Texel 15 tot 20 personen.¹²

Daar staat tegenover dat de chauffeurs op de 8-persoons Texelhopper belbus *een lager loon* krijgen dan de chauffeurs op de grote bussen van Connexxion. Wat echter puur extra is, zijn de loonkosten voor het personeel van de regiecentrale. Volgens informatie van de gemeente Texel zijn bij de Texelhoppercentrale in totaal *tien* personen werkzaam.¹³ Dit zijn er overigens inmiddels waarschijnlijk enkele minder.

Een gewone reguliere buslijn heeft zo'n arbeidsintensieve regiecentrale niet nodig.

Zoals gezegd: een aanmelding voor een belbusrit is *een duur telefoontje*.

Bij de vervoersgroei van 10 procent sinds de invoering van de Texelhopper belbus zijn op pagina 12 en 13 al vraagtekens geplaatst. Het aantal reizigers in de Texelhopper belbus is in werkelijkheid hooguit ongeveer gelijk aan het aantal passagiers op voorheen in de lijnen 29 en 827.

Maar zelfs als uitgegaan zou worden van een vervoersgroei van 10 %, dan is het de vraag of dit in juiste proporties staat met een verhoging van de provinciale exploitatiebijdrage met 30%, exclusief 'investeringskosten'.

Bij de invoering van de Texelhopper is enorm veel aandacht gegeven aan promotie en reclame. Ook zijn experimenten gedaan met voordeelkaartjes. Met een promotiebudget van een fractie van de € 150.000 meerkosten voor de Texelhopper belbus zou op de lijnen 29 en 827 moeiteloos een zelfde vervoersgroei gerealiseerd kunnen zijn, en waarschijnlijk zelfs een hogere. Bovendien groeit het toerisme op Texel jaar op jaar.

Daarbij moet in gedachten blijven dat voor de Texelhopper het marketing- en promotiebudget niet is opgenomen in de provinciale exploitatiebijdrage. De kosten van marketing en communicatie zijn volgens de provincie immers investeringskosten, die provincie niet meetelt in de exploitatiebijdrage.

Normaal gesproken worden investeringen afgeschreven op de exploitatiekosten. Er zijn misschien redenen om dit hier niet te doen. Feit blijft dat de 'investering' van € 870.000 bovenop de jaarlijkse exploitatiebijdrage straks wel is uitgegeven – op kosten van de belastingbetaler.

Overigens heeft de gemeente Texel voorts uit gemeentelijke middelen nog een bedrag van € 100.000 beschikbaar gesteld voor een accountmanager voor de Texelhopperproef voor de jaren 2015 en 2016. Voor zover valt na te gaan is dit bedrag van € 100.000 evenmin meegerekend in de kostenopstelling van de provincie.¹⁴ Verder wordt de raad van Texel binnenkort gevraagd uit de gemeentebegroting nog eens € 70.000 beschikbaar te stellen om o.m. de herinvoering van dagkaarten op de Texelhopper te subsidiëren.

11. IMAGO

In de enquête van SP en Comité Behoud de Bus is aan alle deelnemers op de markt in Den Burg, dus zowel gebruikers van de Texelhopper belbus en lijn 28 als automobilisten en fietsers, gevraagd naar hun oordeel over de Texelhopper belbus in vergelijking met de traditionele reguliere busdienst. In totaal ging het op de markt in Den Burg om 50 geënquêteerden.

Oordeel van mensen op de markt over de Texelhopper belbus	Verbetering	Verslechtering	Geen mening	Totaal

¹² Gemeente Texel, *Raadsinformatiebrief Texelhopper. Stand van zaken medio februari 2015*, Texel: maart 2015

¹³ Gemeente Texel, *Raadsinformatiebrief Texelhopper. Stand van zaken medio februari 2015*, Texel: maart 2015

¹⁴ Raad van de gemeente Texel, *Raadsbesluit*, Texel: 18 juni 2014

OV-gebruikers - Texelaars	1			1
OV-gebruikers - toeristen		2		2
Automobilisten, fietsers, voetgangers - Texelaars	3	7	4	14
Automobilisten, fietsers, voetgangers - toeristen	5	20	8	33
Totaal	9	29	12	50

Het is interessant deze uitkomst nog eens te vergelijken met de uitkomsten van de enquête die de SP in oktober 2013 hield onder buspassagiers op toenmalige lijnen 28 en 29:

Tabel 6 Wat vindt u er van als u voortaan voor elke busrit minstens een uur van te voren met de buscentrale moet bellen om u aan te melden voor uw busrit? (enquête buspassagiers 2013)				
	Goed	Slecht/ onhandig	Geen mening	Totaal
Texelaars op lijn 28	1	12	0	13
Toeristen op lijn 28	3	34	2	39
Texelaars op lijn 29	2	29	1	32
Toeristen op lijn 29	1	14	1	16
Totaal	7	89	4	100

Voor een eenvoudige vergelijking zijn de uitkomsten van de enquête op de markt in Den Burg in december 2015 eveneens omgerekend naar percentages:

Totaal	18	58	24	100
---------------	-----------	-----------	-----------	------------

Een vergelijking tussen beide uitkomsten is interessant.

Allereerst gaat het om uitsluitend openbaar vervoer gebruikers (2013) tegenover nu voornamelijk automobilisten, fietsers en voetgangers (2015), die *zelf het openbaar vervoer niet (meer) gebruiken*. Uit de enquête op de boot in 2015 – met wél een aanzienlijk aandeel OV-gebruikers – bleek dat de *OV-gebruikers* evenals in 2013 nog steeds overwegend negatief staan tegenover de Texelhopper belbus. Bij hún oordeel noemden OV-gebruikers toen en nu voornamelijk eigen ervaringen.

Ten tijde van de eerste enquête in 2013 was er in de media nog nauwelijks aandacht geweest voor de toen nog voorgenomen proef met de Texelhopper. In 2015 was dit inmiddels heel anders. Toch laat het oordeel van de automobilisten in 2015 een iets positiever beeld zien voor de Texelhopper belbus, al oordeelt ook hier een meerderheid negatief. Het negatieve imago van de Texelhopper kan - anders dan de provincie doet in de recente december-evaluatie - dan ook niet zonder meer worden geweten aan de media-aandacht nadien, die volgens de provincie overwegend negatief was.

Het is een zwaktebod om voor een negatief oordeel in de publieke opinie de schuld te geven aan de media. Journalisten zijn over het algemeen mensen die uitstekend in staat zijn na te denken, en zich daarnaast doorgaans als taak stellen waar te nemen en te beschrijven wat in de samenleving speelt. Die beschrijving is zelden objectief, want objectiviteit in waarneming en beschrijving bestaat niet. Maar zij is meestal wel

neutraal: een goede journalist probeert zo getrouw te beschrijven wat hij of zij waarneemt. Als je een slechte pers krijgt, moet dus niet de makkelijke conclusie zijn dat het allemaal de schuld is van de media. De enig juiste vraag is in zo'n geval: "Wat hebben we zelf fout gedaan?"

Het is bovendien ook bepaald niet waar dat de media slechts negatief over de Texelhopper proef hebben bericht. Bijvoorbeeld de Texelse Courant was aanvankelijk tamelijk positief in de berichtgeving. Naarmate de proef vorderde kwam er in deze krant echter steeds meer aandacht voor de negatieve kanten daarvan. Het televisieprogramma Kassa! besteedde twee maal uitgebreid aandacht aan de proef met de Texelhopper. Niet ontkend kan worden dat het beeld in beide uitzendingen tamelijk kritisch was. De programmamakers onderbouwden de teneur van hun uitzendingen echter met feitelijke waarnemingen – die geheel overeenstemmen met de uitkomsten van de beide enquêtes die de SP heeft gehouden.

In de marketing & communicatiewetenschap geldt één adagium: hoeveel marketing en communicatie je ook loslaat op een product – *een slecht product blijft een slecht product*.

Het zou de provincie daarom sieren zich beter te verdiepen in de motieven waarmee de overgrote meerderheid van openbaar vervoergebruikers belbussystemen afwijst.

12. EEN KORTE FILOSOFISCHE BESCHOUWING

Het moge duidelijk zijn dat openbaar vervoergebruikers, de SP en het Comité Behoud de Bus zeer kritisch staan tegenover vraagafhankelijk vervoer. Het was bekend dat eerdere experimenten met vraagafhankelijk vervoer eind jaren zeventig al snel op een mislukking waren uitgelopen. De provincie voert daar tegenover aan dat de proef met de Texelhopper in niets te vergelijken is met eerdere experimenten met belbussen. Het grote verschil is volgens de provincie dat bij de Texelhopper – anders dan toen – gebruik wordt gemaakt van ICT-toepassingen.

Zo ongeveer elke dag wordt er ergens in Nederland wel een congres gehouden voor managers, ambtenaren en consultants in de openbaar vervoer sector. Steevast leidt dit tot de aanbeveling dat men nu voortaan de reizigers op plaats nummer één gaat zetten. Helaas is de praktijk weerbarstiger. Dikwijls is de volgende stap namelijk dat die reizigers zich toch maar beter aan de waarden en normen van de OV-experts kunnen aanpassen. Een voorbeeld hiervan is een conclusie uit een presentatie van de projectleiders van de Texelhopper over de innovatieve waarde van de Texelhopper: "Quasi moreel of altruïstisch, de oude waarden spelen een rol in vernieuwing. Dat leidt bij ons tot het inzicht, dat bij een dergelijke omvattende innovatie je dus ook moet werken aan het ondervangen van de bestaande waarden."¹⁵

In deze tijd van zelfrijdende auto's, Uber's en andere digitale vraag- en aanbod-hubs lijkt daar iets voor te zeggen. Betrokken toeleveranciers en consultants vergelijken de Texelhopper graag met airbnb en dergelijke: "Van Belbus naar Über-cool".¹⁶ Zo'n geloof is mooi. Zeker in het openbaar vervoer draait het echter nog steeds om mensenwerk. Zo men wil: een bestaande waarde. Of buschauffeurs nu wel of niet virtueel en digitaal worden aangestuurd: zij zullen er toch echt zelf voor moeten zorgen dat zij in de echte materiële werkelijkheid - van de drukte bij de boot of windkracht 10 op de Lancasterdijk - op tijd op de halte zijn. Daartoe was die chauffeur met het 'ouderwetse' traditionele lijnbussysteem aanzienlijk beter in staat dan bij de belbus. Zowel de chauffeurs van de belbus als de centralisten van de Texelhopper zaten regelmatig hoofdschuddend te kijken naar de rijroute die de computer voor het busje had uitgestippeld.

Wie reist heeft behoefte aan zekerheid. Wanneer ICT daar aan kan bijdragen is dat fijn. In het geval van de Texelhopper draagt het systeem echter bij aan onzekerheid.

Uit de in 2013 en 2015 uitgevoerde enquêtes blijkt dat openbaar vervoergebruikers helemaal geen zin

¹⁵ F. Jacobs e.a., *Verstolling in vernieuwing. Case beschrijving van de OV pilot op Texel. Inzending voor het 25 jarige bestaan van de NSOB*, 28 augustus 2014

¹⁶ E. Ram – Flowresulting, *Presentatie op congres Regie in kleinschalig ov*, Utrecht: 2013.

hebben om zich voor een busrit vooraf telefonisch of per internet aan te melden. Dat zij dit nu bij de Texelhopper wel doen, is noodgedwongen. De keuze is beperkt tot bellen – of geen vervoer. De paradox van de belbus is dat reizigers in hun vrijheid worden beperkt doordat het belbusstelsel vereist dat het onplanbare gepland wordt. Het spontane ongeplande element dat bij iedere vorm van mobiliteit hoort, is komen te vervallen. De paradox van de lijnbus met zijn vaste haltes, vaste vertrektijden en vaste routes is dat hij een maximale flexibiliteit voor de reiziger creëert doordat de reiziger dankzij al deze vastigheid het planbare uitstekend kan plannen. Ook bespaart hij vaak een uur doordat hij 'nog net' de bus kan halen. Een belbus kost eerder een uur meer dan een uur minder. De gewone reguliere bussen reden eigenlijk altijd op tijd volgens de dienstregeling. Bij de Texelhopper belbus mag het busje tien minuten later dan afgesproken aankomen op de vertrekhalte. Door het oppikken van andere reizigers is de rijroute van de belbus variabel, en dus de aankomsttijd op de plaats van bestemming ook ongewis. Wat is er vrijer dan gewoon elk uur naar de bushalte kunnen lopen, in de zekerheid dat daar op een vaste tijd de bus voorrijdt?

13. CONCLUSIE

Bij de door de provincie gesuggereerde stijging van het aantal reizigers in de Texelhopper belbus ten opzichte van het vroegere vervoer op de reguliere buslijnen 29 en 827 met 10% zijn gerede twijfels. Maar zelfs als wél 10% vervoersgroei zou zijn gerealiseerd, dan moet dit worden afgezet tegen een verhoging van de provinciale bijdrage in de exploitatiekosten met **30%**. Deze steeg van € 550.000 per jaar voor destijds lijn 29/827 naar € 716.200 voor de Texelhopper belbus. Maar gemeente en provincie maken daarbovenop in de proefperiode nog eens 1 miljoen extra kosten, die zij echter niet meetellen, omdat het 'investeringen' zijn. Dat geld is wel uitgegeven. Feitelijk is de Texelhopper belbus dus nog veel duurder.

Met de Texelhopper belbus werden in 2015 ongeveer 90.000 passagiers vervoerd.

In dit verband is het interessant een vergelijking te maken met de opgeheven bootdienst IJmuiden – Amsterdam. De jaarlijkse bijdrage van de provincie bedroeg eveneens een bedrag in de orde van grootte van 1,2 miljoen per jaar all-in. Op het hoogtepunt was echter het aantal passagiers op de bootdienst 375.000 per jaar, en in het laatste jaar nog altijd 260.000. Dat is drie maal zoveel als bij de Texelhopper belbus. Niettemin beëindigde de provincie de bijdrage aan de bootdienst, omdat het "te duur was". De SP heeft overigens nadien aangetoond dat hervatting van exploitatie van de bootdienst mogelijk is met een aanzienlijk lagere bijdrage. Maar dat is een andere discussie.

Uit beide gehouden enquêtes blijkt overduidelijk dat de meeste openbaar vervoergebruikers een uitgesproken hekel hebben aan vraagafhankelijk vervoer. Op niet-openbaar vervoergebruikers blijkt zo'n belbusstelsel als zodanig nagenoeg geen enkele aantrekkingskracht te hebben.

Wel is onmiskenbaar de meerwaarde van de Texelhopper belbus dat meer haltes worden bediend dan met de oorspronkelijke reguliere buslijnen. Ook zijn verbindingen mogelijk die in de oude situatie slechts met een – slechte – overstap in Den Burg mogelijk waren, bijvoorbeeld Oudeschild – De Koog.

Hoeveel nieuwe reizigers dit heeft opgeleverd wordt uit de provinciale december-evaluatie overigens niet duidelijk. In het gunstigste geval zou het kunnen gaan om circa 9.000 passagiers per jaar, dat wil zeggen 25 per dag. Voor deze reizigers is de Taxihopper een verbetering. Uitsluitend voor deze groep zouden de gezamenlijke Texelse taxiondernemers echter ook vraagafhankelijk vervoer kunnen aanbieden, met een aanzienlijke lagere provinciale bijdrage. Waar mogelijk kunnen deze taxiritten de passagiers dan naar de dichtstbijzijnde reguliere bushalte brengen, met direct aansluitend overstap op de reguliere lijnbus. Zo wordt die lijnbus ook voller en zijn minder kilometers nodig.

Vraagafhankelijk vervoer kan een zinvolle aanvulling zijn op het reguliere lijndienstbusvervoer – maar nimmer een acceptabele en breed gedragen vervanging.

EEN DUUR TELEFOONTJE
TUSSENTIJDSE EVALUATIE EN ONDERZOEKSRISULTATEN
TEXELHOPPER BELBUS

is een uitgave van de Statenfractie Noord-Holland van de SP
in samenwerking met het Comité Behoud de Bus

januari 2016



SP 

NOORD-HOLLAND

www.noord-holland.sp.nl
bruggemanj@noord-holland.nl
020 – 624 64 22