

Tussenevaluatie Pilot Texelhopper

December 2015

Provincie Noord-Holland en Gemeente Texel

Samenvatting

Waarom de pilot Texelhopper?

De pilot Texelhopper is een gezamenlijk experiment van de gemeente Texel en de provincie Noord-Holland. Aanleiding voor de gemeente is het initiatief BOVT van de dorpscommissies om te komen tot een Beter OV op Texel. Voor de provincie Noord-Holland is de Visie OV 2020 uitgangspunt. Hierin stelt zij met de pilot te willen onderzoeken welke alternatieven er zijn voor laagbezette buslijnen.

Doelstellingen pilot Texelhopper

Het doel van de pilot Texel is met hetzelfde exploitatiebudget meer en meer tevreden reizigers te verleiden het openbaar vervoer te 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 in toekomstige aanbestedingen;
- Bijdragen aan de duurzaamheid 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 hebben we 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 abonneementhouders een nieuw Texelhopper abonnement tegen gelijke kosten.

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

De Pilot Texelhopper is 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 schoolrijden 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 Connexion-loket en op de Connexion bus. Voor frequente reizigers is de Texelhopperpas gratis aan te vragen: eenvoudig maandelijks achteraf via automatische incasso incidentele ritten of het abonnementstarief afrekenen.

Tussentijdse veranderingen

De pilot Texelhopper is een nieuw vervoersysteem, gestart op basis van uitgangspunten. De uitvoering in praktijk maakt tussentijdse aanpassingen nodig zijn. Sinds de start van de pilot op 14 december 2015 zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- Lijn 629 is sinds de zomer vervangen door oproepgestuurde busjes;
- Sinds maart rijden er 4 lagevloerbusjes die toegankelijk zijn voor reizigers met rolstoel;
- In de zomer- en herfstvakantie heeft er een versterkingslijn gereden tussen de veerhavens op Texel en Den Burg;
- Op het busstation Den Helder, de veerhavens, de TESO veerboot en in alleabri's is uitgebreide bewegwijzering én informatie over Texelhopper aangebracht;
- Gestrande reizigers op 't Horntje die een klein Texelhopperbusje hadden moeten reserveren kunnen bij de chauffeur alsnog direct een reservering maken.

Terugblik eerste tien maanden Texelhopper

Reizigersaantallen

Het gebruik van het gehele openbaar vervoer op Texel ligt 10% hoger dan in dezelfde periode vorig jaar. Het gebruik van zowel buslijn 28 als de kleine Hoppers vertoont een stijgende lijn:

	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)

- **Abonnementen**

Het aantal vaste klanten (abbonementhouders) is gestegen:

Soort abonnement	Vóór pilot in omloop	Tijdens pilot in omloop
Sterabonnement zonder leeftijdskorting	4 per maand	
Sterabonnement met leeftijdskorting	22 per maand	
Texelhopper-abonnement € 90,-		34 per maand
Texelhopper-abonnement reductietarief		10 per maand
Totaal aantal abonnementen in omloop	26	44

- **Betrouwbaarheid dienstverlening**

De punctualiteit van de kleine Texelhopper ligt 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 Connexion-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.

- **Bezettingcijfers en combinatiegraad**

Texelhopper kan 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 op de rustigste momenten drie voertuigen aangestuurd en op de drukste momenten tien verschillende voertuigen.

De bezettingsgraad van de oproepgestuurde Texelhopperbusjes is gemiddeld 3,8 personen per rit (47 %). De bezettingsgraad was bij aanvang van de pilot laag (februari : 2,8), kende de hoogste bezettingsgraad in de zomerperiode (4,7) en lijkt zich nu te stabiliseren rond de 4 personen per rit. Ter vergelijking: regiotaxisystemen komen zelden boven de 1,5!

De gemiddelde bezettingsgraad op het Connexion lijnbusvervoer ligt op ongeveer 16,7 reizigers per rit (35 %).

- **Kostendekking en marktspanning**

Voor de pilot zijn vaste eenmalige kosten gemaakt, en is sprake van structurele (exploitatie) kosten voor vervoer en regiecentrale. De hoogte van deze kosten bepaalt of een dergelijke systeem ook in de toekomst houdbaar is. Op iedere € 3,- die de reiziger betaalt, legt de provincie nu € 3,43 bij. De kostendekkingsgraad in de pilot komt daarmee op 47%. Dit is hoger dan de gemiddelde kostendekkingsgraad in Noord-Holland Noord (44%).

Uit een verkenning onder marktpartijen 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. Met de OV chipkaart op Texel neemt de marktspanning af; de pilot wordt dan minder interessant voor taxiondernemers en is niet meer interessant voor lokale partijen.

- **Beeldvorming en waardering**

Texelhopper houdt de gemoederen op Texel bezig. Het verdwijnen van buslijn 29 heeft gezorgd voor veel negatieve beeldvorming vóór en net na de start van de pilot. Criticasters uiten zich in het begin veel op social media. Dit is inmiddels afgenomen. Ook het landelijke TV-programma Kassa heeft een grote invloed op de publieke opinie gehad. Alleen al in de Texelse media zijn er de afgelopen tien maanden tientallen artikelen verschenen over Texelhopper, vaak met een negatieve teneur. Onduidelijkheid rondom de vervoercijfers en vooral de reactieve wijze waarop de communicatie vanuit Texelhopper plaatsvond heeft hier aan bijgedragen.

Als gevolg van de goede prestaties van met name de kleine Texelhopper, zijn de geluiden over een gewenste terugkeer naar de oude situatie afgenomen. Op dit moment concentreert de berichtgeving zich op de thema's als bus op de boot en het niet geldig zijn van de OV-chipkaart, de hoge kosten voor gezinnen en het ontbreken van een dagkaart.

Uit de klantonderzoeken blijkt dat de klanttevredenheid daalt. Belangrijkste oorzaken hiervoor zijn het missen van de boot door de bus, de betaalwijzen, de hoogte van het tarief voor groepen/gezinnen en de negatieve beeldvorming over Texelhopper.

Het draagvlak, vooral op Texel, voor de pilot Texelhopper blijft 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 Texelhopper busjes op reservering worden relatief goed beoordeeld.

- **Samenwerking en proces**

Een vervoersysteem zoals de Texelhopper is niet eerder in de praktijk uitgevoerd. Dat betekent dat we te maken kregen met zaken die in de uitvoering anders uitpakten dan voorzien. De gemeente en provincie dragen samen verantwoordelijkheid voor de pilot. Voor deze en alle andere partijen die uitvoering geven aan de pilot – Connexxion, TBO, TESO – geldt dat er meer tijd en inzet mee gemoeid is dan voorzien. De veranderingen in de pilot zijn soms complexer dan schijnt, en vragen een flexibiliteit van alle partijen. Het beeld naar buiten kan zijn ontstaan dat de verantwoordelijkheden onduidelijk zijn, dat er niet goed is samengewerkt of doorgepakkt op nodig aanpassingen. Het is duidelijk dat alle partijen vooraf gericht waren op het mogelijk maken van de pilot, zonder een voldoende eenduidig beeld over het wat en hoe tijdens en na de pilot. Het communiceren over veranderingen en betrekken van belanghebbenden is daarbij een verbeterpunt.

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 verassen 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.

Inhoudsopgave

1. Doel en aanpak tussenevaluatie

- 1.1. Doel
- 1.2 Aanpak

2. Doeltreffendheid

- 2.1 Uitgangspunten
- 2.2 Beoogde doelen
- 2.3 Evaluatie doelen
- 2.4 Resultaten en eindbeeld

3. Prestaties Pilot

- 3.1 Ontwikkeling van de vraag
 - 3.1.1 Een op de werkelijke vervoervraag afgestemd mobiliteitsaanbod
 - 3.1.2 Een mobiliteitsaanbod dat beter inspeelt op de vervoerpieken en -dalen
 - 3.1.3 Een mobiliteitsaanbod dat gebruik maakt van de combinatiemogelijkheden van de verschillende vervoermiddelen;
 - 3.1.4 Een hogere kwaliteit van het (openbaar) vervoer op Texel voor de reizigers.
 - 3.1.5 Groei van het gebruik van het (openbaar) vervoer
- 3.2 Klanttevredenheid
 - 3.2.1 Onderzoek onder bewoners
 - 3.2.2 Onderzoek onder bezoekers
- 3.3 Duurzaamheid
 - 3.3.1. Doel duurzaamheid: vermindering autoverkeer.
 - 3.3.2 Elektrisch vervoer

4. Efficiëntie

- 4.1 Aanpak
- 4.2 Exploitatiekosten
 - 4.2.1 Exploitatiebijdrage lijnbusvervoer
 - 4.2.2 Exploitatiesubsidie vraaggestuurd vervoer
 - 4.2.3 Exploitatiekosten regiecentrale
 - 4.2.4 Totale exploitatiekosten Texelhopper
- 4.3 Eenmalige investeringskosten Texelhopper
 - 4.3.1 Door provincie begrote en t/m medio oktober 2015 bestede kosten
 - 4.3.2 Door gemeente begrote en t/m medio oktober 2015 bestede kosten

5. Procesevaluatie

- 5.1 Aanpak
- 5.2 Proces in de pilot
- 5.3 Samenwerking
- 5.4 Communicatie
- 5.5 Tussentijdse aanpassingen

6. Communicatie

7. Strategie voor aanbesteding

7.1 Aanpak

7.2 Onderwerpen marktconsultatie

7.3 Bevindingen

8. Conclusies en aanbevelingen

8.1 Aanpak

8.2 Uitgangspunten en doelstellingen

8.3 Prestaties in praktijk

8.4 Efficiëntie

8.5 Proces/samenwerking

8.6 Communicatie

8.7 Marktspanning

1. Doel en aanpak tussenevaluatie

1.1 Doel

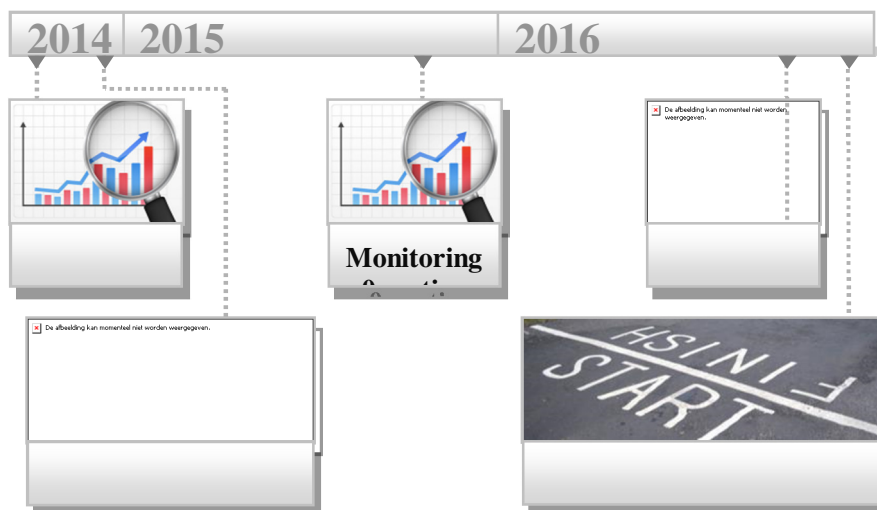
Het doel van deze tussenevaluatie is om na de eerste tien maanden de presentaties van de pilot te beoordelen en lessen te trekken voor de toekomst. Het uitgangspunt is dat deze evaluatie moet leiden tot een verbetering van de pilot.

Deze tussenevaluatie richt zich op vier pijlers: doeltreffendheid, efficiëntie, proces en marktspanning.

1. Doeltreffendheid: de mate waarin doelstellingen zijn vastgelegd en worden gehaald.
2. Efficiëntie: de verhouding tussen de ingezette middelen, de prognose en de prestaties
3. Proces: de wijze van sturing en samenwerking tussen diverse partijen.
4. Marktspanning: De aantrekkelijkheid van de pilot voor de markt.

1.2 Aanpak

In de aanpak van de pilot is afgesproken dat er een drietal monitoringsmomenten is: vóór start van de pilot, tijdens de pilot en uiterlijk vier maanden na afloop van de pilot. Omdat er in het najaar van 2015 gestart wordt met de aanbesteding van de concessie Noord-Holland Noord heeft de tussenevaluatie ook al invloed op de periode na de pilot.



In de evaluatie wordt getracht te beoordelen of de gestelde doelstelling zijn/worden gehaald. De eerste gedachte bij een evaluatie is dat het een eenvoudig lineair model is: is er bereikt wat was beoogd? Een evaluatie gebeurt echter niet in een vacuüm of laboratorium; we hebben in de pilot Texelhopper te maken met complexe processen, agenda's, doelgroepen, stakeholders, etc.

De doelstellingen veranderen in de tijd, er treedt vervorming op in de uitvoering (om praktische of financiële redenen), en in de praktijk maken reizigers keuzes die we niet hadden voorzien. Het is dus naast de doelstellingen bij een evaluatie ook relevant te kijken naar de manier waarop is omgegaan met veranderingen; verschuivende belangen, doelstellingen en noodzakelijke aanpassingen. De evaluatie omvat daarom niet alleen de beoogde doelen, maar ook de onvoorziene effecten, ontwikkelingen en de bijsturing daarop.

Deze tussenevaluatie wordt grotendeels intern uitgevoerd. Dit heeft als voordeel dat er een optimaal leereffect is binnen de projectorganisatie. De evaluatie geeft een goed beeld hoe betrokken actoren de pilot ervaren. Anderzijds kan een 'zelfevaluatie' kwetsbaar zijn voor kritiek (slager keurt zijn vlees). Om deze reden is ervoor gekozen het onderdeel procesevaluatie- welke zich richt op de samenwerking en sturing in het project – extern te laten uitvoeren.

Deze evaluatie richt zich op de doeltreffendheid, efficiëntie, het proces en de marktspanning.

- Als eerste wordt gekeken naar de oorspronkelijke uitgangspunten die bij het ontwerp van de pilot zijn vastgesteld.
- Daarop volgen de doelstellingen van de pilot en de beoogde resultaten. We bekijken in hoeverre deze eenduidig zijn vastgelegd en afgesproken.
- Daarna worden de daadwerkelijke prestaties van de pilot op een rij gezet: hoe doet de Texelhopper het in de praktijk;
- Door deze prestaties vervolgens af te zetten tegen de gebruikte middelen, bepalen we de efficiency. We bekijken de mate van projectbeheersing.
- Naast het meten van doelen en mate waarin deze zijn gehaald, is er in deze evaluatie gekeken naar het proces van samenwerking. Dit bepaalt ook de mate waarin de organisatie is staat is bij te sturen op doelen in geval van nieuwe ontwikkelingen.
- Om te bepalen of deze pilot in de toekomst in de markt aan te besteden is, is een marktverkenning uitgevoerd onder taxi ondernemers en OV vervoerbedrijven.
- Op basis van alle punten van evaluatie, volgen conclusies en aanbevelingen ten aanzien van de pilot.
- Door het opstellen van de evaluatie, hebben we een duidelijk inzicht gekregen op de manier waarop we de pilot monitoren en de kwaliteit van vastlegging van gegevens. Hierover volgen aanbevelingen voor vervolg monitoring.

2. Doeltreffendheid

De mate waarin doelstellingen vooraf zijn vastgelegd

De pilot Texelhopper wordt uitgevoerd als onderdeel van de Visie OV 2020 van de provincie Noord-Holland. Met een pilot vraaggericht OV wil de provincie onderzoeken welke aantrekkelijke en betaalbare alternatieven er zijn voor het openbaar vervoernetwerk in landelijk gebied. De provincie is bereid hierin € 1,6 mln te investeren, in de hoop dat hiermee een sjabloon wordt ontwikkeld waarmee in andere landelijke gebieden het OV beter kan worden ingericht.

2.1 Uitgangspunten van de pilot

Texel leent zich goed voor dergelijke pilot, omdat er een initiatiefvoorstel lag van de gemeenschap zelf: in 2011 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen, om in overleg met Connexxion en de provincie een plan te ontwikkelen voor aanvullende openbaar vervoersdiensten op de huidige buslijnen (motie 9 februari 2011). Het initiatief BOVT lag ten grondslag aan deze motie. In mei 2012¹ is de gemeente samen met de provincie gestart om met lokale partijen de uitgangspunten voor uitvoering van het plan BOVT te formuleren. De volgende uitgangspunten zijn daarbij geformuleerd:

- Uitgegaan wordt van een pilot van twee jaar;
- De huidige jaarlijkse exploitatiebijdrage (€ 800.000) voor het lijnennet op Texel blijft behouden;
- Dit bedrag wordt tijdens de pilot ingezet voor gecombineerd taxi- en busvervoer;
- Er worden eenmalige investeringen gedaan (gereserveerde bedrag van €1.600.000) in een regiecentrum, automatisering van tool om vraag en aanbod aan elkaar te koppelen, het ontwikkelen en implementeren van een reizigerstool (apps), in-car apparatuur, marketing en communicatie, haltepalen;
- Er wordt een makkelijk eenheidstarief van € 3,- gehanteerd;
- Buslijn 28 blijft ongewijzigd, lijn 29 en 827 vervallen;
- Uitgegaan wordt van onafhankelijk regie met verschillende vervoerders;
- Vanuit de gemeente is er de wens om met lokale taxi ondernemers te werken;
- Uitgangspunt is een model dat ondernemerschap bij vervoerders stimuleert;
- Uitgangspunt is een vervoermodel op reservering (via app, bellen, internet, repeterende ritten)
- Alle huishoudens krijgen binnen 500 meter een haltepaal;
- Vanaf de start van de pilot zal geen OV chipkaart worden gehanteerd;

De contouren van de pilot zijn uitgewerkt in verschillende sessies met stakeholders die vanaf de start aanwezig waren, aangevuld met belangstellenden, pers en politiek².

Randvoorwaardelijk is de huidige wetgeving: Wet Personenvervoer 2000 en de Europese aanbestedingswetgeving. De wens tot werken met lokale taxiondernemers maakt het noodzakelijk

¹ Op 19 mei 2012 is een sessie gehouden bij Gemeentewerken, om de uitgangspunten van de pilot te formuleren. Daarbij waren de volgende partijen aanwezig: gemeente Texel, wethouder Hercules, provincie Noord-Holland (Molendijk/de Keijzer), scholengemeenschap Den Burg, voorzitter Texelse ondernemers, Dorpscommissies de Koog, Den Burg, Den Hoorn, ondernemersvereniging de Koog, TBO, Stichting duurzaam Texel, ondernemersplatform TOP, Staatsbosbeheer, Stichting gehandicapten Texel/Zicht, ondernemers de Cocksdorp, fietsondernemer, Texeltours, Taxi Attent, BOVT, Connexxion ROCOV/ROVER Noord-Holland, welzijn ouderen.

² Consultatierondes langs de dorpscommissies vanaf eind 2011, presentaties en voortgangsrapportages in de Statencommissie/PS, brede stakeholdersessies 19/5/12 Den Burg, in De Pelikaan 14/10/13, De Cocksdorp 1/10/2014, Den Burg 8/10/14,

om de pilot uit te voeren binnen de OV concessie van Connexxion, met lokale taxi ondernemers als onderaannemers.

De wens van onafhankelijk uitgevoerde regie-gestuurd vervoer, maakt een regiecentrale noodzakelijk, die nadrukkelijk niet gevestigd is bij één van de taxiondernemers. Dit vergt een investering in bemensing, uitrusting en software voor een regiecentrale.

In de definitieve contouren van de pilot zijn vervolgens de volgende veranderingen aangebracht:

- Lijn 29 gaat rijden als beperkte scholierenlijn 629;
- Huidige abonneementhouders kunnen tegen gelijke kosten een Texelhopper abonnement krijgen;
- Lijn 33 rijdt door als lijn 28 en vaart mee op de Boot;
- Het tarief van lijn 33 valt daarmee in de prijs van het Texelhopperkaartje.
- Het regiecentrum zal worden gehuisvest, bemenst, en uitgevoerd door de gemeente ³.

Deze uitgangspunten zijn bevestigd in de stuurgroep (later adviesgroep)⁴, waar de pilot mee van start is gegaan. In het besluit van de Raad (18 juni 2014) tot deelname aan de pilot, de subsidieaanvraag en de samenwerkingsovereenkomst, zijn bovengenoemde uitgangspunten overgenomen.

Op basis van deze uitgangspunten is met vier lokale taxi ondernemingen een businesscase uitgewerkt. Hieraan hebben zich drie taxi ondernemers gecommitteerd, waarvan tenslotte slechts één het onderaannemerschap met Connexxion is aangegaan (TBO). De samenwerking met Connexxion en het onderaannemerschap is vastgelegd in overeenkomsten.

2.2 Beoogde doelen Pilot Texel

Om te beoordelen of de oorspronkelijke doelen bereikt worden, en in welke mate, worden de doelen van de pilot nog eens op een rijtje gezet. In dit hoofdstuk wordt nog niet bepaald of de doelen zijn gehaald. We kijken eerst naar de formulering van deze doelen, waar ze zijn vastgelegd, en of er aanwijsbare interpretatieverschillen zijn tussen de twee trekkers van de pilot; gemeente Texel en provincie Noord-Holland. Daarnaast kijken we naar de beoogde resultaten en het eindbeeld voor de pilot.

Het doel van de pilot Texelhopper is als volgt geformuleerd:

“om met hetzelfde geld (exploitatiebijdrage vanuit de provincie Noord-Holland) meer reizigers beter te bedienen en dat de reizigers tevredener zijn dan voorheen”⁵.

Deze doelen worden in het projectplan verder uitgewerkt:

1. Een op de werkelijke vervoervraag afgestemd mobiliteitsaanbod dat beter inspeelt op de vervoerpieken en -dalen en gebruik maakt van de combinatiemogelijkheden van de verschillende vervoermiddelen; voor de reizigers een hogere kwaliteit van het (openbaar) vervoer op Texel.
2. Groei van het gebruik van het (openbaar) vervoer, zonder dat dit leidt tot hogere exploitatiesubsidies; een beter rendement voor zowel Connexxion als de particuliere (taxi-) vervoerders op Texel.

³ De gemeenteraad heeft op 18 juni 2014 besloten te participeren in de pilot en op 9 juli 2014 zijn de samenwerking en verantwoordelijkheden bekrachtigd in een overeenkomst tussen provincie en gemeente. Hiermee dragen beide partijen de verantwoordelijkheid voor de pilot.

⁴ De stuurgroep (later omgedoopt tot adviesgroep) pilot Texel is gestart op 15/11/2012 met de volgende deelnemers: wethouder Hercules, Jaap Boon initiatiefnemer BOVT, Kees de Waal als voorzitter van Stichting Duurzaam Texel, Iwan Groothuis als voorzitter ondernemersplatform TOP.

⁵ Projectomschrijving Pilot Texel Vervoer op Maat 19 juni 2011 vastgesteld in GS.

Naast de vervoerinhoudelijke doelen, stelt de provincie dat de pilot ook leerervaring is: ervaring opdoen met een vervoernetwerk op maat, onderzoek naar de mogelijkheden en knelpunten van gescheiden kleine percelen maatwerk, en ervaring met de manier waarop lokale overheid, vervoerders en ondernemers het vervoer gezamenlijk beter kunnen organiseren.

De gemeente richt zich in haar doelstelling voor de pilot, vooral op “verbetering van OV op Texel⁶”. Bovendien heeft de gemeente aan de doelen het element van duurzaamheid toegevoegd. Dit is gespecificeerd als :

3. Bijdragen aan de duurzaamheid van Texel door enerzijds vermindering van het autoverkeer en anderzijds het doen van een proef met inzet van elektrische bussen.

2.3 Evaluatie doelen

De doelen van de pilot zijn uiteindelijk vastgelegd in het projectplan (2011) en eenduidig doorgevoerd in de volgende documenten:

- PvE adviescommissie;
- Besluit gemeenteraad;
- Voortgangsrapportages in Provinciale Staten;
- de samenwerkingsovereenkomst gemeente – provincie;
- de subsidieaanvraag gemeente.

Deze doelen vormen ook uitgangspunt voor het monitoringsplan, dat voor de start van de pilot is opgesteld.

2.4 Resultaat en eindbeeld

Als beoogde resultaten, stelt het projectplan dat een pilot met mobiliteit op Texel moet leiden tot:

- beter openbaar vervoer, dus door meer mensen gebruikt voor hetzelfde geld;
- een mobiliteitsaanbod dat is afgestemd op de werkelijke vervoervraag inzichten over de mogelijkheden van kleinschalig OV in een aparte concessie ten behoeve van de volgende aanbesteding;
- Inzichten in de manier waarop lokale overheid, vervoerders en ondernemers het vervoer (incl. OV) kunnen organiseren.
- het beter benutten van de maatschappelijke dienstverleners in de markt.

De beoogde resultaten zijn eveneens vastgelegd in het projectplan en vervolgens verwerkt in de voortgangsrapportages in Provinciale Staten en de samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente en provincie.

Over wat er gebeurt na de pilotperiode van twee jaar lijken nuance verschillen te bestaan. In de samenwerkingsovereenkomst tussen provincie en gemeente wordt gesteld dat afhankelijk van de uitkomsten van de evaluatie gemeente en provincie besluiten óf en op welke manier zij vervolg zullen geven aan het tijdens de pilot beproefde systeem. Daarbij zijn twee opties mogelijk:

- *Indien de pilot succesvol is, zullen Partijen met vervoerder overleggen over een mogelijk vervolg, tot aan de aanbesteding van de nieuwe OV concessie in 2018. Bepaald wordt hoe de pilot in de aanbesteding vervolg krijgt, en welke rol Partijen in de aanbesteding vervullen.*
- *Indien de pilot niet succesvol is, zullen Partijen binnen de financiële kaders en binnen de huidige vigerende concessie, kijken naar een regulier vervoerplan.*

⁶ Aanvraag subsidie buiten uitvoeringsregeling, aangevraagd door gemeente Texel juni 2014.

De gemeente uit (in de subsidieaanvraag) de wens dat Texel een aparte vervoerconcessie wordt, waarbij het denkbaar is dat de gemeente concessiehouder wordt. Zij schetsen daarvoor een aparte aanbesteding van het perceel Texel in 2016. De verlenging van de concessie Noord-Holland Noord betekent echter dat Connexxion tot medio 2018 alleenrecht behoudt op al het OV in het gebied.

3. Prestaties van de Pilot

De vergelijking tussen vooraf gestelde doelstelling en prestaties in praktijk

Voor het evalueren van de prestaties van de pilot tot nu toe, kijken we naar drie aspecten: de ontwikkeling van de vraag (aantal reizigers), de tevredenheid van de reizigers, en de prestaties op duurzaamheid. Aan het eind van dit hoofdstuk worden de prestaties vergeleken met de oorspronkelijke doelen.

3.1 Ontwikkeling van de vraag

De Texelhopper bestaat uit één vaste buslijn 28 in combinatie met kleine Texelhopperbusjes op vraag. Om te beoordelen of de pilot slaagt, kijken we onder andere naar de ontwikkeling van de vraag. Reizigers stemmen immers met hun voeten.

In de oorspronkelijke opzet van de pilot, worden ten aanzien van de ontwikkeling van de vraag de volgende doelstellingen genoemd:

- Een op de werkelijke vervoervraag afgestemd mobiliteitsaanbod;
- Een mobiliteitsaanbod dat beter inspeelt op de vervoerpieken en –dalen;
- Een mobiliteitsaanbod dat gebruik maakt van de combinatiemogelijkheden van de verschillende vervoermiddelen;
- Een hogere kwaliteit van het (openbaar) vervoer op Texel voor de reizigers.
- Groei van het gebruik van het (openbaar) vervoer

3.1.1 Een op de werkelijke vervoervraag afgestemd mobiliteitsaanbod

De indicatoren voor de afstemming van aanbod op vraag zijn:

- *Openingstijden van het vervoersysteem:*
In 2014 reed lijn 29 doordeweeks en op zondag tot ongeveer zeven uur 's avonds. De laatste vier bootafvaarten konden alleen op vrijdag en in de hoogzomer ook op maandag tot en met donderdag en zaterdag met de bus bediend worden.
Sinds de start van de pilot rijdt Texelhopper altijd van de eerste tot en met de laatste bootafvaart. De exploitatieperiode van het openbaar vervoer op Texel is daarmee verruimd met ongeveer vier uur per dag.
- *Toegankelijkheid voertuigen:*
Structureel worden lagevloerbussen en busjes met rolstoelplaatsen en voldoende bagageruimte ingezet. Hiermee biedt de Texelhopper toegankelijkheid voor specifieke doelgroepen (ouderen, mensen met mobiliteitsbeperking, toeristen met veel bagage) in het OV op Texel.
- *Bedieningsgebied en locatie halteplaatsen:*
Het aantal halteplaatsen is bij de start van de pilot toegenomen van 50 naar 160 haltes. Tegelijkertijd wordt de belofte gedaan dat indien men een herkomst of bestemming op verder dan 500 meter hemelsbreed van een haltelocatie heeft, men met Texelhopper zo dicht mogelijk bij wordt opgehaald of weggebracht.
In overleg met de taxiondernemers en gebruikers zijn de exacte haltelocaties bepaald. Tijdens de pilot zijn haltelocaties toegevoegd en gewijzigd op basis van adviezen van reizigers en ervaringen van chauffeurs.

3.1.2 Een mobiliteitsaanbod dat beter inspeelt op de vervoerpieken en -dalen

Indicatoren voor inspelen op vervoerspieken en –dalen zijn:

- *Aantal ingezette voertuigen:*
Texelhopper kan gebruik maken van een vloot 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 op de rustigste momenten drie voertuigen aangestuurd en op de drukste momenten tien verschillende voertuigen.
- *Bezettingsgraad voertuigen:*
De bezettingsgraad van de oproepgestuurde Texelhopperbusjes is gemiddeld 3,8 personen per rit (47 %). De bezettingsgraad was bij aanvang van de pilot laag (februari : 2,8) en is gaandeweg flink verhoogd (juli :4,7 - augustus: 4,7 - september: 4,2) omdat enerzijds het gebruik van Texelhopper toenam en anderzijds de regiecentrale steeds efficiënter vervoermiddelen is gaan aansturen.
Voortdurend is er kritisch gekeken naar het gebruik van de lijnbussen op Texel. Dat heeft ertoe geleid dat er in de hoogzomer een extra OV-bus gereden heeft tussen 't Horntje en Den Burg en dat scholierenlijn 629 (doordat leerlingen massaal de oproepgestuurde busjes wisten te vinden) na de zomervakantie is gestaakt. Inclusief deze aanpassingen heeft dit geleid tot een gemiddelde bezettingsgraad van 16,7 reizigers per rit (35 %) op het Connexxion lijnbusvervoer.

3.1.3 Een mobiliteitsaanbod dat gebruik maakt van de combinatiemogelijkheden van de verschillende vervoermiddelen;

Een indicator voor de flexibiliteit van de inzet van vervoermiddelen is:

- *aard van de ingezette voertuigen in relatie tot de vraag*
Texelhopper zet gelede bussen in op de grote vervoersas tussen Den Helder en De Koog, de zogenaamde “dedicated” Texelhopper 8-persoonbusjes voor het merendeel van de ritten van en naar de boot, 22-persoonbusjes op de schooltijden tussen De Cocksdorp en Den Burg, specifieke bussen bij ritreserveringen van groepen groter dan 8 personen, en waar nodig andere voertuigen voor overige kriskrasrelaties.

3.1.4 Een hogere kwaliteit van het (openbaar) vervoer op Texel voor de reizigers.

Indicatoren voor de kwaliteit van het openbaar vervoer op Texel zijn:

- *Betrouwbaarheid van de dienstverlening:*
Texelhopper kent voor de oproepgestuurde busjes een vertrekpunctualiteit van 93,9%
De grote Texelhopperbus heeft in totaal 23 keer de TESO-boot gemist (0,2% van alle ritten)
- *Wachttijd voor Texelhopper*
De maximale wachttijd voor de oproepgestuurde busjes bedraagt + 10 minuten (gangbaar in OV-Taxi is -15 tot + 15 minuten)
- *Tevredenheid reiziger:*
Connexxion heeft 30 klachten afgehandeld over gedrag chauffeur dan wel het missen van de bus. TBO heeft twee klachtenbrieven beantwoord.
De provincie heeft zes brieven beantwoord, zeventien klachten per email afgehandeld, vier Statenvragen, en vier WOB verzoeken. Daarnaast heeft de provincie meegewerkt aan beantwoording van vragen aan het Ministerie, Connexxion, de gemeenteraad, en reacties van insprekers in PS.
Bij de regiecentrale is in november een klachtenmanagementsysteem geïmplementeerd. Hiermee worden klachten en suggesties van reizigers gedetailleerd vastgelegd en afgehandeld.

3.1.5 Groei van het gebruik van het (openbaar) vervoer

Gemeten in reizigersaantallen in 2015, vergeleken met 2014

- *Aantal reizigers op de kleine Texelhopper en lijn 28 sinds de start van de pilot in vergelijking met het OV-gebruik op Texel in dezelfde periode vóór de start van de pilot:*

	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)

Er is een reizigersgroei zichtbaar van 9,6%, waarbij moet worden opgemerkt dat de hierboven gepubliceerde cijfers van 2015 niet omvatten:

- het betrekkelijk grote aantal zwartrijders in de eerste maanden van de pilot
- het aantal ongescande ritten dat met Texelhopperpassen is gemaakt in de buslijnen 28 en 629.
- Het aantal ritten dat houders van een OV-jaarkaart of OV-studentenkaart tot juni 2015 in de buslijnen 28 en 629 maakten.

Bij de start van de pilot is uitgegaan van een aanvankelijke terugloop in de reizigersaantallen. Het idee was dat reizigers zouden moeten wennen aan een nieuw systeem, vooral bij de kleine busjes die vooraf gereserveerd moeten worden. Dit heeft zich in de pilot echter niet voorgedaan.

- *Toename aantal abonnementen ten opzichte van periode voor de pilot.*

Vóór de start van de Pilot Texelhopper kon men kiezen uit een jaar- of maandabonnement met een bepaald aantal zones en al dan niet met leeftijdskorting. De prijzen van deze zogenaamde ster-abonnementen varieerden van € 32,50 tot € 156,- per maand.

Na de start van de pilot bestond er nog maar één soort abonnement: een Texelhopper-maandabonnement van € 90,- met recht op onbeperkt gebruik op grote bus en 50 ritten per maand op kleine Texelhopper.

Bestaande ster-abonnementhouders konden het Texelhopper-maandabonnement aanschaffen voor hetzelfde bedrag als zij voorheen betaalden voor hun zogenaamd ster-abonnement.

Houders van een OV-studentenkaart die op Texel wonen, werken of naar school gaan en OV-jaarkarthouders konden gratis een Texelhopper-maandabonnement aanvragen.

Soort abonnement	Vóór pilot in omloop (aantal per maand in 2014)	Tijdens pilot in omloop (aantal per maand in 2015)
Sterabonnement zonder leeftijdskorting	4	
Sterabonnement met leeftijdskorting	22	
(Studenten) OV-jaarkaart op Texel	onbekend	
Texelhopper-abonnement € 90,-		34
Texelhopper-abonnement reductietarief		10
Texelhopper-abonnement gratis		478

Tot slot kon en kan iedereen een Texelhopperpas (gratis) aanvragen. Deze pas geeft de mogelijkheid om, net als met een OV-chipkaart, te reizen met zowel grote bus (kaart laten scannen door de chauffeur) als kleine Texelhopper (boeken met pasnummer). Achteraf wordt dan, door middel van automatische incasso, afgerekend.

Van deze Texelhopperpas zijn er in 10 maanden 1668 aangevraagd.

3.2 Klanttevredenheid

De monitoring van klanttevredenheid gebeurt door het afnemen van enquêtes op de TESO boot en het bellen van huishoudens op Texel. Uitvoering vindt plaats door Flowresulting en Panteia.

De 0-meting heeft plaats gevonden vlak voor de start van de pilot 2014, de I-meting heeft plaatsgevonden in juli 2015.

Uit de 1 mening komt naar voren dat de verandering van het openbaar vervoer (OV) op Texel in de eerste 10 maanden heeft geleid tot een stijging van het gebruik (10%), maar ook tot een daling van de waardering van het OV. 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 Texelhopper busjes op reservering worden relatief goed beoordeeld.

3.2.1 Onderzoek onder bewoners

De tevredenheid met het OV op Texel onder bewoners die gebruik maken van het OV daalt.

Bewoners die enkel gebruik maken van de Texelhopper busjes zijn het meest tevreden, zij beoordelen het OV met een 6,3. Gebruikers die alleen reizen met de vaste lijn 28 reizen, beoordelen het OV met een 6,0.

- Ten opzichte van 2014 daalt de tevredenheid van Texelaars die met het OV reizen het sterkst op het aspect 'aansluiting op de boten' (van 7,2 naar 6,0). 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. Naast deze effecten, speelt hier mogelijk ook mee dat het meetmoment (week 2015) voor deze evaluatie, samen viel met een periode van relatief veel gemiste aansluitingen.
- Een sterke daling valt ook waar te nemen op 'kosten van het openbaar vervoer' (van 6,0 naar 5,0). Een lage score voor 'kosten/prijs' ten opzichte van het overall oordeel is in lijn met de landelijke KpVV CROW OV-klantenbarometer; ook daar scoort 'prijs' structureel het laagst van alle gemeten factoren, een vol punt onder het algemene oordeel.¹ Uit klachten en opmerkingen ten aanzien van de kosten van het OV blijkt dat vooral door gezinnen en reizigers op korte afstanden de Texelhopper als relatief duur wordt ervaren.
- De tevredenheid over het aantal haltes stijgt licht (van 7,5 naar 7,6). Deze stijging valt goed te verklaren uit het gegeven dat het aantal haltes / opstappunten op Texel met de komst van de Texelhopper flink gestegen is. Een aanzienlijk groter deel van het eiland is bereikbaar geworden met het openbaar vervoer.
- Hoewel tevredenheid over 'betaalmiddelen' pas in 2015 voor het eerst gemeten is (cijfer 5,0), lijkt het verdwijnen van de OV-chipkaart van invloed te zijn op de tevredenheid over het OV onder bewoners. De OV-chipkaart is een veel besproken onderwerp in lokale (en social) media. Deze voorzichtige conclusie is in lijn met de nulmeting waarin 64% van de Texelaars in het onderzoek aangaf het 'verdwijnen van OV-chipkaart' als een verslechtering te zien.

- Aanbevelintentie bewoners: Texelaars zijn niet snel geneigd het reizen met het OV aan te bevelen. Dit geldt vooral voor reizigers van de vaste lijn 28. De score is zeer laag (benchmarks in het OV variëren van -40 tot -10)². De aanbevelintentie voor de kleine Texelhopper busjes is relatief laag maar zeker niet uitzonderlijk laag voor het openbaar vervoer.
- Gemaksbeleving bewoners: Texelaars ervaren vrij weinig moeite bij het maken van een reis met het OV. Hoewel op de vaste lijn 28 een daling valt waar te nemen in de gemaksbeleving ervaart men nog steeds relatief weinig moeite bij het maken van een reis. Dit is ook terug te zien in de reizigersgroei: meer reizigers weten de weg te vinden naar het OV. Opvallend is dat reizigers die alleen gebruik maken van de kleine Texelhopperbusjes in 2015 minder moeite ervaren bij het maken van een reis dan reizigers die in 2015 alleen met lijn 28 reizen. Voorafgaand aan de pilot werd de verplichting tot het maken van een reservering vaak aangedragen als een handeling die als omslachtig werd ervaren (“het kost moeite”), dit lijkt in de praktijk dus mee te vallen.

3.2.2 Onderzoek onder bezoekers

Bezoekers die het OV gebruiken, zijn minder positief in hun overall oordeel dan in 2014.

Net als bij bewoners, is ook de daling in de tevredenheid van bezoekers vooral waar te nemen op het OV met een vaste dienstregeling (lijn 28). Daar daalt het algemene rapportcijfer van 7,2 naar 5,9. Meer tevreden is men in 2015 over de Texelhopperbusjes die men vooraf reserveert (cijfer 7,1).

- Het sterkst daalt de tevredenheid van bezoekers die met het OV reizen op het aspect ‘kosten’ (van 6,6 naar 5,4). Het verdwijnen van de dagkaarten waarmee onbeperkt gereisd kon worden op Texel lijkt hiervoor een plausibele verklaring. Een veel geuite wens door ondernemers, de klankbordgroep en mensen op social media is de herinvoering van een dagkaart of de introductie van de gezinskaart om het reizen voor bezoekers aantrekkelijker te maken.
- Opvallend is de daling van de tevredenheid op de aspecten ‘aantal haltes’ (van 7,7 naar 6,5) en ‘routes’ (van 7,5 naar 6,5). Deze laat zich slecht verklaren; immers met de komst van Texelhopper zijn de reismogelijkheden op Texel flink toegenomen. Vrijwel het gehele eiland is bereikbaar geworden met OV. Aan de bekendheid met de mogelijkheden van het OV ligt het niet; in 2014 gaf 64% van de bezoekers aan bekend te zijn met mogelijkheden van het OV, in 2015 was dit 72%.
- Waar bij bewoners tevredenheid over ‘betaalmogelijkheden’ (voor het eerst gemeten in 2015) een onvoldoende scoort, beoordelen bezoekers dit aspect met een nipte voldoende (cijfer 6,0). Wat betreft betaalmogelijkheden, een veel gehoorde klacht is het verdwijnen van de OV chipkaart op Texel. Als we kijken naar het bezit van OV chipkaart³, zien we dat een procentueel groter aandeel van bewoners (65%) in bezit is van een OV chipkaart dan van bezoekers (53%).
- Van de bezoekers die gebruik gaan maken van OV op Texel, heeft 24% geen OV chipkaart, en bij bewoners is dat 21%. Het valt op dat ook van reizigers die daadwerkelijk van plan zijn gebruik te gaan maken van OV een substantieel deel géén OV chipkaart heeft. Dit doet vermoeden dat de dalende tevredenheid van de betaalmogelijkheden niet enkel te maken heeft met de OV chipkaart. Klachten laten zien dat ook de afhandelingstijd op de bus, en de hoogte van het tarief de tevredenheid over betaalmogelijkheden negatief beïnvloeden.
- Bezoekers zijn niet snel geneigd het reizen met het OV aan te bevelen. Dit geldt vooral voor reizigers van de vaste lijn 28. De aanbevelintentie voor de kleine Texelhopper busjes (-17) is relatief laag maar zeker niet uitzonderlijk laag voor het openbaar vervoer en bovendien op het niveau van de aanbevelintentie van bezoekers voor OV in 2014.
- Een meerderheid van de bezoekers ervaart weinig moeite bij het maken van een OV-reis op Texel. Hoewel op lijn 28 een behoorlijke daling valt waar te nemen in het gemak dat men ervaart (CES: van 55 naar 9), ervaart de meerderheid nog steeds relatief weinig moeite bij het reizen. Reizigers die alleen met de Texelhopper busjes op reservering hebben gereisd, ervaren aanzienlijk minder moeite dan reizigers die alleen van de vaste lijnen gebruik gemaakt hebben (CES: 48 versus 9).

¹ Bron: KpVV CROW OV-klantenbarometer 2014 – onderzoek in het regionale openbaar vervoer ² Bron: Onderzoek flowresulting voor diverse Nederlandse openbaar vervoerbedrijven³

Bron: Steekproef februari 2015 gehouden op de TESO veerboot onder 107 bewoners en 209 bezoekers.

3.3 Duurzaamheid

In de oorspronkelijke opzet van de pilot, wordt als doel genomen:

“Bijdragen aan de duurzaamheid van Texel door enerzijds vermindering van het autoverkeer en anderzijds het doen van een proef met inzet van elektrische bussen”.

3.3.1. Doel duurzaamheid: vermindering autoverkeer.

De gemeente heeft de ambitie om waar mogelijk te kiezen voor duurzaamheid. Daarom zoeken we voortdurend naar dwarsverbanden tussen ontwikkeling en beleid, zodat we de uitdagingen die daaruit voortvloeien duurzaam kunnen invullen. De mogelijke winst zit vooral in een verschuiving naar de meer duurzame vervoersvormen en openbaar vervoer. Auto's worden niet geweerd, maar gebruik van fiets of openbaar vervoer wordt gestimuleerd. Het openbaar vervoer moet ook in de toekomst betaalbaar blijven en eilanddekkend vervoer bieden.

3.3.2 Elektrisch vervoer

In 2014 is er een proef gehouden met een elektrische bus op de dienstregeling van lijn 28. De provincie Noord-Holland kon dit mogelijk maken door samenwerking in een Europees onderzoekprogramma E-Mobility.

De resultaten met de proef waren niet onverdeeld positief: de actieradius van de accu maakte dat de bus vaak uit de dienstregeling moest om te worden opgeladen. Bovendien was er veel uitval door technische mankementen. De elektrische bus is slechts sporadisch ingezet als versterkingsrit op de reguliere lijndienst (uitgevoerd door een dieselbus).

De conclusie is dat de capaciteit van de huidige accu's onvoldoende is om een volledige dienst te rijden van 8 uur, met afstanden zoals die gelden op lijn 28 op Texel.

Om de proef te kunnen continueren tijdens de pilot, zou er een mobiel oplaadpunt met hoge lading nodig zijn. Deze zou geregeld kunnen worden door de gemeente op de locatie bij gemeentewerken. Hierdoor zou de bus tussendoor snel kunnen laden. Dit oplaadpunt is evenwel niet gerealiseerd, en de proef is gestopt.

4. Efficiëntie

De verhouding tussen de ingezette middelen, prognose en prestaties

In de oorspronkelijke doelen werd gestreefd naar een groei van het aantal reizigers, met maximaal dezelfde overheidsbijdrage, dus:

1. zonder dat dit leidt tot hogere exploitatiesubsidies;
2. en een beter rendement voor zowel Connexxion als de particuliere (taxi-) vervoerders op Texel.

4.1 Aanpak

Als indicator voor dit doel hanteren we de exploitatiekosten provincie én de overige exploitatiekosten verrekend naar subsidie per reiziger, vergeleken met het oude systeem. Als benchmark wordt gekeken naar heel Noord-Holland Noord.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van cijfers van de provincie en gemeente/Regiecentrale, Connexxion, TBO, TESO en de wederverkopers.

4.2 Exploitatiekosten

Om te bepalen of de exploitatiekosten gelijk gebleven zijn, is het de vraag welk deel van de lopende kosten, tot de exploitatiekosten moeten worden gerekend. In de opzet van de pilot is er de volgende verdeling gemaakt:

Tot de exploitatiekosten worden gerekend:

- Exploitatiebijdrage van provincie aan lijnbusvervoer op Texel door Connexxion
- Exploitatiesubsidie van provincie voor vraaggestuurd vervoer (Cxx/TBO)
- Begrote personeelskosten regiecentrale
- Begrote onderhoudskosten ICT
- Niet begrote kosten betalingsverkeer

4.2.1 Exploitatiebijdrage lijnbusvervoer

Door de provincie wordt op basis van de concessie-overeenkomst Noord-Holland Noord aan Connexxion een exploitatiebijdrage betaald op basis van de beoogde dienstregelingen. Gedurende de eerste 10 maanden van de pilot zijn daar wijzigingen op geweest; lijn 629 is na de zomervakantie komen te vervallen en op lijn 28 hebben er in de zomer- en herfstvakantie versterkingsritten gereden tussen veerhaven en Den Burg. Daarnaast heeft Connexxion kosten moeten maken voor ruimere openstelling van het loket, inzet extra personeel bij de start van de pilot en kosten voor het maken van nieuwe roosterpakketten.

Exploitatiebijdrage	Begroot per jaar	van 14.12.2014 t/m 15.10.2015	Dienstregeling 2015	Duur van de pilot*
Lijnbusvervoer Connexxion	€ 400.000	€ 362.300	€ 426.300	€ 822.000

* Uitgaande van ongewijzigde dienstregeling Connexxion lijnbus in 2016 (bus op de boot).

4.2.2 Prestatievergoeding vraaggestuurd vervoer

De exploitanten van het vraaggestuurd vervoer (in eerste instantie Connexion én TBO-Taxi, sinds juni alleen TBO-Taxi) hebben recht op de inkomsten uit kaartverkoop (€ 3,- per reizigersrit) Vanuit de zogenaamde businesscase wordt tevens aan de exploitanten van het vraaggestuud vervoer een prestatie-afhankelijke bijdrage per reizigersrit verstrekt (€ 4,- per reizigersrit verstrekt tot een maximum bedrag van €300.000 en daarna een bedrag van €2,- per reizigersrit) . Het totale subsidiebedrag is beperkt tot €400.000 per jaar:

Prestatievergoeding	Begroot per jaar	van 14.12.2014 t/m 15.10.2015	Dienstregeling 2015	Duur van de pilot
Kleine Texelhopper	€ 400.000	€ 296.000	€ 380.000	€ 780.000

4.2.3 Exploitatiekosten regiecentrale

Een deel van de kosten van de regiecentrale kan worden gerekend tot de overheadkosten van het systeem. Daarbij gaat het om de structurele personeelskosten, de kosten van het betalingsverkeer en de kosten van het instandhouden van het reserveringssysteem:

Kostenpost	Begroot per jaar	van 14.12.2014 t/m 15.10.2015	Dienstregeling jaar 2015	Duur van de pilot
Totale exploitatiekosten RC	€ 248.000	€ 279.600	€ 336.200	€ 672.400

4.2.4 Totale exploitatiekosten Texelhopper

De totale kosten die toe te rekenen zijn aan de uitvoering van het Texelhopper-vervoer bestaan uit de exploitatievergoeding voor het Connexion-lijnbusvervoer, de prestatievergoeding aan TBO-taxi voor de kleine Texelhopperbusjes en de lopende kosten van de regiecentrale:

Kostenpost	van 14.12.204 t/m 15.10.2015	Dienstregeling 2015	Duur van de pilot
Exploatiebijdrage lijnbusvervoer	€ 362.300	€ 426.300	€ 822.000
Prestatievergoeding vraaggestuurd vervoer	€ 296.000	€ 380.000	€ 780.000
Exploiatiekosten regiecentrale	€ 279.600	€ 336.200	€ 672.400
Totale exploitatiekosten Texelhopper	€ 937.900	€ 1.142.500	€ 2.274.400

Per vervoerde reiziger (273.000 t/m medio oktober 2015) is derhalve een overheidsbijdrage van €3,43 betaald

Afgezet tegen de eigen bijdrage van €3,- van de reiziger komt dit nu neer op een kostendeckingsgraad van ruim 47%.

Ter vergelijking: voor de gehele concessie Noord-Holland-Noord geldt dat de provincie jaarlijks 17,6 miljoen exploitatiebijdrage betaalt. Dat komt bij 5,8 miljoen reizigers neer op een bijdrage van € 3,03 per vervoerde reiziger. Daarentegen draagt de reiziger in geheel Noord-Holland-Noord gemiddeld slechts € 2,43 bij aan zijn of haar reis. Dat komt neer op een kostendeckingsgraad van 44%.

4.3 Eenmalige investeringskosten Texelhopper

Tot de investeringskosten voor de pilot Texelhopper worden gerekend:

- Alle (aanloop) kosten die zijn gemaakt c.q. verplicht voor de start van de pilot (dus ook het totaalbedrag van bus op de boot)
- Inrichtingskosten regiecentrale
- Opstartkosten regiecentrale
- Kwartiermaker regiecentrale
- Haltepalen

Door Provinciale Staten is een eenmalig budget van € 1,6 miljoen ter beschikking gesteld voor de pilot Texelhopper. Later is daar nog € 100.000,- extra aan toegevoegd.

Van deze € 1,7 miljoen is € 858.000 door de gemeente Texel aangevraagd als subsidie voor de regiecentrale en startkosten.

4.3.1 Door provincie begrote en t/m medio oktober 2015 bestede kosten

Door de provincie zijn met name in de aanloop naar de start van de Texelhopper veel kosten gemaakt. In de periode die nog resteert voor de pilot zullen met name nog kosten worden gemaakt voor aanpassingen in ICT en bijdrage bus op de boot:

Kostenpost	Begroot	Besteed c.q. verplicht	Duur van de pilot
Totaal investeringen in ICT, marketing en communicatie, voertuigaanpassingen etc.	€ 842.000	€ 730.384	€ 870.000

4.3.2. Door gemeente begrote en t/m medio oktober 2015 bestede kosten

Door de gemeente is een subsidie van € 858.000 aangevraagd voor inrichting en uitvoering van de regiecentrale. Dit bedrag is dus zowel bedoeld voor lopende (exploitatie) kosten voor de regiecentrale (zie 4.2.3) alsook voor eenmalige investeringen:

Kostenpost	Begroot	Besteed c.q. verplicht	Duur van de pilot
Totaal investeringen inrichting en opstart regiecentrale, haltepalen	€ 300.000	€ 352.830	€ 353.000

5. Procesevaluatie

De wijze van sturing en samenwerking tussen diverse partijen

In dit onderdeel van de tussenevaluatie komt de wijze van sturing en samenwerking tussen de diverse partijen aan bod. In een procesevaluatie komen aspecten als belangen, veranderende opvattingen, beeldvorming en relaties in beeld.

5.1 Aanpak

Voor de monitoring en evaluatie van het subdoel “ervaring opdoen met het opzetten van een vraaggericht systeem (proces)” heeft de Provincie Noord-Holland Arnoud Mouwen Advies BV gevraagd een evaluatie uit te voeren voor de pilot Texelhopper die met name gericht is op het proces van samenwerking tussen de partijen die bij de pilot betrokken zijn. Voor deze evaluatie zijn in juni 2015 gesprekken met een groot aantal betrokkenen gevoerd. De bevindingen uit het onderzoek van Mouwen zijn meegenomen in dit hoofdstuk.

5.2 Samenwerking Texelhopper

Voor participerende partijen biedt het houvast om de pilot te benaderen als een project, dus met een duidelijke rolverdeling, doel en planning. Een dergelijk complexe en maatschappelijk gevoelige pilot als de Texelhopper is echter niet lineair te plannen. De doelstellingen veranderen immers in de tijd, er treedt vervorming op in de uitvoering (om praktische of financiële redenen), en in de praktijk maken reizigers keuzes die we niet hadden voorzien. De problemen die zich in de pilot voordoen zijn onvoorzien en dermate complex van karakter dat er geen eenduidige oplossingen mogelijk zijn. Dit vraagt dus van de projectorganisatie dat zij kunnen omgegaan met veranderingen; verschuivende belangen, doelstellingen en noodzakelijke aanpassingen.

We kunnen concluderen dat de doelstellingen van de pilot en de beoogde resultaten vóór de start eenduidig zijn vastgelegd door betrokken partijen. Dit wordt ook zo door de geïnterviewde partijen gezien.

Ook de rollen en verantwoordelijkheden die partijen hebben bij uitvoering van deze doelen zijn vooraf vastgelegd in een aantal overeenkomsten. Dat neemt niet weg dat partijen tijdens de pilot andere betekenis geven aan de uitvoering van die rollen en verantwoordelijkheden. Dit beïnvloedt de samenwerking, met name tussen de gemeente, provincie en TESO.

De belangrijkste conclusies over de samenwerking in de pilot zijn:

- Volgens alle partijen is de pilot een succes. Daarin hebben de trekkende kracht van de Provincie en de goede uitvoering door de regiecentrale en vervoerders een grote rol gespeeld;
- Alle partners ervaren zichzelf als zeer betrokken en zijn bewust dat het om een uniek experiment gaat ;
- Samenwerking tussen Provincie en gemeente lijkt volgens partijen stroef te verlopen;
- De vervoerders TBO en Connexion werken goed samen;
- De samenwerking met TESO wordt door partijen als lastig ervaren.

Alle partijen zijn zeer betrokken bij de pilot en voelen zich geïnteresseerd. De inschatting van de eigen betrokkenheid komt evenwel niet altijd overeen met de inschatting van die van anderen. Met name de betrokkenheid van de gemeente en de TESO wordt door anderen lager ingeschat dan dat zij dat zelf doen. De houding van de TESO wordt door velen als niet-coöperatief bestempeld.

De samenwerking tussen de gemeente en de Provincie op ambtelijk niveau verloopt niet altijd even soepel. Dit lijkt verband te houden met wederzijds onbegrip over elkaars beweegredenen en

rolverdeling; de Provincie heeft een sturende en operationele rol, terwijl het oorspronkelijke initiatief van het eiland kwam. Alle betrokkenen zijn het er over eens dat het tot stand komen van de pilot een succes is en dat dit voor een groot deel te danken is aan de trekkende rol van de Provincie. Aan deze betrokkenheid zit echter een keerzijde; door sturend en operationeel aanwezig te zijn, kan de provincie te weinig ruimte laten voor andere partijen – of zelf inertie stimuleren. Dit is een lastig dilemma, want zonder die betrokkenheid komt de pilot immers niet van de grond. Wel is het te adviseren meer transparantie te geven over onderliggende belangen van partijen.

5.3 Belangen

Naast verschil van inzicht in rollen, zorgt ook verschil van achterliggende belangen voor verschillende rationaliteiten bij de partijen. In andere woorden, het gevoel dat de ander 'er niets van begrijpt'. Dit is terug te zien in discussies over bepaalde systeemonderdelen zoals de bus-op-de-boot en het niet geldig zijn van de landelijke OV-chipkaart; uitgangspunten die schijnbaar duidelijk vooraf zijn overeengekomen, maar waar gedurende de pilot meer verschil van inzicht over is ontstaan. Daarbij speelt dat de gemeente zich aangesproken voelt in de publieke opinie, maar zelf onvoldoende invloed voelt in de vormgeving van de pilot.

Het is in dergelijke situaties nodig een constructie te vinden om botsende rationaliteiten expliciet te maken. We hoeven het niet eens te worden, maar we kunnen wel een keuze maken in hoe we ons tot elkaar verhouden (agree to disagree).

Wat bijdraagt aan onduidelijkheid in verantwoordelijkheden is dat partijen niet hetzelfde beeld hebben over wat er gaat gebeuren na afloop van de pilot en over tussentijdse aanpassingen van het vervoersconcept. Voor de meeste partijen is het duidelijk dat de oude situatie met grote lege bussen niet meer is terug te draaien. Maar welke stappen er dan genomen moeten worden om tot een eindsituatie te komen, en hoe die situatie er dan uit ziet, is nog onvoldoende afgesproken.

5.4 Communicatie

De opstelling en het handelen van uitvoerende partijen in de pilot wordt voor een belangrijk deel beïnvloed door de buitenwereld. Het blijkt lastig om, ook bij de Texelse media, de Texelhopper op een positieve manier voor het voetlicht te krijgen.

Het projectteam laat zich hier in de regel door verrassen en laat zich leiden door het risico of iets al dan niet in de media terecht komt. Er is nagenoeg geen eigen strategie ten aanzien van belanghebbenden in het project of in de omgeving, en onvoldoende pro actieve sturing op de communicatie.

De negatieve beeldvorming ondermijnt het draagvlak, vooral onder bewoners, en vormt een drempel voor gebruik.

Er is behoefte aan po-actieve communicatie over zaken die goed en slecht gaan. Daarbij kunnen ook de ondernemers op Texel een belangrijke rol spelen: voor promotie, als ambassadeur, en wederverkoop van de pilot onder bezoekers. De ondernemers op Texel zitten er voor het grote merendeel positief en realistisch in. Bij promotie liggen kansen om de Texelhopper te koppelen aan andere zaken zoals Texelvignet, TESO etc.

5.5 Tussentijdse aanpassingen

Het is naast de doelstellingen bij een evaluatie ook relevant te kijken naar de manier waarop is omgegaan met veranderingen; verschuivende belangen, doelstellingen en noodzakelijke aanpassingen. De evaluatie omvat daarom niet alleen de beoogde doelen, maar ook de onvoorziene effecten, ontwikkelingen en de bijsturing daarop.

Hieronder zijn de aanpassingen vlak vóór en tijdens de pilot op een rij gezet:

Voor de start

- Bus op de Boot in combi met Texelhoppertarief op lijn 33;
- Combitickets TESO
- Scannen;

Na de start

- Nieuwe Texelhopperbusjes
- Promotie en informatieteams
- SOV en jaarkaarthouders via restitutie
- Zomerinzet extra lijn 28
- Stoppen lijn 629
- TBO rijdt alle kleine Hoppers
- Promotieacties 2-1
- Kortingsbonnen bij gebruik Texelhopper
- Bewegwijzering op station Den Helder en de TESO boot
- Verplaatsen haltepalen
- Bedrijvenpas
- Stoppen met scannen papieren tickets

Nog gepland aanpassingen:

- Tariefacties gezinnen en dagkaart
- Informatie in deabri's
- Bewegwijzering 't Horntje
- E-ticketing

In de buitenwereld kan het beeld ontstaan dat benodigde aanpassingen langzaam of onvoldoende worden doorgevoerd. Bovenstaande lijst laat zien dat er wel degelijk veel aanpassingen zijn gedaan gedurende de pilot. Het is echter ook nodig om hierover pro-actief te communiceren en maatregelen terug te koppelen, bijvoorbeeld aan het kernteam.

Over de communicatie wordt verder ingegaan in het volgende hoofdstuk.

6. Communicatie

Binnen de pilot wordt onderscheid gemaakt in de marketing(communicatie) en de pers- en publiekscommunicatie. De marketing(communicatie) wordt geregisseerd door Flowresulting en uitgevoerd door 53 Graden Noord. Het gaat hier om de primaire communicatie en PR over de uitleg en met name ook voordelen van het nieuwe systeem aan de gebruikers.

De pers- en publiekscommunicatie wordt formeel geregisseerd door de gemeente Texel in nauw overleg met de provincie Noord-Holland. Deze communicatie richt zich op de publieke opinie waarin de media een belangrijke rol spelen.

In deze paragraaf wordt teruggeblikt op de inzet van communicatie als instrument om de pilotdoelen te behalen. Vanuit de huidige situatie wordt teruggekeken en volgt advies voor de inzet van communicatie voor de doorontwikkeling van de Texelhopper.

Algemeen: negatieve beeldvorming

De Texelhopper ligt onder het vergrootglas bij het publiek. De beeldvorming van de Texelhopper is de laatste tijd meer en meer negatief geworden. Zowel gebruikers als niet gebruikers zijn kritisch over het nieuwe openbaar vervoersysteem. Terugkerende negatieve berichtgeving concentreert zich op thema's als de bus op de boot maar ook het niet geldig zijn van de Ov- chip kaart en het tarief zonder kortingsmogelijkheden. Criticasters die zich vel uiten op social media en landelijke Tv-programma's als Kassa hebben een grote invloed op de publieke opinie. Onduidelijkheid in berichtgeving zoals rondom de vervoercijfers heeft hier ook aan bijgedragen.

Terugblik: iteratief en onvoldoende snel

Kijken we terug naar de inzet van communicatie dan is die synchroon aan de start en het verloop van de pilot iteratief tot stand gekomen. Ervaring met een dusdanige pilot op zowel inhoud als proces met de samenwerkende partijen en externe partijen ontbrak.

De pers- en publiekscommunicatie is dus op een flexibele wijze tot stand is gekomen en er is steeds in korte periode's vooruit gekeken.

Onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en afstemming tussen samenwerkende partijen heeft een rol gespeeld in de snelheid waarmee communicatieacties zijn opgepakt. Denk hierbij aan de inzet van een Facebookpagina en een twitteraccount, waarvan het initieel onduidelijk was wie dit bekostigen zou, de communicatie rondom de vervoercijfers en het organiseren van een persupdate.

De ervaringen met de inzet van de middelen tot nu toe, worden als volgt gevat:

pers

De perscommunicatie is zowel proactief als reactief, contact vindt hoofdzakelijk via telefoon en e-mail plaats. Opvallend is de negatieve berichtgeving van Texelse Media (texelplaza.nl) en de landelijke media als Kassa. Er wordt een gebrek ervaren aan directe ontmoeting met de organisatie om verduidelijking te vragen. De behoefte om regelmatig ontmoetingen met de pers te hebben is wederzijds. Een goede relatie met de pers bij een dergelijk belangrijk onderwerp kan niet louter volstaan met contact op afstand.

Social Media

Vrijwel vanaf de start is er actief beheer gevoerd op social media. Ook vindt monitoring plaats en is in latere instantie een Facebookpagina en Twitteraccount geopend. Later, omdat onduidelijk was wie hiervoor verantwoordelijk was.

Feitelijke onjuistheden worden snel rechtgezet en ook wordt bij onduidelijkheid een heldere verwachting gegeven door de beheerder die momenteel in opdracht van de gemeente Texel bij 53 Graden Noord ligt. De wens om social media door de inhoudelijke medewerkers van de Regiecentrale te laten beheren kon tot op heden nog niet gerealiseerd worden. Snelheid op social media-berichterij is een voorwaarde voor duidelijke berichtgeving van de Texelhopper.

Direct belanghebbenden

Voor direct belanghebbenden zoals dorpscommissies e.d. is voor de start van de Texelhopper een bijeenkomst georganiseerd, die als positief is ervaren. Zowel door de belanghebbenden als voor de organisatie.

Inwoners/publiek

Voor de inwoners zijn bij de start bijeenkomsten georganiseerd. De ervaring is dat het betrekken van het publiek in een grote bijeenkomst opruimende effecten heeft gehad, waardoor de beleving is dat de bijeenkomst niet positief heeft bijgedragen.

Vooruitblik: advies

De kernvraag is hoe we deze negatieve beeldvorming kunnen ombuigen naar een positieve beeldvorming?

Communicatie volgt inhoud

Dat de inzet van pers- en publiekscommunicatie daarin ondersteunend kan zijn is evident. Echter communicatie volgt inhoud. De teneur van de publieke opinie is gestoeld op de inhoud van het systeem zelf. Voor een kentering van de publieke opinie zijn inhoudelijke aanpassingen nodig die het vertrouwen in het systeem herstellen.

Nieuws maken en snel aanleveren

Nieuws zoals wegbrekingen, maar ook positieve nieuwtjes zoals de zoveelste rit etc. dienen zo snel mogelijk aan perswoordvoerders of Flowresulting te worden doorgegeven.

Aandacht voor proces

Buiten de inhoud gaat het ook om een zorgvuldig proces. Immers openbaar vervoer is een algemeen goed, een recht zo is althans de beleving. Dat betekent dat men zich gehoord wil voelen en serieus genomen wil worden. De mate waarin en de wijze waarop de verschillende spelers bij de ontwikkeling van de Texelhopper worden betrokken, is dan ook van belang. Anders gezegd: doe je dat niet of niet goed dan gaat die weerstand het slagen van de Texelhopper tegenwerken.

Analyse spelersveld

Duidelijkheid verkrijgen over de noodzakelijke betrokkenheid en communicatie van de verschillende spelers bij de doorontwikkeling van de Texelhopper. De communicatieadviseur van de gemeente Texel en de Provincie Noord-Holland kunnen hiervoor analyses faciliteren op basis waarvan het vervolgproces kan worden ingericht. Daarnaast blijven de adviseurs projectleiders en bestuurders toerusten door advisering om hun woordvoerdersrol goed te kunnen uitvoeren.

Klachtenafhandeling

Een ontevreden klant kan een desastreuze invloed hebben op het systeem. Daar wegen geen tien tevreden gebruikers tegenop. Omgekeerd geldt het ook, een ontevreden klant kan doordat je zijn probleem adequaat oplost juist een meer tevreden klant worden en zodoende ambassadeur van je systeem worden.

Coördinatie op de klachten is er momenteel niet. Klachten komen op verschillende plekken binnen (Connexion, Regiecentrale, TBO, chauffeurs, 53 Graden Noord, Provincie Noord-Holland en de gemeente Texel) en afhandeling vindt dus 'versnipperd' plaats. Naast de coördinatie blijft de vraag actueel: hoe kunnen we de klachtenafhandeling/contact inzetten voor een goede beeldvorming van de Texelhopper?

Persontmoetingen

Regelmatiger een bijeenkomst met de pers organiseren. Veel nieuws dat tot op heden schriftelijk is gedaan, leent zich hier prima of zelfs beter voor.

Beheer social media bij bron

Dit vergroot de kans op positieve beeldvorming en beperkt de schade.

7. Strategie voor aanbesteding

De aantrekkelijkheid van de pilot voor de markt

De pilot Texelhopper loopt van medio december 2014 tot medio december 2016. Na deze periode is er nog anderhalf jaar tijd voordat de Openbaar vervoerconcessie Noord-Holland-Noord weer aanbesteed gaat worden.

Najaar 2015 start de provincie met de aanbesteding voor de busconcessie Noord-Holland Noord, waar de pilot Texelhopper onderdeel van uitmaakt. Op basis van de aanbestedingsstrategie moeten GS besluiten op welke manier Texelhopper een plaats krijgt in de aanbesteding van Noord-Holland Noord.

7.1 Aanpak

Eén van de onderzoeksvragen bij de pilot Texel is op welke wijze het collectief vervoer op Texel met ingang van de nieuwe concessieperiode (juni 2018) het best kan worden geregeld. Het antwoord daarop zal deels uit de markt moeten komen; immers een interessante concessie zal aantrekkelijk zijn voor veel aanbieders van collectief vervoer. En gezonde concurrentie leidt in de regel tot een beter product. Als indicator in deze evaluatie wordt daarom gekeken naar het aantal (nieuwe) marktpartijen dat bereid is in te schrijven op openbaar vervoer op Texel. Om dit te meten wordt een marktverkenning uitgevoerd waarbij verschillende vervoerders (taxi en Ov) in vertrouwen gevraagd zijn aan te geven wat voor een concessie aantrekkelijk is. Deelnemen aan deze pre-marktconsultatie heeft voor deze partijen geen enkel gevolg voor hun positie bij de komende aanbesteding van de openbaar vervoerconcessie Noord-Holland-Noord.

7.2 Onderwerpen marktconsultatie

1. Perceelgrootte (geheel Texel, grote bus en kleine busjes apart, Texel als onderdeel)
2. Regie én vervoer samen of apart
3. Concessieduur
4. Soort van contract (opbrengsten, kosten)
5. Vrijheid van vervoerkundig aanbod
6. Materieeleisen
7. Inhuurmogelijkheden
8. Tariefstructuur
9. Kaartsoorten (al dan niet OVC)
10. Boetes en bonus/malus

7.3 Bevindingen

- Alle vervoerders vinden dat Texel als één apart vervoergebied moet worden aanbesteed
- Al dan niet gekoppeld aan concessie NHN: de grote vervoerder zeggen dat het onderdeel moet uitmaken van een grote OV concessie;
- Het onderdeel Texel zal dan in de aanbesteding een apart onderdeel moeten zijn, waarop separaat gescoord kan worden door vervoerders.
- Twee taxiondernemers zeggen dat het als apart perceel moet worden aanbesteed, óf dat het van een OV concessie deel kan uitmaken.
- Voor de marktspanning is er geen meerwaarde in Bus op de Boot.
- Alle vervoerders zien kansen in combinatie met WMO.
- Alle bedrijven vinden dat de vervoeder moet kunnen beslissen over de invulling van al het vervoer op Texel. Dus kleine hoppers en grote (eventuele) buslijn (en)
- De meerderheid wil daarbij maximale vrijheid voor invulling daarvan. Dus minimale eisen tav dienstregeling/dienstonderhoud;
- Tegenover iedere verplichting (bijv vaste lijn) staat extra subsidie.

- Niemand stelt voor de OV chipkaart verplicht te stellen, al kunnen mn de OV bedrijven zich voorstellen dat dat voor de hand ligt. Maar dan voor het hele systeem. Er is 1 bedrijf dat aangeeft, dat als het verplicht wordt, hij niet zal meedoen.
- Alle vervoerders geven aan dat de huidige tariefstructuur logisch is. Ze zien toegevoegde waarde in een specifiek Texels vervoerbewijs en vragen vrijheid ten aanzien van tariefstructuur en vervoerbewijs.
- Alle bedrijven geven aan dat Regie en Vervoer in 1 hand zal moeten worden aanbesteed. De regie bepaalt immers de kwaliteit en businesscase voor vervoerder.
- De lengte van gewenste concessie/contractduur varieert van minimaal 5 jaar als Texel een aparte concessie is, en 8 á 10 jaar als het onderdeel is van een OV concessie
- Alle vervoerders willen geen voertuigeisen die strenger zijn dan vigerend. Evenwel zien alle vervoerders mogelijkheden voor een ingroei naar zero emissie. Voertuigeisen zijn geen spelbreker in een aanbesteding, maar ook hier geldt: meer eisen, vraagt meer geld.
- Alle vervoerders zijn voor een 100% opbrengsten contract. Indien er eisen gesteld worden aan aanwezigheid/openingstijden/vaste lijnen, dan is er meer subsidie nodig (basisvergoeding).
- Geen van de vervoerders is voorstander van boetes/boetetabellen. Iedereen stelt dat als het niet goed gaat, je het contract moet kunnen ontbinden. Ook bonus malussen vinden ze weinig toevoegen, liever een goede relatie met opdrachtgever en gezamenlijk streven naar succes.

8. Conclusies en aanbevelingen

Het doel van deze tussenevaluatie is om na de eerste tien maanden de effectiviteit en doeltreffendheid van de pilot te beoordelen en lessen te trekken voor de toekomst. Naast de projectmatige aspecten zoals de doelstellingen, bekijken we ook procesmatige aspecten: het draagvlak onder actoren en de flexibiliteit om in te spelen op veranderingen en ontwikkelingen.

8.1 Aanpak

Deze tussenevaluatie richt zich op vier pijlers:

1. Doeltreffendheid: de mate waarin doelstellingen zijn vastgelegd en worden gehaald
2. Efficiëntie: de verhouding tussen de ingezette middelen, prognose en prestaties
3. Proces: de wijze van sturing en samenwerking tussen diverse partijen
4. Marktspanning: de aantrekkelijkheid van de pilot voor vervoerders

In bovenstaande hoofdstukken hebben we per onderdeel beschreven hoe de doelstellingen van de pilot in de praktijk worden nagestreefd. In dit hoofdstuk trekken we conclusies op basis van de prestaties. Naast de vooraf gestelde doelstellingen kijken we ook naar reflexiviteit: het lerend vermogen en de manier waarop is omgegaan met veranderingen, verschuivende belangen, ontwikkelingen en noodzakelijke aanpassingen. Daarbij wordt op de volgende punten ingegaan:

- Wat lijkt te werken?
- Wat hebben we tot nu toe bereikt?
- Wat moet worden aangepast?
- Hoe maken we het verschil?

8.2 Uitgangspunten en doelstellingen

Als eerste wordt gekeken naar de oorspronkelijke uitgangspunten die bij het ontwerp van de pilot zijn vastgesteld. We kunnen concluderen dat de doelstellingen van de pilot en de beoogde resultaten eenduidig zijn vastgelegd door betrokken partijen. Ook de rollen en verantwoordelijkheden die partijen hebben bij uitvoering van deze doelen zijn helder vastgelegd in een aantal overeenkomsten.

De maatschappelijke betekenis van de pilot, het vernieuwende karakter en achterliggende belangen maken dat dit project zich nauwelijks leent voor een projectbenadering met meetbare doelen, scherpe probleemdefinities en strakke plannings. De problemen die zich in de pilot voordoen zijn onvoorzien en dermate complex van karakter dat er geen eenduidige oplossingen mogelijk zijn. Achterliggende belangen zorgen ook nog eens voor verschillende rationaliteiten bij de partijen.

8.3 Prestaties in praktijk

De daadwerkelijke prestaties van de pilot zijn op een rij gezet: hoe doet de Texelhopper het in de praktijk?

- Het hoofddoel van de pilot - meer en meer tevreden reizigers voor hetzelfde exploitatiebudget - is deels gehaald.
- Het gebruik van het openbaar vervoer op Texel ligt nu hoger dan in dezelfde periode vorig jaar, ook gecorrigeerd voor het totaal aantal bezoekers aan Texel.
- Het aantal vaste klanten (abonnementhouders) is gestegen.
- De betrouwbaarheid en punctualiteit van de lijnbus en de kleine Texelhoppers is hoog (slechts 0,2% van de bootafvaarten is gemist en slecht 6,1% van de reizigers van de kleine Texelhopper werd te laat opgehaald);
- De combinatiegraad van de kleine Texelhopper is ongekend hoog (gemiddeld 3,8 reizigers per rit, met in de zomer uitschieters naar 4,8).

- De Regiecentrale heeft een sterk lerend vermogen: ritten worden steeds beter gecombineerd en er wordt flexibel ingespeeld op de vraag.
- Het werken met lokale chauffeurs en centralisten blijkt de kwaliteit en klantgerichtheid te bevorderen; de uitvoering van de pilot door Connexxion en TBO gebeurt in goede samenwerking.
- De gemeten klanttevredenheid daalt.
- Belangrijkste oorzaken voor de afgenomen klanttevredenheid lijken te zijn: het missen van de boot door de bus, de betaalwijzen, de hoogte van het tarief voor groepen/gezinnen en de negatieve beeldvorming rond Texelhopper.
- Het draagvlak – vooral op Texel – voor de pilot Texelhopper blijft achter bij de groei van het aantal gebruikers van het openbaar vervoer op Texel.

Advies:

- Wat betreft betrouwbaarheid ook aankomstpunctualiteit bij de boot monitoren.
- Bus niet meer op de boot laten meevaren ter verhoging van de klantwaardering.
- Lineair klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren in plaats van incidenteel.
- Introduceren van een voordelige gezinskaart en dagkaart ter verhoging van klantwaardering.
- Onderzoek uitvoeren naar de behoefte van een aangepast tarief voor zeer kort ritten.
- Minimaal twee maal per jaar de verkoopcijfers onderzoeken om een getrouw beeld te krijgen van de totale reizigersopbrengsten.

8.4 Efficiëntie

Door deze prestaties vervolgens af te zetten tegen de gebruikte middelen, bepalen we de efficiency. Tevens bekijken we de mate van projectbeheersing:

- De totale kostendekkingsgraad van het vervoer is relatief hoog; ook inclusief de lopende kosten van de Regiecentrale, ligt de totale kostendekkingsgraad hoger dan die van de OV concessie NH-Noord (47% bij Texelhopper tegenover 44% voor heel Noord-Holland-Noord).
- De eenmalige investeringskosten van de provincie lopen in pas met begroting.
- De gesubsidieerde investeringskosten van de gemeente lopen per saldo in pas met begroting cq de subsidieaanvraag.

Advies:

- Investerings (eenmalig) en exploitatiekosten zuiver vormgeven in financiële administratie.
- Onderzoeken of er een bezuiniging mogelijk is door plaatsen van Regiecentrale bij TBO.
- Steviger controle op uitgaven.
- Administratie wat betreft (weder)verkoop vervoerbewijzen Texelhopper stroomlijnen.

8.5 Proces/samenwerking

Naast het meten van doelen en mate waarin deze zijn gehaald, is er in deze evaluatie gekeken naar het proces van samenwerking. Dit bepaalt ook de mate waarin de organisatie is staat is bij te sturen op doelen in geval van nieuwe ontwikkelingen.

- De rollen en taken van betrokken partijen zijn vastgelegd, maar partijen geven niet altijd conform afspraken uitvoering hierover.
- In de overgang van planvorming/beleid naar uitvoering is de kwaliteit, inzet, tijd en prioriteit die de uitvoering van de pilot kost, te laat en onvoldoende gerealiseerd.
- Er is gebrekkige informatieoverdracht, en een zekere traagheid in de uitvoering.
- Er liggen bij de verschillende partijen verschillende verwachtingen ten aanzien van de toekomst van de pilot.
- Er liggen bij de verschillende partijen verschillende verwachtingen ten aanzien van de rollen en verantwoordelijkheden van partijen.
- Op politiek niveau wordt de toekomst van de pilot gekoppeld aan inhoudelijke koerswijzigingen in de pilot.

8.6 Communicatie

Een belangrijke rol in het draagvlak voor de pilot is weggelegd voor de media, en vooral de Texelse media. Sommige actoren maken er slim gebruik van om de eigen rationaliteit op de voorgrond te plaatsen. Het projectteam laat zich hier in de regel door verassen en laat zich leiden door het risico of iets al dan niet in de media terecht komt. Er is nagenoeg geen eigen strategie ten aanzien van belanghebbenden in het project of in de omgeving, en onvoldoende pro actieve sturing op de communicatie.

- Er is veel persaandacht voor de pilot: op Texel en daarbuiten. De persaandacht op Texel is overwegend negatief van karakter.
- De communicatie rond de pilot is voornamelijk reactief van karakter; er is geen sprake van een eenduidige, afgesproken aanpak, of georganiseerd omgevingsmanagement.

Advies: in de pilot moet beter worden omgegaan met de media en met maatschappelijke weerstand. De negatieve beeldvorming ondermijnt het draagvlak – vooral onder bewoners - en vormt een drempel voor gebruik. Allereerst moet daarvoor goed in kaart worden gebracht welke actoren betrokken zijn, welke rol zij spelen en hoe zij tegenover de pilot staan en welke aandachtgebieden dit met zich mee brengt.

Er is behoefte aan:

- Po-actieve communicatie over zaken die goed en slecht gaan;
- Inzet van een omgevingsmanager die weet wat speelt er in de omgeving, bij klanten en op Texel.
- Actiever benaderen van ondernemers op Texel voor promotie/wederverkoop van de pilot onder bezoekers.
- Koppeling van Texelhopper aan andere promotiezaken zoals Texelvignet, TESO etc.

8.7 Marktspanning

De gedachte is dat marktwerking leidt tot meer efficiëntie en lager prijzen. En hoe meer marktpartijen er zullen zijn, hoe sterker dit principe geldt. Bij aanbestedingen van collectief vervoer wordt dan ook altijd gestreefd naar zoveel mogelijk “marktspanning”: hoe aantrekkelijker een vervoerconcessie wordt vormgegeven, hoe meer marktpartijen een aanbod zullen doen en hoe beter de aanbiedingen zullen zijn.

Voor Texelhopper geldt dat de marktspanning wordt verhoogd als geheel Texel als één systeem wordt gezien (al dan niet als onderdeel van een nog groter vervoerperceel). Elke knip (tussen bijvoorbeeld grote bus en kleine vraaggestuurde busjes) leidt tot efficiency-verlies en daarmee tot minder aanbieders en potentieel hogere prijzen. Daarnaast leent Texelhopper zich goed voor een grote mate van eigenheid en vrijheid; zowel in vervoerkundig inzicht, flexibiliteit van materieelinzet en vrijheid (binnen grenzen) in tariefaanbod en tariefstructuur. De specifieke en zeer uiteenlopende doelgroepen (bewoners versus toeristen) maken dat een vervoerder graag zal kiezen voor een gedifferentieerde marktbenadering. Het dwingend opleggen van een OV-chipkaartsysteem of landelijk tariefstelsel doet hier niet alleen afbreuk aan, maar zal voor lokale partijen bovendien reden zijn om niet in te schrijven op Texelhopper.

- Marktpartijen zien Texel na de pilot het liefst als één geheel aanbesteed, al dan niet als onderdeel van een grotere concessie NH-Noord.
- Zij wensen maximale ontwikkelvrijheid voor lijnbus en kleine Texelhoppers, opbrengsten, tarief en vervoerbewijzen.
- Bij het herintroduceren van de OV chipkaart gedurende de pilot, zal deze naar verwachting van de vervoerders ook na de pilot moeten aanblijven.
- Met invoering van de OV chipkaart op Texel neemt de marktspanning af; de pilot wordt dan minder interessant voor taxiondernemers en is niet meer interessant voor lokale partijen.

Advies:

- Geen besluiten nemen tijdens de pilotduur alsmede in de periode tussen pilot-einde en aanbesteding die ten koste kunnen gaan van de marktspanning bij aanbesteding in 2018.
- Handhaven van Texelhopper als één geïntegreerd vervoersysteem op Texel.
- Integratie van (waar mogelijk) WMO en andere doelgroepen om businesscase te verruimen en duurzaam in de markt te kunnen zetten.
- Specifieke opname van uitgangspunten van pilot Texelhopper in aanbestedingsdocumenten Noord-Holland-Noord 2018.