



Texelhopper: proef met haken

De provincie Noord-Holland experimenteert met een nieuw openbaarvervoersysteem op Texel: de Texelhopper. Een reguliere buslijn in combinatie met kleinschalig vervoer kan de oplossing zijn voor de toekomst. OV-Magazine reisde mee.

AUTEUR PIEN HEUTS FOTO'S CHRIS PENNARTS



Veerhaven op Texel. Versterkingslijn 28 en een Texelhopperbusje.

en ogen

Station Den Helder. Geduldig legt de lokettist van Connexion uit welke kaartjes de reiziger nodig heeft. Een combikaartje voor de bus naar de veerhaven, de boot naar Texel en de bus naar Den Burg en De Koog kost 5,50 euro. Als de moeder met haar kinderen naar een andere bestemming wil, moet ze van tevoren losse Texelhopperkaartjes à 3 euro kopen en telefonisch of digitaal een rit reserveren. Of ze kan via de website www.texelhopper.nl een rit betalen

en reserveren. De lokettist reikt de folder aan die in verschillende talen beschikbaar is. “Al die verschillende kaartjes”, verzucht de moeder tegen haar kinderen. “Het kost veel tijd om mensen uit te leggen hoe het systeem werkt”, zegt de lokettist later – zeker als net een trein is leeggelopen. “Vooral buitenlandse toeristen hebben moeite het te begrijpen. En Nederlandse toeristen snappen niet dat de OV-chipkaart niet geldig is.”

Eind 2014 is op Texel een tweejarige proef gestart (zie kader) met een kleinschalig vervoersysteem gecombineerd met een reguliere buslijn 28. Daarvoor verzorgden twee buslijnen en een scholierenlijn het openbaar vervoer op Texel. Lijn 28 reed tussen de veerhaven en De Koog. Lijn 29 reed tussen de veerhaven en het noordelijk gelegen De Cocksdorp. In het hoogseizoen

bediende lijn 827 nog andere bestemmingen. De bereikbaarheid was niet altijd ideaal, vond een aantal Texelaars. En ook de bezettingsgraad van de bussen liet te wensen over. In 2010 ontstond het burgerinitiatief Beter Openbaar Vervoer Texel (BOVT). “In de verschillende dorpscomités maakte men zich zorgen over de houdbaarheid van het openbaar vervoer op Texel”, vertelt initiatiefnemer Jaap Boon, tevens voorzitter van de klankbordgroep die ouderbonden, gehandicapten, VVV, ondernemers en schoolbesturen vertegenwoordigt. “We waren bang dat lijnen zouden worden opgeheven. Driekwart van het eiland werd met lijn 28 en 29 bovendien niet bediend. We wilden goed openbaar vervoer behouden voor zowel bewoners als de 900.000 toeristen die hier jaarlijks komen. Een reguliere buslijn aangevuld met

kleinschalig fijnmazig vervoer op maat, leek ons een mogelijke oplossing. Dan zouden ook de buitengebieden beter bereikbaar worden.” Het A-kaartje werd bij gemeente en provincie neergelegd. En daar verder uitgewerkt. Boon, zelf geen ov-gebruiker, denkt dat het systeem zich aan het bewijzen is nu de proef draait. Hij krijgt positieve geluiden van ondernemers en Texelaars. En het aantal gebruikers laat volgens hem zien dat het voorziet in een behoefte. “Het is mooi als we een professioneel vervoersysteem op Texel overeind kunnen houden. Openbaar vervoer is geen vrijwilligerswerk.”

Bus op boot

De blauwe gelede Texelhopper staat te wachten bij het station in Den Helder. Een groep reizigers wacht geduldig terwijl de chauffeur van Connexxion kaartjes verkoopt en informatie geeft. Vaak moet hij antwoorden dat de OV-chipkaart helaas niet geldig is. Om .22 trekt lijn 28 redelijk gevuld met dagjesmensen en andere reizigers op. Tijdens de rit klinkt de boodschap dat de bus de boot op gaat en daarna zal doorrijden naar Den Burg en De Koog. Het bericht is nauwelijks te verstaan. Een kleine 10 minuten later rijdt de bus, in de haven aangekomen, vlot via de vrije



Busstation Den Helder. Lijn 28 richting de veerhaven.

busbaan naar de boot zonder last te hebben van de lange rijen auto's die staan te wachten. Bij de halte Veerhaven stappen mensen uit of in, anderen blijven zitten. Een jongen met een fluorescerend hesje stapt in om kaartjes te controleren. Nadat de veerboot van Texels Eigen Stoomboot Onderneming (Teso) is leeggestroomd, gaat een hefboom omhoog ten teken dat de Texelhopper als een van de eerste de boot op mag. Op het benedendek stopt de bus tussen de vrachtwagens en stappen de meeste passagiers uit.

De proef met de Texelhopper is er een met haken en ogen, zeggen velen. De kritiek spitst zich toe op het feit dat de OV-chipkaart en de studentenkaart niet geldig zijn, er een *flat fee* is van 3 euro voor alle afstanden én dat kortingen plus gezins- of dagkaarten zijn afgeschaft. Lijn 28, die de grote reizigersstromen vervoert, is met dat 3-eurotarief de ruggengraat van het systeem. Verder vinden sommigen het minder klantvriendelijk dat de kleine busjes een uur van tevoren moeten worden gereserveerd. Wat spontaan reizen beperkt. Ook komt het soms voor dat lijn 28 de boot mist. Velen vinden het systeem bovendien ingewikkeld. “Veranderingen worden erg kritisch ontvangen door busgebruikers”, zegt de Texelse PvdA-wethouder Eric Hercules, die de pilot ‘vraaggestuurd openbaar vervoer’ in zijn portefeuille heeft. “De ervaringen met de Texelhopper zijn divers. Feit is dat het systeem werkt en mensen op 145 plaatsen kunnen opstappen. De bereikbaarheid voor de bewoners van de buitendorpen is enorm toegenomen. We merken dat de vaste reizigers redelijk gewend zijn aan het systeem.” Voorlichting aan toeristen blijft volgens Hercules moeilijk. “We hebben folders in verschillende talen, stickers, in de bus en op de boot wordt omgeroepen, en er is een duidelijke website. Maar het is ingewikkeld om mensen die hier voor vakantie of een dagje komen goed te bereiken.” Enkele kritische kanttekeningen daargelaten is Hercules best tevreden over de pilot. Het is een proef waarvan we willen leren om een zo optimaal mogelijk ov-systeem te ontwikkelen tegen de huidige kosten, zegt hij. Net als de tarieven is de



Gelede Texelhopper op weg naar de veerboot.

bus op de boot bijvoorbeeld voor Texel een punt van heroverweging. De verwachte voordelen – sneller, geen gesjouw met bagage – vallen in de praktijk tegen. Hercules: “Het gebeurt dat reizigers op de boot uit de bus stappen, gaan dwalen en niet terugkeren in de bus. Voor deze ‘zwerfers’ is een extra lijnbus tussen de veerhaven en Den Burg ingezet op drukke dagen.”

Inspraak gemeente

Texelaars en ondernemers waren niet tevreden over het openbaar vervoer en de bereikbaarheid (ook van scholen) op het eiland. Bovendien waren ze bang dat het openbaar vervoer verder zou worden uitgehoud. “Het mooie van deze proef, waar de gemeenteraad in meerderheid mee heeft ingestemd, is dat we als gemeente nu inspraak hebben”, zegt Hercules. “Dat is bijzonder, want meestal moet je maar afwachten wat de provincie en de vervoerder bepalen. De kans om mee te praten hebben we dan ook met beide handen aangegrepen.” Daarnaast heeft de gemeente

nu inzicht in de vervoerstromen tussen de dorpen en de boot. “Normaal krijgen we die bedrijfsgevoelige informatie niet. Met alle reizigersinformatie die binnenkomt via het regiecentrum kun je echt maatwerk bieden.”

Lijn 28 is beperkt gevuld als hij als een van de eerste de veerboot verlaat en linea recta richting Den Burg zoeft. Versterkingslijn 28 staat bij de halte te wachten. Mensen die deze bus richting Den Burg en De Koog missen, moeten een uur wachten. Tenzij ze van tevoren via de regiecentrale een Texelhopperbusje hebben gereserveerd. Bij de halte van de Texelhopper staat een groepje buitenlandse toeristen de informatie te lezen. Ze lijken er weinig van te begrijpen, de folders die op de boot in verschillende talen beschikbaar waren ten spijt. Het Connexionloket waarop groot de aanduiding ‘Texelhopper’ staat, is gesloten. Volgens provincie en gemeente mogen de chauffeurs van de kleine Texelhopperbusjes op de veerhaven kaartjes verkopen en indien er



Kaartcontrole in de bus voor de overtocht.



Kaartverkoopkantoor van Teso.



De bus gaat als eerste de boot op.



Eerst een ticket kopen, dan nog een plaats reserveren in een busje.

ruimte is ter plekke een rit registreren, als deze maar niet concurrerend is met de grote lijn 28. In de praktijk blijkt dat geen kaartjes worden verkocht en reizigers worden verwezen naar de website of het telefoonnummer van het regiecentrum.

Lijn 28 is inmiddels vertrokken en een aantal toeristen weet niet hoe weg te komen. De chauffeur van Taxi Attent helpt hen uit de brand. Voor 3 euro brengt hij ze naar hun bestemming. Dankbaarheid alom. Nog drie keer zal het busje van Taxi Attent terugkomen om alle 'gestrande reizigers' te vervoeren. Een Italiaans echtpaar loopt al een half uur zoekend rond. Uiteindelijk zijn ze blij te horen dat over een half uur lijn 28 komt waar ze bij de chauffeur een kaartje kunnen kopen.

Verdubbeling reizigers

90 procent van de bezoekers komt met de auto naar Texel. Volgend jaar neemt Teso een nieuwe veerboot, de Texelstroom, in de vaart waar 340 auto's (nu 300) op kunnen. Streven van zowel provincie als gemeente is het autogebruik op het eiland terug te dringen. Cijfers die het regiecentrum van de Texelhopper in Den Burg registreert laten een groei zien in het aantal reizigers dat van lijn 28 en de kleine hoppers gebruik maakt. Lijn 28 vervoerde in juli ruim 23 duizend reizigers. Dit zou een verdubbeling ten opzichte van 2014 betekenen, met de

aantekening dat er sinds juli ook een extra lijn 28 wordt ingezet. Het aantal reizigers op de kleine hoppers steeg van 261 per dag in juni naar 356 in juli, een groei van 41 procent. De groei zit vooral in een toenemend aantal ritten op het eiland. Het aandeel naar de veerhaven bleef gelijk. Met de aanvang van het Texelhopperproject is lijn 29 die vanaf de veerhaven slingerend richting De Cocksdorp reed, opgeheven. In het eerste half jaar van de pilot vervoerden de kleine Texelhopperbusjes ongeveer 5 procent meer reizigers dan lijn 29 in de eerste helft van 2014. De busjes hebben een zogeheten combinatiegraad van 5 reizigers per busje. Volgens de provincie scoren deeltaxisystemen elders in het land lager met 1,5 reiziger.

Gedeputeerde Elisabeth Post (VVD) van de provincie Noord-Holland hoopt met de Texelhopperproef een alternatief vervoersysteem te bieden dat levensvatbaar is voor de langere termijn en kwalitatief goed vervoer op maat biedt. "Texel is een goede omgeving om dit experiment te testen; het is een beperkt gebied zonder uitgebreid lijnenstelsel", zegt Post. "Toen vanuit de bewoners de vraag naar kleinschalig vervoer kwam, zijn we hier op ingesprongen. Hoe kunnen we meer en beter openbaar vervoer bieden voor dezelfde prijs of minder? Dat is de hamvraag. Meer dienstregelingsuren genereren namelijk niet automatisch meer reizigers. Vervoer op maat wel, zo laten de cijfers zien. Met een reizigersgroei van 2 procent ben ik al heel tevreden. Ik ben heel benieuwd naar het tevredenheidsonderzoek dat in oktober verschijnt."

Kamervragen

De kritiek ten aanzien van het schrappen van de OV-chipkaart op Texel, kent Post. Er werden zelfs Kamervragen over gesteld bij aanvang van de pilot. Staatssecretaris Mansveld liet weten dat verplicht gebruik van de OV-chipkaart nog geen wettelijke verankering heeft. Wel drong zij er bij de provincie Noord-Holland op aan gauw met een oplossing te komen. Op meer plaatsen in Nederland geldt de OV-chipkaart niet. Post: "Dit is een tweejarige proef, met een beperkt budget. Als we op alle kleine busjes chipkaartapparatuur moeten installeren kost dat enorm veel geld. Verder hebben we met



Niet iedereen komt terug naar de bus bij aankomst op Texel.



Het vervoersysteem is voor veel vakantiegangers ondoordringbaar.

instemming van de Texelse gemeenteraad voor een flat fee van 3 euro gekozen om het totale vervoersysteem te bekostigen. Alle software van de OV-chipkaart daarvoor programmeren is heel duur en tijdrovend.”

Een belangrijk voordeel van het huidige betaalsysteem is volgens de gedeputeerde dat niet alleen lijn 28 de kleine busjes medefinanciert, maar ook dat de opbrengsten uit de proef meteen terugvloeien in het systeem. En niet in de centrale pot van Trans Link Systems (TLS) komen. Als de Texelhopper een definitieve status krijgt, worden de problemen van organisatorische, financiële en systeemtechnische aard opgelost, verzekert Elisabeth Post. En dan is de OV-chipkaart ook weer geldig.

Rocov Noord-Holland had al bij aanvang van de proef dringend geadviseerd de chipkaart op lijn 28 te behouden. De reizigersorganisatie kreeg

pas de kans te adviseren toen het plan al in kanten en kruiken was. Ludolf Maat, secretaris, vindt het systeem vooral voor toeristen te ingewikkeld. En dat is toch de corebusiness van Texel. “Er zal nog behoorlijk geschaafd moeten worden wil het systeem aantrekkelijk en levensvatbaar zijn”, zegt Maat. “De bus op de boot voegt bovendien weinig toe. Wat ons betreft kan die buslijn weer worden gesplitst in een Helderse en Texelse tak, net als voor de pilot. We hebben verder ongevraagd geadviseerd, in een nog vertrouwelijk advies, om de lijnen 28 en 33 geheel uit het Texelhopperproject te halen, en daar alleen normale buskaartjes en de OV-chipkaart voor te gebruiken.”

Spervuur van vragen

Een Texelhopperbusje komt aanrijden. Reizigers die net van de boot komen, sprinten er naar toe.

De chauffeur moet een spervuur van vragen beantwoorden. Zij pikt mensen op die van tevoren gereserveerd hebben. Een ouder echtpaar geeft te kennen geen mobiele telefoon te hebben om te reserveren, maar wel naar hun verblijf in Oosterend te willen. Een moeder met kinderen vraagt naar de dagkaart, die er niet meer is. Anderen proberen in te stappen met een OV-chipkaart.

“Het is vervelend dat ik mensen moet teleurstellen”, zegt de chauffeur, als ze met een groepje Duitse passagiers de veerhaven verlaat. “Het is misschien een ingewikkeld systeem, maar als reiziger heb je ook een verantwoordelijkheid om van tevoren uit te zoeken hoe het ov ergens werkt.” Ze zet koers richting Oudeschild. Het systeem berekent aan de hand van de verschillende bestemmingen voortdurend de meest efficiënte route. En geeft nauwkeurig de aankomsttijd aan.

De proef met de Texelhopper is uniek, vervolgt Elisabeth Post. “Het had best wat voeten in de aarde om bewoners, raadsleden en Statenleden te overtuigen. Je zoekt naar het beste systeem voor de reiziger, een combinatie van ov en vraagafhankelijk vervoer. Zoals het was, was het in ieder geval niet de oplossing. Verder proberen we te leren van kinderziektes. We trekken samen op met gemeente, inwoners en bedrijfsleven. We overwegen bijvoorbeeld de bus op de boot af te schaffen, omdat deze constructie de reiziger weinig voordelen biedt. Ook hebben we de scholierenlijn per augustus geschrapt. Scholieren blijken graag met de Texelhopperbusjes te reizen.



Het kantoortje van de Texelhopper is vaak dicht.



Overstappen op een busje in de veerhaven van Texel.



Als het systeem blijkt te werken, kan het ook op andere plekken worden uitgerold. Het kan desgewenst worden gecombineerd met WMO-vervoer. We bouwen een schat aan kennis en ervaring op.”

Cruiseschepen en tjalken

In de haven van het schilderachtige Oudeschild, waar grote cruiseschepen detoneren tussen tjalken, stappen de Duitse toeristen uit. Een wandelaar stapt in. Hij heeft tijdens zijn wandeling het regiecentrum gebeld en een rit naar natuurgebied De Slufter gereserveerd. “Meneer Kees”, verwelkomt de chauffeur de wandelaar hartelijk. “Ik heb last van mijn enkel, dus wil de wandeling wat inkorten”, vertelt deze. “Dat is het voordeel van de Texelhopper”, zegt de chauffeur. “We hebben er 130 haltes bij gekregen en komen op plekken waar voorheen geen bus kwam.”

Eerder gaf wethouder Eric Hercules de Texelse raadsleden een compliment voor de keuzes die ze durfden te maken. Ze hebben hun nek uitgestoken door in te stemmen en naar de langere termijn te kijken, zei hij. Texel 2010 stemde tegen. “Het plan werd gebracht als enige redmiddel voor het openbaar vervoer op Texel. Maar we vonden het eenheidstarief te hoog”, legt fractievoorzitter Henk Jonker van Texel 2010 uit. 80 procent van de gebruikers is volgens hem duurder uit. “Een gezin met drie kinderen dat een dagje naar Ecomare wil, kon voorheen voor 14 euro onbepaald reizen en is nu in totaal 30 euro kwijt. Ook is het reserveringssysteem van de kleine hoppers ingewikkeld voor toeristen. Omdat elke rit van tevoren moet worden geboekt, is spontaan ergens uitstappen er niet meer bij. Als het te ingewikkeld wordt, komen nóg meer mensen met de auto naar Texel.”

Er zitten ook goede kanten aan de pilot, vindt Jonker. “Er zijn veel haltes bijgekomen, de bereikbaarheid is toegenomen. Sommige hotels of vakantieparken hebben nu een halte voor de deur.” Behalve fractievoorzitter van Texel 2010 is Jonker ook buschauffeur op lijn 28. Het is dat hij verbaal goed is, zegt hij, maar je moet van goeden huize komen om de kritiek van reizigers te pareren. Het is een minpunt dat kaartverkoop in de bus, zeker bij drukke haltes, veel tijd kost, vindt hij. “We moeten wel de boot halen. Omdat lijn 28 gezamenlijk wordt gereden door Connexionchauffeurs van Texel en uit Den Helder, is het bovendien soms lastig en vertragend dat het Helderse collega’s soms ontbreekt aan routekennis hier op Texel.”

Jonker vindt het een goed plan dat de ‘bus op de boot’ waarschijnlijk wordt teruggedraaid.



Halte bij natuurgebied De Slufter.



Onderweg van De Cocksdorp Vuurtoren naar de boot.

“Het biedt, zeker in de richting van Texel, weinig meerwaarde. En mensen missen te vaak de bus op de boot. Laat ze gewoon lijn 33 in Den Helder en lijn 28 op Texel weer splitsen.”

Prima systeem

Als de Texelhopper bij een halte in Oosterend is vertrokken vertelt een Texelaar dat hij blij is met de busjes. “Ik werk in Den Burg en ben daar nu veel sneller dan vroeger met lijn 29.” Een andere eilander gaat vandaag met het busje naar de bibliotheek. “Prima systeem”, zegt hij, “misschien wat duurder, maar heel punctueel.” De chauffeur haakt er op in. “Sommige reizigers vragen zich af waarom dit systeem niet op meer plaatsen is ingevoerd.”

In De Koog staan strandgasten in groten getale te wachten bij de halte. Lijn 28 met bestemming Den Helder stroomt vol. De chauffeur is druk met de kaartverkoop. De tijd die hij daarmee kwijt is, haalt hij in door in Den Burg acht haltes te laten schieten. “Anders missen we de boot”, klinkt het door de omroepinstallatie.

Texelhopper

De pilot ‘Texel vervoer op maat’ behelst een ov-systeem met de reguliere buslijn 28, de grote Texelhopper die tussen Den Helder en Texel rijdt, aangevuld met vier achtpersoons Texelhoppers, taxibusjes die kleinschalig vervoer op het eiland verzorgen. De pilot loopt van december 2014 tot eind 2016. Na afloop wordt besloten of het concept definitief wordt ingevoerd. In 2018 gaat een nieuwe concessie Noord-Holland Noord in, waar het vervoer op Texel onder valt. Connexxion, de vervoerder op Texel, heeft het kleinschalig vervoer uitbesteed aan Taxi en Bus Onderneming Texel (TBO Texel). Alle vervoer heeft een vast tarief van 3 euro per rit. Een combikaartje bus-boot kost 5,50 euro. De OV-chipkaart is niet geldig. Ter compensatie van de niet geldende OV-Studentenkaart en de OV-Jaarkaart is een restitutie-systeem opgezet.

In lijn 28 kan de reiziger een kaartje kopen. Voor een taxibusje kan hij van tevoren bij verschillende verkooppunten een kaartje kopen, maar niet in het voertuig zelf. Behalve bij de veerhavens, volgens de provincie. Ook kan de reiziger via de website een ticket bestellen en afrekenen. Met de barcode op het kaartje kan hij een uur van tevoren bij het regiecentrum in Den Burg een rit reserveren. Telefonisch of via e-mail. Er zijn 80 nieuwe haltes bijgekomen.

De pilot valt onder verantwoordelijkheid van de provincie Noord-Holland. De kosten worden gedekt door een jaarlijkse exploitatiesubsidie van 800.000 euro plus een eenmalige provinciale subsidie van 760.000 euro. De gemeente Texel heeft 50.000 euro beschikbaar gesteld voor een manager regiecentrum. De investering bedraagt totaal zo’n 1,6 miljoen per jaar. Niet ingecalculerde bootkosten voor de bus en kosten voor het betalingsverkeer hebben reeds voor overschrijdingen gezorgd. Op een Texelhopperkaartje van 3 euro legt de provincie er 3 bij.

In februari 2014 hield Florian Molendijk, teamleider collectief vervoer bij de provincie Noord-Holland, een pleidooi voor de Texelhopper. Zie www.ovmagazine.nl



Haven van Oudeschild.