**Vernieuwing in het openbaar vervoer: kleine stapjes of structuur verandering?**

**Door roel in 't veld[[1]](#footnote-1), verslaggever**

Een kleine groep deskundigen heeft zich recent gebogen over de mogelijkheden tot innovatie in het openbaar vervoer. Daarbij is treinvervoer buiten beschouwing gebleven. Centraal stond de vraag, welke nieuwe vervoersconcepten er in zouden slagen om de stagnatie in de omvang van de vraag te doorbreken. Dit verslag bevat de overwegingen en de conclusies van de werkconferentie. Op verzoek van de aanwezigen heeft de verslaggever geredigeerd.

**Innovatie noodzaak**

Zoals het streekvervoer zich heeft ontwikkeld, heeft het aanbod in veel gebieden zich ontwikkeld tot iets waar de reiziger vaak niet op zit te wachten. Alhoewel op het spoor de drukte sterk toeneemt, komen er in de gemiddelde bus maar nauwelijks reizigers bij. Weinig vraag, veel aanbod en een lage prijs zijn bij de huidige structuur van het aanbod alleen te combineren met toevoeging van heel veel subsidiegeld. De bereidheid tot subsidiering neemt allerminst toe. Op termijn kan Openbaar Vervoer alleen dan duurzaam functioneren als het voldoende reizigers trekt en ritten op een efficiënte manier combineert door vernieuwing van de structuur van het aanbod.

Opdrachtgevers en -nemers worstelen overal met één en dezelfde uitdaging: hoe houden of maken we het streekvervoer aantrekkelijk en betaalbaar?

**Vernieuwing in kleine stappen of een grote sprong voorwaarts?**

Vernieuwing in OV is gewenst en ook mogelijk. In de zoektocht naar een oplossing is een veelheid van initiatieven opgebloeid: van MeerOV tot Kolibri en Nachtvlinder. Deze initiatieven betreffen veelal deeloplossingen. Het KIM stelt in haar recente onderzoek[[2]](#footnote-2), dat innovaties in het OV vaak gaan om kleine kwaliteitsverbeteringen en geen grote schaalsprongen inhouden. De wil tot vernieuwen lijkt wel te groeien, maar wordt terughoudend toegepast in de praktijk.

Zoals eerder betoogd[[3]](#footnote-3) worden innovaties niet geholpen of bevorderd door de Wet Personenvervoer 2000. Deze is gericht op het bestendigen van wat er is en niet op innovatie en vernieuwing. Dat bestendigen ligt ook in het verlengde van bestaande belangen op het speelveld; innovatie zou wel eens kunnen betekenen dat bestaande ervaring er niet meer toe doet en partijen zich moeten aanpassen. En al heb je nu misschien iets dat niet perfect is, wie weet wat je er straks voor terug krijgt? De logische reactie is dan om de innovatie niet al te groots en meeslepend te willen aanpakken, maar liever voorzichtig en voortborduren op het bekende.De vraag is dan wel of een bredere uitrol van wat er al in gang gezet is, werkelijk leidt tot de gewenste vernieuwing, lees verbetering van het OV systeem.

**No-Frills vliegmaatschappijen**

Een praktijkvoorbeeld van een radicale systeemverandering – innovatie met een grote sprong – is het ontstaan van zogenaamde no-frills vliegmaatschappijen. Hier geen maaltijden of drankjes, huisjes of loyality programma’s, maar enkel en alleen een stoel in een vliegtuig om van A naar B te vliegen. Tegen een klein percentage van de kosten die gevestigde maatschappijen daarvoor rekenen.

Binnen Europa heeft dit tot een enorme groei van het vliegverkeer geleid. Oudere maatschappijen zien zich gedwongen zich aan de vernieuwers aan te passen. Vooral nu de no-frills concurrenten de stap willen zetten naar intercontinentale goedkope vluchten.

**Radicale systeemsprong: de Texelhopper**

De gemaakte kleine stapjes zijn beheersbaar, maar hebben weinig toegevoegde waarde voor de efficiency van het hele OV systeem. Kunnen we een beter en meer betaalbaar OV dan wel bereiken met een hele nieuwe aanpak van het OV systeem? Is het dan wél

mogelijk om reizigersverlies en kostentoename te keren? Zo'n rigoureuze aanpak is uitgetest op Texel: de Texelhopper. Daar hebben vroegere buslijnen plaatsgemaakt voor busjes van en naar haltes, te reserveren via een app. Waar ook mensen met WMO vervoer gebruik van maken. Deze innovatie, weliswaar gestart als een initiatief van het eiland Texel zelf, laat een enorme weerstand gepaard gaan met een ongekende reizigersgroei. Laten we even naar de feiten kijken.

**Wat was de Texelhopper ook alweer precies?**

Texelhopper combineert vaste buslijnen met busjes die kriskras rijden op basis van de geuite vraag. De kleine Texelhopperbusjes moeten tenminste een uur van te voren worden gereserveerd. Dat kan via de app, internet en telefoon. Er geldt een vaste prijs per rit van € 3,-. Je hoeft geen lid te zijn, maar veel vaste reizigers hebben een Texelhopperpas, met automatische incasso en mogelijk een abonnement. Het doel van de Texelhopper is meer en meer tevreden reizigers te bereiken voor hetzelfde exploitatiebudget.

Opvallend is de enorme reizigersgroei van 19% in het eerste jaar van de pilot 2015. In de eerste 8 maanden van 2016 was er opnieuw groei: alleen al op de kleine busjes 20% meer reizigers dan in 2015. Een ongekende groei in een landelijk gebied waar voorheen reizigersaantallen alleen afnamen. Door reizigersritten te combineren tot een ongekend hoge combinatiegraad (ruim 4 reizigers per rit) heeft de Texelhopper een hoge kostendekking (47%). En dan zijn nog er kansen voor verdere efficiëntieverhoging: een Regiecentrum is in de praktijk een prettige service voor de klant, maar brengt flinke structurele overheadkosten met zich mee. Op Texel reserveert inmiddels meer dan 50% van de reizigers zijn rit via de app.

**Stemmen met je voeten?**

Het idee dat achter de Texelhopper bestaat, een rigoureuze verandering in de structuur van het aanbod, blijkt ook echt kansrijk in de praktijk. Althans, wat betreft reizigersaantallen en kostendekking dan. Want er blijft veel negatieve publiciteit rond de Texelhopper bestaan. Heeft dat te maken met de aard van de verandering? Kennelijk niet met de kwaliteit van het aanbod want steeds meer mensen maken er immers gebruik van.

Naast de hardnekkige weerstand van een kleine groep, is juist de zwijgzaamheid van de grote groep opvallend. Tegenstanders herhalen, dat vasthouden aan het oude ook had gewerkt: “Als je extra geld in het oude OV had gestopt, was dat ook gegroeid”.

Helaas gaat deze redenering niet op: jarenlang is er door de provincie Noord-Holland meer geld en aanbod in het OV gestopt, maar de reizigersaantallen namen verder af. Meer aanbieden van hetzelfde leidt niet tot meer gebruik. Wat wel lijkt te werken is het cliché van Ikea: aandacht maakt alles mooier.

Aandacht voor de optimale structuur van het aanbod. Daarmee ook aandacht voor de kwaliteit, de prestatie, de kansen om klanten te verleiden… hoe vaag het ook mag klinken, die positieve uitstraling helpt vooruit. Dat effect is ook waar te nemen bij het R-net: alleen de introductie van een productformule en rode bussen – dus zonder aanpassing van de dienst - trekt al meer reizigers. Kennelijk willen klanten wel deel uitmaken van iets wat succes uitstraalt. Een aanbeveling voor de provincie en de gemeente Texel: schreeuw van de daken dat Texelhopper succesvol is en ga de boer op naar andere regio’s in en buiten de provincie waar men tegen dezelfde problemen aanloopt en zoekt naar kansrijke oplossingen.

**Kan het ook ergens anders?**

Een veel gehoorde kanttekening, is dat Texelhopper werkt omdat de idee op een eiland is gerealiseerd. Op dit moment wordt door Connexxion hard gewerkt aan een vergelijkbaar concept in een meer grootstedelijke omgeving.

En voor de fijnproevers: Transdev heeft geleerd van Abel, haar innovatieve startup in Amsterdam; een hip deeltaxi systeem met grote focus op klantvriendelijkheid en professionele service. Connexxion lijkt met Abel een succesvolle formule te pakken te hebben. Na het kopiëren van Abel naar Tampa Florida, is het voor Transdev nu tijd voor een stap naar OV. Gebruik makend van de Abel regie en slimme ICT, wordt een pilot voorbereid met een vraaggestuurde OV service; kleine busjes en elektrische auto’s, een app, reserveren van een rit vooraf, een vaste prijs en directe verbindingen van halte tot halte. Dit lijkt op Texelhopper, maar dan wel in een stedelijk gebied van aanzienlijke omvang. In 2017 zal dan blijken of een Texelhopper-idee ook grootschalig toe te passen is én leidt tot gezond OV.

**Doekje voor het bloeden**

De gemeenschappelijke karakteristiek van succesrijke vernieuwing is, dat het aanbod beter wordt afgestemd op de gevarieerde vraag. Dit leidt tot grotere flexibiliteit. Bij alle flexoplossingen blijft een van de grootste aandachtspunten de beheersing van kosten, en dan met name de structurele kosten van overhead en exploitatie. Of een opdrachtgever/nemer nu kiest voor een deeloplossing of een grote Hop…wat in ieder geval nooit werkt, is iets maken “als doekje voor het bloeden”. Als er in een oude situatie (te) weinig reizigers waren, is het maar de vraag of er überhaupt voldoende vervoervraag is voor een collectief systeem. Het alleen maar in de lucht houden van iets voor een enkeling is simpelweg zeer kostbaar. Provincies en gemeenten moeten dan beslissen of zij daarvoor willen betalen. Openbaar Vervoer kan alleen economisch duurzaam zijn als het voldoende reizigers trekt en ritten op een efficiënte manier combineert. Er zijn helaas weinig voorbeelden van huidige kleinschalige initiatieven met een gezonde kostendekkingsgraad. Zoals Texel lijkt te demonstreren, is een flinke structuurverandering mogelijk wel succesrijk.

**Is dit de panacee voor alle kwalen?**

Nu Texelhopper lijkt te werken en de volgende doorontwikkeling al voor de deur staat, dient de vraag zich aan: moeten we het hele landelijke gebied volplannen met Flex- en Hopper oplossingen? En dan met een radicale systeemverandering, of toch ook met kleine stapjes? De enige juiste conclusie is dat er is niet één oplossing is. Je zult als opdrachtgever en vervoerder altijd moeten blijven nadenken; wanneer is het wel handig om te bundelen, en wanneer niet. Daarbij moeten we afscheid nemen van heilige huisjes, zoals de gedachte dat overal een bus moet rijden, dat ouderen geen smartphone hebben of WMO-ers altijd in een rolstoel zitten. Kansen liggen er genoeg in het samenvoegen en recombineren van deeloplossingen. Als opdrachtgevers zich verenigen in hun wens tot het zorgdragen voor mobiliteit, lijken er kansen voor het gezamenlijk aanbieden in respons op één vraag . Dit beïnvloedt het collectieve vervoersysteem voor álle reizigers, inclusief reizigers met speciale behoeften.

Tot slot, als je een innovatie wilt doorvoeren, zal niemand zich moeten laten afschrikken door luid boegeroep bij het begin. Óf door het uitblijven van hoerageroep op wat langere termijn. Uiteindelijk zal in de praktijk blijken hoe reizigers stemmen met hun voeten.

1. Prof.dr. R.J. in 't Veld is Unesco-hoogleraar aan de Universiteit van Tilburg [↑](#footnote-ref-1)
2. Kennisinstituut voor mobiliteit, Innovaties in het openbaar vervoer (september 2016) [↑](#footnote-ref-2)
3. Jacobs, De Keijzer, Molendijk, Verstolling in vernieuwing, casebeschrijving OV pilot Texel (28 augustus 2014) [↑](#footnote-ref-3)