

# Evaluatierapport Stadsbus De Bij

Periode 2016-2023



Juni 2023

# Inhoud

DE BIJ	2
ONTWIKKELING REIZIGERSAANTALLEN	3
VERANDERINGEN IN TARIEVEN EN DIENSTREGELING	5
COMMUNICATIE EN MARKETINGACTIVITEITEN	5
FINANCIËLE VERANTWOORDING 2018-2023	7
TOEKOMSTPLANNEN?	9
BIJLAGEN	9

# Evaluatierapport Stadsbus De Bij

---

Voor u ligt het evaluatierapport Stadsbus De Bij over de periode vanaf de start van De Bij tot aan heden. Dat is 2016 tot en met mei 2023.

In dit rapport leest u de achtergrond en het ontstaan van De Bij, de ontwikkeling van de reizigersaantallen, veranderingen in tarieven en dienstregeling, communicatie en marketingactiviteiten, financiële verantwoording en toekomstplannen.

Bij het rapport is een bijlage toegevoegd, namelijk het Klanttevredenheidsonderzoek 2023. Behalve de klanttevredenheid is hierin ook het verband met het Wmo-vervoer opgenomen.

## De Bij

Sinds december 2015 rijden de gele bussen door de stad Hoogeveen. De Bij is ontstaan vanuit noodzaak, namelijk het wegvallen van de stadsbusdienstregeling door bezuinigen bij het OV-bureau Groningen-Drenthe. Inmiddels is De Bij een vertrouwd vervoersmiddel voor de diverse inwoners van Hoogeveen. Jong of oud, vitaal of gebrekkig, rijk of arm, iedereen kan gebruik maken van De Bij.

Het doel van De Bij is om de inwoners van Hoogeveen betaalbaar vervoer aan te bieden. Een maatschappelijk resultaat is het behoud van zelfstandigheid en bestrijding van eenzaamheid onder kwetsbare inwoners en ouderen. Dit werkt en de opmerking "zonder De Bij komen we nergens meer" wordt dan ook vaak genoemd (De Goudsmid december 2018, Klanttevredenheid 2017).

Voor een aantal inwoners is De Bij de enige manier om naar het winkelcentrum te gaan, boodschappen doen of een bezoek aan familie en vrienden (onderzoek uit 2018). De grootste groep reizigers zijn vrouwen in de leeftijdscategorie 71-80 (KTO 2023). Vermoedelijke reden is dat vrouwen van 70-plus minder vaak beschikt over een rijbewijs (CBS 2019).

## Ontwikkeling reizigersaantallen

### Periode 2016-2019

De Bij is in 2016 gestart. In de periode 2016 tot en met 2019 is er sprake van groei, al is er een dip te zien in de periode maart – april 2018. De reden hiervan is de overgang van vervoerder waardoor er tijdelijk gereden werd andere bussen zonder de huisstijl van De Bij. Deze bussen werden door de doelgroep niet herkend. Eind 2019 reden er gemiddeld 4800 reizigers per maand mee met De Bij.

### De corona-jaren

De pandemie heeft een grote invloed gehad op het vervoer en dus ook op het stadsbusvervoer. Tijdens de twee lockdowns (periode maart tot en met mei 2020 en december 2020 tot en met februari 2021) reed de stadsbus niet. In de periode daartussen en daarvoor reden er gemiddeld minder reizigers mee dan in 2019 of eerder.

### 2022 – 2023

Vanaf 2022 trekt het aantal reizigers weer aan. Met name de start van 2023 laat een positief beeld zien van in het eerste kwartaal gemiddeld 3050 reizigers per maand.

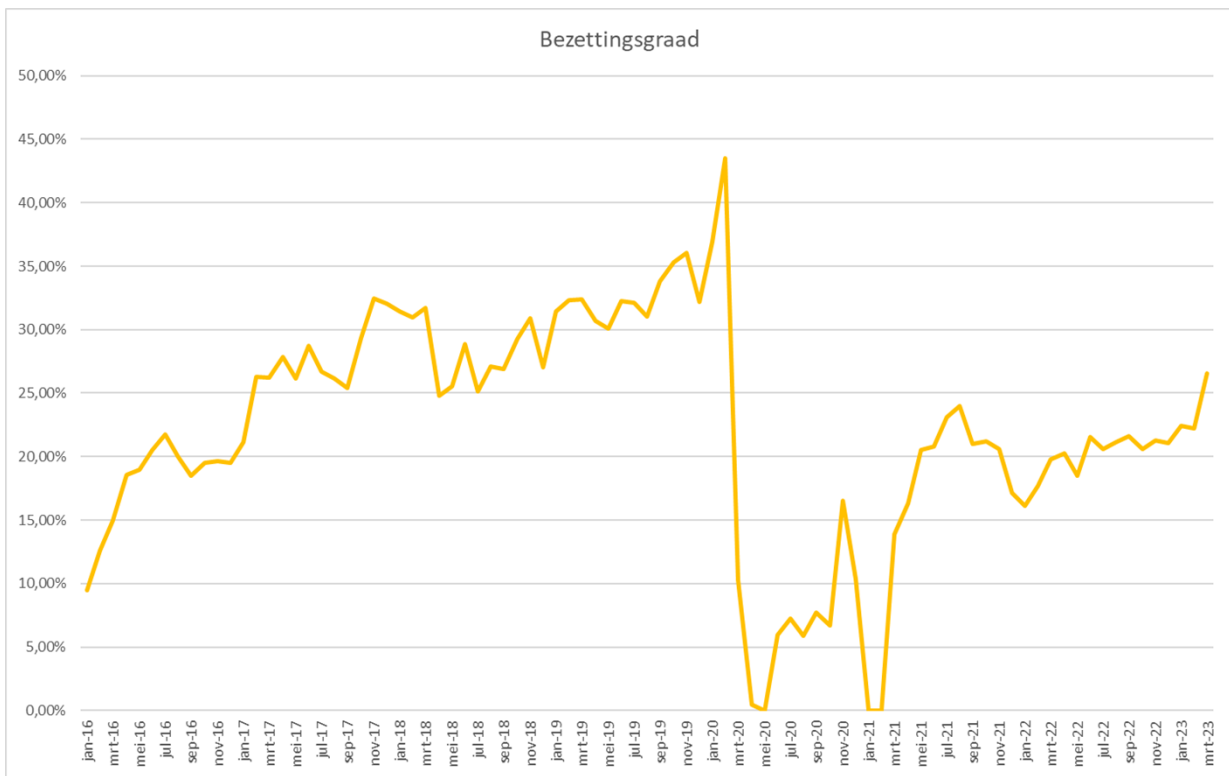
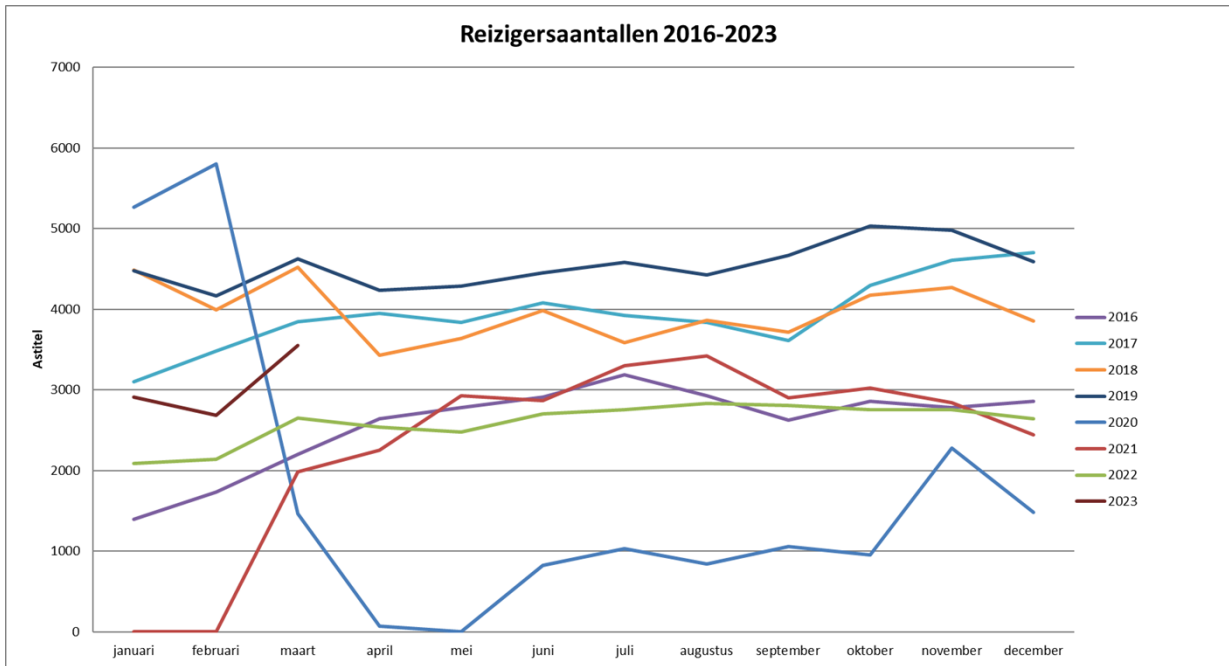
De absolute aantallen per maand per jaar is weergegeven in grafiek 1.

### Bezettingsgraad

De bezettingsgraad is niet bijgehouden, maar met terugwerkende kracht uiterekend op basis van de mogelijke zitplaatsen per maand ten opzichte van het aantal reizigers dat die maand mee is gereden.

Februari 2020 was de bezettingsgraaf 43,5 %, waarna deze door corona inzakte. In het eerste kwartaal van 2023 is de bezettingsgraad gemiddeld 23,8 % per maand.

De bezettingsgraad is weergegeven in grafiek 2.



## Veranderingen in tarieven en dienstregeling

In het najaar van 2021 is besloten om een aantal veranderingen in te voeren. Deze veranderingen hadden als doel om de kosten van de stadsbus te drukken.

Besloten werd dat per ingang van 12 december 2021 het tarief werd verhoogd van € 1,00 naar € 1,50, de geldigheidsduur van het vervoersbewijs in te korten van 2 uur naar 1 uur en te stoppen met de dienstregeling op de zon- en feestdagen. Tijdens deze laatstgenoemde dagen was het aantal reiziger minimaal.

De dienstregeling werd ook iets gewijzigd vanwege de gewijzigde treintijden.

## Communicatie en marketingactiviteiten

Om De Bij te promoten zijn er van het begin af aan acties gehouden. Sommige acties zijn bedoeld om klanten te trekken, andere acties waren bedoeld om de naamsbekendheid van de bus te vergroten.

### Oktober 2016: gratis stadswandeling

Tegen inlevering van het bonnetje kon er een gratis wandelroute worden opgehaald bij het toeristisch informatiepunt Punt H.

### Juli – augustus 2016: stadsgids in De Bij

Iedere dinsdagmiddag reed in deze periode een stadsgids mee om te vertellen over de historie van Hoogeveen.

### December 2016: gratis kerststol

Een spaaractie: iedere rit één stempel en een volle stempelkaart met vier stempels kon ingeleverd worden voor een gratis kerststol.

### Maart 2017: Verhalenwerf

Iedere dinsdagmiddag in maart vertelde een vrijwilliger van de Verhalenwerf Hoogeveen iets over een bijzonder (historisch) voorwerp in De Bij.



### April 2017: Blij met De Bij

Een fotoactie tijdens de maand april om de aandacht voor De Bij te vergroten. De winnaar kreeg een dinerbon bij de Lekkernij.

### Zomer 2017: gratis ijs

Tijdens de pulledagen in 2017 kregen reizigers een bon voor een gratis ijsje.

### Najaar 2017: Korting bij Plaazier

Iedere reiziger kreeg kortingsbon in te leveren bij één van de drie locaties van bakkerij Plaazier voor korting op brood, chocola en/of een aardbeienslof.



### December 2018: Zwem mee met De Bij of drink koffie bij De Lekkernij

Iedere reiziger kreeg een bonnetje, die ingeleverd kon worden bij brasserie De Lekkernij of het zwembad de Dolfijn.

### Januari 2019 Uitreiking uniformen chauffeurs

Ter vergroting van de herkenbaarheid van de chauffeurs werden er uniformen uitgereikt. Dit was gelijktijd een goede manier om de chauffeurs in het zonnetje te zetten. De Bij heeft een tweeledig doel. Niet alleen is het een geweldig alternatief vervoersmiddel voor de inwoners van Hoogeveen, gelijktijdig is het een kans voor werknemers van Stark. De werknemers zijn heel trots op hun werk. De dienstverlening van De Bij staat en valt met de klantvriendelijkheid en enthousiasme van de chauffeurs.



### 14 april 2019: Cascaderun

Op deze zondag konden de bewoners van een verzorgingstehuis gratis met De Bij naar de Cascaderun Hoogeveen.

### Januari 2020: nieuwjaarsactie

Wederom: tegen inlevering van een bon kon er koffie en iets lekkers gehaald worden bij brasserie De Lekkernij.

In 2020 tot en met 2021 hebben we verder geen marketing of communicatieacties gedaan in verband met corona.

### Augustus 2022: zomervoordeel

De hele maand augustus voor € 1,- in plaats van € 1,50. Deze actie wordt in 2023 herhaalt.

## Financiële verantwoording 2018-2023

2018	Dekking	Uitgaven
Gemeente Hoogeveen	€ 259.970	
Subsidie provincie Drenthe	€ 110.000	
Kosten vervoer		€ 365.539
Kosten communicatie/marketing		€ 4431,-
<b>Totaal:</b>	<b>€ 369.970,-</b>	<b>€ 369.970,-</b>

2019	Dekking	Uitgaven
Gemeente Hoogeveen	€ 279.981	
Subsidie provincie Drenthe	€ 110.000	
Kosten vervoer		€ 388.601
Kosten communicatie/marketing		€ 1.380
<b>Totaal:</b>	<b>€ 389.981</b>	<b>€ 389.981</b>

2020	Dekking	Uitgaven
Gemeente Hoogeveen	€ 262.020	
Subsidie provincie Drenthe	€ 110.000	
Kosten vervoer		€ 371.390 <sup>1</sup>
Werkzaamheden halte		€ 630
<b>Totaal:</b>	<b>€ 372.020</b>	<b>€ 372.020</b>

<sup>1</sup> Vanwege Corona heeft de Bij een aantal maanden niet gereden. Op het moment dat De Bij niet reed, betaalde de gemeente Hoogeveen 80 % continuïteitsbijdrage.



<b>2021</b>	<b>Dekking</b>	<b>Uitgaven</b>
Gemeente Hoogeveen	€ 266.199	
Subsidie provincie Drenthe	€ 110.000	
Kosten vervoer		€ 375.391
Kosten communicatie/marketing		€ 808
<b>Totaal:</b>	<b>€ 376.199</b>	<b>€ 376.199</b>

<b>2022</b>	<b>Dekking</b>	<b>Uitgaven</b>
Gemeente Hoogeveen	€ 264.941	
Subsidie provincie Drenthe	€ 110.000	
Opbrengsten kaartjes <sup>2</sup>	€ 12.732	
Kosten vervoer		€ 387.673
Kosten communicatie/marketing		
<b>Totaal:</b>	<b>€ 387.673</b>	<b>€ 387.673</b>

<sup>2</sup> Vanaf 2022 delen de vervoerder en de gemeente Hoogeveen de opbrengsten van het kaartje.

2023 (begroting)	Dekking	Uitgaven
Gemeente Hoogeveen	€ 317.207	
Subsidie provincie Drenthe	€ 110.000	
Opbrengst kaartjes	€ 14.000	
Kosten vervoer		€ 440.784
Kosten communicatie/marketing		€ 423
<b>Totaal:</b>	€ 441.207	€ 441.207

De bovenstaande overzicht laat duidelijk zien dat de bijdrage van de provincie Drenthe heel welkom is. De kosten voor het vervoer zijn gestegen door de hoge indexering

## Toekomstplannen

Gemeente Hoogeveen wil De Bij continueren, mits de financiering dat toe laat. Het aantal reizigers en het soort reizigers dat gebruik maakt van De Bij tonen aan dat De Bij een belangrijke voorziening is in de gemeente Hoogeveen en die bijdraagt aan een inclusief en toegankelijk vervoer.

Op dit moment is er geen aanleiding om de stadsbusdienst aanzienlijk aan te passen. In 2021 zijn er aantal bezuinigingen ingevoerd. De dienstregeling wordt verder regelmatig beoordeeld of deze nog voldoet. Het klanttevredenheidsonderzoek 2023 is aanleiding om de regeling opnieuw te beschouwen.

## Bijlagen

Klanttevredenheidsonderzoek 2023