

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1110
van **KARIN BROUWERS**
datum: 30 juni 2020

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Cashless betalen De Lijn - Impact op derde-betalersregeling

Steden en gemeenten kunnen de bus of tram goedkoper maken voor reizigers via een derde-betalerssysteem (DBS). Daarbij neemt de lokale overheid als derde partij de kosten volledig of gedeeltelijk voor haar rekening.

Er zijn vijf soorten derde-betalerssystemen voor de lokale besturen. Welk systeem het best bij de stad of gemeente past, hangt af van de doelgroep die ze wil bereiken en het beschikbare budget. Meer dan 140 Vlaamse gemeenten sloten al een derde-betalersovereenkomst met De Lijn.

Op 1 juli 2020 start De Lijn echter met de invoering van cashless betalen op haar voertuigen. Vanaf dan zal De Lijn volledig overstappen op digitale vervoerbewijzen waardoor de huidige manier voor het uitreiken van vervoerbewijzen wijzigt. Daarvoor stelt De Lijn eveneens het sms-ticket en het Mticket (webversie) voor als nieuw vervoerbewijs bij de derde-betalersregeling. De aanschaf van een ticket blijft belangrijk voor de afrekening tussen de steden en gemeenten en De Lijn. Daardoor moeten de lopende overeenkomsten tussen De Lijn en de steden en gemeenten worden aangepast.

Dat nieuwe systeem maakt het voor de reiziger vanaf 1 juli 2020 omslachtiger en duurder om gebruik te maken van een ticket via de derde-betalersregeling. Ik geef een aantal concrete voorbeelden uit de stad Leuven.

Reeds verschillende jaren ondersteunt ook de stad Leuven verschillende acties van De Lijn om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren, bijvoorbeeld via de winkelactie, het nachtvervoer en de actie P+Bus. Tot op heden was het nachtvervoer en de actie P+bus in Leuven volledig gratis. Voor de winkelactie moesten reizigers rechtstreeks aan de chauffeur 2 euro voor een ticket betalen. Indien reizigers vanaf 1 juli gebruikmaken van een sms zullen ze nu telkens 0,15 euro (extra) moeten betalen als kostprijs aan de operatoren.

Tot 1 juli kunnen gebruikers van bijvoorbeeld het nachtvervoer in Leuven gewoon op de bus stappen en krijgen ze van de chauffeur een gratis ticket. De gebruikers van de actie P+bus krijgen nu een gratis ticket van de buschauffeur (heen en terug) op vertoon van hun parkingticket. Dit makkelijke systeem zal vanaf 1 juli niet meer mogelijk zijn.

1. Waarom koos De Lijn voor een omslachtiger en soms duurder systeem voor de reiziger in het kader van de derde-betalersregeling naar aanleiding van de invoering van cashless betalen?

2. In het kader van de derde-betalersregeling moeten reizigers soms geen ticket betalen. Zo zijn in Leuven bijvoorbeeld het nachtvervoer, maar ook de actie P+bus, gratis.

Waarom werden eveneens de gratis systemen voor de reiziger aangepast en dus complexer en soms betalend (tarief telecomoperatoren)?

3. Is over de invoering van dit nieuwe systeem met impact op de derde-betalersregeling door De Lijn overleg gepleegd met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)? Zo niet, waarom dan niet? Zo ja, wanneer was dit overleg en wat waren dan de belangrijkste conclusies en aanbevelingen?
4. Op welke wijze zal De Lijn daarover communiceren met de reizigers?

ANTWOORD

op vraag nr. 1110 van 30 juni 2020

van **KARIN BROUWERS**

1. Het besluit van De Lijn om de verdeling van (gratis of betalende) vervoerbewijzen op het voertuig af te schaffen heeft meerdere redenen:

- Een tijdswinst van 25.000 uur (inschatting van 15 seconden per verkoop/uitgifte vervoerbewijs) die de stiptheid van onze ritten ten goede komt.
- Een situatie zonder contant geld is zowel voor chauffeur als reiziger veiliger, op vlak van gezondheid (Corona) en criminaliteit.
- De chauffeur kan zich beter focussen op het op- en afstappen van reizigers, alsook op het terug vertrekken van bus of tram.

Om steden en gemeenten de kans te geven om een derdebetalersregeling met tussenkomst op tickets aan te houden, werd gekeken naar de bestaande dragers zoals SMS en digitale tickets (m-tickets). Deze zijn reeds gekend in ons standaard aanbod, laten een contactloze interactie met onze chauffeurs toe, genereren een correcte afrekening aan de derdebetaler en hebben de nodige flexibiliteit die gepaard gaat met de verscheidene derdebetalersregelingen.

De dragers SMS en m-ticket zijn complementair. SMS-tickets zijn laagdrempelig en uiterst eenvoudig in gebruik voor een minder digitaal-georiënteerde doelgroep. M-tickets impliceren dan weer geen operatorkosten en zijn digitaal intuïtief in aankoop en activatie. Beide systemen laten ook een vlotte opstap en controle toe.

De operatorkosten van € 0,15 per verzonden SMS, zijn kosten die onze telecom-operatoren eisen en waar we geen vrijstelling voor krijgen. Uit onze verkoopcijfers blijkt echter dat de verhouding van het aantal reizigers die een vervoerbewijs op SMS aanschaffen vs. m-tickets nog altijd 7 tot 1 is. Hieruit kunnen we concluderen dat de kost van € 0,15 per verzonden SMS, geen belemmering is voor onze klanten. Daarnaast bieden wij mensen die samen reizen de mogelijkheid om met 1 bericht meerdere vervoerbewijzen aan te schaffen waarbij slechts 1 keer operatorkosten betaald worden.

Ten slotte kunnen steden en gemeenten nog altijd opteren voor het aanhouden van een fysieke drager (vervoerbewijs op elektronische kaart), die door de stad of gemeente in kwestie verdeeld wordt via de stadswinkel, bibliotheek, etc. zonder meerkosten voor de reiziger. Voor het Leuvense Winkelticket van € 2 hebben we samen met de stad Leuven besloten om dit eveneens aan te bieden in de Lijnwinkel Leuven en in de ticketautomaten in Leuven.

2. Zie het antwoord op vraag 1.

Bovendien is het zo dat, om een derdebetaler correct te kunnen factureren, we de aanschaf van het vervoerbewijs dienen te registreren, ook al is deze gratis voor de reiziger.

3. In de transitie van De Lijn naar less cash heeft er een intake gesprek met VVSG plaatsgevonden eind 2019 en daarnaast was de VVSG aanwezig op het stakeholderevent op 6 december 2019.

De belangrijkste conclusies en aanbevelingen vanuit VVSG op dit event waren als volgt:

VVSG is niet tegen contactloos betalen en verwelkomt de nieuwe technologie. Weliswaar mits het voorzien van voldoende alternatieven en aankoopmogelijkheden (vb ticketautomaat in alle Mobipunten) en mits tijdige, duidelijke en toegankelijke communicatie naar de reizigers (ook toegankelijk voor mensen die niet vertrouwd zijn met digitale aankopen).

Omtrent de ontwikkeling van de alternatieve dragers voor de derdebetalersregeling in dit kader is geen apart overleg ingepland met VVSG. Elke betrokken gemeente of stad is geïnformeerd via brief en telefoon en waar mogelijk (omwille van Corona) tijdens een overleg met onze klantenbeheerders. Wat betreft de stad Leuven, werd sedert 3 april 2020 meermaals overlegd via e-mail, brief en video-call met de betrokken dienst van de stad.

4. Elke betrokken stad of gemeente heeft een uitgeschreven communicatiebericht en afbeelding ontvangen om te publiceren in het gemeenteblad en/of op hun website/social media. In sommige gevallen zullen steden of gemeenten, in overleg met De Lijn, zelf bijkomende communicatie voorzien. Voor de stad Leuven werd op 18 juni 2020 deze communicatie omtrent de omvorming van de vervoerbewijzen van De Lijn verspreid door de Dienst Communicatie van de stad Leuven in hun algemene kanalen. De systemen waar de stad Leuven een specifieke rol in heeft, werden ook door de stad mee gecommuniceerd in haar webpagina's omtrent P+Bus, Leuven nachtvervoer en het Winkelbiljet van Leuven.

Daarnaast is op elke gemeentepagina van de website van De Lijn de werking van de nieuwe dragers verduidelijkt.

Verder voorziet De Lijn:

- Een nieuwe webpagina met een duidelijk overzicht van alle beschikbare derdebetalersregelingen op tickets. Van hieruit kan de reiziger vlot terugvinden of hij/zij recht heeft op een gereduceerd/gratis tarief en hoe het vervoerbewijs kan aangeschaft worden.
- Een nieuwsbrief naar onze klanten (1Mio geadresseerden), met daarin de nieuwe werkwijze toegelicht.
- Tenslotte zijn ook onze interne collega's De Lijn-medewerkers die in rechtstreeks contact staan met onze reizigers (medewerkers Lijnwinkel, medewerkers klantendienst, chauffeurs, controleurs) zijn vanzelfsprekend op de hoogte, zodat ook zij reizigers kunnen informeren.