

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 476
van **BJÖRN RZOSKA**
datum: 14 januari 2016

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

De Lijn - Gebruik MOBIB-kaart

Eind mei 2006 verbonden de gewestelijke en federale ministers van Vervoer en de staatssecretaris van Overheidsbedrijven zich om tegen 2010 over een uniek ticket te beschikken. Dit ticket bevat een chip waarmee de reiziger gemakkelijker toegang heeft tot het openbaar vervoer, ongeacht op welke vervoersmaatschappij hij een beroep doet.

Die drempelverlaging zou een stimulans voor het openbaar vervoer kunnen betekenen. De klant heeft slechts een contactloze chipkaart nodig die hij oplaadt aan een loket of ticketautomaat of via internet. De chipkaart biedt ruimte voor de tariefproducten van de verschillende vervoersmaatschappijen, bevat een elektronische heroplaadbare portefeuille (principe Proton) en een gedeelte voor andere diensten waarop de klant een beroep zou kunnen doen in het kader van zijn verplaatsing (bv. parking, fietsverhuur). De kaart biedt bijkomende voordelen op het vlak van veiligheid, controle en fraudebestrijding; opstappen verloopt sneller, wat een troef betekent voor een vlot en stipt verkeer; verkeersstromen worden gedetailleerd in kaart gebracht en het aanbod kan hierop worden afgestemd.

In onze buurlanden wordt een dergelijke kaart al langer gebruikt (Londen: Oyster, Nederland: www.ov-chipkaart.nl).

In mei 2008 ging de MIVB reeds van start met zijn MOBIB-kaart, om te beginnen voor de 65+-ers van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Later konden al hun vervoerbewijzen opgeladen worden bij de verkooppunten BOOTIK & KIOSK en de verkoopautomaten GO. De NMBS volgde voor abonnementen en de Jump-biljetten in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, de TEC voor al zijn producten.

Wat De Lijn betreft: in 2014 kwam een MOBIB-kaart voor 65+, inclusief gratis jaarabonnement. Vanaf 8 december 2014 konden op deze kaart ook sommige vervoerbewijzen van de MIVB opgeladen worden: de omnipas 65+ en de 10 rittenkaart.

Sinds 21 april 2015 kunnen alle producten van de MIVB en TEC worden opgeladen. Deze laatste datum liep bijzonder weinig in de kijker. Nochtans werd dan het gebruik van de MOBIB-kaart veralgemeend, tenminste bij de MIVB en TEC. Er is een kaart op naam en een naamloze ('basic') waar men het hele assortiment kan opladen; op de bus kan men enkel één rit kopen met de oude magneetkaart.

Bij De Lijn zijn er tot nog toe enkel MOBIB-kaarten voor 65+.

Zoals oorspronkelijk voorzien zijn de MOBIB-kaarten interoperabel: bv op die van De Lijn kan men een tienrittenkaart (jump) van de MIVB opladen of een abonnement van de NMBS.

Dit staat ook in de beleidsbrief 2016 van de minister: "Sinds eind 2014 kunnen Vlaamse 65-plussers met een MOBIB-kaart producten van MIVB (Brusselse 10 rittenkaart; MIVB 65+-abonnement) aankopen en gebruiken. Sinds april 2015 zijn ook de interoperabele JUMP- en MTB-vervoerbewijzen in Brussel beschikbaar op de MOBIB-kaart." Dat betekent dat de MOBIB-kaart van De Lijn interoperabel is. Er kunnen tot 8 verschillende producten opgeladen worden, ook andere toepassingen zoals Cambio (deelauto's), Villo (deelfietsen in Brussel), B-Parking (betaalparking aan stations).

Een MOBIB-kaart op naam moet soms 'herkend' worden in het systeem van de andere openbaarvervoersaanbieder, vooral voor abonnementen. Dit gebeurt aan een MIVB- of NMBS-loket.

In het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en de Rand maken 65+-ers daar al geruime tijd gebruik van. Op hun kaart van De Lijn staat zowel het jaarabonnement van De Lijn als dat van de MIVB.

Navraag leert echter dat het omgekeerde, een omnipas 65+ van De Lijn opladen op de kaart van de MIVB, niet mogelijk is. Meer nog, zegt De Lijn: "Als u een abonnement van De Lijn én de MIVB wilt, hebt u dus twee aparte MOBIB-kaarten nodig." (brief klantendienst van 21 oktober 2015, kenmerk 7201543971). Dit zou betekenen dat de MOBIB-kaarten van de verschillende vervoersmaatschappijen niet interoperabel zijn...

Een bijkomende vraag in de Lijnwinkel van Brussel-Noord, toch een knooppunt van trein en MIVB, leverde hetzelfde antwoord op: "Voor elke vervoersmaatschappij heb je een aparte MOBIB-kaart nodig." Meer zelfs, het feit dat de klant al een halfjaar rondreed met één MOBIB-kaart waarop zowel het abonnement van De Lijn als dat van de MIVB staat, werd als onmogelijk beschouwd door de medewerkers van De Lijn.

Nog meer in gebruik is de MOBIB-kaart met een treinabonnement én MIVB-abonnement. Bij verlies moet de gebruiker zich wenden tot de uitgever van de kaart (loket NMBS of MIVB) en die levert onmiddellijk een duplicaat af.

Wie een MOBIB-kaart van De Lijn verliest waarop een 65+-abonnement staat van De Lijn én MIVB, moet zich wenden tot De Lijn: ofwel een Lijnwinkel ofwel hun abonnementendienst in Oostende. Het zal evenwel een tweetal weken duren vooraleer de klant een nieuwe kaart krijgt. De Lijnwinkel maakt wel een voorlopig abonnement aan - drie maanden geldig - maar geen voorlopig document voor de MIVB. Deze laatste is evenmin gemachtigd om een vervangdocument af te leveren. "Voor eventuele contracten van andere vervoersmaatschappijen dient u met uw nieuwe MOBIB-kaart bij de betrokken vervoersmaatschappijen langs te gaan," aldus de abonnementendienst van De Lijn. Daardoor komt de klant één tot twee weken in de problemen.

Gezien de aankondigingen van de minister in zijn beleidsbrief over de verdere uitrol van het ReTiBo-systeem en bovenstaande feiten, heb ik volgende vragen.

1. Hoe komt het dat de belangrijkste medewerkers van De Lijn (de centrale klantendienst en het loketpersoneel) de interoperabiliteit van de MOBIB-kaarten niet onderschrijven? Wat zijn de problemen met de interoperabiliteit op dit moment en welke stappen zullen gezet worden om deze zaken op te lossen? Graag met timing.
2. Klopt het, zoals in dit specifieke voorval, dat het niet mogelijk is om een Lijnabonnement op te laden op een MOBIB-kaart van de MIVB? Zo ja, hoe komt dat en wordt dit probleem mee aangepakt in de uitrol die in 2016 en verder gepland staat? Graag met concrete timing.

3. De uitrol, zoals vermeld in de beleidsbrief 2016, spreekt enkel over het veralgemenen van elektronische vervoerbewijzen voor andere abonnementen dan 65+.

Wanneer staat de integratie met andere vervoermogelijkheden (Cambio, fietsverhuur, parkings, ...) gepland? In Brussel en Wallonië is die integratie (bijvoorbeeld Villo-abonnement op je MOBIB-kaart) alvast een feit. Hoe komt het dat Vlaanderen (De Lijn) hierin achterblijft? Graag een concrete timing van de verschillende te nemen stappen om tot de volledige integratie van de mogelijkheden te komen.

4. De Lijn biedt enkel MOBIB-kaarten aan voor 65+ en loopt hierdoor flink achter bij de andere gewesten (Brussel en Wallonië).

Hoe komt dat en wat zijn de vooruitzichten ?

5. Op 30 juni 2016 is het bij de MIVB gedaan met de overgangperiode: magneetkaarten zullen niet langer bruikbaar zijn. Dat betekent dat bussen van De Lijn ofwel stoppen met de verkoop van een jump-biljet op magneetkaart, ofwel een MOBIB-jump-biljet aanbieden.

Wat is hier voorzien in de timing van De Lijn? Hetzelfde geldt voor de magneetkaarten van de TEC. Daar is de deadline zelfs nog korter dag: 31 januari. Op welke manier zal De Lijn de stopzetting van de magneetkaarten bij haar collega-openbaarvervoersaanbieders opvangen?

6. Hoe komt het dat de omvang van de jump-zone niet bekend blijkt bij de klantendienst van De Lijn? Die rekent bijvoorbeeld de halte Zellik-Driekoningen daar niet bij, hoewel deze al minstens sinds 1979 tot de stadszone Brussel behoort. Welk Jump-vervoerbewijs is nodig voor een rit met lijn 243 van halte Zellik-Driekoningen naar de halte Brussel-Expo?
7. Waarom kunnen de Lijnwinkels, net als de MIVB- of NMBS loketten niet meteen een vervangkaart afleveren? De omslachtige procedure van De Lijn noopt de klant om een tweetal weken al zijn ritten met de andere operator(en) een tweede maal te betalen.
8. De beleidsbrief stelt: "Vanaf 1 september moet elke Mobib-kaarthouder zich verplicht registreren bij elke op- en overstap. Omdat de senioren reeds een grote groep vormen binnen de reizigers van De Lijn, kan De Lijn aan de slag met heel wat accurate gegevens over verplaatsingen." Uit navraag blijkt dat verschillende MOBIB-kaarthouders met een abonnement van De Lijn echter nog steeds hun papieren bewijs moeten laten zien aan de chauffeurs in plaats van hun kaart aan de aanwezig apparatuur te scannen.

Is de aanwezige ReTiBo-apparatuur volledig aangepast om sinds 1 september 2015 alle MOBIB-kaarthouders te kunnen registreren?

Zo neen, waar ligt het probleem en tegen wanneer zal dit wel mogelijk zijn?

Zo ja, hoe komt het dat chauffeurs nog steeds naar het papieren bewijs vragen en de klant niet vragen om hun MOBIB-kaart te gebruiken?

ANTWOORD

op vraag nr. 476 van 14 januari 2016

van **BJÖRN RZOSKA**

1. De uitrol van de MOBIB-kaart bij De Lijn is een gefaseerd project. De software om abonnementen en andere vervoerbewijzen van De Lijn te kunnen verkopen op MOBIB-kaarten wordt in opeenvolgende versies opgeleverd en uitgerold. De noodzakelijke verkoopshardware wordt aan deze software-opleveringen gekoppeld. Sinds 2014 is opeenvolgende software gelanceerd voor de lancering van de MOBIB-kaart (met toen nog een gratis abonnement) voor 65+'ers, voor de lancering van het interoperabel JUMP-verhaal op MOBIB, en voor de lancering van het betalende 65+-abonnement op MOBIB (sinds 1 september 2015).

In een volgende fase, die dit jaar aanvangt, zullen de andere types abonnementen op MOBIB worden gelanceerd. In deze fase zullen ook de loketten van De Lijn worden uitgerust met software en hardware om MOBIB-kaarten aan te maken, en om abonnementen onmiddellijk op MOBIB-kaarten te kunnen verkopen.

Van zodra deze soft- en hardware aan de loketten beschikbaar is, zullen de abonnementen kunnen worden verkocht op MOBIB-kaarten (zowel MOBIB-kaarten uitgegeven door De Lijn als door andere openbaar vervoerbedrijven).

2. De abonnementen van De Lijn (met uitzondering van 65+) zijn nog niet op de MOBIB-kaart beschikbaar. Van zodra deze abonnementen op MOBIB worden gelanceerd, zullen ze ook op een MOBIB-kaart van de MIVB kunnen worden aangekocht. Het 65+-abonnement van De Lijn is wel beschikbaar op de MOBIB-kaart, maar kan nog niet op een MOBIB-kaart van de MIVB worden geschreven. Dit zal mogelijk worden van zodra de loketten van De Lijn met de nodige soft- en hardware zijn uitgerust.
3. Binnen BMC (overkoepelende samenwerking tussen MIVB, NMBS, TEC en De Lijn) werd afgesproken om vanaf 2016 zogenaamde 'Card Reader'-licenties ter beschikking te stellen van andere vervoersmogelijkheden. Van zodra de definitieve juridische overeenkomst hierrond wordt gefinaliseerd, kunnen concrete samenwerkingen worden opgestart. Er bestonden reeds voor 2015 overeenkomsten tussen MIVB en derde partijen. Deze worden in een overgangsperiode in de nieuwe juridische overeenkomst opgenomen.
4. Zie antwoord op vraag 1.
5. De verkoop van magnetische JUMP-vervoerbewijzen wordt bij De Lijn stopgezet vanaf 1 maart 2016. Vanaf dan worden JUMP-vervoerbewijzen enkel nog verkocht op MOBIB- of MOBIBbasic-kaarten. Klanten kunnen hiervoor in Brussel terecht bij het ruime verkoopnetwerk van de MIVB, en ook bij NMBS en TEC. In een laatste fase van het MOBIB-project van De Lijn wordt ook de verkoop van anonieme vervoerbewijzen (biljetten, dagpassen, rittenkaarten) overgeschakeld van het bestaande magnetische systeem naar het MOBIB-systeem. De software voor de invoering daarvan wordt opgeleverd na de abonnementen software, en is gepland voor eind 2016. De volledige uitrol op het terrein voor deze doelgroep van

meer occasionele reizigers – waarvan elke rit trouwens nu reeds via magneetkaart of sms wordt geregistreerd– gebeurt vanaf begin 2017. Vanaf dan zal De Lijn ook opnieuw JUMP-vervoerbewijzen kunnen verkopen op MOBIB- of MOBIBbasic-kaarten.

6. De halte Zellik Driekoningen behoort inderdaad tot de stadszone 20 van Brussel. Maar omdat de bus tijdens de verplaatsing van Zellik Driekoningen naar Brussel Expo nog een andere zone kruist, kan men voor deze verplaatsing geen JUMP-biljet gebruiken.
7. Zie antwoord op vraag 1.
8. Alle 65+’ers die bij De Lijn met een abonnement reizen, kunnen dit enkel doen met een MOBIB-kaart. Ze moeten zich dan ook verplicht registreren en kunnen niet meer met een papieren vervoerbewijs reizen met bus of tram. Uitzonderingen hierop zijn:
 - 65+’ers met het statuut ‘Persoon met Handicap’. Deze doelgroep schakelt in een latere fase over op MOBIB.
 - 65+’ers die buiten Vlaanderen zijn gedomicilieerd en die een betalend abonnement hadden aangekocht voor 1 september 2015. Deze klanten kunnen hun bestaand (papieren) abonnement blijven gebruiken tot vervaldag. Indien zij hun abonnement willen verlengen, zal dit ook op MOBIB zijn.
 - 65+’ers die een duplicaat van hun MOBIB-kaart hebben gevraagd wegens verlies of defect. Voor de periode tot het ontvangen van hun nieuwe MOBIB-kaart ontvangen ze een tijdelijk papieren vervoerbewijs.

Voor de overige abonnees en reizigers met anonieme vervoerbewijzen wordt de registratie verplicht van zodra De Lijn de software voor uitgifte van deze vervoerbewijzen heeft uitgerold (volgens de timing zoals beschreven in de antwoorden onder deelvragen 1 en 5).