

Vraag nr. 137
van 20 april 2005
van mevrouw ANNICK DE RIDDER

De Lijn – Automatische ticketverdelers

In onder meer de pre-metrotunnels van Antwerpen staan automatische ticketverdelers opgesteld. De bedoeling is dat de reiziger zijn vervoersbewijs bij voorkeur aanschafft aan zo een automaat, zodat de bus- of trambestuurder daarvoor niet meer moet instaan. De nieuwste trams worden op overeenstemmende wijze ingericht (er is geen ingang meer aan de bestuurderspost). Hiermee wil De Lijn het tijdverlies aan haltes reduceren en zodoende een vlottere doorstroming van haar voertuigen verzekeren.

Thans stellen de reizigers vast dat de ticketverdelers meer defect zijn dan dat ze behoorlijk werken. Hierdoor ontstaat een tussen-wal-en-schip-situatie. De Lijn onderricht haar trambestuurders, die vervolgens conform handelen, dat zij de klant moeten verwijzen naar de automaten. Wanneer de reiziger zich bij defect ervan naar de bestuurder begeeft om een ticket aan te schaffen, laat de chauffeur in sommige gevallen bewust de reiziger toe zonder ticket. Dit heeft het nodige inkomstenverlies voor De Lijn tot gevolg. Daarenboven leidt de situatie tot conflicten bij een bijzondere controle van de vervoersbewijzen, die De Lijn geregeld uitvoert. De controleurs krijgen de opdracht in het hierboven geschetste geval "passend" op te treden.

1. Op hoeveel worden de gederfde inkomsten door de hierboven aangehaalde impasse geraamd ? Hoe worden deze cijfers berekend ?

2. Wie of wat veroorzaakt het veelvuldig defect van de automaten ?

Gaat het om oneigenlijk gebruik van de toestellen ? Betreft het vandalisme ? Gaat het om technische problemen (mechanisch, software, ...) ? Betreft het gebrek aan onderhoud ?

3. Wie voert het onderhoudscontract voor de automaten uit ?

4. Kan de minister bevestigen dat de tram- en busbestuurders wel degelijk een geldig vervoersbewijs moeten afleveren tegen betaling als de ticketautomaten defect zijn ?

5. Onderricht De Lijn haar controleurs dat zij op gepaste wijze moeten optreden ?

Zo ja, wat wordt daaronder verstaan ?

6. Waarom worden "De Lijnspotters" niet ingezet om problemen met de automatische ticketverdelers te signaleren ?

7. Wordt ervoor gezorgd dat de automatische ticketverdelers van De Lijn in de toekomst beter werken ?

Antwoord

Allereerst wil ik aanhalen dat De Lijn op dit moment beschikt over twee verschillende typen van automaten.

Enerzijds zijn er de AVM-toestellen (Automatic Vending Machine). Dit zijn de grote automaten waarmee de reiziger via een touchscreen zelf een vervoersbewijs naar keuze kan aanmaken. Deze toestellen zijn geleverd door Prodata Systems (België - Zaventem).

Anderzijds zijn er de Biljetautomaten. Deze kleinere toestellen verkopen uitsluitend geprécodeerde biljetten 'l-zone' tegen een vast bedrag. Deze toestellen worden enkel in Antwerpen en Gent geplaatst langs de tramlijnen en worden geleverd door de firma Höft & Wessel (Duitsland - Hannover).

1. Als er gederfde inkomsten zouden zijn, kan daar op dit moment geen raming worden van gegeven.

2. Deze vraag heeft enkel betrekking op de Biljetautomaten aangezien de grotere toestellen (AVM's) sedert enkele maanden onder een onderhoudscontract vallen en sedertdien zeer constant draaien, met een zeer beperkte 'uitdienst-tijd'.

De Biljetautomaten zijn eenvoudige apparaten waarin een gemodificeerde ticketgever werd geplaatst om de biljetten van De Lijn te kunnen uitgeven. Als er al defecten optreden, is het nagenoeg altijd door deze ticketgever. De Lijn stuurt de leverancier dan ook aan om deze ticketgever te laten optimaliseren zodat deze storingen zo snel mogelijk kunnen worden weggevoerd.

Tevens te vermelden is dat er een beperkt aantal toestellen geplaatst zijn waar de elektriciteitsaansluiting nog moet worden aangebracht. Ook dit wordt zo snel mogelijk in orde gebracht.

3. Zoals hoger gemeld is er voor de AVM's een onderhoudscontract. Dit is toegewezen aan de leverancier, Prodata Systems.

Voor de Biljetautomaten is er tot op heden nog geen onderhoudscontract toegewezen. De toestellen zijn immers nog onder garantie tot en met de definitieve oplevering.

Ondertussen zijn de onderhandelingen over het onderhoudscontract wel lopende zodat dit onmiddellijk kan worden opgestart wanneer nodig.

4. De chauffeur verkoopt nog:

- biljetten als de automaten defect zijn
- dagpassen
- evenementenbiljetten
- bijbetalingen (tekort op kaart, overstap)

5. De controleurs worden als volgt onderricht:

- als bij controle een reiziger verklaart geen biljet te hebben omdat de automaat defect was, ofwel:
 - de reiziger begeleiden naar een werkende automaat en een biljet laten aankopen
 - bij de chauffeur een biljet aanschaffen onder begeleiding
- als een biljet uit automaat niet ontwaard was:
 - en dezelfde dag aangekocht is: ontwaarden
 - meerdere dagen oud is: PV opmaken
 - andere gevallen: PV opmaken

6. De Lijnspotters begeleiden reizigers op het voertuig en helpen de klanten aan de haltes.

In de premetro-stations zijn er ook toezichters.

De eerste 4 weken na de ingebruikname van de biljetautomaten werden de klanten ook geholpen door 2 hostessen die op de premetrolijnen ook folders verdeelden.

7. Voor de grote ticketautomaten is er in het onderhoudscontract ook een preventief onderhoud voorzien. Dit laatste wordt uitgevoerd naargelang de behoeften met een minimum van 1 per jaar. Deze taken zullen er toe leiden dat de stabiliteit van deze machines nog wordt verhoogd.

De leverancier van de Biljetautomaten werd door De Lijn verantwoordelijk gesteld voor de slechte werking en aangemaand alle storingen op te lossen binnen afzienbare tijd.

Hierbij wordt er vooral bijgestuurd op de werking van de ticketgever. Van zodra dit probleem verholpen is zal het aantal storingen ook sterk afnemen.

De problemen i.v.m. de elektriciteitsaansluitingen worden eerstdaags opgelost.