

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 162

van **ORRY VAN DE WAUWER**

datum: 18 november 2019

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Digitale vervoerbewijzen

Uit eerdere cijfers over de aankoop van tickets van De Lijn, blijkt dat de aankoop van vervoerbewijzen via nieuwe vormen niet de grote overname van de klassieke tickets inhoudt.

Aantal ritten met biljetten, per soort:

aantal ritten	2016	2017	jan-aug 2018
gewone biljetten	7.801.578	8.094.777	5.549.611
SMS	12.011.823	11.721.583	7.486.106
M-ticket	25.640	402.567	322.063
Totaal biljetten	19.839.041	20.218.927	13.357.780

Procentuele verdeling:

% verdeling	2016	2017	jan-aug 2018
gewone biljetten	39%	40%	42%
SMS	61%	58%	56%
M-ticket	0%	2%	2%
Totaal biljetten	100%	100%	100%

Het aandeel van gewone papieren biljetten zit in stijgende lijn, terwijl sms-tickets structureel dalen en ook het aandeel M-tickets via de app blijft eerder beperkt. Voormalig minister Weyts nuanceerde deze bedenking met het feit dat de aankoop van papieren biljetten in de zomer hoger ligt, en de periode januari-augustus 2018 niet integraal vergeleken kan worden met 2017. Met de uitdoving van de papieren tickets, vraag ik graag naar de stand van zaken in verband met de digitalisering van de aankoop van vervoerbewijzen.

1. Is er een daling te merken van de digitale vervoerbewijzen in 2018? Zo ja, welke verklaring is er voor deze evolutie?
2. Kan bovenstaand overzicht aangevuld worden voor de resterende maanden van 2018?

3. Wat is de prognose voor 2019? Worden meer digitale vervoerbewijzen aangekocht met het uitdoven van de klassieke vervoerbewijzen?
4. In sommige Antwerpse premetrostations (zoals Groenplaats) is er een gebrek aan mobiel bereik op de perrons. Hierdoor kan geen vervoerbewijs worden aangekocht via sms. Mogelijk vormt dit ook een probleem voor de M-tickets. Dit is uiteraard een probleem voor de passagiers die digitaal wensen te betalen.

Is de minister hiervan op de hoogte? Worden initiatieven genomen om dit aan te pakken?

5. Het M-ticket en de digitale vervoerbewijzen kenden heel wat kinderziektes bij de opstart.

Zijn alle problemen nu opgelost? Blijft de app compatibel met oudere of de nieuwste IOS- en Androidversies?

ANTWOORD

op vraag nr. 162 van 18 november 2019

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1-2. Hieronder een overzicht van het aantal ritten met biljetten en kaarten voor 2017 en 2018, opgesplitst naar soort vervoerbewijs :

aantal ritten	2 017	2 018
Biljetten	8 094 777	8 358 897
Mobiele biljetten	12 124 150	12 151 754
<i>SMS ticket</i>	11 721 583	11 517 353
<i>M ticket</i>	402 567	634 401
totaal biljetten	20 218 927	20 510 651
Kaarten	26 288 393	25 053 192
Mobiele kaarten	0	947 808
totaal kaarten	26 288 393	26 001 000
Biljetten/Kaarten	46 507 320	46 511 651

Aandeel binnen soort vervoerbewijs:

aantal ritten	2 017	2 018
Biljetten	40,0%	40,8%
Mobiele biljetten	60,0%	59,2%
<i>SMS ticket</i>	58,0%	56,2%
<i>M ticket</i>	2,0%	3,1%
totaal biljetten	100%	100%
Kaarten	100%	96,4%
Mobiele kaarten	0%	3,6%
totaal kaarten	100%	100%

Ten opzichte van 2017 stijgen het aantal ritten met biljetten en kaarten licht.

Wat de Biljetten betreft: de Mobiele biljetten stijgen, binnen deze groep is er een verschuiving van SMS-ticket naar M-ticket.

Wat de Kaarten betreft: het aandeel Mobiele kaarten in 2018 was 3,6%.

3.

aantal ritten	jan-okt2018	jan-okt 2019
Biljetten	7.036.545	7.106.905
Mobiele biljetten	9.986.000	10.292.666
<i>SMS ticket</i>	9.537.204	9.109.198
<i>M ticket</i>	448.796	1.183.468
totaal biljetten	17.022.545	17.399.571
Kaarten	21.066.911	19.291.210

Mobiele kaarten	612.171	2.490.605
totaal kaarten	21.679.082	21.781.815
Biljetten/Kaarten	38.701.627	39.181.386

aantal ritten	jan-okt2018	jan-okt 2019
Biljetten	41,3%	40,8%
Mobiele biljetten	58,7%	59,2%
<i>SMS ticket</i>	56,0%	52,4%
<i>M ticket</i>	2,6%	6,8%
totaal biljetten	100%	100%
Kaarten	97%	88,6%
Mobiele kaarten	3%	11,4%
totaal kaarten	100%	100%

In de periode januari tot en met oktober 2019 zien we ten opzichte van vorig jaar een stijging in Mobiele biljetten (verschuiving van SMS naar M-ticket).

De Mobiele kaart kent ook een sterke groei: het aandeel stijgt naar 11,4%.

- De app heeft vandaag Wifi of mobiele dataverbinding (zoals 4G) nodig om een m-ticket aan te kopen en te activeren. Op plaatsen met beperkt mobiel bereik kan dit voor hinder zorgen. Dit jaar ontving De Lijn hierover een 15-tal klantenreacties. De meest genoemde haltes zijn: Meir, Groenplaats en Astrid. We bouwden een extra veiligheid in zodat gebruikers hun tickets niet foutief kunnen activeren en tonen een melding wanneer er geen actieve internetverbinding is. Voorlopig lopen er geen verdere initiatieven binnen De Lijn.

Binnen de premetro zijn er GSM-antenne/versterkers aanwezig die het bereik moeten versterken. Ondertussen werden dekkingstesten uitgevoerd. Hierbij is gebleken dat er omwille van een defecte repeater momenteel geen 2G/3G dekking is in het premetrostation Groenplaats. In de andere stations zijn er geen defecten gedetecteerd.

- Het merendeel van deze problemen werd intussen opgelost. Zo is het aantal klachten over onze digitale tickets met 75% gedaald ten opzichte van afgelopen zomer. Het team van De Lijn test eerst de app en alle nieuwe features op zowel oude als nieuwe iOS- en Androidversies alvorens we lanceren.