

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 889  
van **BERT MAERTENS**  
datum: 26 mei 2020

---

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

---

*De Lijn - Proefproject contactloos betalen (cEMV)*

Sinds maandag 25 mei 2020 kunnen reizigers ook op de Antwerpse trams hun rit contactloos betalen. Nadat dit systeem (cEMV) eerder werd geïmplementeerd op de kusttram (sinds 6 april) en op de Gentse trams (sinds 15 mei) is het Antwerpse tramnet de derde locatie waarop er contactloos kan worden betaald.

1. Hoe evalueert de minister het proefproject van de afgelopen weken?
2. Hoeveel reizigers maakten gebruik van dit systeem tijdens het proefproject? Wat is daarbij het aandeel van de gebruikers die overstapten op een andere tram binnen 60 minuten?
3. Wat was de impact van de coronacrisis op de uitrol van het systeem?
4. Heeft de minister al zicht op de datum waarop het systeem van contactloos betalen zal worden geïmplementeerd op de bussen van De Lijn?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 889 van 26 mei 2020

van **BERT MAERTENS**

---

Algemene opmerking: het gaat om een pilootproject met als doel mogelijke pijnpunten te ontdekken om dan te kunnen remediëren.

1. Globaal positief: een aantal technische aandachtspunten werden ontdekt en konden opgepakt worden. Zowel de softwareleveranciers, de bankensector en de uitgevers van de kaarten waren nauw betrokken bij de piloot. Dit liet toe om kort op de bal te spelen. De piloot op de kusttram gaf genoeg vertrouwen om de piloot uit te breiden naar de andere trams.

Het systeem is gemakkelijk en gebruiksvriendelijk. De 'happy flows' (reiziger met voldoende saldo op de bankrekening en een contactloze bankkaart) verlopen correct.

2. Tussen 6 april 2020 (lancering op de kusttram) en 15 mei 2020 (lancering op de trams in Gent) werd het systeem 615 keer gebruikt. 118 daarvan stapten over op een andere tram.

Het ogenschijnlijk lage aantal is te verklaren door de coronacontext. Enerzijds reisden er tijdens deze periode weinig mensen, en al helemaal weinig occasionele reizigers. Anderzijds werd de piloot ook 'stil' gelanceerd, de piloot werd niet aangekondigd in de pers of via andere externe communicatie.

3. De coronacrisis heeft alleszins voor vertraging gezorgd. In eerste instantie bij de softwareleverancier. Daarna ook doordat er bijzonder weinig reizigers reisden tijdens de lockdown en de evaluatie van de piloot dus trager liep.

Het systeem wordt uitgerold op de bussen maar is momenteel niet bruikbaar op de bussen omdat de terminal vooraan in de bus staat bij de chauffeur. Aangezien de chauffeur afgeschermd zit, gecompartmenteerd en de reizigers nu achteraan moeten opstappen, is de terminal op de bussen niet bereikbaar voor de reizigers. Bij trams zijn er meerdere terminals aanwezig, waardoor die wel al gebruikt kunnen worden.

4. Vooraleer er naar een volledige uitrol (dus ook op de bussen) kan overgestapt worden, moet er een alternatief zijn voor de afscherming van de chauffeurspost die er momenteel omwille van Covid-19 is aangebracht. En deze oplossing moet implementeerbaar zijn op alle bussen. De Lijn onderzoekt dit momenteel. Wanneer deze oplossing er is, kan de implementatie van cEMV ook op de bussen gebeuren.