

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1117
van **CARMEN RYHEUL**
datum: 2 juli 2020

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

De Lijn - Verkooppunten langs het traject van de kusttram

Op woensdag 1 juli vernamen we via de lokale persberichtgeving dat de Lijnwinkels in Bredene definitief worden gesloten. Het Bredense gemeentebestuur werd op dinsdag, één dag voor de start van de zomervakantie, door De Lijn op de hoogte gebracht dat de drie Bredense Lijnwinkels op het traject van de tramlijn niet meer zullen openen. De gemeente stelde niet opgezet te zijn met deze maatregel. Lijnwinkels zijn volgens Bredene voor een kustgemeente meer dan alleen maar verkooppunten voor vervoersbewijzen. Een lokale schepen van Bredene lichtte het als volgt toe: "Naast de ticketverkoop zijn het ook belangrijke informatiepunten voor toeristen. Enkele jaren geleden werden alle Lijnwinkels nog vernieuwd en nu vernemen we dat er zelfs al wordt bekeken om in de toekomst de Lijnwinkels te verwijderen of aan te passen naar schuilruimte. Onbegrijpelijk."

De Lijn antwoordt dan weer dat de Lijnwinkels in Bredene niet rendabel genoeg zijn. Volgens De Lijn werden deze vervangen door ticketautomaten. De woordvoerder van De Lijn verklaarde: "Hierdoor heeft iedereen nog altijd de mogelijkheid om ter plaatse een ticket te kopen. We zijn bezig met een algemene operatie om de tickets te automatiseren. In dat kader werden enkele Lijnwinkels gesloten. Er is bij de beslissing vooral gekeken naar de verkoop en de vaststelling dat de apparatuur aan de kust tien maanden per jaar niet gebruikt wordt. Op basis daarvan is Bredene er blijkbaar zo uitgekomen, maar er zijn ook nog andere Lijnwinkels aan de kust gesloten".

1. Hoeveel van de Lijnwinkels, gelegen langs het tracé van de kusttram, zijn de afgelopen vijf jaar gesloten?
2. Hoeveel van deze Lijnwinkels zijn momenteel nog open?
3. Hoeveel van de nog actieve Lijnwinkels worden ook bestempeld als minder rendabel?
4. Wat zijn de criteria om een Lijnwinkel als rendabel te bestempelen? Gaat dit om een bepaald aantal passagiers, een bepaald aantal transacties of spelen er nog andere factoren?
5. Wordt er bij een beslissing tot sluiting van een Lijnwinkel ook rekening gehouden met de mogelijke gevolgen voor gebruikers van het openbaar vervoer die minder goed overweg kunnen met de automaten? Ik denk daarbij vooral aan senioren. Het aandeel senioren ligt in de kustgemeenten immers aanzienlijk hoger in vergelijking met de rest van Vlaanderen.
6. Is het een optie om Lijnwinkels waarbij vooral tijdens de zomermaanden wordt aangeklopt, maar amper in de niet-vakantieperiodes, tijdelijk open te houden, als het ware als een pop-up-Lijnwinkel?

7. Welke plannen heeft De Lijn op korte en lange termijn met de nog actieve Lijnwinkels langs dit traject?

ANTWOORD

op vraag nr. 1117 van 2 juli 2020

van **CARMEN REYHEUL**

1. De afgelopen 5 jaar zijn er 21 Lijnwinkels gesloten aan de Kust.
2. Er zijn 12 Kustlijnwinkels tussen Knokke en De Panne en één permanente Lijnwinkel aan het station van Oostende.
3. Door de vooraf gebeurde analyse en reeds uitgevoerde sluitingen en deze van Bredene zijn er momenteel geen minder rendabele Lijnwinkels meer.
4. Er wordt een conclusie getrokken op basis van het aantal klantencontacten – klantencontacten voor De Lijn, dus niet de contacten die toeristische of andere informatie vragen wat een bevoegdheid is van de lokale besturen om invulling aan te geven – en een evenwichtige geografische spreiding van de winkels langsheen het Kusttramtraject in het kader van een vlotte doorstroming. Dit is aanvullend op een reeds eerder goedgekeurd en in uitvoering zijnde meerjarenplan waarin digitalisering, ticketautomaten (vervoerbewijzen 24/7 beschikbaar) en voorverkoop een groeiend aandeel hebben.
5. De Lijn is er zich van bewust dat de digitalisering van onze samenleving voor sommige burgers minder evident is. De automaten hebben een gebruiksvriendelijk ontwerp en worden ingezet op het volledig Vlaamse net van De Lijn. De klant navigeert eenvoudig van scherm naar scherm via touchscreens die eveneens meertalig zijn. Klanten die liever een Lijnwinkel bezoeken kunnen terecht in één van de 13 Lijnwinkels, waaronder de vaste Lijnwinkel in Oostende. Deze laatste biedt het volledige gamma vervoerbewijzen aan inclusief de verkoop van abonnementen. Wie vragen heeft kan ook steeds contact opnemen met onze klantendienst, zowel telefonisch, als per mail of via social media.
6. Aan het einde van deze zomer wordt de huidige situatie geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd waarbij het idee van een pop-up-Lijnwinkel wordt meegenomen.
7. Jaarlijks wordt een evaluatie gehouden en, waar nodig, bijgestuurd. De veranderingen die dit jaar werden doorgevoerd, zullen daarbij eveneens zeer grondig worden geëvalueerd. Indien zou blijken dat bijstellingen zich opdringen is De Lijn daartoe bereid.