

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 3

van **ORRY VAN DE WAUWER**

datum: 26 september 2022

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Reizigersinformatie

Afgelopen jaren werd de realtime reizigersinformatie van De Lijn gemoderniseerd. Hiervoor werden 975 realtime infoborden geïnstalleerd op haltes van De Lijn, werd een audiovisuele halteaankondiging op alle Hermelijn-, Albatros- en CAF-trams uitgerold en een visuele halteaankondiging op 66% van de bussen in regie voorzien. Op die wijze wordt de reiziger van tram en bus beter voorzien van actuele reizigersinformatie. De uitrol werd begin dit jaar zo goed als afgerond.

1. Hoe worden de uitrol en het gebruik van de realtime informatieborden geëvalueerd? Wordt dit als een meerwaarde door de reiziger en het personeel van De Lijn ervaren?
2. Wordt een verdere uitrol van de realtime informatieborden, naast de eerste 975 borden, vooropgesteld?
3. Hoe correct is de informatie op de realtime borden? Op welke manier worden de stiptheid en nauwkeurigheid van de informatie op de realtime informatieborden gemonitord en gewaarborgd?
4. Hoeveel procent van de aankondigingen op de realtime informatieborden komt overeen met de aangekondigde rit en is bijgevolg effectief correct? Wordt er een bepaald stiptheidspercentage waaraan de realtime info moet voldoen gehanteerd als benchmark?
5. In het geïntegreerd investeringsprogramma (GIP) 2022 werd een budget gereserveerd voor infoborden 2.0. Deze infoborden maken deel uit van de ruimere oefening 'Halte 2.0'.

Kan meer informatie gegeven worden over deze oefening en deze infoborden 2.0?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 3 van 26 september 2022

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1. Reisinformatie speelt een grote rol in de klantentevredenheid van reizigers. Dat weet De Lijn uit ervaring, klantenonderzoek en klantenreacties. Reizigers waarderen ten zeerste dat meer haltes nu beschikken over een realtime-informatiebord – ook al vinden reizigers die reisinformatie ook via de app en website van De Lijn en via apps en websites van derden (bijvoorbeeld Google Maps).

Op deze realtime-informatieborden (en in de app en op de website van De Lijn) kunnen reizigers onder meer:

- In realtime volgen welke bussen of trams aan een halte zullen aankomen en vertrekken.
 - Zien of en hoeveel vertraging er (door drukte op de weg) is ten opzichte van de geplande dienstregeling.
 - Zien welke ritten eventueel geschrapt zijn.
2. Zie ook vraag 1: hoe meer haltes over een realtime-informatiebord beschikken, hoe beter voor reizigers.

De Lijn heeft meer dan 30 000 haltes verspreid over Vlaanderen. Het vervangen van borden vraagt om een vrij groot investeringsbudget. Daarom kiest De Lijn ervoor om de realtime-informatie te voorzien aan haltes waar deze borden het meest nut hebben: drukke haltes, zowel op vlak van reizigers als lijnen ...

De Lijn rolt de realtime-informatieborden verder uit. Daarbij zal De Lijn zich eerst focussen op de belangrijkste haltes (bijvoorbeeld groot aantal opstappende reizigers, belangrijke locaties zoals stationsomgevingen ...).

Er wordt nu een planning opgesteld voor de vervanging en de plaatsing van nieuwe borden. De focus ligt op de periode 2023-2025; de oefening loopt daarna uiteraard verder.

3. De informatie die op de realtime-informatieborden getoond wordt, is dezelfde als de informatie die in de app en op de website van De Lijn getoond wordt. De correctheid van de informatie op de borden wordt dus niet afzonderlijk gemeten.

De correctheid van realtime-informatie wordt continu gemeten (24/24 uur, 7/7 dagen). De Lijn meet aan alle haltes (dus ook die waar geen realtime-informatiebord staat) en voor alle doorkomsten aan die haltes of er een realtime-voorspelling is en of die voorspelling correct is.

Het laatste halfjaar was de realtime-informatie van De Lijn in gemiddeld 89,9% van de gevallen correct (bron: metingen De Lijn).

Daarnaast wordt de werking van de realtime-informatieborden (bijvoorbeeld: staat het bord aan of niet?) gemonitord om defecte borden zo snel mogelijk te herstellen. Eén keer per maand rapporteert De Lijn hoeveel van de realtime-informatieborden aan de haltes op dat moment werken of defect zijn.

Volgens de laatste status van De Lijn is 97,6% van de geïnstalleerde realtime-informatieborden operationeel (bron: metingen De Lijn, gebaseerd op monitoring vanop afstand, aangevuld met info uit meldingen van reizigers en van medewerkers van De Lijn).

4. Zie ook antwoord op vraag 3.
De Lijn gebruikt momenteel geen (externe) benchmark, maar de streefwaardes die De Lijn zichzelf oplegt, liggen jaar na jaar hoger.
5. De Lijn heeft een project gelanceerd om alle schermen te vervangen die end-of-life zijn. In een eerste fase (2023) zullen er een 200-tal borden worden vervangen door bestaande overeenkomsten uit te voeren. Er wordt ook een tender opgesteld voor de overige borden, waarbij technologie, duurzaamheid, prijs, onderhoud en monitoring de basis zullen vormen. Deze tender wordt in de eerste jaarhelft van 2023 gelanceerd.