

Vlaams Parlement
Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
Hoorzitting Basisbereikbaarheid Fase 2
Reactienota TreinTramBus
18 januari 2024

Op 6 januari 2024 is fase 2 van de basisbereikbaarheid uitgerold. De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement houdt hierover een hoorzitting op donderdag 18 januari 2024. De commissie nodigt TreinTramBus uit om schriftelijk te reageren op de invoering van fase 2.

Vanzelfsprekend blijft TreinTramBus steeds beschikbaar om zijn standpunten tijdens de commissievergadering zelf te komen toelichten.

TreinTramBus erkent dat het OV-aanbod met fase 2 van de basisbereikbaarheid op een aantal plaatsen verbetert. Dat is met name het geval voor heel wat kernnetlijnen die frequenter gaan rijden. Door de budgetneutraliteit heeft dat echter voor gevolg dat elders aanbod sneuvelt. Maar dat zijn geen communicerende vaten: een reiziger die van het openbaar vervoer afhankelijk is (volgens recent onderzoek 93 % van alle reizigers van De Lijn!), zijn halte of bus verliest en daardoor niet meer op zijn bestemming geraakt, heeft er geen boodschap aan dat het elders voor anderen wel beter wordt. Het flexvervoer vult dat in sommige vervoersregio's gedeeltelijk op, maar teveel mensen blijven met deze hervorming in de kou staan.

1 Communicatie

Medio 2023 begon De Lijn bij fase 1 pas half juni te communiceren over het nieuwe net dat op 1 juli startte. TreinTramBus is daarover met De Lijn constructief in overleg gegaan en dat heeft tot een veel betere communicatie geleid. Dat moest ook wel omdat er nu veel meer wijzigde. De communicatie over het flexvervoer was evenwel ontoereikend en onduidelijk. Op basis van de affiches aan de haltes dachten heel wat mensen ten onrechte dat ze hun bus zouden verliezen.

Het is goed dat er opnieuw netplannen zijn, maar ze zijn veel te schematisch zodat het vaak niet lukt de nieuwe routes in detail correct te lezen. Vergelijken met het vroegere net is moeilijk, want op de website zijn de oude netplannen (ook al zijn ze soms niet veranderd) spoorloos verdwenen. Maar niet iedereen kent het tram- en busnet op zijn duimpje.

Dienstregelingsfolders zijn er nog niet, net nu mensen een overzicht het meeste nodig hebben. De pdf's op de website zijn voor vele lijnen veel te complex en moeilijk af te drukken. Je moet er soms erg lang op wachten.

Soms is een lijn op zich niet veranderd, maar heeft ze enkel een of meer nieuwe lijnnummers gekregen. Wie goed zoekt, vindt die informatie wel op halteniveau, maar een overzichtelijke lijst met oude en nieuwe nummers ontbreekt. Dat is zeker lastig als een

oude lijn met één nummer vervangen is door een reguliere lijn en een aantal functionele lijnen. Zo is de oude lijn 20a Hasselt – Bilzen – Maastricht/Lanaken bv. vervangen door de nieuwe, hoogfrequente lijnen 20a en 20b, aangevuld met functionele lijnen 203, 204, 206, 207, 208 en 209. In plaats van in één dienstregeling moeten reizigers nu in 8 verschillende dienstregelingen gaan kijken. Begin er maar aan.

2 Aansluitingen

Basisbereikbaarheid wordt georganiseerd als een gelaagd netwerk: het treinnet, het kernnet, het aanvullend net en het vervoer op maat. In knooppunten (daar waar lijnen elkaar kruisen) moet de reiziger vlot kunnen overstappen tussen die verschillende lagen. Een gemiste aansluiting houdt vaak een lange wachttijd in waardoor de reiziger dreigt af te haken. Voor een vlotte overstap moeten volgende criteria gerespecteerd worden:

- 1 De dienstregelingen van verschillende lijnen moeten op elkaar afgestemd worden. Zo vermijden we lange wachttijden op een knooppunt die de totale reisduur onnodig doen toenemen. De Lijn en de vervoersregioraden hebben op een aantal plaatsen te weinig aandacht gehad voor optimale aansluitingen.
- 2 Als een rit vertraging heeft, moet De Lijn erover waken dat ze de aansluiting – binnen redelijke perken – garandeert. Chauffeurs weten vaak niet op welke voertuigen en reizigers ze moeten wachten.
- 3 Het moet voor de reiziger duidelijk zijn waar de aansluitende bus vertrekt. Idealiter is de loopafstand zo kort mogelijk. Infrastructureel lukt dat niet altijd, bv. als twee aansluitende lijnen over elkaar kruisende wegen rijden. Dit geldt ook voor een overstap tussen trein en bus. Bij voorkeur stopt een bus vlak naast het treinperron. Omdat dat vaak moeilijk te realiseren is, moet een realistische overstaptijd voorzien worden.
- 4 Binnen een vervoersnetwerk is doorstroming van cruciaal belang. De Lijn én de reizigers verliezen als een bus of tram vastzit in het verkeer. Zowel steden en gemeenten als het Agentschap voor Wegen en Verkeer dragen hierbij als wegbeheerders een belangrijke verantwoordelijkheid. Bij de aanleg van wegeninfrastructuur is het belangrijk om te zorgen voor een goede doorstroming.

Meer inzetten op een gelaagd netwerk is geen foute keuze, wel integendeel. Hierdoor kun je met dezelfde middelen beter openbaar vervoer aanbieden. Maar de reizigers moeten op aansluitingen en overstappen kunnen vertrouwen. Op dit ogenblik gaat hier veel te weinig aandacht naartoe, waardoor de dienstverlening de reizigers zeer vaak in de steek laat. In deze context is de situatie aan P+R Melsele schrijnend: gedurende 13 jaar is De Lijn er niet in geslaagd betrouwbare aansluitingen tussen stadstram 3 enerzijds en de Waaslandse streekbussen anderzijds te bieden. Dat leidde tot massale ergernis bij de reizigers en ongetwijfeld ook reizigersverlies. Sinds 6 januari rijden alle Waaslandse streeklijnen opnieuw tot het Frederik van Eedenplein op Linkeroever: meer dan 6,5 km rijden bus en tram parallel aan mekaar. Dat biedt de veelgeplaagde reizigers wel terug meer zekerheid, maar het manifeste gebrek aan overstapcultuur bij De Lijn kost heel veel geld, dat ze elders (bv. in de hele zone tussen de E34 en de Nederlandse grens) beter had kunnen gebruiken.

Gegarandeerde en betrouwbare aansluitingen zijn een efficiënt middel om het reizigersvertrouwen te doen groeien en zo een *modal shift* te realiseren.

3 **Tariefintegratie**

Volgens het decreet basisbereikbaarheid mogen buslijnen niet parallel met spoorlijnen rijden. Dat lijkt op het eerste gezicht logisch, maar is het bij nader inzien helemaal niet. De voormalige buslijn 84 bediende tussen Mol en Geel 16 haltes. De route liep nagenoeg parallel aan de spoorlijn, maar tussen Mol en Geel stopt de trein nergens. Toch is de bus, die een totaal andere functie vervulde als de trein, verdwenen. Op andere plaatsen is men hier – gelukkig maar – pragmatischer mee omgesprongen.

Beter dan buslijnen naast spoorlijnen blind af te schaffen terwijl ze een verschillende rol vervullen, is ervoor zorgen dat het treinnet en het tram- en busnet complementair aan mekaar zijn. *Bus en rail als één geheel*. Het zou evident moeten zijn dat een reiziger bv. het eerste deel van zijn verplaatsing met de bus aflegt, vervolgens op de trein overstapt en twee stations verder weer een bus neemt. Het treinnet en het busnet versterken elkaar zo. Op voorwaarde tenminste dat alles tegen hetzelfde tarief kan.

TreinTramBus pleit al meer dan 20 jaar voor tariefintegratie. Op de Brupass, de mislukte Citypass en het Euregioticket na blijft dat in ons land ondenkbaar, terwijl het in het buitenland al decennialang een vaste waarde is. Niemand stelt overigens voor de auto één verkeersbelasting in vraag, hoewel er meerdere wegbeheerders zijn. In een echt gelaagd netwerk – wat de basisbereikbaarheid pretendeert te zijn – is tariefintegratie een onmisbare succesfactor. Maar in deze belangrijke Vlaamse hervorming ontbreekt tariefintegratie. Buitenlandse voorbeelden tonen nochtans ten overvloede aan dat tariefintegratie een hefboom voor een substantiële *modal shift* is.

4 **Flexvervoer, de oplossing voor alle problemen?**

De flexbus wordt naar voren geschoven als oplossing voor alle verplaatsingen die met het kernnet en aanvullend net niet mogelijk zijn. Maar in de praktijk is dat slechts gedeeltelijk waar. Voor veel verplaatsingen biedt de flexbus geen oplossing.

De nieuwe flexvoertuigen zijn modern en erg comfortabel. Ze zijn helaas minder toegankelijk dan de belbus voor minder mobiele reizigers.

4.1 **Flexvervoer als adequaat alternatief?**

De aangeboden capaciteit aan flexvervoer verschilt sterk van vervoersregio tot vervoersregio. Bij te weinig flexhaltes of te weinig flexbussen kunnen reizigers de gewenste verplaatsing niet maken. Zo moet flexbus Aalst een groot gebied bedienen met een te klein aantal voertuigen. Het gevolg is dat woon-schoolverplaatsingen al enkele dagen op voorhand niet meer te boeken zijn en dat spontane uitstappen zeer moeilijk te realiseren zijn.

Op sommige plaatsen komt er helemaal geen flexbus, zelfs niet nadat vaste lijndiensten zijn opgeheven, bv. in de vervoersregio Vlaamse Rand. Er zijn zelfs gebieden zonder flexbus waar tot voor kort enkel de belbus langskwam (bv. Waasmunster Heide). Hier is er geen enkel alternatief en dreigt dus vervoersarmoede.

De voorbije tijd hoorden we in de media vaak vertellen dat de flexbus een alternatief zou zijn voor de afgeschafte haltes. Niets is minder waar. Aan de ruim 3 000 haltes die op 6 januari verdwenen, komt helemaal niets meer: geen vaste lijnbus, geen spitsbediening en ook geen flexbus. Deze haltes verdwenen gewoon en reizigers moeten sowieso een andere

halte in buurt opzoeken. Zeker voor vraagafhankelijke haltes vragen we ons af welke meerwaarde de afschaffing biedt.

De flexbus komt nu ook in (voor)stedelijke gebieden zoals Antwerpen of Gent. Verschillende haltes langs goed bediende tram- en bushaltes zijn nu ook een flexhalte. De Hoppinreisplanner laat hier vaak verplaatsingen toe met een flexbus, terwijl er (voor een deel van de reis) voldoende aantrekkelijke en even snelle alternatieven bestaan met de reguliere tram- of buslijnen. Dit ondermijnt de levensvatbaarheid van de flexbus. De reisplanner moet voldoende rekening houden met het bestaande aanbod en mag enkel een rit aanbieden wanneer er geen alternatief bestaat of dat alternatief een veel te lange reisduur zou inhouden.

4.2 Informatie

Reismogelijkheden met de flexbus vind je enkel terug op de Hoppinapp of -website. Wie – logischerwijs – reisinfo op de gekende website of app van De Lijn een route zoekt, krijgt hoogstens een doorverwijzing. Dit maakt het nodeloos complex en onoverzichtelijk. Bovendien kan de Hoppinreisplanner moeilijk overweg met complexere routes waarbij meerdere overstappen nodig zijn of slechts een deel van de reis met de flexbus afgelegd wordt. Je moet je reis soms in stukjes opknippen om een routevoorstel te kunnen krijgen. De informatie over de werking van het flexvervoer (aanbod, reserveren, tarieven) staat verspreid over meerdere pagina's op de websites van De Lijn en Hoppin.

Wie al het voorgaande niet weet, zal niet de juiste reisinformatie krijgen. Dat is nodeloos ingewikkeld.

4.3 Een rit boeken

Er zijn ruimere mogelijkheden om een rit te boeken dan bij de belbus. Dag en nacht is de Hoppinwebsite of -app beschikbaar en wie liever telefoneert, kan nu terecht op een gratis nummer. Je kan ook reserveren tot 30 minuten op voorhand terwijl dit bij de belbus minstens 2 uur (en vaak een dag) op voorhand moest. In theorie natuurlijk, want als je zo laat reserveert, moet er nog plaats zijn.

De Hoppinapp en -website zijn helaas niet gebruiksvriendelijk en functioneren stroef. Het plannen van een rit duurt lang (zo kan je je gewenst vertrekkuur niet selecteren maar moet je scrollen). Bovendien is het niet mogelijk om op een snelle manier ritten voor meerdere dagen te boeken.

De flexbus geeft zichzelf een marge van een halfuur. Dit betekent dat je pas ongeveer een uur op voorhand de exacte vertrektijd te weten komt. Bij de belbus kende je meteen het exacte vertrekkuur.

De informatie voor en tijdens de rit is erg goed. Zowel via de smartphone als via SMS krijg je regelmatig updates over waar het voertuig zich bevindt. Dit was bij de belbus onbestaande. Voor wie de flexbus occasioneel nodig heeft, is dit een mooi alternatief voor de belbus.

Als de flexbus een dagelijks alternatief moet zijn voor een afgeschafte vaste bus, komt er heel wat administratie en stress bij: zorgen dat de ritten gereserveerd zijn via een niet zo gebruiksvriendelijke app en dagelijks bekijken wanneer de flexbus zich zal aanbieden, want dit kan van dag tot dag verschillen.

5 Betalen voor het flexvervoer

In theorie rijdt het flexvervoer volgens de tarieven van De Lijn, geldig in heel Vlaanderen. In de praktijk echter worden zowel reizigers als chauffeurs van flexbussen serieus op de proef gesteld. De flexbussen beschikken immers niet over ontwaardings- en scanapparatuur. Aangezien De Lijn inmiddels enkel elektronische tickets heeft, kun je aan de drager (MOBIB-kaart, bankkaart) niet zien of daar een geldig vervoerbewijs op staat.

Dat leidt tot een ingewikkelde regeling (zie <https://www.delijn.be/nl/content/flex-tarieven/>) voor wie een 10-rittenkaart van De Lijn heeft of een abonnement op de MOBIB-kaart. Reizigers met een 10-rittenkaart moeten die aan de chauffeur tonen en vervolgens een apart kaartje tegen hetzelfde tarief op de flexbus kopen. Abonnementhouders moeten hun MOBIB-kaart eerst nog registreren op het Hoppinplatform. De chauffeurs moeten overstappers op hun woord geloven en hen zonder extra te betalen op de bus toelaten. TreinTramBus ontving al meerdere meldingen van discussies.

Reizen met het OV wordt daardoor weer een pak complexer. Of dat de juiste manier is om nieuwe reizigers te winnen, is zeer twijfelachtig.

6 Hoppincentrale

Reizigers kunnen het flexvervoer niet op de website van De Lijn reserveren. Dat moeten ze via de routeplanner van www.hoppin.be, in de Hoppinapp of telefonisch via de Hoppincentrale. Wie een toegankelijke rit wil reserveren, moet dat altijd telefonisch doen. De Hoppincentrale is eerder beperkt telefonisch bereikbaar: op weekdays van 6 tot 19 uur, tijdens het weekeinde en op feestdagen van 7.30 uur tot 15 uur.

TreinTramBus vraagt al jaren één geïntegreerde OV-reisplanner voor heel het land, naar analogie met 9292 in Nederland. Met de invoering van het flexvervoer wordt de versnippering nog groter. Naast de reisplanners van de NMBS, De Lijn, de MIVB en de TEC (die soms tegenstrijdige adviezen geven) komt er nog een vijfde Hoppinreisplanner bij. Voor TreinTramBus moet de reiziger centraal staan en dit volgens het principe *Bus en rail als één geheel*. Iedere reiziger moet voor zijn verplaatsing het beste reisadvies en het interessantste tarief kunnen krijgen, zonder dat hij weet moet hebben van de interne taakverdeling tussen de verschillende OV-bedrijven en mobiliteitscentrales.

7 Hoppinpunten

Bij het begin van deze legislatuur maakte minister Lydia Peeters bekend dat ze een bedrag van € 105 miljoen euro voorzag voor de inrichting van in totaal 2 097 Hoppinpunten. Daarvan waren er op 31 december 2023 163 gerealiseerd, een schamele 7,77 %. Een zware onvoldoende dus.

Hoppinpunten zouden trouwens knooppunten in een geïntegreerd OV-netwerk moeten zijn waar de aansluitingen tussen verschillende lijnen optimaal verzekerd worden. In de praktijk gaat het vooral om al dan niet beperkte multimodale infrastructuur.

8 Evaluatie en bijsturing

Een nieuw OV-net moet genoeg tijd krijgen om zich te bewijzen. Te snel evalueren is geen goed idee, maar noodzakelijke bijsturingen mogen niet op zich laten wachten. Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen onvermijdelijke kinderziektes en structurele problemen. Er moet prioriteit worden gegeven aan bijsturingen ten behoeve van kwetsbare groepen. Dat mensen niet meer op school, in een ziekenhuis of (maatwerk)bedrijf, rusthuis of kerkhof geraken, kan gewoon niet. Bijsturingen moeten hier op korte termijn gebeuren.

Minister Peeters heeft in De Zevende Dag gezegd dat niemand in de kou zal blijven staan. TreinTramBus neemt haar op haar woord. Waar mensen als gevolg van afgeschafte haltes en lijnen volledig zonder openbaar vervoer gevallen zijn, moet er snel ingegrepen worden. Soms zal dat zonder veel omhaal met een simpele ingreep kunnen. Maar elders zal dat onvermijdelijk extra geld kosten. Deze Vlaamse Regering moet nog voor de verkiezingen die extra middelen ter beschikking stellen. Zeker in de regio's die over weinig middelen beschikken, mag het aanpakken van rijtijd- of capaciteitsproblemen niet ten koste gaan van verbeteringen die nog maar pas doorgevoerd zijn.

TreinTramBus moet als volwaardig partner structureel bij de evaluatie van het nieuwe net betrokken worden. Dat moet een iteratief proces zijn. Bijzondere aandacht moet naar de zogenaamde tochtgaten tussen de vervoersregio's gaan. De vervanging van de vijf provinciale entiteiten van De Lijn door vijftien vervoersregio's heeft immers tot meer "grenzen" geleid.

Basisbereikbaarheid is nog niet afgerond. Er moeten nog twee fases volgen. De Lijn en de vervoersregio's moeten de lessen uit fase 1 en 2 meenemen opdat ze dezelfde fouten niet opnieuw maken. TreinTramBus wil veel eerder in het proces dienstregelingen ontvangen, om zo bv. aansluitings- en amplitudeproblemen te kunnen detecteren.

Contact:

Peter Meukens, voorzitter TreinTramBus
peter.meukens@vzw.treintrambus.be