

‘Correcte reizigersaantallen zijn must voor efficiënt werkend vervoersbedrijf’

Interview met Johan De Mol (UGent en Reizigersbond)

TOM DEPLA (WOLTERS KLUWER)

Al jarenlang is er discussie over de reizigersaantallen van De Lijn. Omdat de vervoersmaatschappij daarbij voor een deel uitgaat van hypothesen, vinden velen de cijfers onbetrouwbaar. Vorige maand nam de raad van bestuur van De Lijn een drastische beslissing: de vervoersmaatschappij zal tot de zomer van 2019 geen totale reizigerscijfers meer bekendmaken. “Werd die beslissing genomen als bescherming tegen potentiële concurrenten, voor het geval de volgende Vlaamse regering volledige uitbesteding zou verkiezen boven het blijven investeren van het tram- en busaanbod?”, vraagt Johan De Mol zich af. “Of in het licht van de opstart van de vervoerregio’s?”

Mobiliteitsspecialist Johan De Mol werkt als onderzoeker aan de UGent (vakgroep Telecommunicatie en Informatieverwerking, faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur). Van 1991 tot 1997 was hij lid van de raad van bestuur van De Lijn, nu is hij bestuurslid bij vzw Reizigersbond.

Hoe telde De Lijn haar reizigers de voorbije jaren?

“Voor de meeste Lijnabonnees wordt gewerkt met – sinds 1991 toegepaste - assumpties in plaats van met valideringen: 90 ritten per maand voor stedelingen, 52 ritten voor plattelandsbewoners. 87% van de Lijnklanten gebruikt een abonnement. Het aantal vervoerde niet-abonnees wordt becijferd door verkoopgegevens (o.a. van biljetten en Lijnkaarten) en door manuele tellingen.”

Vanaf deze zomer zullen alle abonnees van De Lijn een MOBIB-kaart hebben. De raad van bestuur van De Lijn besliste nu om tot de zomer van 2019, dus een jaar later, geen reizigerscijfers meer bekend te maken die nog berekend zijn volgens de oude methode. Wat denkt u daarvan?

“Het is een vreemde werkwijze. De beheersovereenkomst 2017-2020 beklemtoont de open communicatie en het efficiënte capaciteitsbeheer. De Vlaamse overheid heeft als opdrachtgever van De Lijn het recht om de reizigersaantallen te kennen, ook al zijn ze benaderend. De leiding van De Lijn moet er voor zorgen dat de gegevens in de opeenvolgende jaarverslagen, over de jaren heen, kunnen worden vergeleken. Dit is ook het geval als het over aannames gaat. Die aannames werden in de vorige beheersovereenkomsten immers ook aanvaard door de toenmalige Vlaamse regeringen. De corebusiness van De Lijn is reizigers vervoeren. Elk bedrijf moet toch zijn klanten kennen? Het aantal reizigers op elk tijdstip en op elke halteplaats kennen, is een must voor een efficiënt werkend vervoersbedrijf. De operationele doelstelling ‘Aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod’ maakt deel uit van de beheersovereenkomst. Deze doelstelling is gewoonweg onhaalbaar als De Lijn niet over correcte reizigersaantallen beschikt. Eigenlijk is deze gang van zaken niet meer en niet minder dan het negeren van het contract dat De Lijn afsloot met de Vlaamse regering.”

Als de reizigerstellingen van de voorbije jaren niet nauwkeurig waren, lijkt het toch enigszins logisch dat De Lijn die nu stopzet.

“De Lijn verspreidt al jaren onbetrouwbare cijfers, zonder enige staving, terwijl mediaberichten laten uitschijnen dat ze nauwkeurig zijn. Kijk maar naar de persberichten over het aantal vervoerde reizigers tijdens oudejaarsnacht in heel Vlaanderen, tijdens het Lichtfestival Gent, op de kust-tramlijn, enzovoort. In de krant *De Morgen* van 7 april 2018 schreef de voorzitter van de raad van bestuur zelf dat De Lijn, sinds zijn aantreden in januari 2015, werkt aan ‘een beter systeem van reizigerstellingen’. Betrouwbaardere reizigersgegevens dan de gehanteerde, betwistbare aanna-



“Als reiziger je chipkaart scannen is lang niet altijd makkelijk in een drukbezette tram of bus.”



Johan De Mol: "De operationele doelstelling 'Aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod' maakt deel uit van de beheersovereenkomst. Deze doelstelling is gewoonweg onhaalbaar als De Lijn niet over correcte reizigers-aantallen beschikt."

mes zijn onontbeerlijk voor een professionele bedrijfsvoering. Maar in veel gevallen noteren de busbestuurders van De Lijn nog steeds hun (geraamde) reizigersaantallen met een balpen op een telformulier. In andere gevallen worden studenten en uitzendkrachten ingeschakeld voor de reizigerstellingen. Hoeveel heeft deze amateuristische aanpak al niet gekost?"

De Lijn kondigde aan met innovatieve technieken nauwkeurigere tellingen te zullen doen, onder meer met 3D-camera's en wifidetectie.

"Waarom? In wiens belang moet De Lijn nog maar eens met belastinggeld experimenteren? De meeste andere openbaarvervoerbedrijven gebruiken al twee decennia volautomatische systemen voor het tellen van zowel in- als uitstappende reizigers evenals voor het berekenen van de reële bezetting. Dit functioneert perfect, met bewezen succes. In München gebeurt dat al sinds 2000 met volautomatische telapparatuur op de toen nieuw geleverde autobussen."

Hoe verlopen de tellingen bij de MIVB?

"De MIVB plaatste telapparatuur in al haar trams en in de meeste autobussen, ook in de iets oudere voertuigen. Sommige voertuigen zijn uitgerust met infraroodtechnologie, andere met stereoscopische sensoren. De Brusselse Hoofdstedelijke regering kent al sinds bijna een decennium de nauwkeurige reizigersaan-

tallen én de reizigersbewegingen. Het gaat niet alleen over het instappen, maar ook over het uitstappen. Dankzij én het registreren én het tellen is de voertuigbezetting tussen alle opeenvolgende tram- en bushaltes op elke MIVB-lijn gekend. Dit volautomatische MIVB-telsysteem functioneert autonoom, los van de eigenlijke registratie."

Is dat bij De Lijn niet het geval?

"De Lijn werkt met het ReTiBo-registratiesysteem ('ReTiBo' staat voor Registratie, Ticketing en Boordcomputer, nvdv), dat overigens nog altijd niet helemaal operationeel is. ReTiBo telt uitsluitend instappende reizigers die hun chipkaart registreren. Zelfs wanneer het ReTiBo-systeem ooit volledig uitgerold zou geraken, zal De Lijn de reële voertuigbezetting tussen twee opeenvolgende haltes dus niet te weten kunnen komen, noch het aantal reizigers dat aan elke halte uit het voertuig stapt.

Bovendien registreert ReTiBo geen zwartrijders en ook geen reizigers die vergeten om zich te registreren. In drukbezette trams en bussen valt het nu al vaak voor dat de laatste instappers met hun chipkaart niet eens tot bij de ReTiBo-apparatuur geraken omdat de andere staande reizigers de valideringstoestellen onbereikbaar maken.

ReTiBo blijft dus een half systeem: een registratiesysteem bij aanmelding en geen volwaardig telsysteem. Zelfs met een perfect werkend ReTiBo zal de leiding van De Lijn nog altijd niet te weten komen waar het aanbod, tijdelijk of structureel, moet worden versterkt door hogere frequenties of door grotere trams of autobussen. Trouwens, op drukke momenten kunnen soms heel wat mensen gewoonweg niet meer instappen. Aan halten van tram 1 in Gent bijvoorbeeld moeten soms tientallen wachtende reizigers blijven staan en hopen op meer geluk bij de volgende tram. Een registratiesysteem of telapparatuur kan dit structurele tekort aan aangeboden capaciteit niet vaststellen. Sinds maart 2016 rijden er op lijn 1 in de schoolspits 3 Albatrossen minder dan voordien, ondanks de gestegen reizigersvraag."



Foto: Reizigersbond

"De CAF-trams in Tallinn zijn standaard uitgerust met volautomatische telapparatuur. Waarom bestelt De Lijn nu nog trams bij CAF zonder die telapparatuur?"

Welke pluspunten biedt de MIVB-aanpak tegenover die van De Lijn?

“Door haar MOBIB-registratiesysteem kent de MIVB het aantal registrerende reizigers. Daarnaast worden ook alle in- en uitstappende reizigers nauwkeurig geteld, of ze nu registreren of niet. Aan de hand van de vastgestelde afwijkingen tussen het totale getelde reizigersaantal en het aantal reizigers dat op eenzelfde tram- of busvoertuig zelf geregistreerd heeft, kunnen MIVB-controleploegen doelgericht en in real time worden ingezet op voertuigen met vermoedelijk meer zwartrijders. Die real time-informatie is ook nuttig voor de dispatching om gericht versterkingsvoertuigen in te zetten, bijvoorbeeld bij evenementen of bij een onverwachte reizigerstoeloop.”

Kunnen telgegevens ook nuttig zijn bij het bepalen van de feitelijk aan te bieden capaciteit?

“Uiteraard. In Marseille koppelt de Régie des Transports Métropolitains (RTM) de gegevens van de reële rittijden al jaren aan de automatische reizigerstellingen in tram en bus. Zo stelt de RTM de gemiddelde bezetting vast. Dit is een realistische foto van de vraag. Aan de hand van die verwerkte data speelt de RTM met een aangepast aanbod in op het daadwerkelijk vastgestelde gebruik. Eén bijkomende autobus één uur op één lijn inzetten kost in Marseille tussen de 20.000 en de 30.000 euro op jaarbasis. De gegevens, bekomen door het Système d'Aide à l'Exploitation en door de systematische reizigerstellingen, dragen bij tot een gerichte inzet van de exploitatiemiddelen. Zo kan de RTM op een onbetwistbare basis haar middelenverdeling op het terrein verantwoorden aan de opdrachtgevende overheid.”

Rusten de leveranciers hun nieuwe trams niet standaard uit met automatische telapparatuur?

“De tramleveranciers voorzien standaard de bekabeling en de ruimte voor het plaatsen van nauwkeurige telapparatuur. Uit nazicht van het bestek van de onlangs bij CAF bestelde trams blijkt dat De Lijn de telapparatuur niet mee heeft besteld. Alle vergelijkbare en reeds jaren geleden geleverde CAF-trams, zoals ingezet in bijvoorbeeld Budapest, Freiburg, Besançon, Saint-Etienne, Nantes en Amsterdam, beschikken wel over de beproefde telapparatuur. Het volstaat te kijken op het webadres van CAF. Ik begrijp niet waarom de leiding van De Lijn enerzijds al jaren erkent dat ze geen nauwkeurige reizigerscijfers heeft en anderzijds nieuwe trams bestelt zonder de door CAF al jaren standaard ingebouwde telapparatuur. In Tallinn bijvoorbeeld gaat het om drie ronde sensoren boven elke dubbele deur, met tellingen gesteund op infraroodmetingen. Bij mijn weten bestelt De Lijn tot op vandaag nog altijd autobussen zonder volautomatische telapparatuur. Waarom valideren Vlaams minister Weyts en de Vlaamse regering deze bestellingen, zonder te eisen dat op de markt beschikbare, betrouwbare telapparatuur wordt besteld?”

Vorige maand kondigden het NTGent en de Handelsbeurs aan dat zij het experiment met het

Tellingen bij de MIVB

“Voor de berekening van de rittenaantallen bij de MIVB wordt rekening gehouden met de valideringen met de MOBIB-kaart én met het aantal verkochte vervoerbewijzen”, licht An Van hamme, woordvoester bij de Brusselse MIVB, toe. “Dat betekent dat er voor elk type vervoerbewijs een gemiddeld rittenaantal is vastgelegd. Voor abonnementen wordt dat aantal bepaald op basis van enquêtes. Bij het basisabonnement worden 51 ritten per maand gerekend voor een jaarabonnement en 55 ritten voor een maandabonnement. De huidige berekeningsmethode houdt ook rekening met het percentage zwartrijders en met grote massa-evenementen waarvoor de reizigersstroom zonder validering of specifiek ticket gebeurt, bijv. Auto-loze zondag.

De MIVB voert geleidelijk nieuwe technische middelen toe die de betrouwbaarheid van de rittenaantallen verder verfijnen, zoals een infraroodsysteem dat tellingen uitvoert aan de deuren in de trams en de bussen. Dat infraroodsysteem wordt dan gekoppeld aan de valideringen met MOBIB. De berekeningsmethode zal in de toekomst verder evolueren om zich veeleer te baseren op de MOBIB-valideringen. Met het oog op het nieuwe beheerscontract dat in 2018 moet worden afgesloten, lopen daarover gesprekken.”

zogeheten ‘concertticket’ - een combiticket met vrij gebruik van P + R en van tram en bus - eind juni 2018 zullen stopzetten. Ook dat heeft te maken met onduidelijke reizigersaantallen.

“Klopt. De Lijn kan blijkbaar sinds 2014 niet exact zeggen hoeveel bezoekers daadwerkelijk van dit ‘concertticket’ gebruikmaakten. Volgens de woordvoester van de Handelsbeurs schatte De Lijn via enquêtes en steekproeven hoeveel van de bezoekers de bus of tram zouden nemen. Nattevingerwerk dus. Terwijl de kostprijs elk jaar toenam, omdat De Lijn in een groeimarge had voorzien. Dat daar geen effectieve reizigerscijfers tegenover stonden, wekte veel wrevel. Het is spijtig dat De Lijn mede door gebrekkig cijfermateriaal dit contract en deze reizigers verliest. Dit voorbeeld toont nog maar eens aan waarom juiste tellingen niet alleen voor de overheid maar vooral voor partners bijzonder belangrijk zijn.”

De Lijn en minister Weyts stellen dat de kostendekkingsgraad van De Lijn de jongste jaren verhoogt.

“Hoe kan De Lijn haar kostendekkingsgraad nauwkeurig berekenen als ze het precieze aantal vervoerde reizigers niet eens kent? ■

Trefwoorden: De Lijn, MIVB, openbaar vervoer, reizigerstelling.