

Problemen na opstart van fase 2 Hoppin: kinderziekten of systeemfouten?

Zorgt de invoering van basisbereikbaarheid wel voor de gewenste bereikbaarheid?

JOHAN DE MOL, (UGENT-REBO) LUC DESMEDT (REBO), MARC BROECKAERT (REBO), DIRK SMET (VERENIGDE SUPPORTERS OPENBAAR VERVOER), ETIENNE VAN DAELE (REBO)

Met de invoering van de basisbereikbaarheid (voor 89% in januari 2024) luidde De Lijn een nieuwe fase in haar werking in. Uit de vele reacties blijkt het nieuwe bus- en tramnet te zorgen voor een overvloed aan problemen bij diverse reizigers. Zowel jongeren, ouderen, mindermobielen maar ook de doorsneereizigers ervaren moeilijkheden. Veelal zet De Lijn die problemen weg als snel weg te werken 'kinderziekten in de opstartfase'. De vraag rijst of er toch niet meer aan de hand is, zowel op het niveau van het gehanteerde OV-concept, dat vooral aandacht besteedt aan drukbezette verbindende lijnen, als op de wijze waarop het ontsluitende vervoer met functionele lijnen en vraagafhankelijk vervoer wordt aangepakt, als op het niveau van het voor- en natransport dat aan andere dan openbare vervoermiddelen wordt overgelaten.

Op het terrein duiken veel klachten op: onbereikbare busdiensten als gevolg van afgeschafte haltes en van verlegde routes; functionele bussen met beperktere diensten; ontbrekende aansluitingen voor belangrijke bestemmingen; beperkt bruikbaar flexvervoer (te weinig voertuigen en te beperkte amplitude, ontoereikende financiering voor vervoer op maat) enzovoort.

VAAK ONBEREIKBARE HALTES – TE WEINIG AANDACHT VOOR ONTSLUITENDE BUSDIENSTEN OF VOOR- EN NATRANSPORT

Voor veel reizigers is de tram of de bus nu erg moeilijk bereikbaar geworden. Een belangrijk deel van de reizigers kan het openbaar vervoer (OV) niet meer of niet meer zoals voorheen gebruiken. De drempel om in het OV-systeem te stappen is duidelijk verhoogd.

Dat heeft te maken met de frequentie van de bus of de tram, met de afstand tot de halte, met de veiligheid van de looplijnen naar de halte, met de veiligheid en het comfort van de halte, met de stiptheid van bus en tram en met het type reiziger (valide, mindervalide, jongeren, ouderen, ouders met buggy, enz.).

De grote loopafstanden over weinig toegankelijke trajecten (oncomfortabele voetpaden, ontbrekende veilige oversteekplaatsen,

enz.) zorgen ervoor dat ouders met buggy, mensen met beperkte mobiliteit, jonge kinderen, ... in de problemen komen en in veel gevallen moeten afzien van een verplaatsing met tram of bus.

Momenteel is de daling van de bereikbaarheid het gevolg van de wijziging van de busroutes en de afschaffing van duizenden haltes (met impact op alle reistrajecten van bus en tram).

Door het gebruik van een 'aangepaste' Vlaamse versie van de originele Nederlandse studie (Goudappel/Coffeng) werden attractiepunten/magneten 'anders' gerangschikt.¹

Het 'anders' rangschikken was niets anders dan een wijziging van de hiërarchie van de knooppunten en de overstappen. Op grond daarvan konden de vervoerregioraden goedkeuren om niet alleen busroutes te wijzigen maar ook om haltes af te schaffen. Op die manier proberen ze de kostendekkingsgraad te verhogen. Het idee is: hoe hoger de commerciële snelheid, hoe korter het traject en hoe minder tijdverlies voor af- en opstappers, des te meer de uitbatingskost van die lijn zal dalen en de kostendekkingsgraad toeneemt. Op die manier zullen ze mogelijk wel minder reizigers vervoeren maar dat is blijkbaar minder een issue.

In Nederland worden magneten aangeduid als grote concentraties van herkomst- en bestemmingslocaties (wonen/werken). Als tussen die magneten meer dan veertig autobewegingen in de ochtendspits plaatsvinden, worden die reizen in het dashboard opgenomen. *Daarbij moet het netwerk (Nederland) bijdragen aan een aantal doelstellingen:*

- *Economie: het netwerk vergroot de agglomeratiekracht en de concurrentiepositie van, naar en in beide provincies, en is daarmee een drager voor de verstedelijkingsopgaven en bestaande economische activiteiten.*

¹ Zie onder meer volgende specifieke studies Goudappel/Coffeng; Tom Janssens, Kathleen Huet, Jan Van Rensbergen, Goudappel/Coffeng; The New Drive, APPM en Sweco; Samen Vooruit: Visienota Routeplan 2030 Vervoerregio Antwerpen; Vlaamse Overheid – Dept. Mobiliteit en Openbare Werken; 2018. The New Drive, APPM, Sweco, Goudappel/Coffeng; Routeplan 2030 Vervoerregio Antwerpen Analysenota deel 1; Vlaamse Overheid – Dept. Mobiliteit en Openbare Werken; 2018. The New Drive, APPM, Sweco, Goudappel/Coffeng; Routeplan 2030 Vervoerregio Antwerpen Analysenota-deel 2: inventarisatie van bestaande plannen en visies; Vlaamse Overheid – Dept. Mobiliteit en Openbare Werken; 2018. Vlaamse Regering; Conceptnota: stand van zaken inzake Basisbereikbaarheid; 2017. Ties Brands, Bas Govers en Sven Huysmans; Van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid: transitie van het OV in Vlaanderen met behulp van de magnetenmethode; Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk; 2016. Vlaamse regering, stad Antwerpen, Havenbedrijf Antwerpen, stRaten-generaal, Ademloos en Ringland; Toekomstverbond voor bereikbaarheid en leefbaarheid: Een ring rond de stad en een ring voor de stad; 2017.



Foto: vzw Reizigersbond

Buslijn 16 Gent Zuid. Sint-Baafskouter behoort tot vervoer op maat in een cofinanciering door de Stad Gent en de vervoerregio.

- *Sociale ontplooiing: in 2040 faciliteert het OV, in samenhang met andere duurzame modaliteiten, op een effectieve en efficiënte manier fysieke ontmoeting, en draagt eraan bij dat mensen zorgeloos en veilig kunnen wonen, werken en recreëren in de beide provincies. Zo levert het een positieve bijdrage aan het aanpakken van de bereikbaarheids- en leefbaarheidsknelpunten, zowel in stedelijk als in landelijk gebied.*
- *Reiscomfort: het systeem is aantrekkelijk om te gebruiken, met directe en betrouwbare verbindingen met het OV als ketenreis. Het systeem draagt bij om reizigers in het particuliere vervoer over te laten stappen op het OV.*
- *Duurzaamheid en omgevingskwaliteit: het systeem draagt bij aan duurzaamheidsdoelstellingen en wordt goed ingepast in het landschap en in de kernen.*
- *Robuust en rendabel: het systeem biedt voldoende capaciteit, is toekomstvast en kan op een gezonde manier worden geëxploiteerd.*

Concreet betekent dat dat de relatie met alle OV-vormen en aanvullend met andere modi (auto, fiets, lopen) de basis vormt. Dat alles houdt niet alleen in dat de 'overstappen' vlot moeten verlopen en de knooppunten comfortabel en veilig moeten zijn. Vermits de studie die Goudappel/Coffeng voor Vlaanderen uitvoerde, een beetje werd aangepast per vervoerregio, is het noodzakelijk om zich af te vragen waarom die aanpassingen gebeurden. Uiteraard hebben die wijzigingen effect op aansluitingen en overstappen. Als de magneten/aantrekkingspunten namelijk anders (hiërarchie) worden aangeduid, heeft dat een effect op de lijnen en de overstappunten. Dat is vermoedelijk mede de verklaring voor de afschaffing van heel wat haltes en gewijzigde lijnvoeringen.

Daarbij helpt het niet dat de magneten worden aangepast aan de hand van een Vlaams benchmark/ruimtelijke toets. Het rekenen houden met ruimtelijke kenmerken en objectieve data (inwonersaantallen, arbeidsplaatsen, leerlingenplaatsen) en het lokale verplaatsingsgedrag kan het voorstel van het kernnet en het

aanvullende net van De Lijn wel verbeteren, maar dan is de vraag waarom niet wordt vertrokken van de originele studie die Goudappel/Coffeng voor Vlaanderen opmaakte. Daarbij is er toch onduidelijkheid of die elementen de schrapping van haltes en andere lijnvoering ondersteunen of juist tegenspreken. Als, zoals nu het geval is bij het basisbereikbaarheidsplan, sommige 'overblijvende' haltes niet toegankelijk zijn ingericht (verhoogd, drempelloos in bus/tram), worden de veiligheid, het comfort en de bescherming tegen weersomstandigheden van de reizigers onvoldoende verzekerd. Vooral voor de meest kwetsbare reizigers is dat een problematische evolutie.

FUNCTIONELE BUSSEN/LIJNEN

Een probleem vormen ook de zogenaamde functionele lijnen² of lijnen die alleen tijdens de spits rijden, zoals de schoollijnen. Concreet waren dat voorheen in veel gevallen lijnen met een grotere frequentie over de volledige dag, gebaseerd op de aanbodsnormen van de basismobiliteit, die in basisbereikbaarheid worden beperkt tot busdiensten op de drukke momenten van de dag.

In het geval van de schoollijnen is dat erg duidelijk: ze rijden alleen tijdens de schooldagen en voor en na de begin- en de einduren van de scholen. Gelet op de vele klachten daarover is ook de organisatie daarvan onbevredigend: veel studenten/scholieren komen te laat op school, moeten na school lang wachten op de bus en de bussen zijn veelal overbezet.

VERVOER OP MAAT

Soms wordt vervoer op maat als volgt gedefinieerd: *het vervoer op maat betreft de optelsom van het geoptimaliseerd aanbod inzake onder andere het doelgroepenvervoer, maar ook het lokaal vraagafhankelijke net, het leerlingenvervoer in het bijzonder onder-*

² Functionele ritvoering ('staartjes' van lijnvoeringen die vanuit logistiek en vervoerskundig oogpunt als kernnet worden voortgezet i.p.v. als aanvullend net). Uit Bas Govers, Ties Brands, Sven Huysmans, Van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid: transformatie van het OV in Vlaanderen met behulp van de magnetenmethode.

wijs, mobiliteit aangeboden door deelorganisaties (deelfietsen, deelwagens, ...), mobiliteit aangeboden via lokale initiatieven zoals taxi-cheques, buurtbussen, ontsluiting van moeilijk te bereiken bedrijfzonen, collectieve taxi's, enzovoort.³

Daarenboven stellen Bas Govers, Ties Brands, Sven Huysmans: het aanvullende netwerk behoort niet tot het kernnet. De bevoegdheid daarvoor behoort aan de samenwerkende gemeenten in de vervoerregio. *Dat biedt de ruimte om verdere integratie te bewerken met de vraagafhankelijke en flexibele systemen voor doelgroepen, die veelal al functioneren vanuit de gemeenten. Gestreefd wordt naar verdere integratie van die diensten, waarbij het uitgangspunt is dat reizen tegen een laag OV-tarief weliswaar mogelijk moet zijn, maar niet tot excessen mag leiden, waarbij abonenthouders zonder meerkosten een taxi kunnen nemen. Dat kan worden ondervangen door een flexvast systeem waarbij reizen tegen OV-tarief mogelijk is, maar dat wel langer van tevoren moet worden ingepland. Bovendien wordt alleen aansluiting gegeven op het kernnet. Omdat veel reizigers vaste reistijden hebben (scholieren, ouderen), is dat naar verwachting niet bezwaarlijk. Op basis van de aangevraagde ritten kan de vervoerder het product optimaliseren. Ritten die vaak worden aangevraagd, kunnen worden omgezet in vaste lijnen. Op die manier wordt de maatschappelijke functie (de mogelijkheid om tegen OV-tarief te reizen) geboden, zonder dat het tot excessen leidt.*

De vraag kan worden gesteld of die doelstellingen, wensen en verwachtingen in de huidige praktijk werkelijk worden waargemaakt. Wat zeker niet klopt is dat de flexbusgebruikers vaste reistijden hebben en dat de gewenste aansluitingen (tijd, overvolle bussen) worden gehaald.

Daarenboven is het erg verwonderlijk dat een bijkomende methodiek – zogenaamd in Vlaanderen gehanteerd – de vele problemen zal oplossen: *Die methodiek toetst het netwerkvoorstel van De Lijn af op vervoerskundige en logistieke argumentatie aan de hand van een benchmark/ruimtelijke toets o.b.v. vervoermagneten.* Het is de bedoeling om met die methodiek een vervoersnetwerk te beoordelen aan de hand van de hoger geciteerde ruimtelijke kenmerken en objectieve data. Of dat is gelukt, kun je op basis van de huidige uitrol basisbereikbaarheid wel sterk betwijfelen.

Binnen dat vervoer op maat past de flexbus. De flexbus wordt als alternatief voor geschrapte reguliere buslijnen voorgesteld. Of de flexbus daaraan en aan de behoeften van reizigers tegemoetkomt, hangt zowel af van de betrouwbaarheid als van het aantal beschikbare flexbussen, de reservatiemogelijkheden, de toegankelijkheid, enzovoort.

Voor woon-werkverkeer maar evengoed voor woon-schoolverkeer is flexvervoer geen oplossing. Als de reguliere bus namelijk naar de werkplaats verdwijnt, is er geen garantie dat de dagelijkse verplaatsing naar een overstapplaats (Hoppinpunt, station of kernnetlijn) verzekerd blijft.

Ook voor het gebruik van de flexbus buiten woon-werkverkeer en woon-schoolverkeer ondervinden de reizigers veel proble-

men. De ontsluitende laag in het OV wordt enorm verzwakt tegenover de aanpak bij de basismobiliteit. Vraagafhankelijk vervoer blijft van marginale kwaliteit en biedt geen enkele vervoerswaarborg meer. Een vaste dienstregeling daarentegen is een bindende vervoerbelofte van de overheid.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid van de flexhaltes

De wandelafstand naar een flexhalte is medebepalend voor het gebruik ervan voor veel categorieën van reizigers. Voor senioren, mensen met fysieke beperkingen, ouders met kinderen/buggy vormen comfortabele voetpaden en veilige oversteekplaatsen een basisvereiste om een flexhalte te bereiken. Het is voor die groepen namelijk veelal onmogelijk om de fiets of de auto te gebruiken. Openbaar vervoer moet daarom een totaalsysteem voor verplaatsingen zijn.

Als de inrichting van de flexhalte beperkt is tot een haltepaal, worden wachtende reizigers in oncomfortabele omstandigheden 'onthaald'. De door de Hoppincentrale bij boeking medege-deelde en beloofde tijdsvensters van 30 minuten worden in veel gevallen niet nageleefd, waardoor de reizigers in weer en wind moeten wachten.

Het tijdsvenster is niet altijd passend voor sommige verplaatsingstypes, zoals bij dokters- en ziekenhuisbezoek heen en vooral terug. Het risico dat voor die reizigers vervoersarmoede dreigt, is groot.



Als de inrichting van de flexhalte beperkt is tot een haltepaal, worden wachtende reizigers in oncomfortabele omstandigheden 'onthaald'.

³ Bas Govers, Ties Brands, Sven Huysmans, *Van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid: transformatie van het OV in Vlaanderen met behulp van de magnetenmethode*. Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk, 23 en 24 november 2017, Gent.

Om een aansluitende bus, tram of trein te halen zijn die tijdsvensters erg lastig. Daarenboven is het best wel omslachtig om een klacht in te dienen via een contactformulier en via Hoppin. Blijft de vraag in welke omstandigheden De Lijn de door gebrekkige dienstverlening ontstane schade zal compenseren.

Zowel de gebrekkige flexbushalte-inrichting als de ontbrekende rolstoeltoegankelijkheid van sommige flexbussen – die rolstoeltoegankelijk moeten zijn – vormen een probleem voor minder mobiele reizigers.

Een flexbus reserveren

Zeker voor reizigersgroepen die geen of ontoereikende digitale vaardigheden hebben, vormt het een probleem om een flexbus te reserveren. Momenteel is een reservering mogelijk via de Hoppinreisplanner (Hoppinapp) of via de Hoppinwebsite of door te bellen naar de Hoppincentrale (van 6 tot 19 uur; week-ends: 7.30 tot 15 uur). Elke gebruiker wordt aangeraden om een account aan te maken.

Vermits de flexbusgebruiker eerst een tijdsvenster krijgt en pas kort voor vertrektijd een gerichter tijdstip ontvangt, blijft er grote onzekerheid.

Voor specifieke bezoeken waar op tijd aankomen (OV-aansluitingen, arts, ziekenhuis) belangrijk is, kan die onzekerheid voor de reiziger erg stresserend zijn.

Dat alles wordt versterkt door de grootte van de flexgebieden en het te geringe aantal flexbussen. Daardoor rijden flexbussen grote afstanden zonder reizigers en zijn ze veel te beperkt in het straatbeeld aanwezig. Tijdig (lees: ruim van tevoren) reserveren wordt daardoor een uitdaging. Een geboekte flexbusrit wijzigen is niet evident omdat de reiziger het risico loopt dat hij de reservering zal verliezen. Meer flexbussen zijn in vele vervoersregio's noodzakelijk maar dat botst op ontoereikende Vlaamse budgetten.

Daarenboven valt het op dat door de grootte van vervoerregio's en de beperkte beschikbaarheid van flexbusjes, er erg veel

Vervoerregio	Volle km	Lege km	% Lege km
Aalst	11.420	21.353	65
Antwerpen	24.825	41.965	63
Brugge	23.798	36.201	60
Gent	40.124	70.777	64
Kempen	11.986	29.789	71
Kortrijk	6.313	13.203	68
Leuven	23.443	41.731	64
Limburg	106.140	177.587	63
Mechelen	7.841	13.388	63
Midwest	27.661	47.426	63
VI. Ardennen	40.499	57.180	59
Vlaamse Rand	830	2.068	71
Waasland	9.889	20.500	67
Westhoek	72.344	84.223	54
TOTAAL	407.112	657.389	62

Fragment uit een pv waaruit het probleem van de flexbus blijkt: te weinig flexbussen over een te groot gebied. - Schriftelijke Vraag nr. 546, Flexvervoer - Stand van zaken (deel volle/lege km).



Foto: vzw Reizigersbond

Er zijn meer flexbussen noodzakelijk in veel vervoersregio's maar dat botst op ontoereikende Vlaamse budgetten.

lege kilometers worden gereden: 62% zijn lege kilometers/busritten.⁴ Dat kan bezwaarlijk als erg efficiënt vervoer worden bestempeld; daardoor kunnen veel gevraagde flexbusritten niet worden uitgevoerd.

Overstapmogelijkheden:

De flexbus kan gebruikt worden als 'opstap' naar reguliere bus- of tramlijnen of trein. Dat is pas mogelijk als zowel de flexbus als de aansluitende OV-voertuigen (bus, tram, spoor) tijdig kunnen worden bereikt.

Doordat reguliere ritten van De Lijn vaker met vertraging rijden, verlopen aansluitingen alsmaar moeilijker. Daarbij komt het voor dat de reguliere bussen al volzet zijn. Gevolg: overstappers van de flexbus kunnen in sommige gevallen niet meer instappen, bijvoorbeeld kernlijn 76 Wachtebeke-Lochristi-Gent.

Communicatie met de Hoppincentrale

De communicatie door de Hoppincentrale is soms onduidelijk of tegenstrijdig waardoor de reizigers – maar ook de flexbuschauffeurs - fout worden ingelicht. Vermoedelijk kan dat met een degelijke opleiding van de Hoppincentralisten worden opgelost. Ook de klachtenbehandeling moet procedureel eenvoudiger verlopen. Daarbij moet ook in duidelijke compensatieregelingen worden voorzien als de reiziger zelf financiële schade ondervindt van te laat of niet opgedaagde flexbussen.

CONCLUSIE

De conclusie van Bas Govers, Ties Brands, Sven Huysmans vergt wat kanttekeningen: *De transformatie van het OV in Vlaanderen is een complex proces dat zeker niet alleen wordt gestuurd door objectieve factoren. De beschikbaarheid van een geobjectieerde methode helpt echter wel bijzonder goed in het vaststellen van de grens tussen welke OV-verbindingen wel of niet tot het kernnet moeten worden gerekend en daarmee ook voor de grens van budgettering. De magnetenmethode maakt het mogelijk eisen te stellen aan de gewenste verbindingkwaliteit gekoppeld aan de zwaarte (lees: potentie) van de magneet. Het is daarbij wel belangrijk en ook goed*

⁴ Zie Schriftelijke Vraag nr. 546 van Vlaams parlementslid Els Robeyns, 24 januari 2024, aan minister Lydia Peeters, Flexvervoer – Stand van zaken.



Foto: vzw Reizigersbond

Een flexbushalte bij station Lebbeke.

mogelijk om nog aanvullende afspraken te maken uit oogpunt van de structurerende functie van lijnen in landelijk gebied of exploitatieve koppelingen. De magnetenmethode lijkt daarmee een geschikt instrument om ook voor de (andere 11) vervoerregio's in Vlaanderen toe te passen.

Uit de huidige uitrol van basisbereikbaarheid blijkt dat zowel voor het aanvullende net, de functionele lijnen als voor het flexvervoer, de doelstellingen niet worden gehaald.

Het decreet basismobiliteit zette stevig in op de ontsluitende lijnen, zodat iedereen gemakkelijk in het OV-systeem kon stappen zonder genoodzaakt te zijn om andere vervoermiddelen te gebruiken. Die keuze heeft een prijs. Nu bespaart de Vlaamse overheid door de ontsluitende lijnen sterk in te krimpen, met veel ontevreden reizigers en burgers als gevolg. De aanbodsnormering in basismobiliteit waarborgde een gelijkwaardige OV-bediening in vergelijkbare gebieden over heel Vlaanderen. Door die aanbodsnormering te verlaten, onder meer inzake de maximale wandelafstand naar de meest nabije halte, ontstaat in basisbereikbaarheid een duidelijk verschil in het bedieningsniveau en de kwaliteit van het OV-aanbod in nochtans goed vergelijkbare gebieden. Het 'mattheuseffect' benadeelt niet alleen de meer landelijke zones maar ook sommige stadsgebieden die in basismobiliteit wel een regulier aanbod hadden en door de introductie van de basisbereikbaarheid 'OV-woestijnen' werden. ■

Trefwoorden: basisbereikbaarheid, bus- en tramnet, flexbus, flexvervoer, functioneel vervoer, halte, magneten, overstappen, vervoersarmoede, voor- en natransport.

Kort

OPENBAAR VERVOER

Aantal reizigers met (flex)bus en tram fors gestegen sinds start fase 2 Hoppin begin dit jaar

Met de invoering van fase 2 op 6 januari was 89% van het nieuwe netwerk zichtbaar op het terrein. Ook de Flexbussen gingen toen van start. De signalen na elf weken zijn voorzichtig positief, meer reizigers maken gebruik van de (flex)bus en de tram dan in dezelfde periode vorig jaar. De wachttijden en afhandeltijden op het callcenter zijn sterk afgenomen. Daarnaast worden vier op de vijf van de flexbusreservaties gemaakt via de app.

De Lijn stelt vast dat er in de specifieke regio's, waar het aanbod al werd versterkt, een reizigersstijging te merken valt: tijdens de eerste 2,5 maanden van dit jaar zijn de reizigersaantallen respectievelijk gestegen 2% in januari, 11% in februari en 7% in de eerste helft van maart.

"Niet overal zijn de verwachte effecten echter al merkbaar en er moeten nog verdere analyses gebeuren. Bij dergelijke grote aanpassingen is het noodzakelijk om het net de nodige tijd te geven om de verwachte reizigersgroei te bereiken. Daarnaast blijven we net zoals de voorbije weken de situatie op het terrein monitoren en opvolgen. We spelen daarbij kort op de bal waar dat nodig is", aldus Ann Schoubs, directeur-generaal van De Lijn. "Ook bij de Flexbussen is er een stijging van het gebruik: in de eerste helft van maart gebruikten 22% meer reizigers de flexbus ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar (belbus).

Bijna 250.000 reizigers maakten ondertussen al gebruik van een flexrit. "Bij de start van het flexvervoer waren er veel vragen en bezorgdheden", zegt Ann Schoubs. "In januari moesten de flexbussen nog een aanloop nemen. Er was een gemiddelde bezetting van 1,2 reizigers. Ondertussen is dat aantal gestaag gestegen, naar gemiddeld 2,1 reizigers. Uit een internationale benchmark blijkt dat de gemiddelde bezetting van vraagafhankelijk vervoer 2,5 reizigers is."

De Lijn gaat aan de slag met alle vragen, meldingen en klachten: ze onderzoekt die en bij een dringende nood of vraag stuurt ze zo snel mogelijk bij. Voorbeelden van dringende bijsturingen zijn bijvoorbeeld overbezetting van een bus, een aansluiting die niet haalbaar is of een extra halte die absoluut noodzakelijk blijkt te zijn. Sinds de uitrol van fase 2 werden er zo al 347 bijsturingen beslist. Naast de operationeel dringende bijsturingen verzamelt De Lijn intussen de nodige data om in dialoog en cocreatie met de vervoerregio's, het netwerk verder te optimaliseren. Sommige aanpassingen kunnen niet meteen worden ingevoerd. Soms zorgt een ingreep op één lijn voor een zware impact op een andere lijn omdat een aansluiting bijvoorbeeld niet meer wordt gehaald, of op de werkroosters van de chauffeurs. Bovendien heeft De Lijn niet overal ongelimiteerd gelede bussen ter beschikking en kunnen niet alle chauffeurs rijden met een gelede bus. Een grotere bus inzetten is, dus niet altijd onmiddellijk mogelijk.

Op 1 juli 2024 gaat fase 3 van het nieuwe netwerk van start. Dat is een eerder kleine fase, die zich grotendeels beperkt tot de vervoerregio's Vlaamse Rand, Leuven, Gent en Mechelen. Vanaf midden mei communiceert De Lijn over die wijziging naar de reizigers.

➔ Meer info: www.delijn.be.