

Een jaar onderweg met De Lijn: '30.000 klachten, dat moet je verdienen'

16/01/18 om 11:11 - Bijgewerkt op 19/12/18 om 13:56
Uit Knack van 17/01/18 (/s/r/c/951969)

Onze reporter reed een jaar met de bus: het werd een lange rit met vele hindernissen. 'Er wordt een verrottingsstrategie gevoerd.'



© NIET GEBRUIKEN

Op 25 oktober stuurde minister van Mobiliteit **Ben Weyts** (N-VA) een tweet de wereld in: 'Nog nooit investeerde een regering zo veel in openbaar vervoer. Ongetwijfeld luid applaus op alle banken...'

Een paar dagen later viel net naast halte Harmonie in Antwerpen een compleet verroeste paal van de bovenleiding omver. Er stond niemand onder: het was zes uur 's morgens, de dag van De Lijn moest nog beginnen.

Beste Ben Weyts,

Ik behoor tot een kleine minderheid in Vlaanderen: al tweeëntwintig jaar rij ik elke dag mee met De Lijn. Een bekentenis waarmee ik nooit hoge punten scoor op familiefeesten. De onderbuik van Vlaanderen houdt niet van openbaar vervoer. Wie hier de bus neemt, is een loser. In die tweeëntwintig jaar heb ik ook nog nooit een politicus gezien op de bus of de tram. Niet aan mijn linkerkant, noch aan mijn rechterkant.

|| Die middag, meneer Weyts, stonden we in de tramfile voor een uitzonderlijk natuurfenomeen: de bladeren van de bomen waren gevallen.

Daarom schreef ik u vorig jaar over mijn avonturen met De Lijn. Elke morgen sta ik aan een vuile halte te wachten op een overvolle bus of tram. Een op de twee is te laat, heel geregeld daagt hij zelfs niet op. Een marginaal probleem, noemde u dat toen. 'Stemmingmakerij.' Dat de aankondigingsborden kapot zijn, kon u moeilijk ontkennen: ze staan te roeten langs de weg. Miljoenen gekost, nooit gewerkt. 'Er is beterschap op komst', troostte u. 'Daarop mag ik afgerekend worden.'

Toen ik die omgevallen paal aan de Harmonie zag liggen, wilde ik u opnieuw schrijven. Over de beterschap die u beloofde in 2017.

Misschien, meneer Weyts, kent u de P+R Krijgsbaan in Zwijndrecht: een triest hol van Pluto, maar ook een van de belangrijkste overstapplaatsen van De Lijn. Een van die vele park-and-rides waar De Lijn een running gag uithaalt.

Elke keer als mijn bus arriveert, staat de tram al klaar - als een fata morgana. Blij storm ik ernaartoe. Tussen droom en daad, tussen bus en tram, staan er echter hekken. Ik moet erover klimmen of erlangs lopen. Welke keuze ik ook maak: net dán vertrekt de tram. Je zult het altijd zien.

Op 22 november was het weer van dattum. Wéér gestrand in de Krijgsbaan, in downtown Zwijndrecht. Ik plofte neer op de banken van de wachtzaal die er niet is. Na een tijd doemde er gelukkig een nieuwe tram op, maar al na een kwartier stopte die. Voor ons stond een lange file van trams. 'Ik weet ook niet wat er gaande is', zei de bestuurder. Tot ergernis van mijn medereizigers. Na een halfuur zei de arme man: 'Ik raad jullie aan om te voet verder te gaan.'

Die middag, meneer Weyts, stonden we in de file voor een uitzonderlijk natuurfenomeen: de bladeren van de bomen waren gevallen. Daarna werd het winter. In december lag het tramverkeer in mijn stad bijna elke dag wel ergens plat. Ofwel waren de trams op elkaar gebotst, ofwel waren ze defect. Ofwel waren de bovenleidingen kapot, ofwel de perrons of de seinen. De dag erop brandde het. En toen moest het nog beginnen te sneeuwen: op 11 december zag ik mensen aan de noodrem trekken: ze sméékten om te voet te mogen gaan. Een woordvoerster van De Lijn had vooraf nochtans op de radio gezegd: 'We zijn fantastisch goed voorbereid op de sneeuw.' Dat bleek. Op het einde van de dag kondigde het Twitter-account van De Lijn officieel de anarchie aan:

'Vanaf nu niet meer focussen op de lijnnummers van de trams.'

'Dat is geen toeval', zegt **Dirk Wiesé** van TreinTramBus. 'De Lijn draait al niet op een gewone dag, laat staan op een sneeuwdag. De Vlaamse regering investeert in nieuwe bussen en trams, maar bespaart tegelijkertijd op het werkingsbudget. Dat merk je overal. De stelplaats van Hoboken is bijvoorbeeld versleten. De nieuwe trams mogen daar niet binnen, omdat het gevaar op ontsporingen te groot is. Dus moeten er oude trams worden ingezet, die mankementen vertonen.'



De enige manier om te horen of er een tram aankomt, is luisteren naar de trilling van de sporen. Zoals de indianen deden in de negentiende eeuw. © Saskia Vanderstichele

Toch kun je niet alles aan de besparingen wijten, zegt Wiesé. 'Een trambotsing, bijvoorbeeld, heeft daar niks mee te maken. Dat gebeurt als trams te dicht op elkaar rijden: omdat ze te laat zijn, of omdat het zo in de dienstregeling staat. In beide gevallen is dat te vermijden. Of neem die bladeren: die vallen in het buitenland ook op de sporen. De Lijn weet wat ze eraan moet doen, maar had dat die middag niet gedaan. Puur amateurisme.'

Niet alleen bij De Lijn loopt het leven soms mank, meneer Weyts: ik heb in 2017 mijn been gebroken. Drie maanden in de revalidatiekliniek gelegen. Toen ik daarna weer op krukken door de straten pikkelde, nam ik De Lijn in vertrouwen om naar een concert te gaan van Little Steven in de Roma.

Tijdens mijn afwezigheid waren de trams van nummer en bestemming veranderd. Helaas plakten de oude nummers nog aan de halte. Na wat speurwerk sukkelde ik dan toch op een voertuig. Er was zelfs een klapstoeltje voor gehandicapten, maar niemand had erbij vermeld dat dat kapot was. Daar lag ik, op de vloer van De Lijn. Mijn medereizigers hielpen me overeind. Ik liet me niet ontmoedigen en zette mijn reis dapper verder: na een uur arriveerde ik dan toch in metrostation Zegel, vlak bij de Roma. Er was een lift, maar die staakte. Als een kreupele aap, op mijn handen en achterwerk, klom ik die 24e juni de honderd-twintig trappen van station Zegel op. In de verte hoorde ik Little Steven *I Don't Want to Go Home* zingen.

Die kapotte lift is geen petite histoire, meneer Weyts, maar een metafoor voor wat er misloopt bij De Lijn: het materiaal is er, maar werkt zo vaak niet. Behalve in interviews met **Marc Descheemaeker**, voorzitter van de raad van bestuur. 'Het moet gedaan zijn met kappen op De Lijn', zei hij. Ook hem ben ik nog nooit tegengekomen: de bazen nemen zelf de bus of de tram niet. Dat is de tragedie van het openbaar vervoer in Vlaanderen.

Descheemaeker beloofde vorig jaar, net als u, om nieuwe aankondigingsborden met realtime-informatie te plaatsen. Uw partijgenoot **Koen Kennisging** 'desnoods eigenhandig gps-trackers aan de trams en bussen hangen'.

Toen werd het stil. In de nieuwe premetrostations hangt nu niets meer. De enige manier om te horen of er een tram aankomt, is luisteren naar de trilling van de sporen. Zoals de hobo's en de indianen deden, in de negentiende eeuw.

In andere premetrostations hebben ze de werkende oude borden vervangen door falende nieuwe. In het allerbeste geval staat daar de officiële dienstregeling op. Maar heel vaak ook gewoon: 'NO SIGNAL'. Een lezer signaleerde mij dat hij op zondagmorgen de officiële dienstregeling voor woensdagavond zag opdoemen.

Daar zou ik toch niet mee uitpakken, meneer Weyts. Ga op een woensdagavond naar een voorstelling met de bus: dat is een komedie op zich.

|| Stel u het eens voor in het buitenland: de metro van Parijs die niet stopt in Parijs. Nee, dat kan alleen in Absurdistan

Uw slogan is: 'We zetten de bussen in waar ze nodig zijn.' Geen basismobiliteit meer, geen halte op 750 meter van elk huis. Voortaan volgt het aanbod de vraag. Ik vraag me alleen af waar dat dan gebeurt. Niet in Gent, in elk geval.

De populairste tram daar is lijn 1, die van het station naar het winkelcentrum rijdt. Een kwart van de reizigers zit erop. En de vraag neemt nog toe door de groeiende studentenpopulatie en het circulatieplan. Het aanbod daarentegen verminderde de jongste tien jaar.

Luc Desmedt van de Reizigersbond rekende het uit: tijdens de ochtend- en avondspits reden er op lijn 1 in 2007 de helft meer trams dan in 2017. 'Er werd toen ook tot een derde meer plaats aangeboden. Hoewel de oude Hermelijintrams een derde kleiner waren dan de huidige Albatrostrams. Anders uitgedrukt: je moet vandaag in de spits dubbel zo lang wachten op lijn 1 als tien jaar geleden. Dat leidt tot een langer oponthoud aan de haltes, want er moeten meer mensen in- en uitstappen. Het gevolg is dat de tram langer doet over hetzelfde traject.'

Niet dat het in Antwerpen veel beter is. 'Op sommige lijnen is er door de nieuwe Albatrostrams wel een verhoging van de capaciteit', zegt Dirk Wiesé, maar zeker niet op alle lijnen. 'Heel wat trams zitten nog altijd overvol. De frequentie werd nergens verhoogd.'

Het aantal reclameboodschappen op de ramen wel: 's nachts zie je er geen steek door, overdag mag je aspirines nemen. 'Het levert ons een flinke stuiver op', zegt u elke keer. Niemand vraagt u hoeveel. Een half miljoen euro per jaar, meneer Weyts. Trek daar de kosten van de reclameregie en de slijtagekosten van de tram af: voor die habbekrats hebben u en uw voorgangers het zicht op de stad verkocht. En hoe.

Een anekdote. In november lanceerde De Lijn met veel toeters en bellen de XXL-tram. Ze waren erin geslaagd om twee Hermelijnen aan elkaar te koppelen - in het buitenland de normaalste zaak van de wereld, maar alla. Om zichzelf op de borst te kloppen, had De Lijn de ramen van haar XXL- feesttram beplakt met reclame voor... De Lijn. Toen een paar reizigers daarover mokten op Facebook, antwoordden de heren van het buswezen: 'door de opvallende bestickering maken we heel erg duidelijk hoe lang de tram is = veiligheidsargument'.

Zo communiceert De Lijn vandaag met haar reizigers: met de middelvinger omhoog, alsof we een stel idioten zijn.

Toch zijn er nog altijd mensen die een abonnement nemen. Een vriendin, bijvoorbeeld, die in het centrum van Antwerpen woont. Ze wilde elke dag met bus 17 van haar appartement naar het station reizen en kocht een jaarabonnement.

Eén dag heeft ze ervan genoten. De volgende dag hing er een bord aan de halte. 'Afgeschaft door wegenwerken. Kom eind 2018 nog eens terug.' Niet alleen haar halte was verdwenen, ook alle andere haltes in de wijde omgeving waren weg.



Sneu dat De Lijn iets essentieels vergeten is: haltes. De metro van Borgerhout stopt niet in Borgerhout. © Saskia Vanderstichele

Ze gaat nu te voet naar het station. Die ene rit die ze met haar abonnement maakte, is zowat de duurste busrit ooit: 311 euro voor een reis van anderhalve kilometer. 'Stel je voor dat je bij een bakker voor een jaar brood zou bestellen', zegt Dirk Wiesé. 'De volgende dag zegt die bakker: "Jammer, maar ik maak geen brood meer." Dat is wat De Lijn doet. Een normale openbaarvervoermaatschappij zou dan samenzitten met het stadsbestuur en zoeken naar een oplossing. Niet De Lijn. Ze schrappen haltes alsof het niets is.'

En overall: in Gent verdween de populaire halte Sint-Denijslaan, nabij het Sint-Pietersstation. 'De Lijn zegt dan dat de mensen van de Albatrostrams op de weg moeten afstappen', vertelt Luc Desmedt. 'Ik betwist dat. En zelfs als dat zo zou zijn: dan is het wel merkwaardig dat ook de kortere Hermelijntrams er niet meer stoppen. De eerste halte na het Sint-Pietersstation ligt nu op 850 meter. Dat is ver voor iemand die slecht te been is.'

Elders werden de haltes van lijn 22 geschrapt, officieel omdat er geen andere plek zou zijn om Hermelijntrams te stallen. Even was er een vervangbus, maar ook die is intussen geschrapt. Alleen de borden staan er nog: die blijven koppig beweren dat de bus wél zal komen.

Alles kan beter: lijn 4 naar Moscou werd afgelast omdat de tramsporen niet meer deugen. 'Dat sporen verslijten, is onvermijdelijk', zegt Desmedt. 'Maar het gaat niet altijd even snel. Het heeft ook te maken met het gewicht dat over die sporen rijdt: de aslast van een Hermelijnt of Albatrostram is bijna het dubbele van die van een oude PCC-tram. Logisch dat tramsporen dan sneller verslijten. Vroeger had je bij De Lijn mensen die het hele tramnet te voet afliepen en keken of de sporen nog in goede staat waren, maar die zijn weggesaneerd. Vandaag controleren alleen trambestuurders de sporen. Al vier jaar signaleren zij problemen op de lijn naar Moscou, maar die alarmsignalen zijn nooit ernstig genomen.'

'Tot veiligheidsmensen van De Lijn onlangs ter plekke constateerden hoe erg de toestand was. Ze moesten de lijn stilleggen, want er dreigden ontsporingen. Nu zijn ze een plan aan het opstellen, middelen aan het zoeken, er moet een bouwvergunning aangevraagd worden... Gevolg: drie jaar geen tram naar Moscou. In het buitenland verslijten sporen ook, maar daar komt het nooit zover dat ze een traject moeten afschaffen. Dit is improvisatiebeleid.'

Meneer Weyts, de voorbije zomer trok u naar Gent. Om orde op zaken te stellen, dacht ik. Maar u had een ander reisdoel. Voor het stadhuus ligt een curiosum: driehonderd meter nieuwe en nooit gebruikte tramsporen, op de plaats van de oude tramlijn 3. U ging die tramsporen persoonlijk dichtplamuren 'voor de veiligheid van de fietsers'. Zodat niemand straks over de terugkeer van tram 3 begint te emmeren. Dat kon tellen, als statement.

In Antwerpen komen er wél extra tramsporen, waarvoor hulde. Maar ook daar kraakt het net. De sporen op Linkeroever liggen schots en scheef: dat ziet zelfs een blinde. 'Straks moeten er snelheidsbeperkingen worden ingevoerd', zegt openbaarvervoersdeskundige Herman Welter. 'Zoals in de nadagen van de DDR.'

II De onderbuik van Vlaanderen houdt niet van openbaar vervoer. Wie hier de bus neemt, is een loser

Als ik door de Gitschotelrij, waan ik me echt in het Oost-Berlijn van de jaren tachtig: de elektriciteit valt er geregeld uit. Een belevenis. Maar de attractie van het jaar is de Reuzenpijp: de metrokoker onder Borgerhout. Eigenlijk ligt die er al sinds 1981, maar pas onlangs werd de tunnel in gebruik genomen. Applaus. Wel sneu dat De Lijn iets essentieels vergeten is: haltes. De metro van Borgerhout stopt niet in Borgerhout.

Meneer Weyts, die Lijn van u is *a writer's goldmine*. Stel u het eens voor in het buitenland: de metro van Parijs die niet stopt in Parijs. Nee, dat kan alleen in Absurdistan. 'In de Reuzenpijp liggen wel twee haltes in ruwbouw, maar die worden niet afgewerkt', zegt Welter. 'Blijkbaar om politieke redenen. Borgerhout is het enige district waar de N-VA niet in het bestuur zit. Men gunt een district van 45.000 mensen geen haltes.'

'Nochtans kost het maar 3 tot 4 miljoen om die stations af te werken: net iets meer dan een tram', zegt Dirk Wiesé. 'Het straffe is ook dat boven die Reuzenpijp wel bussen rijden. Een unicum. Bijna nergens in de wereld rijden trams en bussen door dezelfde straten. Openbaarvervoermaatschappijen doen dat niet, want dat is verspilling. In Antwerpen is het meer de regel dan de uitzondering.'

Meneer Weyts, eigenlijk eiste u applaus. Omdat u nieuwe Albatrostrams hebt aangekocht. Maar ook daar schort iets aan. Onlangs viel me op dat ze geen achterdeur hebben, in tegenstelling tot die van pakweg Basel. Het lijkt een detail, maar dat is niet zo. Mensen blijven nu eenmaal graag bij een deur staan: om snel terug buiten te zijn. In die nieuwe trams ontstaat er zo een volksophoping aan de deuropeningen. Om dat te vermijden, koopt elke normale openbaarvervoermaatschappij rijtuigen met zo veel mogelijk deuren. Behalve de Vlaamse: die bespaart op alles. En zo duurt het weer eens langer voor iedereen is uit- en ingestapt in de traagste tram van West-Europa. Gemiddeld rijdt die 12 kilometer per uur. In Frankrijk of Duitsland is dat vaak het dubbele.

'Die traagheid heeft natuurlijk vooral te maken met de slechte doorstroming op straat', zegt **Herman Welter**. 'Een oude kwaal. Ondanks alle beloftes is er amper verbetering. Onlangs zei ik op een lezing: "Als er geen tram is, heeft hij groen licht. Het springt op rood als hij eraan komt." Ik kreeg een daverend applaus.'

Nog een beeld dat elke openbaarvervoergebruiker herkent: je wacht veel te lang op een tram of bus, en dan komen er drie aan. De eerste zit stampvol, de tweede is halfleeg en de derde helemaal leeg. 'Dat heeft natuurlijk geen zin', zegt Luc Desmedt. 'Normaal zou de verkeersleiding dan moeten optreden. Ze kunnen dan twee bussen laten terugkeren, om reizigers in de tegenovergestelde richting op te pikken. Bij De Lijn hebben ze ook zo'n dienst. Maar door de besparingen is die zwaar onderbemenst. De verkeersleiders doen hun best, maar ze kunnen natuurlijk niet alles in de gaten houden.'

II In die nieuwe trams ontstaan er volksophoping aan de deuropeningen. Om dat te vermijden, koopt elke normale openbaarvervoermaatschappij rijtuigen met zo veel mogelijk deuren. Behalve de Vlaamse.

Nee meneer Weyts, De Lijn was ook vorig jaar geen goed gezelschap. Eén keer heb ik wel goedkeurend gegromd: toen ik hoorde dat de nieuwe bussen en trams met kunstleer bekleed worden. Eindelijk verlost van dat lelijke stof.

En als ik voorbij het premetrostation Plantin rijd, slaat mijn hart een keer over. De straatkunstenaars SMOK, BIRD en DZIA hebben daar iets moois van gemaakt. Plantin is het enige metrostation in Vlaanderen dat niet doet denken aan een isoleercel, maar wel aan de metro in Stockholm, Napels of Parijs. Aan al die plaatsen in Europa waar ze wél van openbaar vervoer houden.

Toch is het nooit te laat om bij te leren. Jaren hebben we gevloekt op de NMBS, onze nationale pispaal. Over die maatschappij valt ook nog altijd veel te schrijven: de nieuwe treinen zijn lelijk, de vertragingen ergerlijk. Maar ze doet tenminste een beetje haar best: er kwamen vorig jaar méér treinen. De 'B' van de NMBS blonk weer wat.

De Lijn rijmde ook vorig jaar weer op De Pijn: 30.000 klachten, dat moet je verdienen. U moet eens surfen naar www.ontevredenklanten.be/klachten-over-de-lijn: een week leesplezier. Iedereen heeft wel zijn verhaal, zijn jaar met De Lijn.

Mijn eindvraag is dezelfde als vorig jaar: is dit allemaal nog toeval? 'De politiek voert een verrottingsstrategie', zegt Herman Welter. 'In 2018 wordt er weer 7 miljoen bespaard op de exploitatie. Tot eind 2020 blijft De Lijn de openbaarvervoermaatschappij van de Vlaamse overheid. Maar wat daarna? Marktwerking is niet gratis. Aanbesteden kost geld. Leuk voor juristen. Of de reizigers er beter van worden, is nog maar de vraag. Openbaar vervoer is een dienstverlening. Daar kun je geen geld mee verdienen.'

Die verrotte paal aan de Harmonie, mijnheer Weyts, is niet zomaar omgevallen. Dat was geen ongeval, maar een teken van de tijd.

Lees ook Stijn Tormans vorige relaas:

[Pamflet van een boze busreiziger: de 10 plagen van De Lijn \(/nieuws/belgie/pamflet-van-een-boze-busreiziger-de-10-plagen-van-de-lijn/article-longread-799981.html\)](http://nieuws.belgie/pamflet-van-een-boze-busreiziger-de-10-plagen-van-de-lijn/article-longread-799981.html)

Dit artikel verschijnt woensdag 17/01 in *Knack*.

Reageren op dit artikel kan u door een e-mail te sturen naar lezersbrieven@knack.be (mailto:lezersbrieven@knack.be). Uw reactie wordt dan mogelijk meegenomen in het volgende nummer.