

# Bijsturing nodig na start fase 2 Hoppin begin 2024

## De Lijn evalueert de beginperiode van de ingebruikneming van het nieuwe net

BART SCHEPERS

Op 6 januari gaf De Lijn het startshot voor de belangrijkste stap in de realisatie van Hoppin, de nieuwe mobiliteitsvisie van de Vlaamse overheid. Ruim 90% van het nieuwe bus- en tramnet is dan ingevoerd. In die fase startte De Lijn ook Flex (de opvolger van de belbus), vraagafhankelijk vervoer dat je kunt reserveren via de Hoppincentrale (app, website en telefooncentrale). Het nieuwe net miste zijn start niet maar er kwamen wel heel wat klachten van klanten binnen. De Lijn stuurt nu bij.

Op 6 januari van dit jaar startte De Lijn met een nieuw net volgens de principes van de nieuwe visie: duurzamer, efficiënter, vraagvolgend en gecombineerd met andere aanbieders van duurzame mobiliteit:

- op drukke routes zet De Lijn in op snellere, meer betrouwbare en frequentere bussen en trams;
- voor veel belangrijke bestemmingen zoals sportclubs, ziekenhuizen en scholen zijn er meer en betere aansluitingen voorzien;
- op plaatsen waar er minder vraag is naar openbaar vervoer, bieden de flexbussen van De Lijn mogelijk een oplossing. Ze vervangen de gekende belbusjes.

De Lijn vervoerde tijdens de eerste werkweek ongeveer 950.000 reizigers per dag, dat is evenveel als op een gemiddelde weekdag. Met het nieuwe net zal De Lijn op jaarbasis 3 miljoen kilometers extra afleggen. Voor heel wat lijnen werd de frequentie verhoogd, zo zijn er bijvoorbeeld 18 lijnen extra met een kwartierfrequentie in de spits. Van alle ritten in de spits die ook voor 6 januari reden, kreeg 18% een frequentieverhoging. Tot slot zorgt het nieuwe net ook voor meer service: 117 lijnen extra rijden later op een weekdag, 30 lijnen hebben nu ook een bediening tot middernacht.

### KLACHTEN VAN KLANTEN

Sinds midden november al kon de reiziger via de website en de app van De Lijn alle concrete informatie terugvinden en bekijken of zijn vertrouwde reisroute wijzigde. Ook kon de reiziger sinds begin december zijn Flexrit reserveren via de Hoppincentrale. Van 15 november tot ongeveer half januari noteerde het openbaarvervoerbedrijf 4.942 klachten over Hoppin. Vooral in de eerste dagen na

de opstart steeg het volume, sinds half januari neemt die stijging af. De klachten gingen vooral over de afschaffing van bepaalde haltes waardoor reizigers veel moeilijker op hun bestemming geraakten. Alle klachten worden door de Klantendienst van De Lijn geregistreerd en beantwoord<sup>1</sup>. Ann Schoubs, directeur-generaal VVM De Lijn: "We hebben de start goed doorstaan. De voorspelde chaos is uitgebleven. Onze chauffeurs kennen hun nieuwe routes en uit een rondvraag bij onze ambassadeurs op het terrein merken we dat de meeste reizigers hun nieuwe route kennen. Natuurlijk zijn er kinderziektes. Zo zien we op een aantal plaatsen overbezette bussen en geven een aantal scholen ons aan dat de dienstregeling niet helemaal aansluit op het startuur van de school."

### BIJSTURING

De Lijn neemt de feedback van klanten mee in haar dagelijkse, operationele monitoring. Ook de meldingen van chauffeurs en de reacties van lokale besturen of andere stakeholders worden mee opgenomen in de rapportering. "We triëren de prioritairere meldingen, met name die over woon-school en woon-werk of veiligheidsissues. We bekijken waar er dringende actie nodig is en kan, of volgen nauw verder op alvorens actie te nemen. Gevoelige klantenreacties worden onmiddellijk opgenomen. Bij elke melding die de klantendienst ontvangt, wordt gekeken of we te maken hebben met een gekend probleem en of er antwoorden/oplossingen voorhanden zijn. De afgelopen week werd er zo al bijgestuurd om een aantal capaciteitsproblemen op te lossen en was er al overleg met een aantal scholen en lokale besturen", aldus Schoubs.

### FLEX: EERSTE RESULTATEN

Naast de grote aanpassing van het regulier net van De Lijn ging ook het flexvervoer, de opvolger van de belbus van start. Tijdens de eerste tien dagen werden al 38.263 reservaties genoteerd voor ritten tot en met eind januari, goed voor 45.834 reizigers. Ongeveer 75 % van de reservaties gebeurt via de Hoppin-app of de website. "De telefooncentrale is nog in opstartfase: de wachttijden liepen in de eerste week soms op. We volgen de werking van de Hoppincentrale nauw op met de leverancier en sturen bij waar nodig", aldus Schoubs. ■

<sup>1</sup> Zie ook Vergadering Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken, Uitrval fase 2 van basisbereikbaarheid: gedachtewisseling, donderdag 18 januari 2024.

Trefwoorden: aansluitingen, belbus, De Lijn, Flex, flexvervoer, haltes, Hoppincentrale, klachtenbehandeling, openbaarvervoerbedrijf, reservaties, routes, telefooncentrale.