

datum: 28 mei 2024

Routeadvies en communicatie over het Vlaamse openbaar vervoer

Samenvatting standpunt:

Met de invoering van Basisbereikbaarheid werd het openbaar vervoersnet heringedeeld en de term "Hoppin" geïntroduceerd als overkoepelend merk. De huidige routeplanners van De Lijn en Hoppin zijn echter nog niet geïntegreerd, wat leidt tot verwarring bij reizigers, vooral omdat de routeplanner van De Lijn geen routeadvies biedt voor Flex-vervoer. De VVSG vraagt de Vlaamse regering en De Lijn om beide apps zo snel mogelijk te koppelen voor een helder en geïntegreerd routeadvies. In tweede instantie pleit de VVSG, richting volgende legislatuur, voor de ontwikkeling van één app die alle vervoersmodi bundelt. Daarnaast loopt de ruimere communicatie over verschillende vervoersnetten en -systemen verloopt momenteel via meerdere kanalen, wat voor complexiteit zorgt. Lokale besturen worden belast met het overbrengen van dit complexe verhaal naar de burgers. Eerder pleitte de VVSG al voor één centrale communicatiebron richting lokale besturen. Een eenduidige communicatiestroom en routeadvies zowel de reizigers als de lokale besturen ten goede komen.

Naar een geïntegreerde communicatie en routeadvies binnen het Vlaams openbaar vervoer

1. Inleiding

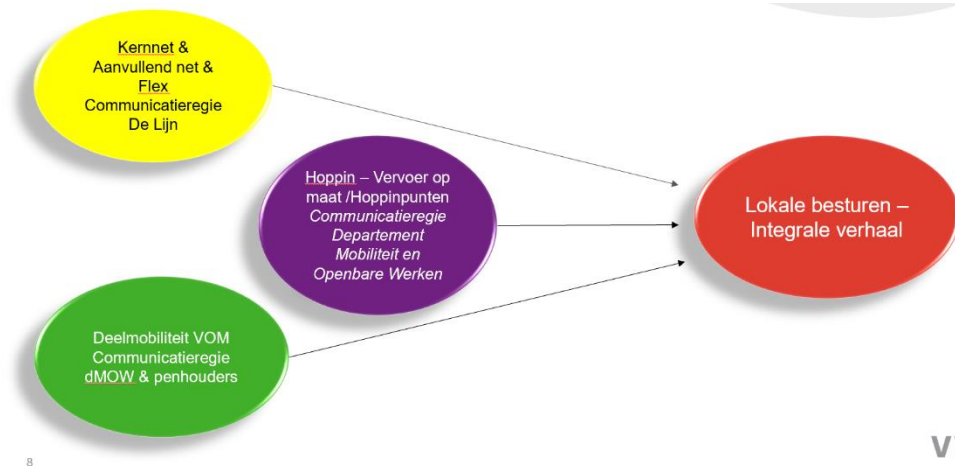
Met de invoering van Basisbereikbaarheid werd het openbaar vervoersnet opgedeeld in het trein-, kern- en aanvullend net en het Vervoer op Maat. De Vlaamse regering koos voor “Hoppin” als overkoepelende term voor het hele net. De Hoppin-merkarchitectuur wordt vandaag stapsgewijs zichtbaar door de eerste hoppinpunten die in het straatbeeld gerealiseerd worden.

Aanvankelijk was het de bedoeling om Hoppin als duidelijk openbaar vervoersmerk in de markt te zetten voor alle mogelijke openbaarvervoersmodi in Vlaanderen. Dit moest bij de reiziger (en bij uitbreiding de lokale besturen) resulteren in meer duidelijkheid.

De routeplanners – enerzijds die van De Lijn, anderzijds die van Hoppin- maken vandaag duidelijk dat van de vooropgestelde integratie van alle openbaar vervoersmodi, vooral op technisch vlak, nog geen sprake is. De app van vervoersmaatschappij De Lijn, die nog altijd het best gekend is door de Vlaamse reiziger, geeft immers geen gedetailleerd routeadvies van routes die door het Flex-vervoer gereden worden. Dit is problematisch voor een duidelijke communicatie naar de reiziger, zeker voor de lokale besturen waar uitsluitend nog Flex-vervoer rijdt.

De VVSG vraagt aan de Vlaamse regering en aan de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn om zo snel mogelijk de Hoppin-app en de app van De Lijn te linken op een manier dat er een helder en geïntegreerd routeadvies wordt weergegeven. Daarbij mag het niet uitmaken of je de Hoppin-app of die van De Lijn gebruikt. In tweede instantie vraagt de VVSG aan de Vlaamse Regering om te kiezen voor de (door)ontwikkeling van één app die alle vervoersmodi bundelt. Dit komt de helderheid naar de reizigers alleen maar ten goede. Enkele lokale besturen pleiten ervoor te kiezen voor de doorontwikkeling van de app van De Lijn. De app van De Lijn is immers algemeen bekend bij de reiziger.

2. Communicatieflows



Zoals bovenstaande afbeelding aantoont, is er sprake van heel wat verschillende communicatiestromen richting lokale besturen. Hoewel de communicatieve ondersteuning zeker ook ontzorgend werkt, wordt er van lokale besturen verwacht dat zij het integrale, vaak complexe verhaal, overbrengen naar hun burgers. Hieronder beschrijven we de complexe manier waarop de communicatie vandaag verloopt.

1) Communicatie over kern-, aanvullend net & flex

Het kern- en aanvullend net wordt gereden door De Lijn, als interne operator van het Vlaams openbaar vervoer. Binnen haar rol als beheerder vervoerssysteem (BVS) zet De Lijn ook de contracten in de markt voor het rollend materieel binnen het Flex-vervoer. Het Flex-vervoer wordt bijgevolg ook wel eens “**De Lijn Flex**” genoemd. Qua routeplanning communiceert De Lijn echter enkel over het kern- en aanvullend net.

Als Beheerder Vervoerssysteem (BVS) kreeg De Lijn ook de opdracht om het contract met VIA, de beheerder van de Hoppinapp, over te nemen. Via de Hoppinapp moeten reizigers vandaag hun “**De Lijn Flex**” boeken. Op termijn zou de Hoppinapp alle openbaarvervoersmodi moeten kunnen bundelen maar voorlopig geldt die uitsluitend als boekingscentrale voor het Flex-vervoer. Qua routeplanning van Flex-vervoer, verloopt de communicatie dus enkel via het bedrijf VIA.

2) Communicatie over Hoppin & Vervoer op Maat

Los van de routeplanners, initieert het Departement Mobiliteit en Openbare Werken communicatiecampagnes om het concept Hoppin en de gerealiseerde Hoppinpunten kenbaar te maken. Hier wordt steeds terecht gecommuniceerd over het multimodale karakter van het openbaar vervoer en over Hoppin als

overkoepelend concept. Deze communicatie staat **echter los van de communicatie van en over de Hoppinapp**.

Daarnaast zet het departement ook regionale campagnes op rond de deelmobiliteit binnen het vervoer op maat (VOM)

3) Communicatie over vervoer op maat – deelsystemen

Naast dMOW, nemen ook streekintercommunales, de penhouders voor de deelsystemen in het kader van Vervoer op Maat, initiatief voor communicatie over de deelsystemen.

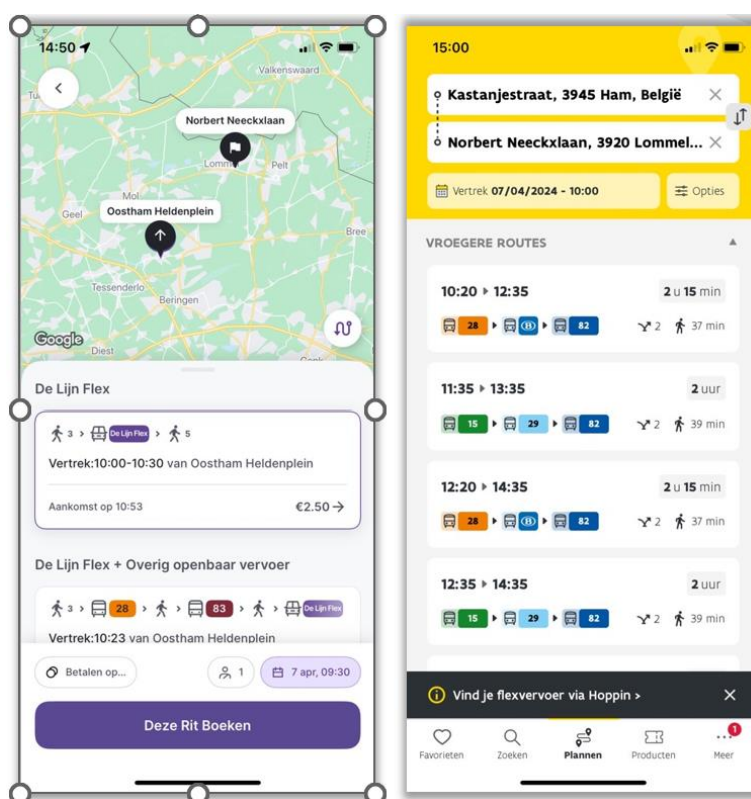
Zoals eerder werd aangetoond, moeten we communicatief een onderscheid maken tussen routeplanning enerzijds, en Hoppin als overkoepelende OV-term anderzijds. We duiden de verschillen in onderstaande tabel.

Hoppin(punten) als multimodaal vervoersmerk	Routeplanning
• Communicatie die focust op het aanbod aan hoppinpunten. • Communicatie die focust op multimodaliteit. • Communicatie die focust op het overstapmodel Regie= Departement Mobiliteit en Openbare Werken	• De Lijn app + telefoonnummer Regie = De Lijn • <u>Hoppin</u> app + telefoonnummer Regie= VIA in opdracht van De Lijn • Deelmobiliteit app (VOM deelmobiliteit) Regie = Deelmobiliteitsaanbieder

Lokale besturen moeten, aan het eind van de communicatieketen, zorgen voor een integraal communicatief verhaal richting de burgers en potentiële reizigers. Eerder pleitte de VVSG al voor eenheid van commando in de verschillende communicatiestromen. **Opnieuw vraagt de VVSG aan de Vlaamse Overheid om vanuit één instantie te communiceren richting de lokale besturen.**

3. Verschil in apps en routeadvies

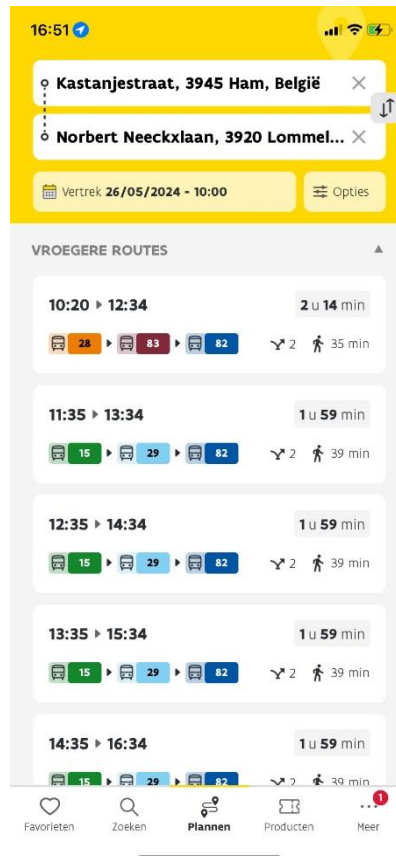
Zoals eerder aangehaald wenst de VVSG dat er een duidelijk en geïntegreerd routeadvies wordt gegeven, onafhankelijk van welke app (De Lijn/Hoppin) er gebruikt wordt. Vandaag krijgen reizigers in de app van De Lijn geen routeadvies via flex-vervoer. In de test die we uitvoerden, in voorbereiding van de Hoppinacademie, kregen we op een zondagmiddag van Ham naar Lommel, onderstaand resultaat.



Buiten het zwarte balkje “Vind je flexvervoer via Hoppin”, krijgt de reiziger geen enkele aangepaste routebeschrijving en tijdsindicatie van de route als je hem met Flex-vervoer zou afleggen. De app van De Lijn is bekend bij het grote publiek en de reiziger is nog niet vertrouwd met het concept Flexvervoer. De relatieve onbekendheid van “Hoppin” en de Hoppinapp maakt dat reizigers bewust of onbewust sneller bij de app van De Lijn terecht zal komen. Het zou voor de reiziger ook niet mogen uitmaken of hij/zij Flex- of regulier vervoer gebruikt om de juiste informatie te kunnen krijgen via de app van De Lijn of Hoppin.

Met het onvolledige en gebrekkige advies dat een reiziger vandaag via de app van De Lijn krijgt, wordt hij/zij letterlijk gestimuleerd om de wagen te nemen.

Bovendien leert een test met de app van De Lijn (zie onderstaande afbeelding) op datum van 23/05/2024 dat zelfs het zwarte balkje niet meer verschijnt.



4. Conclusie: Een geïntegreerde communicatiestroom en routeadvies zijn voordelig voor reizigers én lokale besturen

Binnen het openbaar vervoer in Vlaanderen zijn heel wat verschillende actoren verantwoordelijk voor communicatie en routeplanning. Lokale besturen worden verwacht om het integrale verhaal te brengen naar hun inwoners en worden bovendien, omwille van hun rol in de vervoerregio, vaak verantwoordelijk geacht voor deze onduidelijkheden in communicatie.

Tijdens de communicatiesessies van de Hoppinacademie raadden we de lokale besturen aan om op volgende manier te communiceren:

"Met de lancering van het nieuwe Hoppinpunt maken we je graag nog eens attent op hoe je juist je route plant. Dit kan zowel digitaal als telefonisch.

- Gebruik je vaak haltes waar alleen flex-bussen stoppen? Dan is de Hoppinapp jouw beste vriend voor nauwkeurige routeplanning. Op dit moment kan de app van De Lijn je niet altijd de snelste weg tonen.
- Als je bij haltes komt waar zowel flex- als reguliere bussen stoppen, raadpleeg dan beide apps, vooral 's avonds en op weekend- en feestdagen.

Heb je moeite met digitale tools of vind je ze lastig in gebruik? Bel dan gratis naar 0800 12 2 12 voor persoonlijk reisadvies.

Let op: je kan de flexbus tussen 30 dagen en 30 minuten van tevoren boeken. We raden echter aan om dit tijdig te doen om verrassingen te voorkomen."

Alleen al het bovenstaande tekstje maakt duidelijk dat de communicatiestromen tussen De Lijn en het Departement Mobiliteit en Openbare Werken niet voldoende gecoördineerd zijn. **De VVSG pleit ervoor, zeker in volgende legislatuur, de communicatie te laten verlopen vanuit één commando.** Voor de VVSG maakt het daarbij niet uit welke instantie die rol op zich neemt.

Wat betreft de apps en routeplanning, vraagt de VVSG aan De Lijn, als eigenaar en contractbeheerder van beide apps, om vandaag de Hoppin-app en de app van De Lijn **te linken** op een manier dat er **een helder en geïntegreerd routeadvies wordt weergegeven**. Daarbij mag het niet uitmaken of je de Hoppin-app of die van De Lijn gebruikt. In tweede instantie vraagt de VVSG aan De Vlaamse Regering om te kiezen voor de (door)ontwikkeling van één app die alle vervoersmodi bundelt. Wanneer men de app van De Lijn zou verkiezen boven die van Hoppin, is het nodig om de merknaam Hoppin mee te integreren. Enkele lokale besturen pleiten ook voor die laatste optie omdat de merknaam "De Lijn" reeds bekend is bij het grote publiek.