

Zeven maatregelen waarmee De Lijn trams en bussen stipter kan laten rijden

Ook 'onrechtstreekse' doorstroming heeft impact op stiptheid openbaar vervoer

JOHAN DE MOL (UGENT EN REIZIGERSBOND), LUC DESMEDT, ETIENNE VAN DAELE, MARC BROECKAERT EN DIRK CLAES (REIZIGERSBOND)

De Lijn is deels afhankelijk van de wegbeheerder om de stiptheid van (vooral) tram en bus te verbeteren¹, maar ze kan zelf ook heel wat maatregelen nemen. Deze mogelijke acties noemen we de 'onrechtstreekse' doorstroming. Ze hebben betrekking op de voertuigkeuze, op het aanrijden van de halte, op de ontwaardingswijze en ook op een meer doeltreffende organisatie van de verkeersleiding van De Lijn voor proactieve en regulerende tussenkomsten.² Een openbaarvervoerbedrijf, ook De Lijn, moet alle elementen aanpakken die oponthoud kunnen veroorzaken. Lang niet alle vertragingen worden immers veroorzaakt door een slechte organisatie van het openbaar domein of door de overige verkeersdeelnemers. De Reizigersbond geeft zeven aanbevelingen.

1 VOORZIE VOLDOENDE DEUREN EN LAAT ZE OOK GEBRUIKEN

Een tram, bus of metrotype moet worden geselecteerd in functie van het aantal verwachte reizigers en van comfortabele opstapmogelijkheden maar eveneens van de integrale voertuigtoegankelijkheid. De keuze van de voertuigen is niet alleen een zaak van Exploitatie (Operaties), Techniek en Marketing. Ze start al bij het bestek en de aanbesteding. Zo zijn de instaphoogte en de voertuigbreedte (die de gap tot de halteboordsteen bepaalt) samen cruciaal voor de toegankelijkheid voor fysiek minder mobiele mensen, gezinnen met buggy's, mensen met trolleys, rollators en (elektrische) rolstoelen, enz.

Een groter aantal tram- en busdeuren verkort de stilstandtijd aan de halte aanzienlijk. Bij de Hermelijntrams, met vier dubbele deuren, blijft vooraan in het eerste wagendeel de enige, enkele deur – oorspronkelijk bedoeld voor reizigers zonder vervoerbevis - al sinds enkele jaren vergrendeld. Op drukke momenten blijven er in de eerste en laatste wagendelen vaak nog zitplaat-

sen onbezet, terwijl de staruimte vlakbij de deuren overbezet is. De staande reizigers vrezem immers vast te raken in de massa bij het naderen van de uitstaphalte. Door niet verder door te schuiven hinderen ze reizigers die nadien in- of uitstappen.

Indien men slechts langs één deur mag opstappen (bijv. in een bus kan men enkel vooraan opstappen), dan duurt het opstappen logischerwijze langer. Wie bij grotere voertuigen het aantal voor reizigers toegankelijke deuren beperkt, zet steeds druk op de in- en uitstaptijd en bijgevolg op de commerciële snelheid van het voertuig.

Zo heeft de 'lange' Albatrostram (43 m) slechts 5 dubbele deuren. Dat is slechts één meer dan de kortere Hermelijnt (30 m) én één deur minder dan de standaardversie van de Albatros, zoals deze in dienst is in onder meer Basel. Wanneer dan nog, zoals in Gent en Antwerpen, na enige tijd, de enkele, voorste deur voor reizigersgebruik wordt verboden, heeft dit rechtstreekse gevolgen voor zowel het in- en uitstappen maar ook voor de te benutten voertuigcapaciteit. Weinig reizigers zijn geneigd om door te schuiven naar het voorste wagendeel omdat ze dan vrezem om niet tijdig te kunnen uitstappen. Dit leidt dan tot het onderbenutten van de aangeboden tramcapaciteit. Zeker op piekmomenten is dit een probleem omdat de reizigers aan boord niet doorschuiven, waardoor minder reizigers nog op de tram kunnen stappen. Het verbod op het instappen langs de enkele voorste deur leidt tot weinig verheffende tafereel bij wachtende, onwetende reizigers. Redelijkerwijze mag een reiziger toch aannemen dat elke deur geopend kan worden, zeker als de valideringsapparatuur zichtbaar is. Gelijkwaardige trams in bijv. Basel hebben 6 dubbele deuren en gebruiken de enkele voordeur wél. De Brusselse trams van dezelfde constructeur maar een enigszins ander tramtype (Flexity Outlook Tram 4000) hebben ongeveer 40% méér deuren dan de 'lange' Albatros.

2 VERVANG BUITENSPIEGELS DOOR BUITENCAMERA'S

Sinds jaren – in Frankrijk sinds decennia - worden nieuwe trams in het buitenland uitsluitend nog geleverd met buitencamera's in plaats van beweegbare buitenspiegels. Op de nog geen 10 jaar oude 'Albatrossen' in Innsbruck vervangen buitencamera's de traditionele buitenspiegels. De Baselse 'Albatrossen' werden meteen af-fabriek met buitencamera's uitgerust. Den Haag vervangt de buitenspiegels door buitencamera's in het kader van het levensduurverlengend onderhoud van 30 jaar oude trams.

¹ Zie J. De Mol, L. Desmedt, E. Van Daele, Marc Broeckaert, Dirk Claes, "Wegbeheerder staat mee in voor stiptheid tram en bus", op p. 12-17 in dit nummer

² Zie ook: L. Desmedt, J. De Mol, M. Broeckaert, D. Claes, "Regelmaat tram en bus belangrijker dan snelheid", in Verkeersspecialist nr. 245, april 2018, p. 16-19.

Voordeel is dat de bestuurder altijd een voortreffelijk zicht heeft op alle in- en uitstappende reizigers, ook bij duisternis én ook bij in een bocht gelegen halten.

De vaststelling dat het volledige in- en uitklappen van de buitenspiegel van de Albatros oorspronkelijk een tiental seconden duurde, leidde tot de beslissing om die slechts gedeeltelijk in- en uit te klappen (5 seconden). Hierdoor konden trambestuurders de opstappers aan de enkelvleugelige voorste deur niet goed meer zien. Daarop besliste De Lijn dan maar om het gebruik van deze voorste deur door de reizigers te verbieden én een jaar lang niet te stoppen aan de behoorlijk toegankelijk aangelegde maar bochtige halte Gent Rozemarijnbrug. Deze situatie is dezelfde als op lijn 1 Sint-Pietersstation in Gent, staduitwaarts. Daar kan de bestuurder een groot deel van de instappende reizigers niet zien. Daarom werden onder het VAC-gebouw op perron 1 een spiegel én een monitor geplaatst om het zicht te verbeteren. Dit bewijst dat buitenspiegels niet volstaan. Buitencamera's maken spiegel en monitor overbodig.

Mocht De Lijn beslissen om de buitenspiegels door buitencamera's te vervangen, dan zou niet alleen de veiligheid in algemene zin verhogen maar zouden ook bij duisternis reizigers beter opgemerkt worden. Hierdoor wordt de haltestilstand korter. Reizigers zouden de enkele voorste Albatrosdeur (ook aanwezig op de meerderheid van de Hermelijnen) dan mogen gebruiken én de reizigersspreiding (en validering) in het voorste wagendeel zou optimaler verlopen. De gedane investering in de voorste deur én bijbehorende valideringsapparatuur zou renderen. Daarenboven zou dit ook de tijdwinst voor het niet meer in/uitklappen van de spiegels, verzekeren.

Andere suggesties voor voertuiggebonden 'snelle winsten', zoals het op een identieke wijze sluiten van de deuren, vindt u in het artikel "Regelmaat tram en bus belangrijker dan snelheid" uit 2018³.

3 ZET VOLDOENDE LAGEVLOERMATERIEEL MET GROTE CAPACITEIT IN

Op de drukste lijnen horen de trams en bussen met de grootste capaciteit thuis. In de praktijk wordt vastgesteld dat in Antwerpen grofweg een kwart van de aanwezige lagevloertrams niet



Foto: vzw Reizigersbond

Op Albatros trams mogen reizigers niet meer vooraan instappen omdat de chauffeur dan via de buitenspiegel geen goed zicht meer zou hebben op alle instappende reizigers. De openstaande deur op deze foto aan de eindhalte in Antwerpen is niet bedoeld om reizigers te laten instappen.



Foto: vzw Reizigersbond

De tram in Tallinn heeft een buitenspiegel en buitencamera's. Mocht De Lijn beslissen om de buitenspiegels te vervangen door buitencamera's, dan zou de veiligheid in algemene zin verhogen, zouden ook bij duisternis reizigers beter opgemerkt worden, zouden reizigers de voorste deur kunnen gebruiken en zou de reizigersspreiding op de tram zelf verbeteren.

voor de reizigersdienst beschikbaar is en in de werkplaatsen blijven staan. Gevolg is dat talrijke, meer dan een halve eeuw oude, rolstoeltoegankelijke PCC-trams zonder lagevloerdeel op de sporen moeten blijven. In Gent staan al sinds september 2019 tot 5 Albatrossen (van de 26) gelijktijdig ongebruikt in de werkplaats, volgens De Lijn wegens versleten wielen. Dit betekent dat een kapitaal van ongeveer 3,5 miljoen euro per voertuig niet wordt benut.

Het is nog maar de vraag of de 57 trams (vlootsterkte: 67) die vanaf december 2021 op een schooldagochtend in Gent nodig zijn, elke dag rijklaar zullen zijn. Tot enkele jaren geleden was het percentage dagelijks rijklare trams in Gent ongeveer 90%, bedui-

³ Zie voetnoot 1.

dend hoger dan dat in Antwerpen en zelfs beter dan de in het buitenland gebruikelijke 85%. Noodgedwongen verschenen sinds mei 2019 al herhaaldelijk PCC2-trams, tot 4 tegelijkertijd, in het Gentse straatbeeld. Ontevredenheid van reizigers én vertraagde dienstuitvoering waren legio. Door problematisch onderhoud in eigen werkplaatsen moest De Lijn in 2019 al een beroep doen op bij exploitanten ingehuurde autobussen om ritten op de eigen lijnen te kunnen uitvoeren. Er vielen ook busritten uit wegens een ontoereikend aantal rijklare eigen autobussen.

4 LET OP HET CORRECT AANRIJDEN VAN HALTES

De wijze waarop perrons en haltes worden aangelegd, wordt meestal bepaald door de wegbeheerder en heeft een direct gevolg op de benodigde in- en uitstaptijd. Reizigers hebben meer tijd nodig om in- en uit te stappen aan een halteperron of voetpad dat niet is aangelegd op de vloerhoogte van bus of tram. Evengoed is dat het geval aan een halteplaats die veel te smal is om het in- en uitstappen te faciliteren of om, tegelijkertijd, voor voorbijgangers het doorlopen mogelijk te maken. Dit resulteert bij drukke haltes in een vertragend effect. Slechte voorbeelden zijn de tramhalte Gent Verlorenkost en bushalte Sint-Pietersstation (halteperron 19 op de Prinses Clementinalaan). Beide zijn drukke halteplaatsen. Er is geen afzonderlijk halteperron beschikbaar. Het voetpad is er zo smal dat in- en uitstappende reizigers én voorbijgangers elkaar permanent hinderen. Het obstakelvrij inrichten van het voetpad aan de halteplaats ofwel het verplaatsen van deze halte naar een plek met een volwaardig perron, is hiervoor de oplossing. Sinds eind juni is de situatie veranderd: de bussen stoppen niet meer aan halteperron 19, maar in het busstation zelf. Voor de tram blijft het probleem dat het (evenwijdig met het ex-busperron 19 gelegen) tramperron 20 te smal is.

Uiteraard heeft een 'ontoegankelijke' halte of perron negatieve gevolgen voor minder mobiele reizigers. Ook een groot aantal andere reizigers wordt met dit probleem geconfronteerd.

Voor de correcte aanleg van de halte-infrastructuur is de OV-operator afhankelijk van de wegbeheerder, maar het aanrijden van de halte heeft de operator wél zelf in handen. Specifiek voor slechtzienden is het correct aanrijden van de halte door tram en bus zeer belangrijk. Bussen en trams stoppen idealiter ter hoogte van de rubberen tegels of van de stopnagel voor de tram. De stopnagel is voor elke tramsoort anders, waardoor de chauffeur er extra aandacht voor moet hebben. Als de bus of tram niet op de voorgeschreven plaats stopt, moet



Foto: vzw Reizigersbond

In Gent staan geregeld meerdere Albatrossen gelijktijdig in de werkplaats. Daardoor moeten dan noodgedwongen oude, ontoegankelijke PCC2-trams ingezet worden.

een slechtziende die aan de halte staat te wachten, de deur van de bus of tram eerst nog zoeken voordat hij kan instappen en moet de bestuurder zolang blijven wachten.

Wanneer men een perron aanlegt, zou het ontwerp niet alleen de regels van de kunst moeten volgen, maar zou de aanleg correct moeten gebeuren. Een schoolvoorbeeld van hoe het niet moet, is de in 2019 aangelegde, verhoogde, uitstulpende halte Veergrep (Gent), met een gap van ongeveer 35 cm tussen boordsteen en tramvloer.

Zoals de veiligheid van weginfrastructuur afhangt van detailuitwerkingen, zo is een halte pas toegankelijk als de standaardontwerprichtlijnen minutieus worden gevolgd en als dit gebeurt in samenspraak met vertegenwoordigers van de mindermobiele personen. Enkel dan zal het openbaar vervoer een inclusieve mobiliteit waarborgen.

In vele buitenlandse steden worden buitenluidsprekers op tram



Foto: vzw Reizigersbond

Zo moet het niet: de in 2019 aangelegde, verhoogde, uitstulpende halte Veergrep in Gent heeft een gap van ongeveer 35 cm tussen boordsteen en tramvloer.

of bus standaard gebruikt om de bestemming van het halterende voertuig aan blinden en slechtzienden bekend te maken⁴.

5 ORGANISEER HET INCIDENTENMANAGEMENT EFFICIËNTER

Per ingezet voertuig zijn er veel minder dispatchers actief bij De Lijn dan bij buitenlandse tram- en busbedrijven, alhoewel de immense doorstromingsproblemen in Vlaanderen en het incidentenmanagement de inzet van meer verkeersleiders zouden verantwoorden.

Wanneer een tram- of busbestuurder wordt opgehouden door een onoordeelkundig geparkeerd voertuig of door een ongeval binnen de spoorzone of op de rijweg, dan moet hij/zij eerst de verkeersleiding oproepen. Die stuurt een Lijncontroleur ter plaatse, die de gedwongen stilstand moet vaststellen. Pas dan – minimum een tiental minuten – mag de externe takelfirma opgeroepen worden. Ook als die meteen een takelwagen beschikbaar heeft, loopt de wachttijd courant op tot een dertigtal minuten of meer. Eén uur wachten op de takelwagen – waarna vijf minuten volstaan om het onoordeelkundig geparkeerde voertuig te takelen – is geen uitzondering. Tijdens de dienstonderbreking moet de verkeersleiding de achteropkomende trams of bussen omleiden of hun rit inkorten, ook in de tegenrichting van het incident. Indien mogelijk wordt een vervangbus ter plaatse gestuurd. Zou het niet vlotter verlopen mocht de trambestuurder dit zelf mogen beoordelen? Indien deze werkwijze niet voldoende waarborgen biedt, kan de bestuurder een foto van de hinder doorsturen naar de dispatching. Op die manier kan het bewijs van de hinder door de dispatching beoordeeld worden en kan de takeldienst veel sneller opgeroepen worden.

6 LAAT REIZIGERS VERVOERBEWIJZEN OP HET PERRON VALIDEREN

Sinds medio maart 2020 is de biljettenaankoop met contanten bij de tram- en busbestuurders van De Lijn stopgezet. Voortaan kan onder meer de bankkaart bij het cEMV-toestel worden gebruikt voor contactloze aankoop. De Lijn hoopt met het cashless betalen 15 seconden per aankoopverrichting te 'winnen'. De voorbije jaren werd de boordverkoop al met succes vermindert. De eerdere Lijnkeuze voor het systeem RETIBO (Registratie, Ticketing, Boordcomputer) hield onder andere in dat elke reiziger bij elke opstap het vervoerbewijs op het voertuig zelf moet valideren of ontwaarden.

Vele andere vervoerbedrijven passen dezelfde werkwijze toe.



Foto: vzw Reizigersbond

Per ingezet voertuig zijn er veel minder dispatchers actief bij De Lijn dan bij buitenlandse tram- en busbedrijven. Alleen al in de stad Dresden zijn er, voor veel minder trams en bussen, dubbel zoveel dispatchers aan de slag als in de dispatching van De Lijn Provincie Antwerpen (ochtendspits: 6).

Wij vergeleken de duur van het in- en uitstappen aan gelijkaardige deuren van trams in Marseille en Straatsburg met deze in lagevloertrams in Antwerpen en Gent. In Straatsburg en Marseille moet de reiziger het vervoerbewijs aan een zuil op het perron valideren, vooraleer in te stappen, zoals bij een metrosysteem. Aan boord is er immers geen validerings- noch ontwaardingsapparatuur. Bij een vergelijkbaar aantal reizigers aan gelijkaardige, verhoogde, tramhaltes duurde het in- en uitstappen beduidend minder lang in beide Franse steden dan in Vlaanderen. Wie aan boord komt, kan immers meteen een zit- of staanplaats kiezen zonder in een drukbezette tram eerst nog de valideringsapparatuur letterlijk te moeten zoeken. Vaak zijn deze gele MOBIB-toestellen onbedoeld onzichtbaar én onvindbaar doordat andere reizigers er vlak voor staan. In Straatsburg, Marseille en heel wat andere buitenlandse steden worden de exacte reizigersbewegingen bij elke halte geregistreerd aan de hand van telapparatuur nabij de deuren, los van het betaalsysteem.

7 VERMIJD LANGDURIGE, STILSTAANDE CONTROLES VAN VERVOERBEWIJZEN

Reizigers tellen is noodzakelijk. Het aantal reizigers op elk tijdstip en op elke halteplaats kennen, vormt de basis voor een efficiënt werkend vervoersbedrijf.⁵ Op die manier kunnen vraag en aanbod veel beter op elkaar worden afgestemd. De tellingen bieden, na vergelijking met de ontwaardingen, ook de mogelijkheid om doelgericht op zwartrijden te controleren. Zo vermijd je het ritverloop te moeten storen door langdurige, 'stilstaande' controles van vervoerbewijzen en reizigers onnodig lastig te moeten vallen.

⁴ M. Broeckaert, D. Claes, J. De Mol, L. Desmedt, "Reizigerswensen voor 146 nieuwe trams", in *Verkeersspecialist* nr. 209, september 2014, p. 15-18, op p. 16.

⁵ J. De Mol, "Correcte reizigersaantallen zijn must voor efficiënt werkend vervoersbedrijf", in *Verkeersspecialist* nr. 246, mei 2018, p. 8-10.