

Advies 21/01

Project van de NMBS "Flex Abo woon-werk"

(Goedgekeurd via schriftelijke procedure op 2 april 2021)

1. Inleiding

Op 26 februari 2021 heeft de NMBS het Raadgevend Comité voor de Treinreizigers om advies gevraagd over haar plan om een digitaal Flex Abo in te voeren dat rekening houdt met de nieuwe werkgewoonten (toename van telewerk) en dat op termijn het "halftijds abonnement" zal vervangen. Op 10 maart 2021 werd op initiatief van de NMBS een vergadering over dit project gehouden.

Het Comité dankt de NMBS voor de informatie die het op deze vergadering kreeg en voor de antwoorden op zijn vragen.

Het Comité is ingenomen met deze reactie op punt 2 van zijn advies 20/01 (Tariefaanpassingen op 1 februari 2021), waarin het stelde: *"Het comité constateert dat tijdens de mondelinge presentatie voorafgaand aan de voorstelling van de tariefaanpassingen, de NMBS heeft benadrukt, enerzijds dat zij zich goed bewust is van de impact van de gezondheids crisis, meer bepaald wat het telewerk betreft, en anderzijds dat ze wil nadenken over formules die aan de situatie zijn aangepast. Het comité verwacht van de NMBS dat deze zich onverwijld opnieuw bij hem meldt met concrete voorstellen die doordacht en getest zijn."*

Het Comité steunt in beginsel elk initiatief dat het gebruik van de trein en, meer in het algemeen, het geïntegreerde gebruik van het openbaar vervoer bevordert of versterkt.

2. Algemene beoordeling

Dit is een positief project dat goed inspeelt op de nieuwe huidige en toekomstige behoeften van veel werknemers (loontrekkenden, zelfstandigen, vrije beroepen) die gemiddeld 2 of 3 dagen per week tussen hun woonplaats en hun werkplek reizen. Het Flex Abo vult ook een leemte op voor klanten die, om andere dan beroepsredenen, regelmatig de trein nemen voor middellange afstanden (20 tot 50 km) en op hetzelfde traject.

De voor het geselecteerde voorstel ("reisboekje") geplande tariefbeginselen en prijzen zijn redelijk en logisch, rekening houdend met de gebruiksfrequentie en de huidige prijs van abonnementen en andere tariefformules. Het aantal geldigheidsdagen gedurende de gekozen periode (120 of 80 per jaar voor de jaarformule en 10 of 6 dagen per maand voor de maandformule) is eveneens logisch, vooral als men rekening houdt met de vakantieperiodes.

Het gebruik van de NMBS-app voor de aankoop en ontwaarding van het Flex Abo is op dit moment de enige realistische optie aangezien de NMBS geen ontwaarders in haar stations heeft, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de NS.

Positief is ook de mogelijkheid om het Flex Abo te combineren met een abonnement voor de autoparking of fietsenstelling en met reizen met de MIVB/De Lijn/TEC. Deze mogelijkheid zal tijdens de proeffase nog niet van toepassing zijn en zal de resultaten van de proeffase moeten afwachten, wat logisch is. Bovendien zal de NMBS met de voornoemde ondernemingen

akkoorden moeten sluiten en praktische regelingen moeten treffen over de verkoop, de controle op het gebruik en de verdeling van de inkomsten. Van de 3 door de NMBS overwogen opties lijkt de voorgestelde "à la carte"-optie (de reiziger activeert afzonderlijk een intermodale toeslag wanneer hij of zij dat wenst) ook de meest verstandige. Het is ook van essentieel belang dat de vier openbaarvervoerexploitanten onverwijld een consensus bereiken over de digitale platformen die moeten worden ontwikkeld om een geïntegreerd aanbod te kunnen aanbieden.

3. Aandachtspunten

Het Comité vraagt dat bij de uitvoering van het project Flex Abo rekening wordt gehouden met de onderstaande elementen:

- Zorg ervoor dat het Flex Abo via het derdebetalerssysteem kan worden aangekocht en verlengd;
- Overweeg een identieke formule voor personen met de status van student (twee- of driemaal per week dag- of avondonderwijs), ook al is het Comité er zich terdege van bewust dat de prijzen van studentenabonnementen al erg voordelig zijn;
- Overweeg de formule uit te breiden tot alle reizigers die een reiskrediet op een vaste route willen;
- Maak de reservatie van een parkeerplaats mogelijk bij de ontwaarding van een rit, indien de reiziger dit wenst en door een voorkeurstarief toe te passen;
- Ontwikkel de mogelijkheid tot betaling via andere kanalen, zoals PC Banking;
- Zorg ervoor dat de "digitale kloof" niet groter wordt en bied bij de lopende en toekomstige digitalisering daarom ondersteuning aan alle gebruikers die daaraan behoefte hebben;
- Voorzie een technische oplossing zodat bij een probleem met de verbinding met de server (tijdelijke storing, verzadiging van het netwerk, ondergronds station) de klant, na zijn reis te hebben ingevoerd en bevestigd, legaal kan instappen; de ontwaarding (berekening van het aantal resterende ritten) wordt automatisch uitgevoerd zodra de trein een gebied doorkruist waar de verbinding tot stand komt;
- Zorg ervoor dat nieuwe tariefformules niet leiden tot een "onderfinanciering" van de NMBS: het Comité is - zoals het al eerder heeft verklaard - van mening dat de NMBS over voldoende financiële middelen moet beschikken om haar diensten kwantitatief en kwalitatief te verbeteren.

4. Slotopmerking

Het Comité verzoekt om te worden betrokken bij de operationele beoordeling van dit nieuwe product voordat de definitieve formule ervan wordt vastgelegd, idealiter vóór de tariefaanpassingen op 1 februari 2022.