

Integratie van tickets, tarieven en aanbod in het openbaar vervoer

Rapport

9 december 2025

1 INLEIDING

TreinTramBus heeft deze enquête in oktober en november 2025 uitgevoerd in het kader van de NDM-campagne 'File, wie heeft daar nu tijd voor?', naar aanleiding van de Week van de Mobiliteit van 16 t/m 22 september 2025.

Op de campagnewebsite weekvandemobiliteit.be wordt 'File, wie heeft daar nu tijd voor?' zo omschreven:

"In 2025 staat de Week van de Mobiliteit in het teken van file. Dat we vaker én langer in de file staan is niet alleen een gevoel, maar wordt ook bevestigd door cijfers.

*De gemiddelde autopedelaar is meer dan **40 uur per jaar** kwijt aan de file. Voor grootstedelijke regio's zoals Brussel kan dat zelfs oplopen tot meer dan 100 uur per jaar.*

Zonde van je tijd - die je evengoed kan besteden aan je gezin, je hobby's, een frisse neus halen of gewoon een moment voor jezelf. Wie kiest voor duurzame verplaatsingen, wint tijd, beweegt meer én ervaart minder stress."

Met deze enquête wilden we beter begrijpen welke factoren ervoor zorgen dat mensen (niet) kiezen voor het openbaar vervoer en welke verbeteringen de grootste impact kunnen hebben op hun dagelijkse verplaatsingen.

Via een uitgebreide bevraging gingen we na hoe reizigers tickets, tarieven en overstappen vandaag ervaren. De resultaten geven inzicht in de drempels die automobilisten tegenhouden om de overstap te maken, maar ook in de hefboomen die het openbaar vervoer aantrekkelijker en betrouwbaarder kunnen maken. Deze analyse vertaalt hun ervaringen naar concrete beleidsaanbevelingen.

2 DE ENQUÊTE

Geïnteresseerden konden de enquête online op de website van TreinTramBus invullen. Ingedeeld in 5 thema's kregen de respondenten in totaal 28 vragen voorgeschoteld. De mogelijke antwoorden stonden in een gesloten meerkeuzelijst opgesomd. In 9 gevallen mochten de respondenten meerdere antwoorden in de lijst aanvinken. In de overige gevallen moesten ze steeds één unieke keuze maken. Om de respondentengroep te kunnen situeren, peilden we anoniem naar de leeftijdsgroep, de opleidingsgraad en de woonplaats.

Van de respondenten werd een redelijk engagement gevraagd: het invullen van de enquête nam tussen de 10 en 15 minuten in beslag. Toch hebben 167 personen zich de moeite genomen om die tijd te investeren.

Hieronder staan de enquêtevragen, gegroepeerd per thema.

2.1 KENNIS EN BEGRIP

Vraag 1: Had u vóór deze enquête al gehoord van ticketintegratie? (één keuze)

- Ja
- Nee
- Niet zeker

Vraag 2: Had u vóór deze enquête al gehoord van tariefintegratie? (één keuze)

- Ja
- Nee
- Niet zeker

Vraag 3: Had u vóór deze enquête al gehoord van aanbodintegratie? (één keuze)

- Ja
- Nee
- Niet zeker

Vraag 4: Kent u voorbeelden van geïntegreerde tickets in België of daarbuiten (zoals de MOBIB-kaart, of systemen in Nederland of Duitsland)? (één keuze)

- Ja
- Nee

2.2 GEBRUIK VAN HET OPENBAAR VERVOER

Vraag 1: Hoe vaak reist u met het openbaar vervoer? (één keuze)

- Bijna dagelijks
- Gemiddeld twee of drie keer per week
- Gemiddeld eenmaal per week
- Enkele keren per maand
- Enkele keren per jaar
- Minder dan eenmaal per jaar
- Nooit

Vraag 2: Ik reis meestal ... (meerdere antwoorden mogelijk)

- tijdens de spits: 06.00–09.00 uur en/of 16.00–18.00 uur
- op weekdays tijdens de daluren
- op zaterdag
- op zondag

Vraag 3: Waarvoor gebruikt u meestal het openbaar vervoer? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Woon-werkverplaatsingen
- Woon-schoolverplaatsingen (ook hogeschool/universiteit)
- Andere professionele verplaatsingen (bv. beurzen, opleiding)
- Bezoek aan vrienden/familie
- Uitstappen (bv. zee/stad, pret- of dierenpark, festival)
- Shopping (bv. boodschappen, kleding)
- Geen van deze

Vraag 4: Ik reis meestal ... (meerdere antwoorden mogelijk)

- alleen
- met mijn partner
- met één of meer kinderen
- met het hele gezin
- met een andere kleine groep

Vraag 5: Hoe eenvoudig vindt u het huidige Belgische tarief- en ticketsysteem? (één keuze)

- Zeer eenvoudig
- Redelijk duidelijk
- Eerder ingewikkeld
- Zeer ingewikkeld

2.3 OVERSTAPPEN EN AANBODINTEGRATIE

Vraag 1: Moet u tijdens het traject dat u het vaakst aflegt overstappen? (één keuze)

- Geen overstap
- 1 x
- 2 x
- 3 x
- Meer dan 3x

Vraag 2: Over welke soort overstap(pen) gaat dit? (meerdere antwoorden)

- Van trein naar trein
- Van trein naar bus/tram
- Van bus/tram naar trein

Vraag 3: Beoordeel de volgende aspecten van uw overstap(pen).

Keuze uit: zeer goed – goed – aanvaardbaar – slecht – geen mening/niet van toepassing.

- De overstaptijd (verplaatsings- en wachttijd)
- De betrouwbaarheid van de overstap
- Het wachtcomfort (zit- en schuilgelegenheid)
- De toegankelijkheid van de overstap
- De informatie
- De veiligheid (verkeers- en sociale veiligheid)
- De aanwezigheid van personeel
- De mogelijkheid om boodschappen te doen
- De mogelijkheden om iets te eten of te drinken

Vraag 4: Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten van uw overstap?

Keuze uit: zeer belangrijk – belangrijk – niet erg belangrijk – maakt niet uit.

- De overstaptijd (verplaatsings- en wachttijd)
- De betrouwbaarheid van de overstap
- Het wachtcomfort (zit- en schuilgelegenheid)
- De toegankelijkheid van de overstap
- De informatie
- De veiligheid (verkeers- en sociale veiligheid)
- De aanwezigheid van personeel
- De mogelijkheid om boodschappen te doen
- De mogelijkheden om iets te eten of te drinken

Vraag 5: Hoe vaak mist u uw aansluiting? (één keuze)

- Nooit
- Zeer zelden
- Enkele keren per maand
- Enkele keren per week

Vraag 6: Hoe lang moet u wachten als u uw aansluiting mist? (één keuze)

- Een kwartier of minder
- Tussen een kwartier en een half uur
- Tussen een half uur en een uur
- Meer dan een uur
- Dan raak ik niet meer thuis
- Niet van toepassing

Vraag 7: Zou u vaker trein, tram of bus nemen als uw overstap betrouwbaarder was? (één keuze)

- Ja
- Nee
- Gelijk

2.4 VERVOERBEWIJZEN EN TICKETS

Vraag 1: Met welke vervoersbedrijven reist u?

Keuze uit: Enkele keren per week of vaker – Enkele keren per maand – Een keer per jaar – Zelden – Nooit

- NMBS
- De Lijn
- MIVB
- TEC

Vraag 2: Welke vervoerbewijzen/tickets gebruikte u (tot 15 oktober 2025) of zou u gebruikt hebben bij de NMBS? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Standaardtickets (incl. weekend- & seniorentickets)
- Abonnement (woon-werk of woon-school)
- Gecombineerd met MIVB, De Lijn of TEC
- Gecombineerd ticket trein + tram/bus/metro (Brupass, Brupass XL, City Pass)
- Meerrittenkaart (Standard Multi, Youth Multi, Student Multi, Local Multi)
- Vrijkaart

Vraag 3: Heeft u al de nieuwe Train+-kaart of bent u van plan deze aan te schaffen? (één keuze)

- Ja
- Nee
- Ik weet het nog niet

Vraag 4: Welke vervoerbewijzen/tickets gebruikt u of zou u gebruiken bij De Lijn? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Los ticket (papier, app of sms)
- Dagkaart
- 10- of 50-rittenkaart
- Abonnement (Buzzy Pazz, Omnipas, Omnipas 65+)
- Combi-abonnement NMBS + De Lijn of MIVB + De Lijn
- Geïntegreerde formule (Brupass, Brupass XL, City Pass)
- Vrijkaart

Vraag 5: Welke vervoerbewijzen gebruikt u of zou u gebruiken voor ritten met de MIVB? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Losse tickets
- 10-rittenkaart
- Dagkaart
- Abonnement
- Geïntegreerd ticket: Brupass (XL)
- Vrijkaart

Vraag 6: Welke vervoerbewijzen gebruikt u of zou u gebruiken voor ritten met de TEC? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Losse tickets
- Meerrittenkaart
- Abonnement
- Gecombineerd abonnement NMBS + TEC
- Geïntegreerd ticket (Brupass, Brupass XL of City Pass)
- Vrijkaart

Vraag 7: Combineert u voor één reis verschillende vervoerbewijzen? (één keuze)

- Nooit
- Een paar keer per jaar
- Enkele keren per maand
- Enkele keren per week

2.5 TOEKOMST EN VOORKEUREN

Vraag 1: Hoe belangrijk vindt u het om uw hele verplaatsing met één ticket of abonnement te kunnen doen? (één keuze)

- Zeer belangrijk
- Zou ik fijn vinden
- Maakt mij niet uit

Vraag 2: Wat vindt u het belangrijkste bij een toekomstig geïntegreerd systeem? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Gebruiksgemak
- Lage prijs
- Betrouwbaarheid van overstappen
- Digitale toegankelijkheid (app, kaart, enz.)

Vraag 3: Zou u vaker de trein, tram of bus nemen als u voor uw hele verplaatsing in één keer kon betalen? (één keuze)

- Zeker wel
- Misschien wel
- Nee

Vraag 4: Zou u vaker de trein, tram of bus nemen als overstappen beter georganiseerd werden? (één keuze)

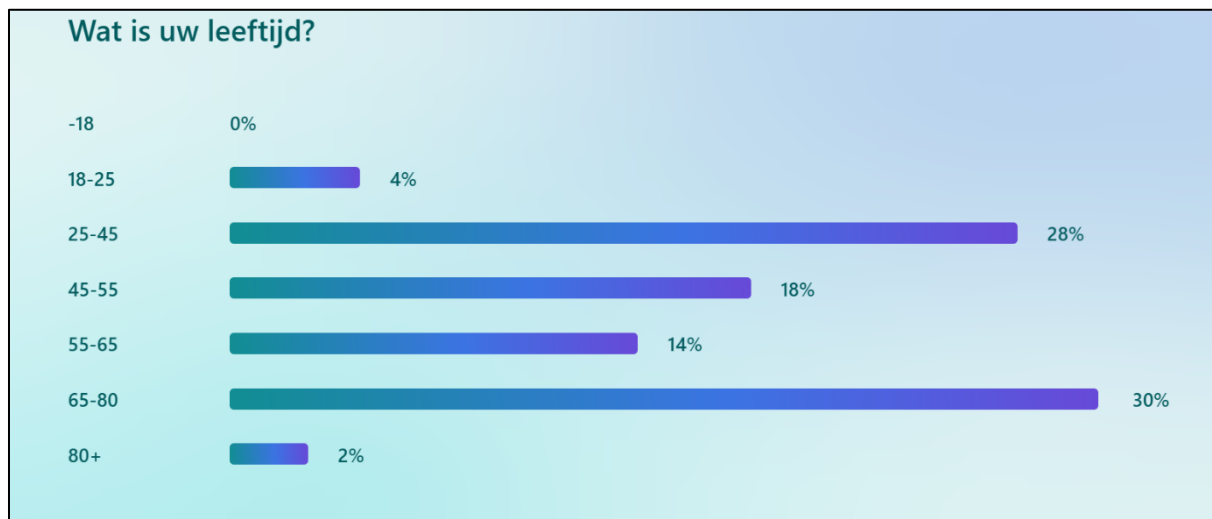
- Zeker wel
- Misschien wel
- Nee

Vraag 5: Wat is voor u prioritair? (één keuze)

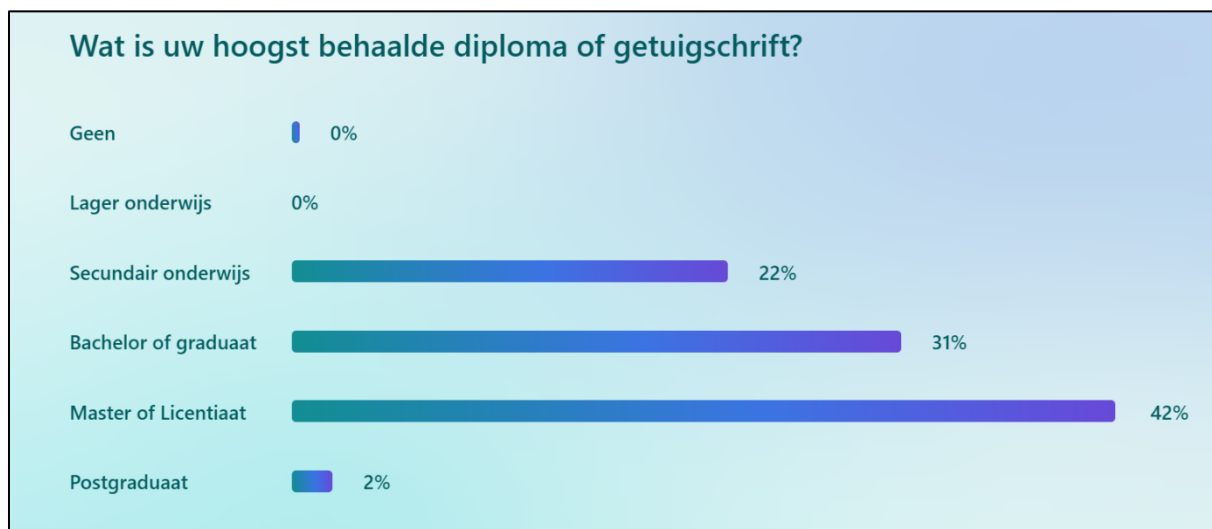
- Dat u met één ticket of abonnement bij verschillende vervoerders kunt reizen (tarief- en ticketintegratie)
- Dat trein, tram en bus beter op elkaar zijn afgestemd qua routes, frequenties en aansluitingen (aanbodintegratie)
- Beide zijn even belangrijk
- Ik weet het niet / geen mening

3 DE RESPONDENTEN

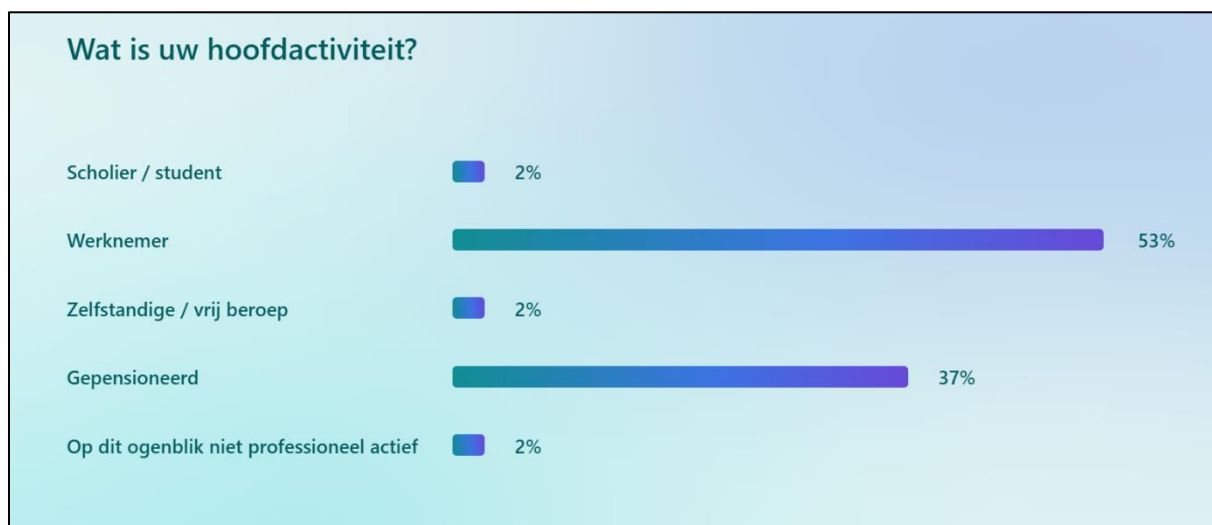
Bijna 1/3 van de respondenten is ouder dan 65 jaar, ruim een kwart zit in de leeftijdsgroep tussen 25 en 45 jaar.



Het overgrote deel van de respondenten is hoger opgeleid. 2/3 van de respondenten heeft minimaal een bachelordiploma, 42 % is universitair geschoold.



De helft van de respondenten zijn werknemers.

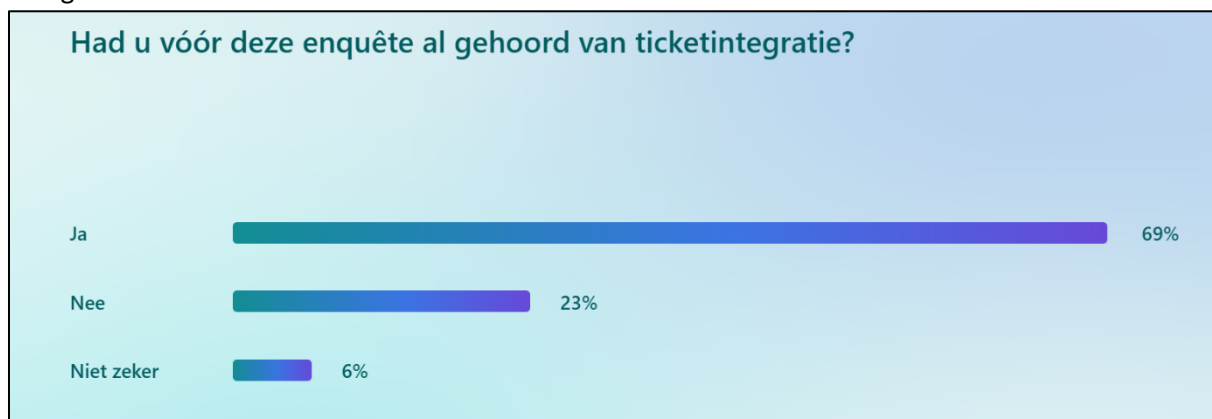


4 DE RESULTATEN

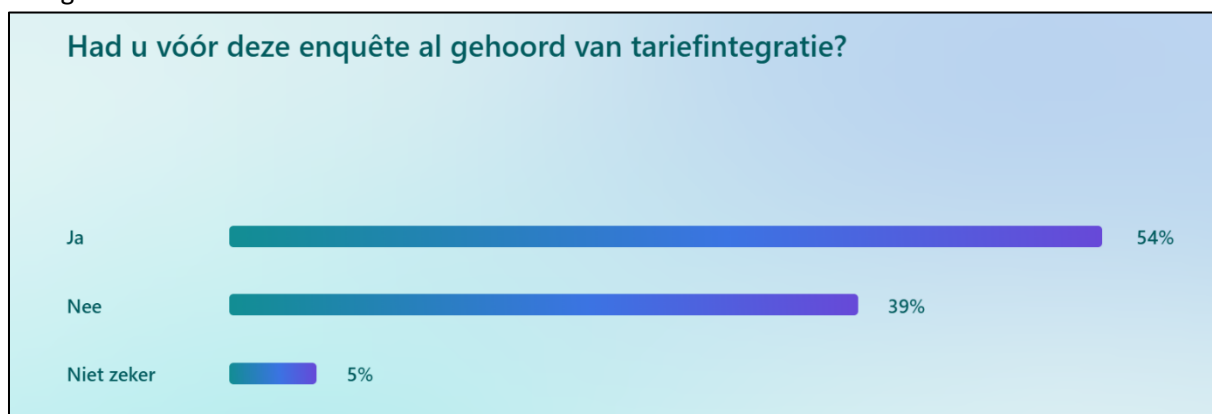
Per vraag staan hieronder de antwoorden in procenten.

4.1 KENNIS EN BEGRIP

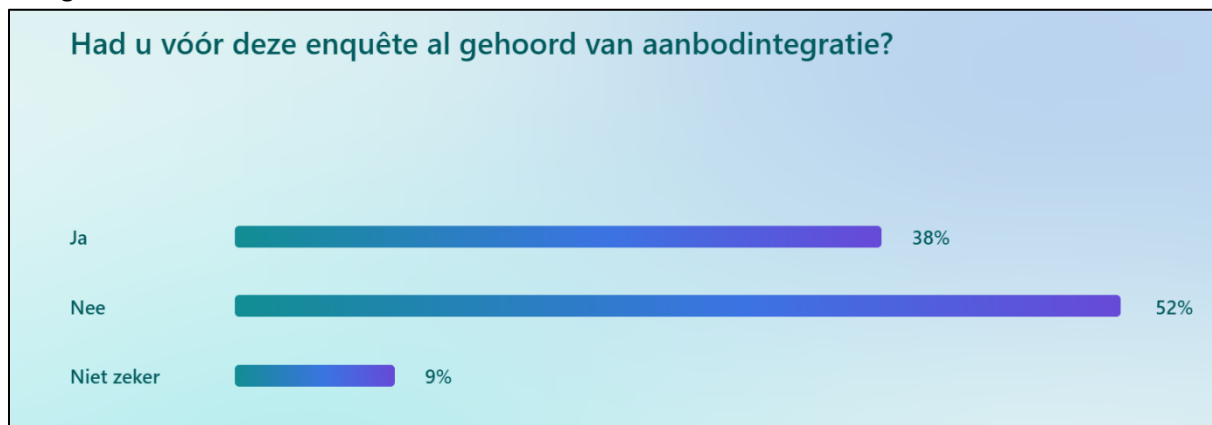
Vraag 1



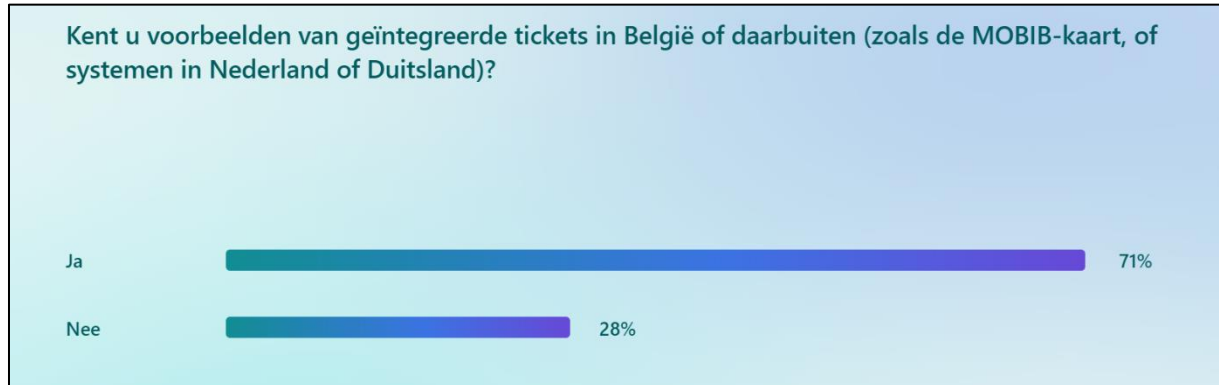
Vraag 2



Vraag 3

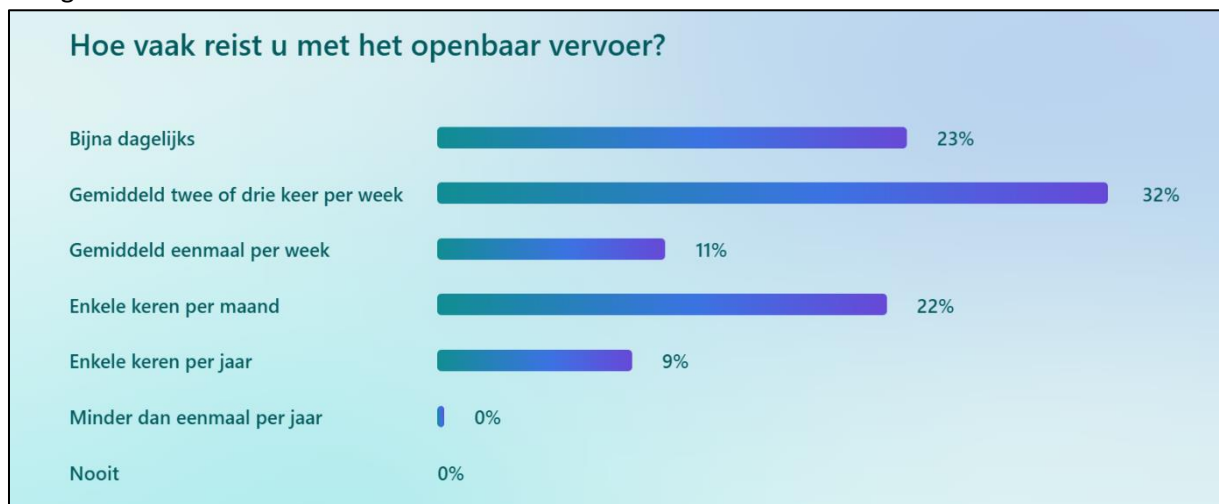


Vraag 4



4.2 GEBRUIK VAN HET OPENBAAR VERVOER

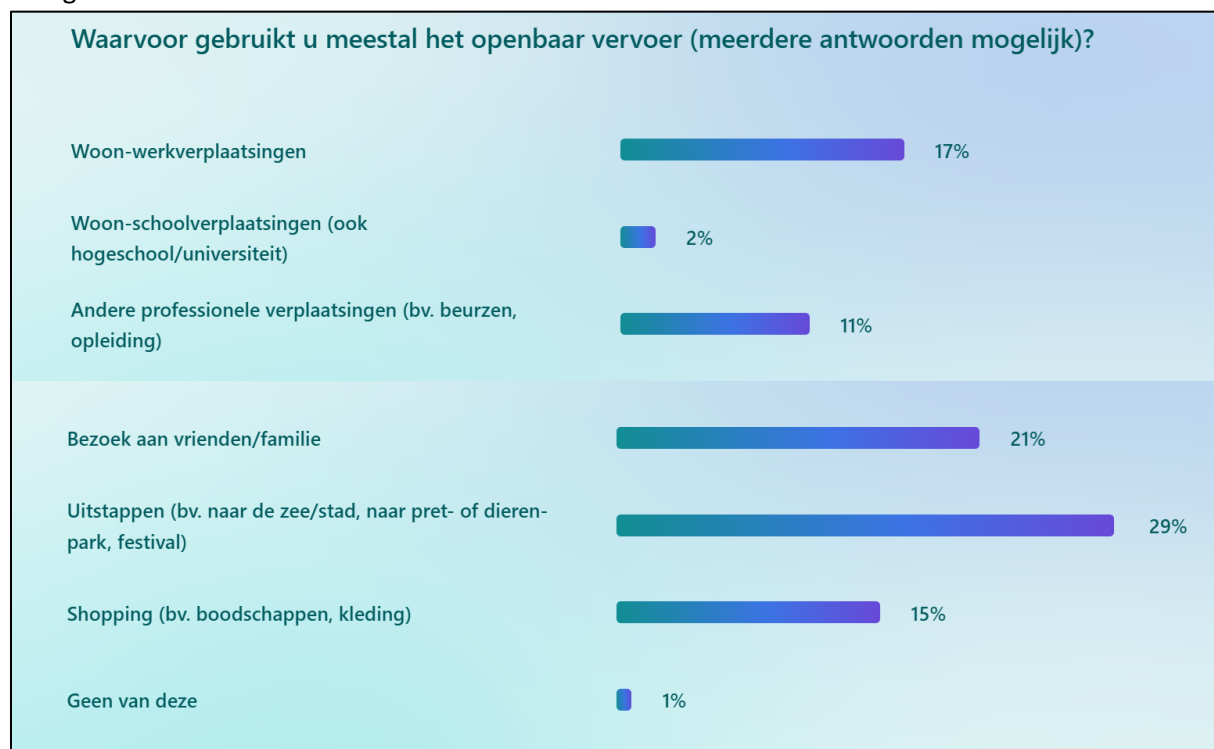
Vraag 1



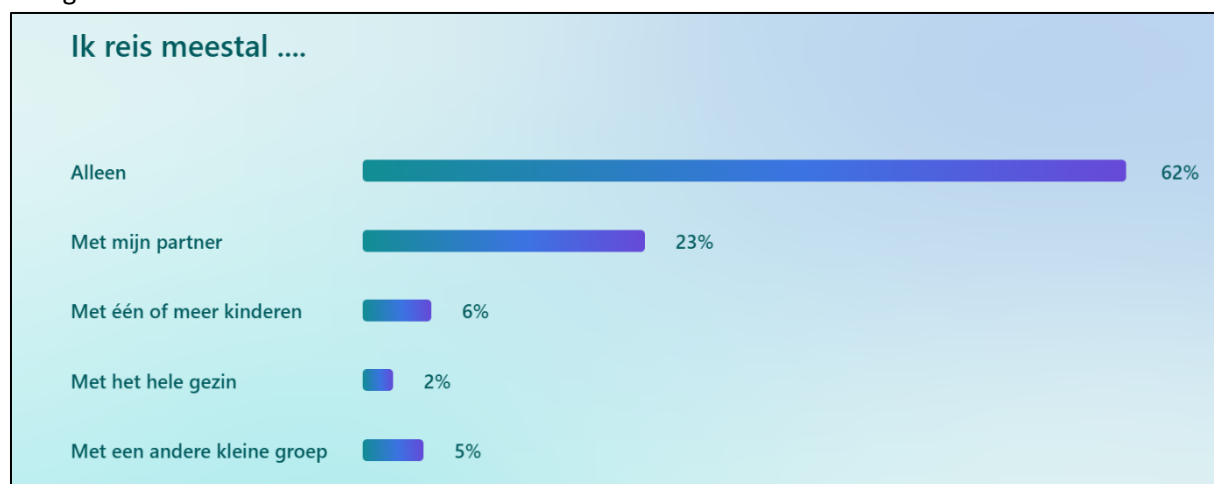
Vraag 2



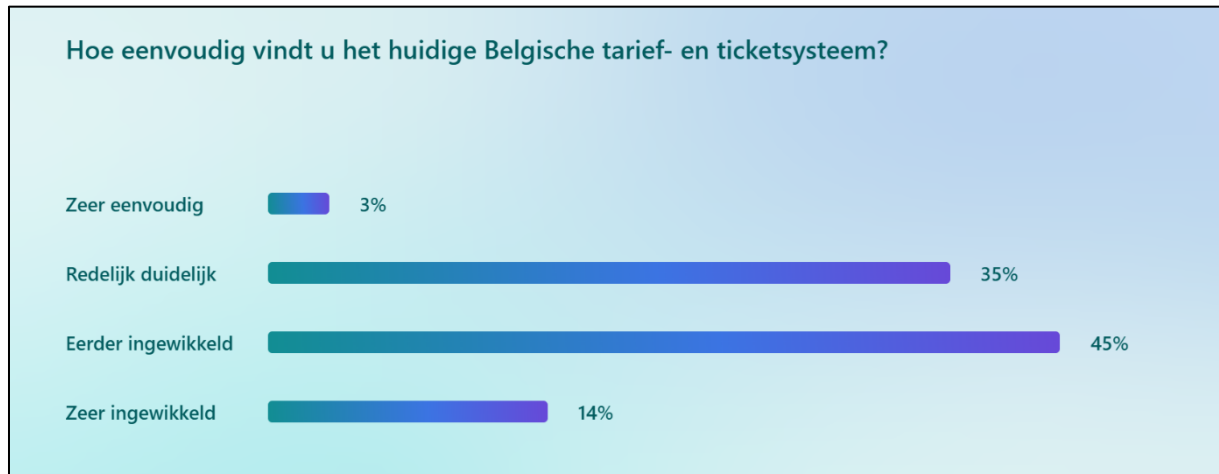
Vraag 3



Vraag 4



Vraag 5



4.3 OVERSTAPPEN EN AANBODINTEGRATIE

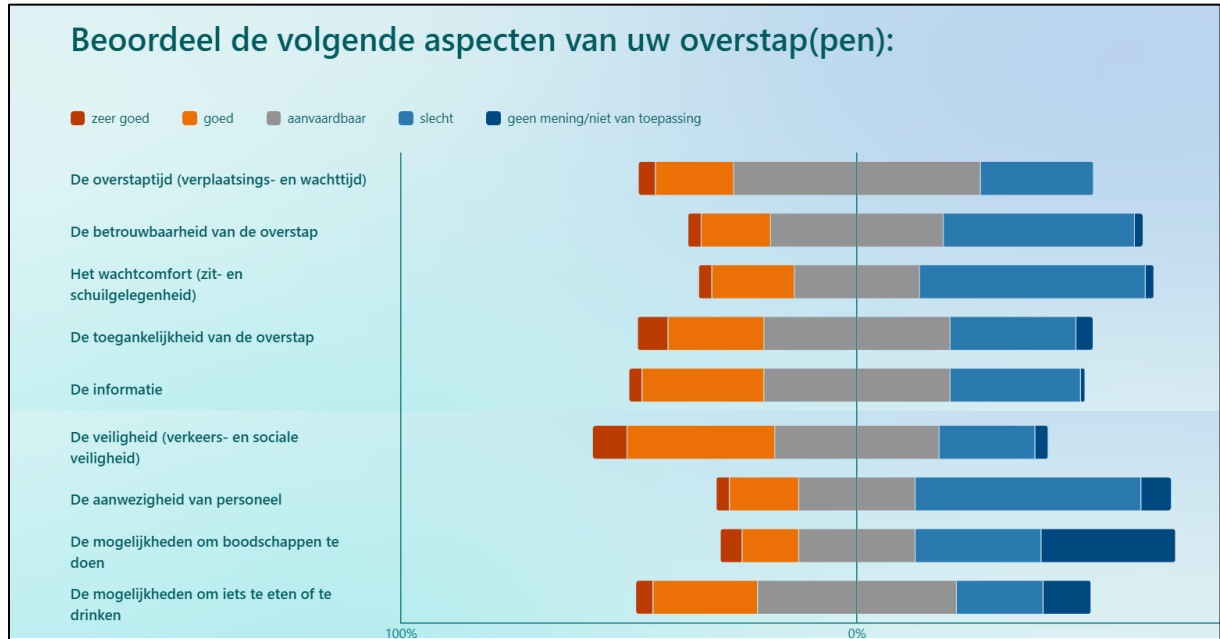
Vraag 1



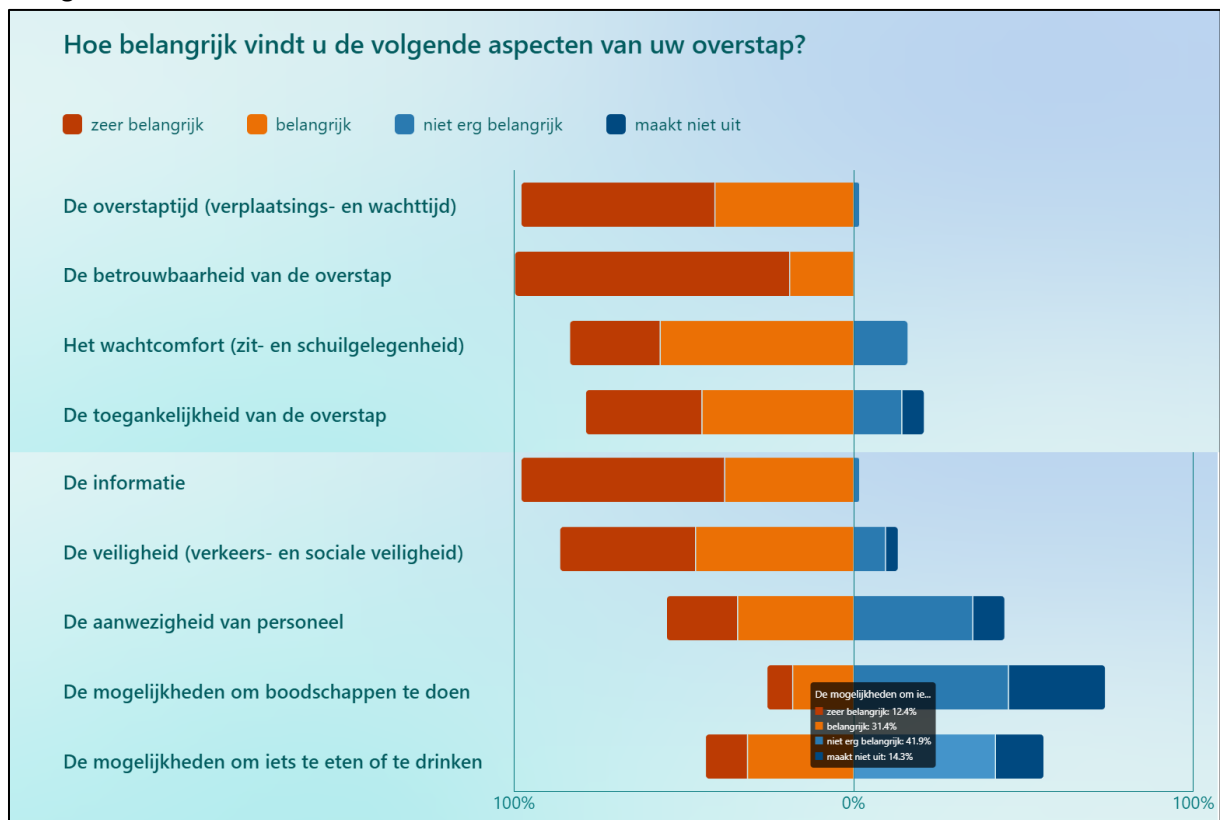
Vraag 2



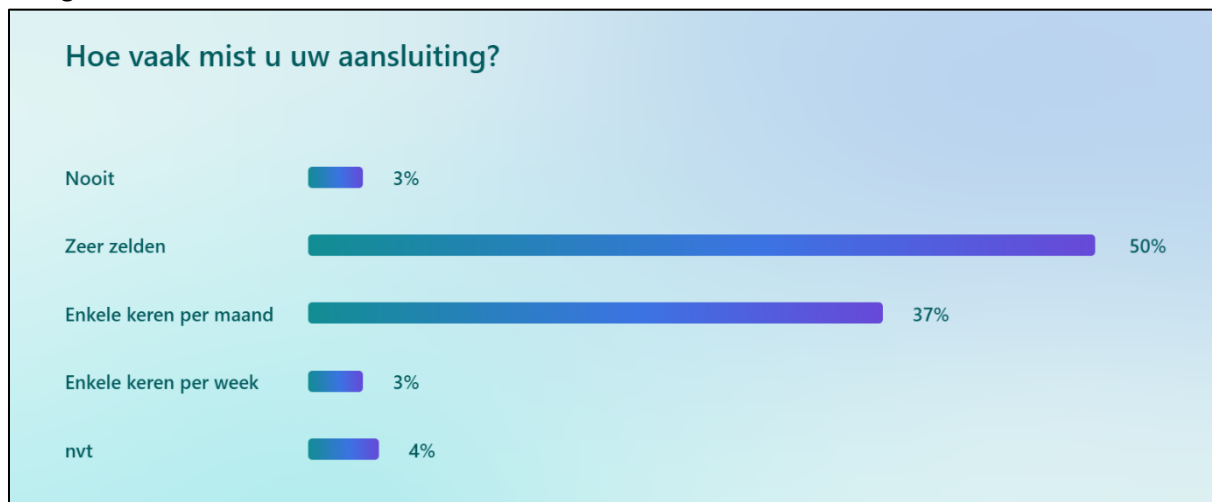
Vraag 3



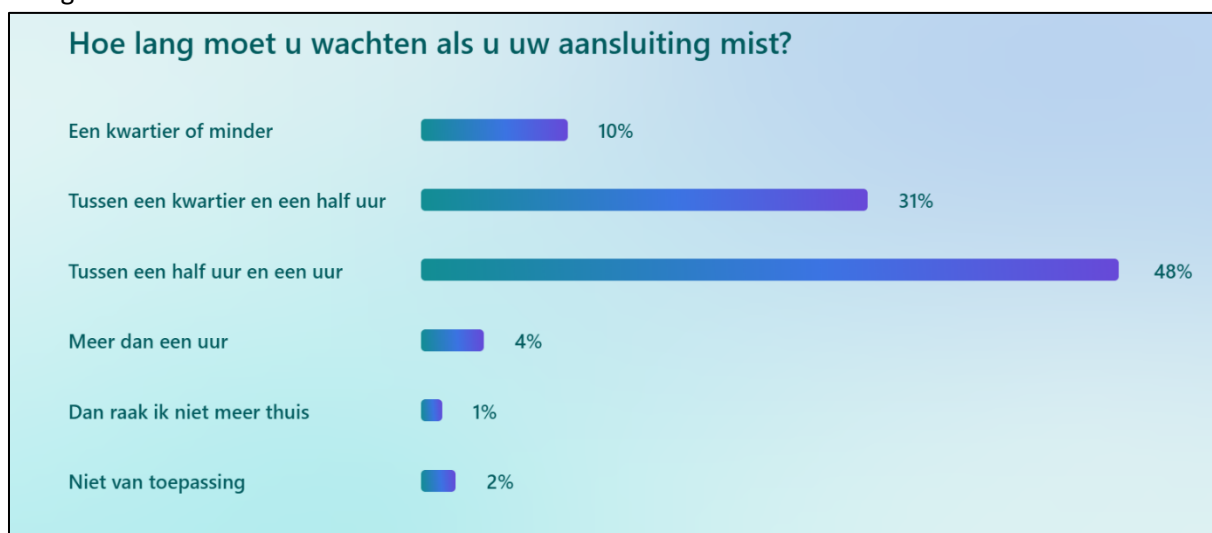
Vraag 4



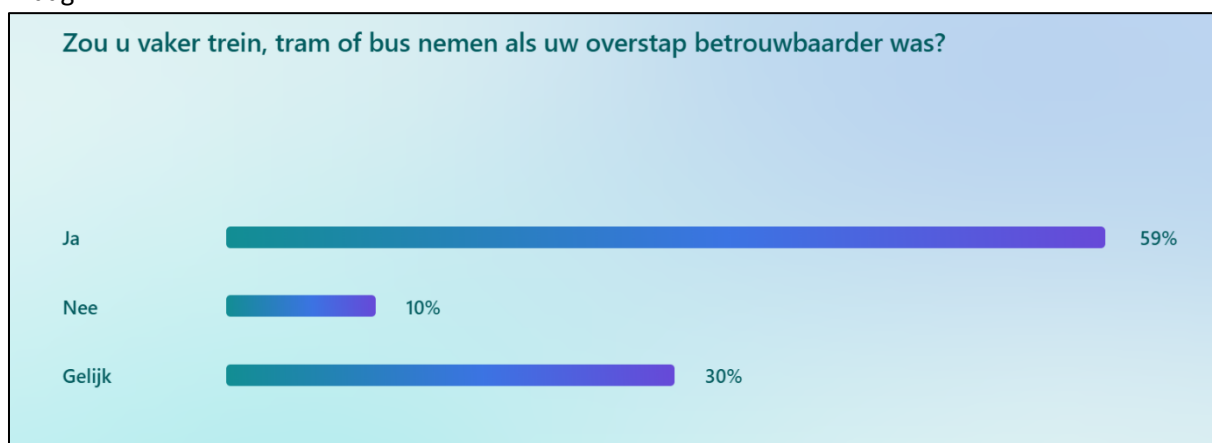
Vraag 5



Vraag 6

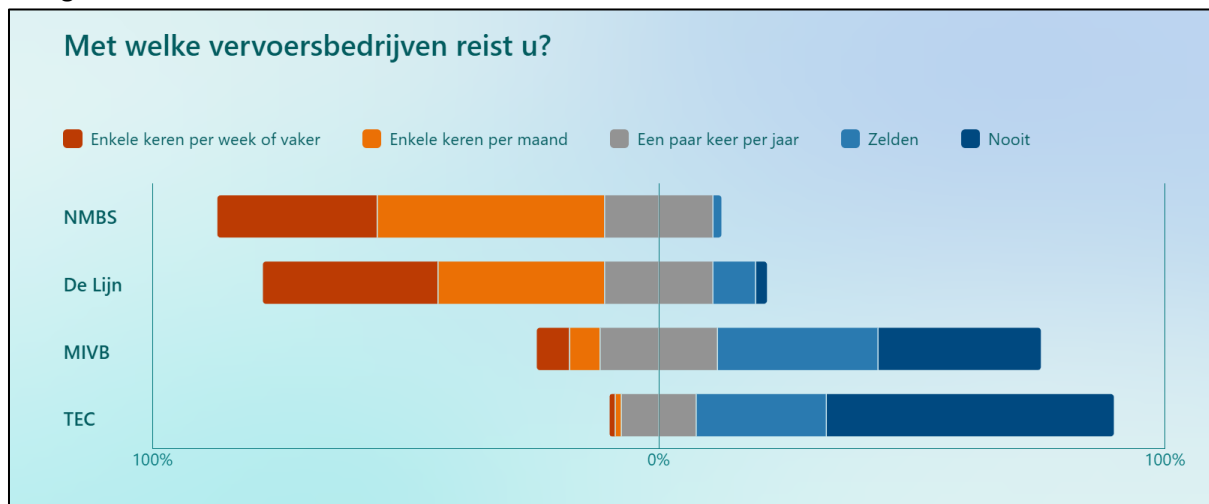


Vraag 7

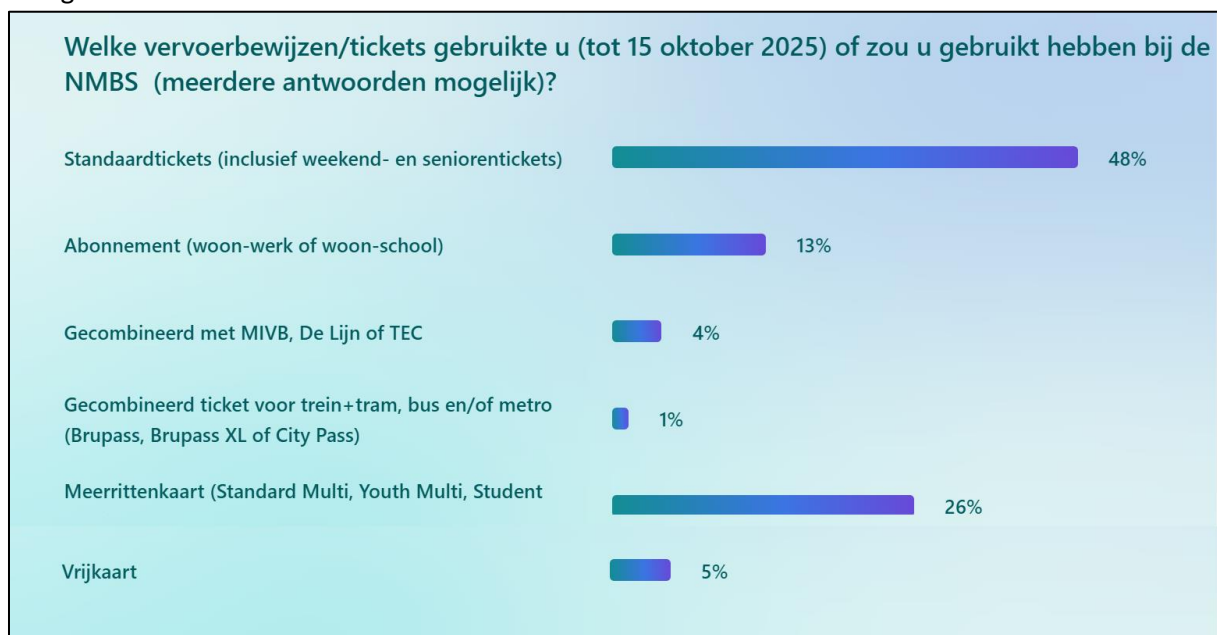


4.4 VERVOERBEWIJZEN EN TICKETS

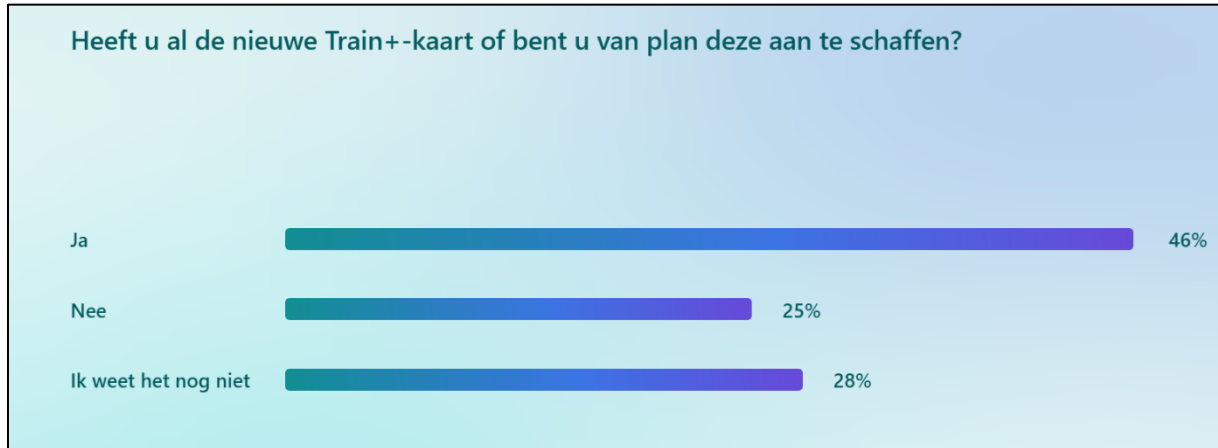
Vraag 1



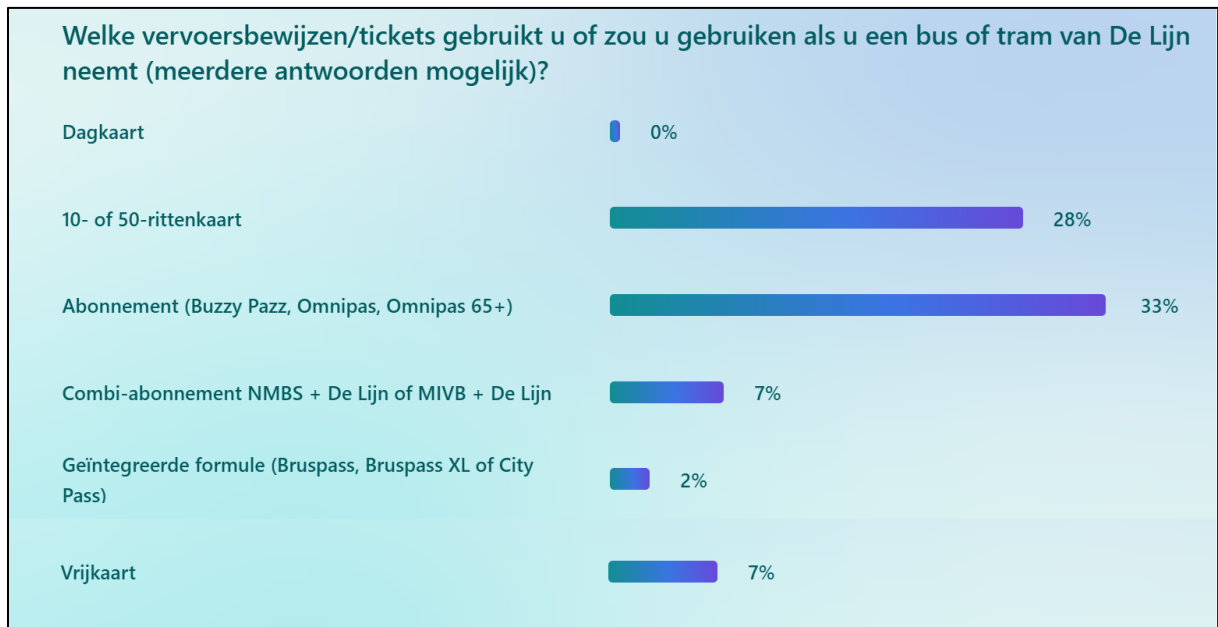
Vraag 2



Vraag 3



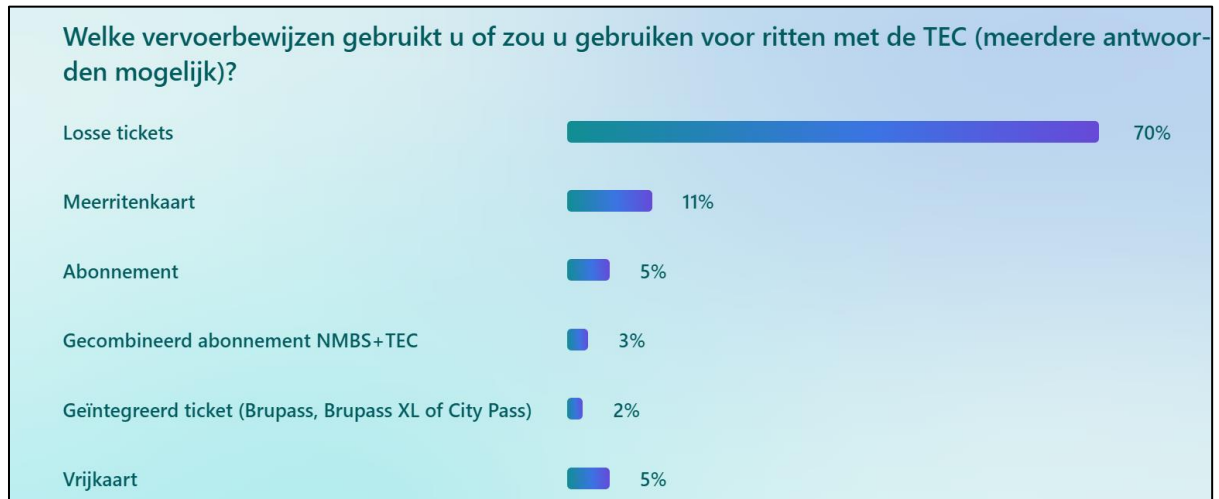
Vraag 4



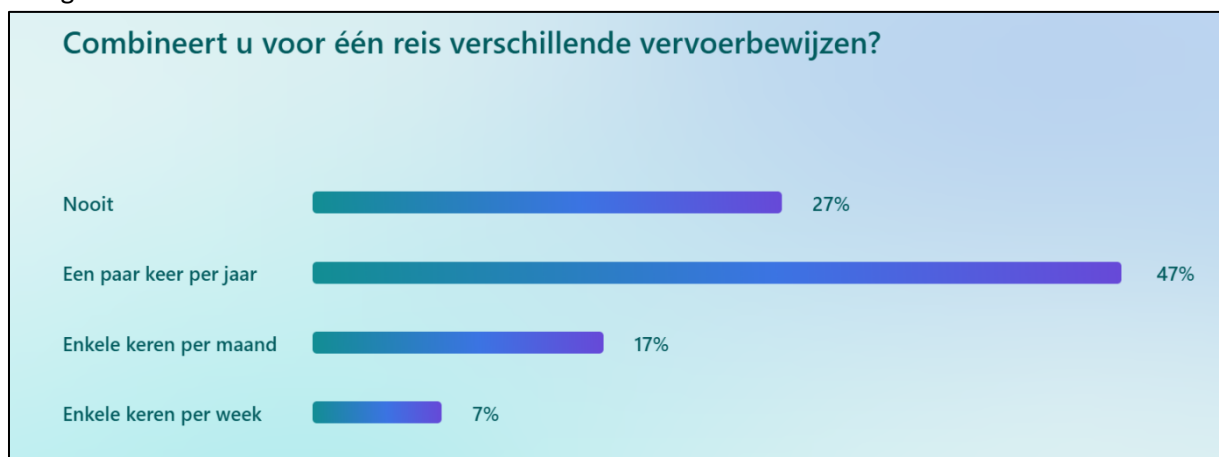
Vraag 5



Vraag 6

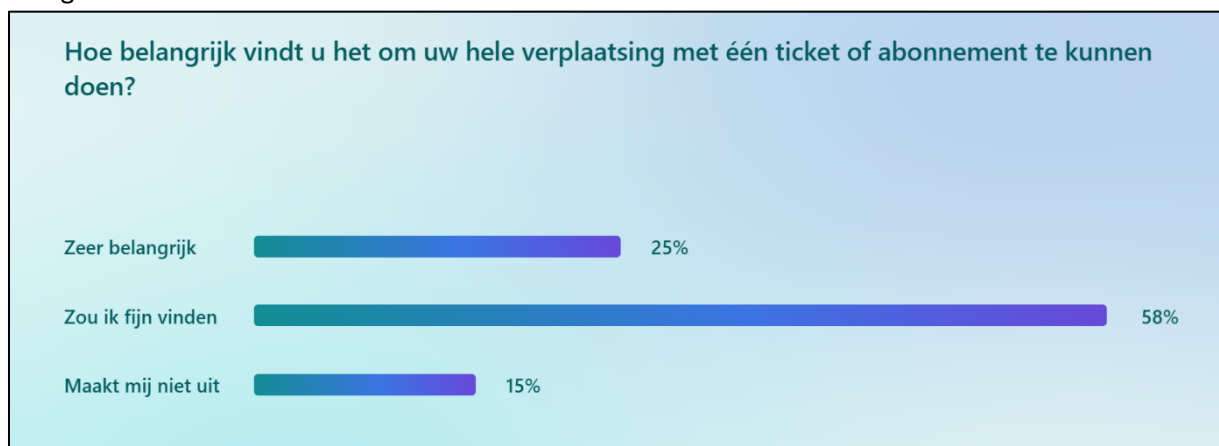


Vraag 7

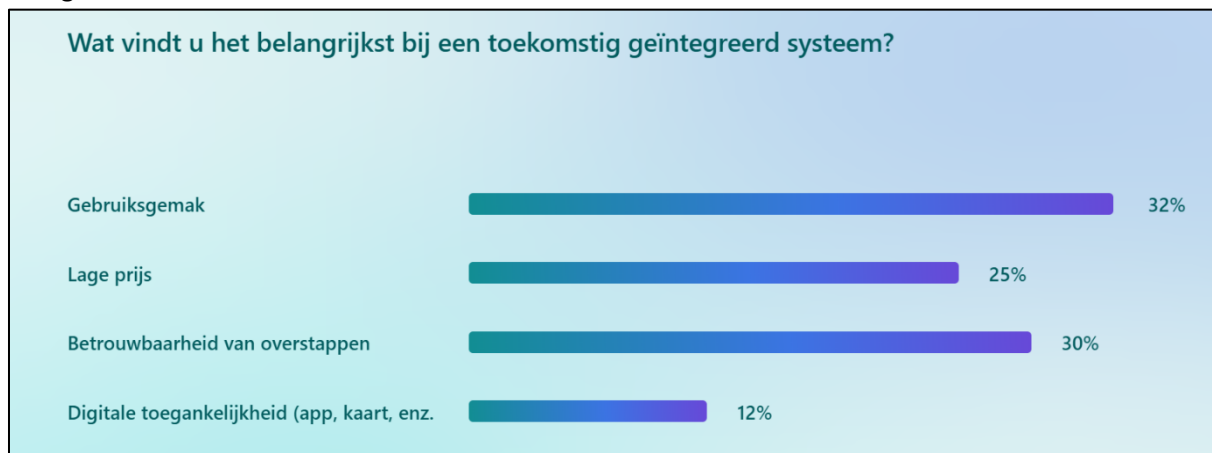


4.5 TOEKOMST EN VOORKEUREN

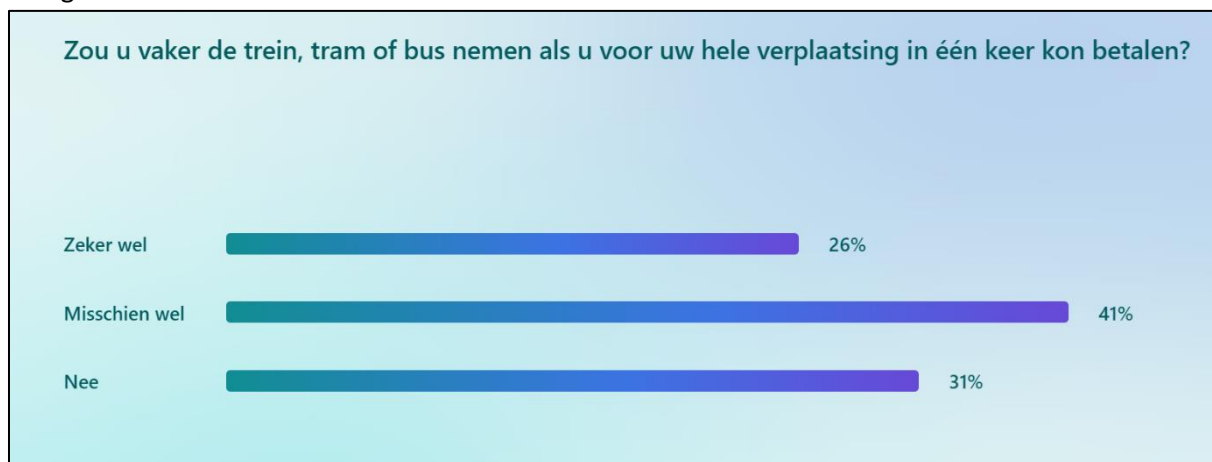
Vraag 1



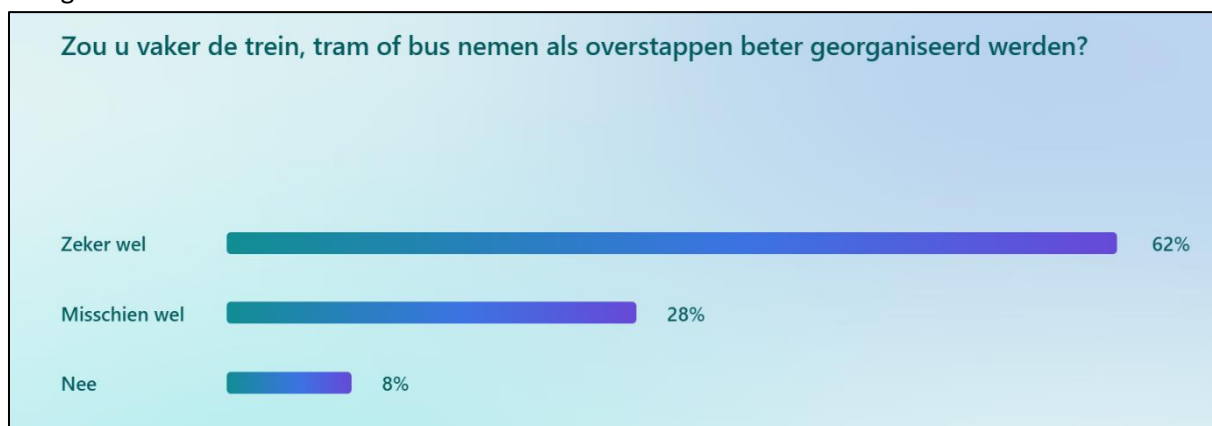
Vraag 2



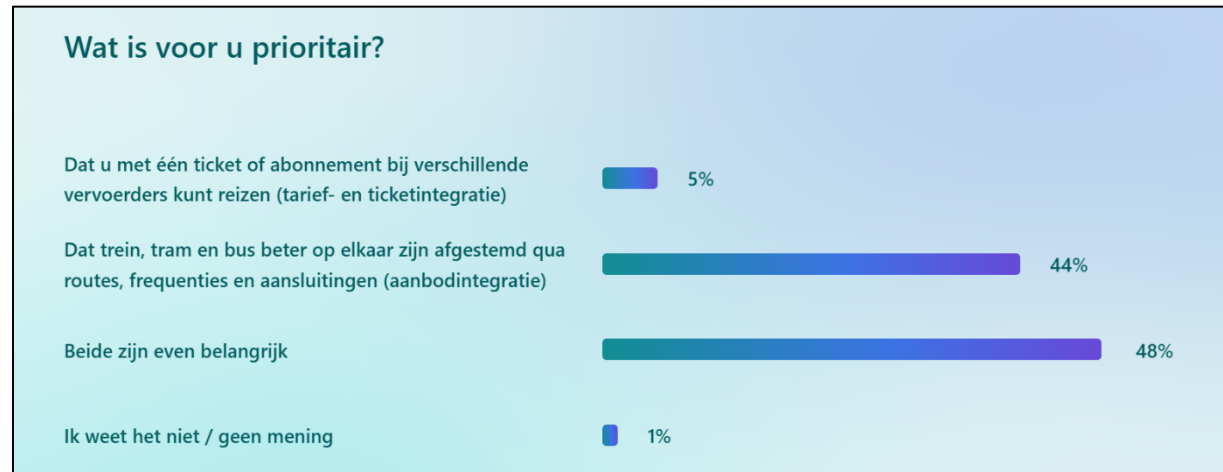
Vraag 3



Vraag 4



Vraag 5



5 ANALYSE: WAT REIZIGERS ONS VERTELLEN

Uit de antwoorden van de enquête komt een heel duidelijk beeld: mensen willen vooral dat **overstappen vlotter, betrouwbaarder en beter georganiseerd worden**. Dat is dé plek waar het openbaar vervoer vandaag voor veel frustratie zorgt.

Bijna twee op drie respondenten zeggen dat ze **vaker het openbaar vervoer zouden nemen als overstappen beter geregeld waren**. Een eenvoudiger betaalsysteem helpt ook, maar minder sterk: ongeveer een kwart zegt dat dit zeker een verschil zou maken.

Reizigers willen in de eerste plaats dat de dienst zelf beter werkt, vooral op het moment dat ze van de ene trein, tram of bus op de andere overstappen.

Een eenvoudiger tarief en ticketsysteem blijft belangrijk, maar vooral om drempels weg te nemen. Het echte verschil voor een groot aantal reizigers zit in een **betrouwbare reis van deur tot deur**.

5.1 Een ingewikkeld systeem schrikt reizigers af

Zestig procent van de respondenten vindt het huidige ticketsysteem **(eerder) ingewikkeld**. Ze vinden dat er aan een rit met het openbaar vervoer veel opzoekwerk vooraf moet gaan. Reizigers moeten immers vooraf weten:

- welk ticket precies geldig is,
- waar geldig is en waar niet meer,
- welke uitzonderingen bestaan.

Dat voelt voor veel mensen als gedoe aan en maakt de auto een eenvoudiger alternatief. Het gevolg is dat reizigers schrik hebben om fouten te maken. Bij een ingewikkeld systeem denken mensen snel:

- dat ze het verkeerde ticket gekocht hebben,
- dat ze het risico lopen plots meer te moeten betalen,
- dat ze regels fout interpreteren bij een overstap.

Daardoor haken mensen sneller af, zeker als het niet om hun vaste route gaat. Dit is geen communicatieprobleem, maar een **systeemprobleem**: de logica moet eenvoudiger worden.

5.2 Reizigers denken in ketens, niet in losse ritten

De meeste reizigers in de enquête moeten overstappen (ongeveer 63 %). Daardoor zien zij het openbaar vervoer als één geheel, niet als aparte bedrijven zoals NMBS, De Lijn of TEC.

In zo'n keten is **betrouwbaarheid het belangrijkste**. Eén gemiste aansluiting kan de totale reistijd significant verlengen.

Meer dan de helft van de reizigers die een aansluiting missen, moeten daarna **minstens 30 minuten wachten**. Dat is niet zomaar ongemak, maar maakt de auto vaak een logischer keuze.

5.3 Overstappen: wat mensen het belangrijkste vinden, loopt nu het slechtst

Als we vergelijken wat mensen belangrijk vinden met hoe ze de huidige situatie ervaren, dan springen er drie zaken uit:

- betrouwbare overstappen,
- goede en duidelijke reisinformatie,
- de overstaptijd.

Meer dan 80 % vindt betrouwbare overstappen zeer belangrijk. Toch beoordeelt slechts minder dan de helft de huidige situatie als goed. De openbaarvervoersbedrijven kunnen hier onvoldoende aan de verwachtingen van de reizigers tegemoet komen.

Als aansluitingen krap zijn of er is een storing, willen mensen snel en duidelijk weten wat ze moeten doen. Correcte en heldere communicatie is dan cruciaal. Onvoldoende of tegenstrijdige informatie zorgt voor stress en verkeerde keuzes.

Reizigers kijken vooral naar hun totale reistijd van deur tot deur. Lange of onvoorspelbare wachttijden bij overstappen werken sterk in het nadeel van het openbaar vervoer.

Ook belangrijk, maar minder bepalend: wachtcomfort en zichtbaarheid van personeel scoren eerder laag in het antwoord op wat mensen belangrijk vinden. Deze zaken spelen een rol in hoe veilig en comfortabel mensen zich voelen, maar lossen de kernproblemen niet op.

5.4 Mensen kennen ticket- en tariefintegratie, maar gebruiken het weinig

Veel reizigers hebben al gehoord van zaken zoals:

- ticketintegratie,
- gecombineerde tickets,
- multimodale kaarten.

Maar veel minder mensen gebruiken ze ook echt. Dat kan niet verwonderen aangezien er in ons land nauwelijks tariefintegratie bestaat.

Dat wijst op praktische problemen zoals:

- beperkte beschikbaarheid,
- ingewikkelde voorwaarden,
- moeilijke aankoop,
- of te weinig voordeel voor de moeite die reizigers moeten leveren.

Een kwart van de reizigers vindt ticket- en tariefintegratie zeer belangrijk. Ruim 4/5 van alle reizigers zouden ticket- en tariefintegratie appreciëren. Maar ze geven zeer duidelijk aan dat reizen met één ticket of één geïntegreerd tarief weinig nut heeft als de netwerksamenhang ontbreekt en reizigers niet op een betrouwbaar en geïntegreerd aanbod kunnen rekenen.

De helft van de reizigers vindt tarief- en ticketintegratie enerzijds en aanbodintegratie anderzijds even belangrijk met dien verstande dat aanbodintegratie een noodzakelijke voorwaarde is om van ticket- en tariefintegratie een succes te maken.

6 BELEIDSAANBEVELINGEN

TreinTramBus formuleert op basis van de enquête volgende beleidsaanbevelingen.

6.1 Maak van overstappen een echte prioriteit

Als we willen dat meer mensen het openbaar vervoer gebruiken, moeten we starten bij de overstap. Dat vereist drie zaken.

6.1.1 Dienstregelingen beter op elkaar afstemmen

Vervoerders moeten plannen met het geheel van het netwerk in gedachten, niet alleen hun eigen lijnen.

6.1.2 Aansluitingen beschermen

Reizigers verwachten duidelijke afspraken over:

- wanneer een bus/tram/trein in geval van vertraging wacht,
- wat er gebeurt bij vertraging,
- hoe reiziger automatisch een alternatief krijgen.

6.1.3 Meten wat reizigers écht ervaren

Vervoersbedrijven moeten niet enkel kijken naar punctualiteit op eindstations, maar ook naar:

- het aantal gemiste aansluitingen,
- de extra wachttijd,
- de betrouwbaarheid van de laatste aansluitingen van de dag.

6.2 Eén duidelijk systeem voor reisinformatie

Goede informatie is meer dan een app. Het vraagt samenwerking tussen vervoerders. Reizigers moeten hetzelfde bericht krijgen via:

- apps,
- schermen,
- aankondigingen,
- websites.

Belangrijke elementen:

- één databron voor realtime informatie,
- duidelijke termen (bv. wat betekent “aansluiting niet gegarandeerd?”),
- concrete suggesties voor alternatieven, niet alleen melding van een probleem.

6.3 Eenvoudigere tickets en tarieven

Een goed geïntegreerd ticketsysteem vereist een simpele en makkelijk te communiceren logica:

- **"Best price"-systeem:** de reiziger koopt gewoon iets of checkt in; achteraf wordt automatisch het beste tarief berekend.
- **Heldere en eenvoudige regels** voor multimodale reizen.
- **Toegang via verschillende kanalen:** bankkaart, kaartjes, digitale opties... zodat niemand uitgesloten wordt.

Maar: dit werkt pas echt goed als overstappen ook betrouwbaar zijn. Anders voelt het alsof je wel makkelijk betaalt, maar daarna toch vastloopt.

6.4 Betere overstapplaatsen

Comfortabele, veilige en goed uitgeruste haltes en stations helpen reizigers zich zeker te voelen, vooral bij langere wachttijden. Denk aan:

- schuilgelegenheden,
- verlichting,
- zitplaatsen,
- zichtbaarheid van personeel.

Zulke maatregelen zijn snel zichtbaar, maar moeten gecombineerd worden met betere betrouwbaarheid.

7 CONCLUSIE

De resultaten laten zien dat **een goed geïntegreerd openbaar vervoer vooral een betrouwbaar systeem moet zijn.**

De grootste winst zit in:

- betrouwbare aansluitingen,
- voorspelbare overstaptijden,
- correcte, consistente informatie.

Daarbovenop moeten ticket- en tariefstructuren eenvoudiger worden. Zo ontstaat een openbaar vervoer dat mensen ervaren als **één duidelijk systeem**, waarop ze durven vertrouwen voor hun dagelijkse verplaatsingen.

De files zullen verkorten met een goed werkend en aantrekkelijk openbaar vervoer. Daardoor houden mensen meer tijd over, die ze nuttig voor andere activiteiten kunnen gebruiken.