Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 541
van **BJÖRN RZOSKA**
datum: 13 januari 2017

---

aan **BEN WEYTS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

De Lijn - Werk- en aandachtspunten

Een boze reiziger schreef in Knack (11 januari 2017, p. 42) een pamflet over De Lijn. Daarin worden heel wat zaken aangehaald die in het Vlaams Parlement meermaals werden besproken. De verantwoordelijke ministers beloven telkens beterschap en zeggen ermee bezig te zijn. Ik zou dan ook graag een stand van zaken hebben over alle werkpunten voor De Lijn die in het artikel worden aangehaald.

1. De journalist wachtte in december 2016 in totaal zes uur en een kwartier op een tram of bus die niet kwam opdagen. Dat zou te wijten zijn aan een personeelstekort dat zich vooral in Antwerpen manifesteert. Als chauffeurs afwezig zijn omwille van ziekte of omwille van een andere reden wordt een rit geschrapt, aldus het artikel. Deze bevinding doet me denken aan de discussie die we hadden voor het kerstreces, waar de minister ten stelligste ontkende dat het idee van ritten te schrappen omwille van personeelstekort ooit ernstig is overwogen. De minister zei hierover in de plenaire vergadering van 7 december 2016: "Wij zullen ervoor zorgen dat die vacatures maximaal worden ingevuld en wij zullen niet snoeien in het aanbod en in de frequentie.". In praktijk blijkt dit toch te gebeuren.

   a) Kan de minister een overzicht geven van het aantal ritten dat geschrapt werd omwille van afwezigheid van de chauffeur? Graag een overzicht per provincie en per jaar voor de periode 2012-2016.

   b) Het artikel kaart ook het gebrek aan technisch personeel aan. Kan de minister een overzicht geven van het aantal technische voltijdequivalenten (vte's) per provincie? Ook graag per jaar voor de periode 2012-2016.

   c) In de provincie Antwerpen zou het tekort aan materieel het grootst zijn zodat er bussen geleend worden vanuit Oost-Vlaanderen.

      Kan de minister aangeven hoeveel en welk materiaal er in de periode 2012-2016 werd uitgeleend en tussen welke afdelingen van de Lijn?

2. Ook de netheid van het materieel en de haltes wordt aangekaart. Het openbaar vervoer in het buitenland is beduidend properder dan dat in Vlaanderen. Ook in eigen land scoort Brussel veel beter op vlak van aantrekkelijk materieel dan Vlaanderen.

   a) Bestaan er halteploegen die instaan voor de netheid van de haltes? Zo ja, is er hier de laatste jaren op bespaard en hoeveel? Als dat verschilt van provinciale afdeling tot afdeling, graag een overzicht van de verschillende afdelingen.

b) Indien er geen aparte halteploegen bestaan, is de minister van plan om die in te voeren en zo ja, wanneer?

c) Worden er andere diensten betrokken bij het schoonhouden van de haltes van De Lijn? Zo ja, bij wie zijn deze mensen dan in dienst? Graag een overzicht per provincie.

3. De aankondigingsborden zijn ook al lang een gekend pijnpunt. Daarbij wordt gewezen op problemen met de softwareprobleem. Beterschap is nog niet merkbaar.

a) Hoeveel aankondigingsborden heeft De Lijn, graag een onderverdeling per provincie?

b) Hoeveel van deze aankondigingsborden functioneren vandaag niet (geven geen informatie of geven foutieve informatie omdat ze (nog) niet over accurate gegevens beschikken)? Ook graag een opdeling per provincie.

c) In Antwerpen zouden de oude en de nieuwe aankondigingsborden elkaar tegenspreken en zijn de oude borden accurater dan de nieuwe.

Kan de minister uitleggen hoe het komt dat de oude borden wel over de juiste gegevens beschikken en de nieuwe niet?

d) Waarom wordt een tram of bus die niet rijdt wel aangekondigd op het systeem? Zal dit in de toekomst opgelost worden en zo ja, wanneer en hoe?

e) De minister gaf in het verleden aan dat het softwareprobleem dat aan de oorzaak ligt van de realtime-reisinformatie zou opgelost worden.

Kan de minister een stand van zaken geven over het systeem en de uitrol ervan?

Hoeveel procent van de trams en bussen in Vlaanderen zijn ondertussen wel accuraat uitgerust? Graag een verdeling per provincie.

4. Het materieel is verouderd. De minister kondigde de afgelopen jaren meermaals de aankoop van nieuwe voertuigen aan. Toch zou de gemiddelde leeftijd van de trams in Vlaanderen in 2015 tweeëndertig jaar en drie maanden zijn.

a) Hoe oud was de gemiddelde tram in 2016? Kan de minister dat ook per provincie aangeven?

b) Hoe oud was de gemiddelde bus in 2015 en in 2016? Ook hier graag een opdeling per provincie.

c) Hoeveel procent van de nieuwe trams die in 2015 en 2016 werden aangekocht rijdt vandaag? Graag per provincie een overzicht van het aantal nieuwe trams die in 2015 en 2016 daadwerkelijk werden ingezet.

d) In het antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 109 van 11 oktober 2016 omtrent de uitval van de Albatrostrams in Gent en Antwerpen wordt het gebrek aan wisselstukken aangehaald. Uit het artikel blijkt dat in Antwerpen 30% van het materiaal in de garage zou staan. Dan zijn de investeringen in nieuwe voertuigen uiteraard niet rendabel.

e) Kan de minister een overzicht geven van hoeveel procent van het materieel de provinciale afdelingen als reserve in de garage laten staan? Graag een overzicht per provincie, per jaar voor de periode 2012-2016.

f) De Albatrostram in Antwerpen die al anderhalf jaar stil staat na een ongeval en wegens gebrek aan wisselstukken zou nu gebruikt worden als 'pluktram', waar men dus wisselstukken voor andere trams uithaalt.

Kan de minister dit bevestigen? En zo ja, betekent dat dat deze Albatrostram niet meer zal rijden? Als het toch de bedoeling is om deze tram alsnog te laten rijden, kan de minister dan een timing geven van wanneer de nodige herstellingen in orde zullen zijn zodat deze tram kan uitrijden?

5. Het artikel betreurt ook het terugkerend racisme bij chauffeurs.

Kan de minister aangeven op welke manier hiermee wordt omgegaan bij De Lijn en wat er gebeurt met chauffeurs die zich hieraan (meermaals) vergrijpen?

6. Ook de reclame op de ramen van de trams en bussen en het ongemak voor de reizigers is meermaals aangekaart, maar wordt door de minister steeds ontkend als zou het storend zijn voor de reiziger.

a) Wordt er een evaluatie gedaan van het adverteren op de ramen en hoe de reizigers dit ervaren? Zo ja, wanneer en wie wordt daarbij betrokken?

b) Door de beperkte zichtbaarheid kunnen reizigers hun halte moeilijker zien aankomen. Een oplossing zou de auditieve aankondiging zijn, maar die is nog lang niet bij alle trams en bussen functioneel. De minister belooft dat het in orde zal zijn tegen 2022, maar tot zo lang zitten reizigers dus met een beperkte zichtbaarheid en geen halte-aankondiging.

Kan de minister een overzicht geven van het percentage trams en bussen waarin de halte-aankondiging vandaag functioneel is? Graag een overzicht per provincie, gesplitst in tram en bus?

Kan de minister concreet het plan bezorgen met de uitrol tegen wanneer de resterende trams en bussen zullen beschikken over halte-aankondiging 2017-2022 per provincie en opgesplitst tussen tram en bus?

7. Toegankelijkheid van haltes: slechts één op de tien haltes van De Lijn is toegankelijk. Dat ook nieuwe haltes niet toegankelijk worden gebouwd, is onbegrijpelijk.

a) Kan de minister een overzicht geven van het percentage toegankelijke haltes per provincie?

b) Kan de minister aangeven hoeveel procent van de haltes aangelegd tussen augustus 2014 en december 2016 die niet voldoen aan de internationale normen voor haltes? Graag ook een overzicht per provincie.

c) Waarom worden de internationale normen voor haltes niet gevolgd door De Lijn? Wat maakt dat het in Vlaanderen niet kan en in het buitenland wel lukt om het openbaar vervoer toegankelijk te maken voor rolstoelgebruikers?

8. De minister gaat het budget voor de doorstroming van openbaar vervoer verdubbelen. Dat is een goeie zaak, maar lang niet voldoende.

Kan de minister een overzicht geven van de projecten die in 2017 zullen gerealiseerd worden in het kader van het doorstromingsprogramma? Graag een overzicht van alle projecten met daarbij het budget, de stand van zaken en de timing van realisatie.

9. Als het openbaar vervoer aantrekkelijker moet worden, moet het aanbod dat ook zijn. In het artikel verwijst men naar Hannover, een stad vergelijkbaar met Antwerpen, waar het openbaar vervoer dag en nacht rijdt met een aantrekkelijke

frequentie. In Vlaanderen is het sinds de besparingen alles behalve aantrekkelijk om in de centrumsteden met het openbaar vervoer naar bijvoorbeeld het theater te gaan. Maar ook de grote steden zien de frequentie na 20u30 aanzienlijk naar beneden gaan en van een nachtnet is er helemaal geen sprake meer.

a) Zijn er plannen om het afschaffen van het nachtnet, het verminderen van het avond-aanbod in (centrum)steden te evalueren? Zo ja, zal men ook bekijken hoe potentiele reizigers zich op dat ogenblik verplaatsen?

b) Reizigers die gebruik willen maken van de belbus moeten die sinds kort op een andere manier aanvragen. Dat zou volgens het artikel omslachtiger zijn dan in het verleden.

   Heeft de minister een zicht op het aantal klachten hierover? Welke pijnpunten worden er door de gebruikers aangekaart en welke oplossingen zet de minister daar tegenover en op welke termijn?

10. Overstappen van de ene tram op de bus is geen sinecure. Het aanbod lijkt niet op elkaar afgestemd en met de slechte doorstroming is het niet ondenkbaar dat je je aansluiting mist.

    Is dit een probleem dat bekend is bij De Lijn? Op welke manier worden de vervoersstromen van reizigers in kaart gebracht en op welke manier speelt De Lijn hierop in?

11. Ook over trajectwijzigingen zijn er klachten in het artikel.

    a) Op welke manier worden trajectwijzigingen aangekondigd voor de reiziger?

    b) Gebeurt het dat er op het laatste moment trajectwijzigingen gebeuren waar de reiziger niet van op de hoogte kan zijn? Zo ja, hoe vaak is dat in 2015 en 2016 gebeurd en op welke lijnen?

12. De Lijn doet ook stilstaande controles. Dan wordt het voertuig aan kant gezet en worden de reizigers gecontroleerd op een geldig vervoersbewijs. Dat zou goedkoper zijn dan een controle tijdens de rit, maar voor de reizigers heeft dit uiteraard negatieve gevolgen: later op hun bestemming, gemiste aansluiting, …

    a) Hoe vaak gebeuren stilstaande controles? Graag een overzicht per provincie, per jaar voor de periode 2012-2016.

    b) Hoe groot is het verschil in kostprijs tussen een stilstaande en een rijdende controle?

    c) Wat zijn de criteria om te kiezen voor het een of het ander?

BEN WEYTS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD
op vraag nr. 541 van 13 januari 2017
van **BJÖRN RZOSKA**

---

1. a) Het aantal niet gereden ritten wordt door de diensten van De Lijn wel degelijk opgevolgd. De redenen hierachter zijn divers.
Voor de categorieën "personeelstekort" en "chauffeur komt niet opdagen" golden in 2016 volgende absolute aantallen (in ritten):

n ritten	2012	2013	2014	2015	2016
Antwerpen	4.992	1.327	8.103	6.352	8.908
Oost-Vlaanderen	1.715	1.573	4.718	1.900	4.392
Vlaams-Brabant	1.771	1.431	2.993	5.405	2.222
Limburg	51	45	79	54	68
West-Vlaanderen	1.364	969	161	557	1.215

Voor de categorieën "personeelstekort" en "chauffeur komt niet opdagen" golden in 2016 volgende percentages (ritten in die categorieën t.o.v. het totaal aantal voorziene ritten):

% t.o.v. tot. ritten	2012	2013	2014	2015	2016
Antwerpen	0,14	0,04	0,24	0,19	0,26
Oost-Vlaanderen	0,08	0,08	0,24	0,09	0,21
Vlaams-Brabant	0,08	0,07	0,13	0,24	0,10
Limburg	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01
West-Vlaanderen	0,06	0,05	0,01	0,03	0,06

b) De Lijn – Personeelsleden TD 2012-2016, incl. uitzendkrachten

LT Techniek	Norm	Effectief op 31/12/2012	Effectief op 31/12/2013	Effectief op 31/12/2014	Effectief op 31/12/2015	Effectief op 31/12/2016
Antwerpen	301,4	339	322,8	301,5	297	301,7
Oost-Vlaanderen	184,8	190,5	190	191,3	188	184,7
Vlaams-Brabant	121,2	109,8	106,3	107,4	99,3	101,9
Limburg	76,4	76,2	72,2	75,1	75,2	68,4
West-Vlaanderen	122,6	129,7	127	128,5	127	129,5
CD						4
Totaal	806,4	845,2	818,3	803,8	786,5	790,2

Voor bijvoorbeeld de entiteit Antwerpen betekent dit dat het effectiefcijfer zich op 31 december 2016 bijna exact op de voorziene norm bevond.

c) Er worden 12 bussen van Oost-Vlaanderen geleend. Vandaag rijden er nog 3 (1 in de rijschool en 2 in de stelplaats Broechem). De overige fungeren als reservevoertuig. Daarnaast zijn er nog 17 huurbussen.

De inzet van al deze leen- en huurbussen kadert in een project om de kwaliteit van de ingezette bussen (globale wagenpark) te verbeteren.
Deze optimalisering vraagt een langer verblijf van de bussen in het onderhoudscentrum, waardoor tijdelijk het aantal beschikbare bussen daalt.
Die tijdelijke daling aan beschikbare bussen wordt gecompenseerd met de leen- en huurbussen.

2. a) Neen. Volgens het Exploitatie-en Tarievenbesluit, besluit bij het decreet Personenvervoer, behoort het onderhoud van de haltelocaties tot de verantwoordelijkheid van de lokale besturen.

   b) Decretaal is hiervoor geen basis. De lokale besturen zullen over dit thema worden aangeschreven.

   c) Het ingezette personeel is ongetwijfeld in dienst bij of wordt ingezet door de lokale besturen. Een overzicht dient dan ook aan hen te worden opgevraagd.

3. a) In de vraag wordt verwezen naar eerdere parlementaire vragen, waardoor kan worden begrepen dat informatie wordt gezocht over de infoborden type Irtis:

   Antwerpen: 153
   Oost-Vlaanderen: 111
   Vlaams-Brabant: 32
   Limburg: 16
   West-Vlaanderen: 59

   b) In de vraag wordt verwezen naar eerdere parlementaire vragen, waardoor begrepen kan worden dat informatie wordt gezocht over de infoborden type Irtis:

   Antwerpen: 47
   Oost-Vlaanderen: 19
   Vlaams-Brabant: 2
   Limburg: 4
   West-Vlaanderen: 28.

   Hierbij wordt een infobord dat gedurende enkele minuten geen nieuwe informatie heeft gekregen, als niet accuraat beschouwd. Deze borden zijn echter zo ontworpen om zelf te kunnen aftellen op basis van de laatst gekende verwachte doorkomst.

   c) In de vraag wordt verwezen naar Antwerpen, en waarschijnlijk naar de gelijktijdige aanwezigheid van het oudere systeem Infotram en de recentere TFT-schermen in een aantal premetrostations.

   Beide borden geven andere informatie:
   - Het oudere type is stand alone en geeft aan wanneer een tram over een (fysieke) lus rijdt; de reiziger ziet lampjes met een indicatie van verwachte aankomst.
     Infotram is beperkt: er wordt alleen over een aantal Antwerpse tramlijnen informatie gegeven en eventuele problemen onderweg worden niet opgemerkt.
   - De nieuwe borden werken op basis van de GPS van de tram, waarbij het achterliggend systeem een verwachte aankomsttijd berekent.

   Infotram is een end of life-reizigersinformatiesysteem. Het onderhoud ervan wordt stilaan onmogelijk doordat wisselstukken moeilijk of niet meer verkrijgbaar zijn.

De Lijn ontkent niet dat vandaag de nauwkeurigheid van Infotram hoger ligt dan die van de overige reizigersinfosystemen.
Met het installeren van nieuwe reizigersinformatieschermen in de premetro zorgt De Lijn er echter voor dat alle reizigersinformatie (schermen in premetro, Irtis, web) alle dezelfde bron hebben. De nauwkeurigheid in vooral de premetro laat voorlopig te wensen over; dit is een werkpunt dat in orde zal komen met de verdere uitrol van ReTiBo. Zo is er onder de grond (premetro) geen GPS. Het nieuwe systeem met ReTiBo voorziet "dead reckoning" bij een wegvallend GPS-signaal.
Vanuit het hierboven beschrevene kan worden besloten dat de Infotram-schermen te vroeg werden verwijderd (het gaat hier over het trajectgedeelte tussen de stations Van Eeden en Plantin). De verdere uitrol van de nieuwe schermen en de afbraak infotram in de premetro werd dan ook on hold gezet.

d) Het huidige systeem heeft niet de mogelijkheid om een rit aan te passen.
Vanaf de stapsgewijze uitrol van het nieuwe systeem zal De Lijn wel de mogelijkheid hebben om ritten op de borden geheel (en in latere fase deels) "af te schaffen".

e) Door de centrale aansturing van de trajectinformatie naar de verschillende front end systemen (website, apps, IRTIS I en busstationsborden) zullen deze stapsgewijs vanaf 2018 correcte en gesynchroniseerde realtime informatie weergeven.
De benodigde hardware is volledig geïnstalleerd op de bussen. Momenteel wordt de software ontwikkeld door de externe leverancier.

4. a) Op 31 december 2016:
   - Antwerpen: 29j. 11m.
   - Oost-Vlaanderen: 20j. 10m.
   - West-Vlaanderen: 33j. 6m.

b) Op 31 december 2015
   - Antwerpen: 9j 2m
   - Oost-Vlaanderen: 8j 2m
   - Vlaams Brabant: 8j 9m
   - Limburg: 8j 10m
   - West-Vlaanderen: 9j 3m

   Op 31 december 2016
   - Antwerpen: 9j 8m
   - Oost-Vlaanderen: 8j 4m
   - Vlaams Brabant: 9j 7m
   - Limburg: 9j 7m
   - West-Vlaanderen: 9j 7m

c) <u>Entiteit Antwerpen:</u>
   - levering en indienstname 2015: 20 trams
   - levering en indienstname 2016: 24 trams.

   Er zijn 2 trams die zwaar zijn beschadigd ten gevolge van een ongeval.
   Deze zullen beide worden hersteld; voor her-indienstname dient rekening te worden gehouden met de doorlooptijd van de herstelling.
   Op 31 december 2016 waren er 42 nieuwe trams inzetbaar. De inzet hangt af van de ermee voorziene dienstverlening, alsook van het noodzakelijke onderhoud en de gewone herstellingen.

   <u>Entiteit Oost-Vlaanderen:</u> levering en indienstname: 10 trams.

Eén tram is momenteel in herstelling voor een middelgrote schade. De overige trams rijden.

d) De Antwerpse trams en de premetro zijn uitgerust met een automatisch remsysteem voor tunnelexploitatie. Dit systeem is +/- 35 jaar oud, verouderd en wordt vervangen door een nieuw sein- en remsysteem.

De eerste 10 geleverde 7-delige Flexity's (XXL) werden ook nog uitgerust met het oude remsysteem en worden ingezet op premetro Lijn 15 (dagelijks 8 trams).
Eén daarvan heeft een ontsporing met zware schade opgelopen en wordt gebruikt als pluktram. Eind februari zijn de aanpassingswerken voor het werken aan deze XXL trams in de werkplaats achter de rug en kan de herstelling starten.
De 38 geleverde 5-delige Flexity's (XL) konden alleen met het nieuwe remsysteem worden uitgerust en kunnen dus niet worden ingezet in de premetro. Ze worden noodgedwongen ingezet op de bovengrondse lijnen 4 en 10. (dagelijks 9 trams op elke lijn).
Half december 2016 werd van de leverancier de officiële toelating verkregen om met het nieuwe systeem reizigers te vervoeren.
Sinds 1 januari 2017 zet De Lijn Antwerpen dan ook dagelijks 6 Albatrossen in op de lijn 8, i.e. het premetrogedeelte dat al geschikt is voor het nieuwe remsysteem.
Op 1 januari 2017 waren er 34 van de 38 trams afgenomen en konden die theoretisch worden ingezet, wat een theoretische reserve van 34% betekent.

Meer algemeen en los van de hierboven beschreven situatie, is het niet abnormaal, integendeel zelfs, dat er tijdens het aan een hoog tempo in dienst nemen van nieuwe trams (levering om de 14 dagen) met een hogere reserve moet worden gerekend:
- optreden van kinderziektes die voor verhoogde uitval zorgen en die weggewerkt dienen te worden;
- aanpassingswerkzaamheden die voor ter beschikkingstelling van trams voor de constructeur leiden;
- opleidingen chauffeurs (zeker met het nieuwe remsysteem);
- ter beschikking stellen van trams voor de officiële activering (ombouw) en afname (testen) van het nieuwe remsysteem.

Zoals u kan lezen in het antwoord op deelvraag 4e neemt het aantal reservevoertuigen in Vlaanderen sinds 2014, op entiteit West-Vlaanderen na, af.

e) Percentage "meer voertuigen" ten opzichte van het maximaal in te zetten aantal voertuigen (maximale inzet = het aantal voertuigen dat op het piekmoment van de dag gelijktijdig rijdt of moest rijden): momentopname wagenpark 31-12-201(X).

	2014/12	**2015/12**	**2016/12**
VVM	32,94%	27,36%	24,72%
Antw	42,73%	26,36%	24,69%
OVL	32,00%	34,00%	24,74%
VLBR	32,04%	27,10%	21,65%
Limburg	30,07%	28,32%	23,74%
WVL	23,16%	21,40%	30,73%

Dit gegeven wordt pas vanaf 2014 in de vergelijkbare tool bijgehouden.
Deze reserves zijn inclusief de strategische reserves, die weinig worden ingezet.

f) Door het hoge aantal ongevallen en de vertraging in het ter beschikking krijgen van voldoende wisselstukken zijn er drie trams die gediend hebben als pluktram:
   - Eén XXL tram: ontsporing met zware schade die pas na ter beschikking zijn van aangepaste werkstand kan worden hersteld (start voorzien voor eind februari).
   - Twee XL trams:
     - één zware aanrijding die begin februari 2017 naar Bombardier Brugge wordt gestuurd voor herstelling.
     - één zware aanrijding waarvan herstelling in februari 2017 kan worden gestart.

5. In de benadering door De Lijn van mens en samenleving staat integriteit voorop. Er is geen plaats voor discriminatie, zowel naar personeelsleden als naar klanten toe. De Lijn zet dan ook in op klantvriendelijkheid en een respectvolle werkomgeving, zodat haar vriendelijke en competente medewerkers ambassadeurs zijn. De Lijn doet dit in de praktijk door competenties als klantvriendelijkheid, zorgzaam handelen en samenwerken mee te nemen in haar selectieprocedure en in opleidingen. Daarnaast verwacht De Lijn van haar leidinggevenden dat ze deze competenties ook op de werkvloer cultiveren en bewaken.

   Verder probeert De Lijn dicht bij haar reizigers te staan door er, onder andere, voor te zorgen dat haar personeelsbestand een weerspiegeling is van de maatschappij, zoals decretaal bepaald op 8 mei 2002.

   Ook tracht men bij De Lijn steeds een gepast gevolg te geven aan klantenreacties gerelateerd aan diversiteit. De Lijn zit regelmatig rond de tafel met de Vlaamse Ombudsman en Unia in verband met de afhandeling van klantenreacties en meldingen gerelateerd aan diversiteit in brede zin. Dit laatste om de vinger aan de pols te houden van maatschappelijke tendensen op dat vlak.

   Vroeger vielen klantenreacties gerelateerd aan discriminatie onder de ruimere noemer 'conflict met klant'. Sinds februari 2016 wordt echter gewerkt met een nieuwe codificatielijst die meer duidelijkheid schept rond het aantal klantenreacties dat De Lijn binnenkrijgt op vlak van discriminatie (129 KR in totaal, 72 KR rond racisme). Met de nieuwe codificaties beschikt De Lijn over een extra informatiebron via dewelke mogelijke aandachtspunten aan het licht kunnen komen.

In 2016 zette De Lijn extra in op de ondersteuning van leidinggevenden en lijncontroleurs op vlak van interculturele communicatie. Voor leidinggevenden betrof het een opleiding aangeboden via de Dienst Diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid. Daarnaast werd een gelijkaardige opleiding op maat ontwikkeld die als proef aan lijncontroleurs werd gegeven. Na een positieve evaluatie is beslist om deze opleiding, in functie van de noden en opportuniteiten, stelselmatig uit te breiden naar lijncontroleurs van andere entiteiten.

Daarnaast werd in 2016 de opleiding 'professioneel handelen in diversiteit' voor chauffeurs goedgekeurd als opleidingsmodule voor chauffeurs in het kader van het behouden van hun vakbekwaamheidsattest. De volgende stap die De Lijn nu onderneemt, betreft het aanduiden van interne lesgevers zodat deze opleiding in 2017 ook effectief kan worden uitgerold naar chauffeurs toe.

6. a) Bij de aanvang van de toepassing van deze manier van reclamevoering, waren er een aantal klachten over misselijkheid (geen hoofdpijn) op de kusttram op de delen van trajecten waar de kusttram hogere snelheden haalde en de visuele focus moeilijk kon worden gericht.
De techniek die toen werd gebruikt (verticale strips die doorzichtig waren, afgewisseld met bedrukte strips) werd daarna vervangen door het inmiddels wereldwijd toegepaste procedé van geperforeerde vinyl. Hierdoor vielen zo goed als alle klachten weg.
Onderzoek in de buurlanden heeft aangetoond dat reizigers bij het instappen op een bekleed voertuig bij voorkeur eerst plaats nemen achter de bekleefde ramen, waarschijnlijk omwille van een verhoogd gevoel van privacy. Er werd ook een licht zonwerend effect gemeten.
LijnCom bekleedt de ramen niet die zich situeren naast de voorbehouden plaatsen voor mindervalide, visueel beperkte reizigers.
Tegelijk worden ook de ramen die om veiligheidsredenen voor de chauffeur belangrijk zijn, steeds vrijgehouden, evenals de glaspartijen op de deuren.

b) <u>Voor de tram:</u>

Wanneer de halteaankondiging ook op de Antwerpse Albatrostrams operationeel zal zijn, zullen alle trams, waarvoor halteaankondiging wordt beoogd, voorzien zijn van de halteaankondiging (HA).
Dit betekent op de indicator "aantal trams met HA t.o.v. aantal trams waarvoor HA beoogd wordt":
- Heden: Antwerpen 75% - Oost-Vlaanderen 100% - West-Vlaanderen 100%
- 2017 e.v.: Antwerpen 100% - Oost-Vlaanderen 100% - West-Vlaanderen 100%

NB: Voor de PCC-trams wordt geen halteaankondiging voorzien.

Op alle nieuw instromende trams is HA voorzien. Het zal dus van de buitendienststelling van de PCC-trams afhangen wanneer alle trams zijn uitgerust met operationele halteaankondiging. De buitendienststelling van de laatste PCC-trams is voorzien voor 2022.

<u>Voor de bus:</u>

Hier is de uitrol een samenspel van drie processen:
1. de uitrol koppeling ReTiBo – HA;
2. de indienststelling van de systemen op bussen en lijnen;
3. de aanwezigheid van hardware op de bussen via aankoop nieuwe bussen (met hardware) ter vervanging van oude bussen (zonder hardware).

100% uitrusting van bussen met halteaankondiging is er m.a.w. na de vervanging van de "laatste" bus zonder hardware. Onder voorwaarde van voldoende budgetten voor de vervanging van de bussen voertuigen zal dit in 2022 zijn.
Het tempo van de uitrol wordt bepaald door de snelheid waarmee het testen en upgraden van de met software voorziene voortuigen in de actuele exploitatie kan worden afgerond.

7. a) Percentage toegankelijke haltes per provincie:

stand van zaken 12/01/2017	totaal aantal haltes	geïnventariseerde haltes aantal en %t.o.v. totaal aantal haltes	toegankelijk voor personen met een motorische beperking aantal en %t.o.v. geïnventariseerde haltes	toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie aantal en %t.o.v. geïnventariseerde haltes	toegankelijk voor personen met een visuele beperking aantal en %t.o.v. geïnventariseerde haltes	toegankelijk voor personen met een motorische beperking en personen met een visuele beperking aantal en %t.o.v. geïnventariseerde haltes
Antwerpen	**6.789**	**2.389**	**402**	**712**	**96**	**57**
		35,19%	16,83%	29,80%	4,02%	2,39%
Vlaams-Brabant	**7.921**	**4.537**	**348**	**1.614**	**174**	**116**
		57,28%	7,67%	35,57%	3,84%	2,56%
Limburg	**8.461**	**2.966**	**469**	**873**	**361**	**311**
		35,05%	15,81%	29,43%	12,17%	10,49%
Oost-Vlaanderen	**9.136**	**7.211**	**492**	**1.198**	**252**	**153**
		78,93%	6,82%	16,61%	3,49%	2,12%
West-Vlaanderen	**6.565**	**6.520**	**738**	**1.598**	**203**	**158**
		99,31%	11,32%	24,51%	3,11%	2,42%
Totaal Vlaanderen	**38.872**	**23.623**	**2.449**	**5.995**	**1.086**	**795**
		60,77%	10,37%	25,38%	4,60%	3,37%

b) Het zijn de wegbeheerders die instaan voor de aanleg van de openbaar vervoerhaltes. In de regel worden tot nu toe de haltes heraangelegd indien ze zijn opgenomen in een groter project, bv. een herinrichting van een doortocht, een fietspadendossier, de realisatie van een doorstromingsmaatregel, een rioleringsproject waarbij aansluitend de bovenbouw wordt heraangelegd, …
Omdat er bij de gewestwegbeheerder geen apart programma/budget voorhanden is, specifiek voor de aanleg van toegankelijke halte-infrastructuur,
is er ook geen beeld van het aantal haltes dat werd heraangelegd en het percentage van de haltes dat na heraanleg aan de toegankelijkheidsvoorwaarden voldoet.
De Lijn heeft in dat kader wel een applicatie voor het haltebeheer in gebruik genomen waarmee ook de toegankelijkheidsstatus van de haltes in kaart wordt gebracht (huidige status van de opname: zie antwoord 7a).
Na de nulmeting zal met deze tool de evolutie in de toename van het aantal toegankelijke haltes in de daaropvolgende jaren kunnen worden opgevolgd.
Het is trouwens de bedoeling om de informatie uit de haltebeheertool te gaan gebruiken voor de uitwerking van een planmatige aanpak van de toegankelijke halte-infrastructuur.
Om tot een planmatige aanpak van de halte-infrastructuur te kunnen komen, wordt ook het project 'meer mobiele lijn' opgezet. Een lijn krijgt het statuut van meer mobiele lijn indien er op deze lijn een minimaal of gericht percentage toegankelijke haltes ligt. Door het project 'meer mobiele lijn' kunnen aan de wegbeheerders gerichte vragen worden gesteld om zo te komen tot een minimum aandeel van toegankelijke haltes.

c) In verband met het toegankelijk maken van het openbaar vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking bestaat er geen internationale norm voor de aanleg van haltes.
Die aanleg van haltes in Vlaanderen is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerders. De Lijn ondersteunt de wegbeheerders met proactieve (brochures) en reactieve adviesverlening op maat. De gestandaardiseerde haltegids van De Lijn stemt volledig overeen met de publicaties van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) hieromtrent. De daarin beschreven principes (aanbevelingen) zijn volledig conform met de internationale normering hieromtrent.
Wel is er regelgeving vanuit Europa en de Verenigde Naties voor de technische inrichting van de bussen (VN/ECE reglement Nr. 107, 2001/85/EG) en de spoorvoertuigen (2008/164/EG).
Deze regelgeving voor de fysieke toegankelijkheid gaat uit van een referentierolstoel met specifieke maatvoering, die het "maatgevend conflict" bepaalt. De bestekken voor de aankoop van het rollend materiaal van De Lijn gaan uit van deze richtlijnen.
Ten behoeve van de blinden en slechtzienden wordt een opstapvlak in rubbertegels en de aansluitende geleidelijn tot aan de natuurlijke geleiding voorzien.
Ook de toegankelijkheid van het aansluitende publiek domein is heel belangrijk om tot aan de halte te kunnen geraken is. De richtlijnen daarvoor staan beschreven in het vademecum 'toegankelijk publiek domein' van het departement Mobiliteit en Openbare Werken. De criteria die De Lijn in haar haltebeheertool gebruikt bij de beoordeling van de toegankelijkheidsstatus van de haltes, zijn gebaseerd op de daarin vermelde richtlijnen.

Het spreekt voor zich dat de haltes dusdanig moeten worden ingericht dat de toegankelijkheid bij het betreden of het verlaten van het voertuig kan worden gerealiseerd. In die zin hebben het VN/ECE reglement Nr. 107, 2001/85/EG en 2008/164/EG ook impact op de richtlijnen voor de inrichting van de haltes. Deze worden beschreven in de bus- en tramhaltegids van De Lijn.

8. Het programma 2017 van het Agentschap Wegen en Verkeer is nog niet goedgekeurd. Voorlopig kan deze deelvraag nog niet worden beantwoord.

9. a) Deze stelling dient toch te worden genuanceerd. In Antwerpen werd het nachtnet weliswaar stopgezet omwille van efficiëntiemaatregelen, maar een groot deel van het aanbod rijdt sowieso tot na middernacht en start rond 5u weer op. Wat elders een nachtnet wordt genoemd, maakt in Antwerpen deel uit van de standaardamplitude. In andere steden vonden geen ingrepen in het nachtnet plaats; in Gent werd het op 17 oktober 2017 zelfs terug verder uitgebreid.
Het is trouwens logisch dat ook in grotere steden de frequentie 's avonds wijzigt. De frequentie wordt immers afgestemd op de vraag en het effectieve gebruik. Overdag en zeker tijdens de spitsuren ligt die gewoonweg veel hoger. Dit sluit aan bij het streven naar een kostenefficiënt en vraaggestuurd OV-aanbod, zoals nagestreefd door de conceptnota basisbereikbaarheid.
Momenteel zijn we in volle voorbereiding van de transitie van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid. In dit kader zullen er vervoerregioraden worden opgericht, bestaande uit o.m. de lokale besturen en vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid. Bedoeling is om samen een mobiliteitsplan uit te werken, waarbij ook de invulling van het OV-net wordt onderzocht. In deze context kunnen voornoemde thema's worden onderzocht en er worden ingespeeld op de plaatselijke noden.

b) De aanvraagmethodiek is niet gewijzigd. Dit gebeurt nog steeds telefonisch via de belbuscentrale.
De wijze waarop het systeem naar een oplossing zoekt, is dat wel. De andere werking dan voorheen kadert volledig in de filosofie van de Vlaamse Overheid om een geïntegreerd vervoersysteem op poten te zetten om basisbereikbaarheid te realiseren.
In dit systeem heeft elke vervoerslaag (trein, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat) een rol en worden deze lagen optimaal op elkaar afgestemd. Het systeem is niet vrijblijvend. De klant kan worden verwezen naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein in functie van het tijdstip waarop hij/zij de verplaatsing wil maken.
Het is dus best mogelijk dat de verplaatsing die de klant in het oude systeem met de belbus maakte, in het nieuwe systeem op een andere manier wordt ingevuld. Dit om de belbus zoveel mogelijk beschikbaar te maken voor reizigers die binnen een bepaalde tijdsspanne (-45/+45) en binnen een bepaalde radius (650 m) geen alternatief hebben.
Uiteraard houdt Cover bij het zoeken naar de oplossing voor een vervoersvraag ook rekening met de kenmerken van de klant (bv. rolstoelgebruiker).
In de periode juni-december 2016 ontving De Lijn meer dan 500 reacties. Ongeveer 70% van deze reacties ontving De Lijn in de periode onmiddellijk voorafgaand aan en na de uitrol van het systeem in Antwerpen, Limburg en Oost Vlaanderen. (einde mei/begin juni 2016)
De voornaamste punten die door de klanten werden aangekaart:
- het niet meer standaard kunnen terugvallen op de belbus voor de verplaatsing door het aanwezig zijn van een alternatief binnen een bepaalde radius en tijdsspanne. (1 op 5 reacties);
- moeilijke bereikbaarheid belbuscentrale (in de periode onmiddellijk voorafgaand aan en na de uitrol van het systeem) (1 op 6 reacties);
- tijdstippen voor belbus aan halte zijn niet steeds dezelfde/ voorgestelde oplossing is niet steeds dezelfde (1 op 6 reacties).

Klanten moeten duidelijk wennen aan het feit dat het systeem rekening houdt met het volledige openbaar vervoeraanbod, alsook de beschikbare tijd en capaciteit bij het voorstellen van een oplossing. Zij hadden hierover bij de start van het nieuwe systeem dan ook heel wat vragen, wat resulteerde in langere telefoongesprekken met de klant en een moeilijkere bereikbaarheid van de belbuscentrales.

10. In functie van overstappen tussen bus en tram worden, bovenop de potentieelonderzoeken, tellingen en herkomst-bestemmingsonderzoek uitgevoerd. Aan de hand van de resultaten hiervan wordt de netwerkstructuur bepaald.
Begin-en einduren van bestemmingen met groter potentieel zijn hierbij duidelijke uitgangspunten. De te waarborgen aansluitingen (waar en op welke momenten) vormen wel degelijk ook een belangrijk onderdeel van deze netwerkstructuur.

11. a) De manier waarop over trajectwijzigingen wordt gecommuniceerd verschilt volgens de impact die deze wijzigingen teweegbrengen.
Standaardomleidingen worden bekendgemaakt via de omleidingsberichten aan de halte, vermelding bij de routeplanner en de omleidingsmails (indien geregistreerd).

De communicatie voor grotere/langdurige omleidingen of met grotere impact wordt geval tot geval bekeken. De extra communicatiekanalen kunnen zijn:
- Persbericht bij zeer grote wijzigingen persconferentie
- Advertenties (print en online)
- Flyer/folder/bewonersbrieven

- Communicatie via externe partijen bv gemeentebesturen aan de hand van hun lokale perskanalen (infoblad, website gemeente,..)
- Affiche in de voertuigen
- Nieuwsbericht op website
- Nieuwsbericht op social media
- Interne communicatie (berichten, schermen, intranet)
- …

Andere trajectwijzigingen worden meestal met halteaffiches aangekondigd (omleidingsberichten). Indien nodig worden affiches opgehangen in de voertuigen, advertenties geplaatst, aanpassen lijnfolder, ...
Indien scholen en/of grote tewerkstellingspolen worden geïmpacteerd door grote omleidingen wordt er specifiek naar hen gecommuniceerd.

b) Het gebeurt inderdaad zeer regelmatig dat er tijdens de uitvoering van de diensten nog trajectwijzigingen moeten worden voorzien.
Veel voorkomende oorzaken hiervan zijn onvoorziene hindernissen, zoals wegen die worden afgesloten omwille van brand, ongevallen, wateroverlast, onaangekondigde werken, voertuigen die – al dan niet defect - de doorgang van het tramverkeer hinderen, enz. De chauffeur roept in die gevallen de dispatching op die een ongeplande omleiding coördineert en hoognodig communiceert aan zowel chauffeurs als reizigers (via de IRTIS-borden en de website).
Dergelijke verstoringen kunnen zich beperken tot één rit en één voertuig, maar kunnen ook – vooral in een stedelijke context op lijnen met hogere frequenties - een impact hebben voor een langere periode en/of op gans lijnniveau.
Alleen deze grote verstoringen worden apart geregistreerd door De Lijn, dit onder de noemer "onvoorziene omleidingen". In 2015 werden er zo 905 opgetekend, voor 2016 ging het over 977 onvoorziene omleidingen.

12. a) De monitoring in het kader van controles op zwartrijden gebeurt op basis van de indicator: "gecontroleerde reizigers" en niet op aantallen controleacties.
Het antwoord op de vraag kan m.a.w. niet worden gegeven, want werd niet geregistreerd.

b) Zie antwoord op vraag 12 a). Kostprijsverschillen op basis van niet-geregistreerde data kunnen niet worden berekend.

c) Er worden in gans Vlaanderen verschillende controles uitgevoerd, waarvan de 'stilstaande controle" er één is.
De keuze van het soort controle is er steeds één van het maximaliseren van de efficiëntie van de controle-inspanning en is in die optiek afhankelijk van moment en locatie, van het aantal beschikbare lijncontroleurs en van het verwachte aantal reizigers.
Hierbij wordt er bovendien over gewaakt dat de impact van de actie voor de klanten zo beperkt mogelijk blijft:
- het moet mogelijk zijn om de reizigers op het voertuig snel te controleren;
- zwartrijders worden gevraagd het voertuig te verlaten, zodat de andere reizigers hun rit kunnen verderzetten met zo weinig mogelijk oponthoud.

Daarom wordt dit soort controles uitgevoerd aan haltes waar een aanbod met hoge frequentie wordt aangeboden.

Stilstaande controles stellen de lijncontroleurs daarnaast in staat om, indien nodig, een reizigerscontrole te onderbreken en zich meteen te begeven naar een ongeval of incident waarbij bijstand door lijncontrole aan reizigers en/of de chauffeur nodig is. Lijncontroleurs voeren immers niet alleen reizigerscontroles uit. De verantwoordelijkheidsdomeinen van lijncontrole zijn naast

reizigerscontroles, controles op de kwaliteit van de dienstuitvoering, interventie en assistentie en sociale veiligheid.