

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1130
van **ANNICK DE RIDDER**
datum: 25 mei 2018

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Recente stakingen

Onlangs werd de dienstverlening bij het openbaar vervoer zwaar verstoord door enerzijds een betoging op woensdag 16 mei tegen de federale pensioenplannen en anderzijds door vier stakingsdagen van donderdag 17 mei tot en met zondag 20 mei naar aanleiding van de geplande reorganisatie bij de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn (verder De Lijn). Door deze reorganisatie zullen er management- en bediendefuncties worden geschrapt, maar zullen er geen naakte ontslagen vallen. Dit alles is nodig om De Lijn performanter en moderner te maken en de haar tegen 2020 opgelegde toets met de privé te laten doorstaan.

Het is een goede zaak dat voor het eerst werk werd gemaakt van de uitrol van gegarandeerde dienstverlening. De communicatie daarover liep echter nog niet van een leien dakje.

Zo kon De Lijn op woensdag 16 mei naar eigen zeggen nog niet aankondigen welke bus- en tramlijnen operationeel zouden zijn de dagen nadien, ondanks het feit dat de helft van de bus- en tramlijnen wordt uitgebaat door pachters (die niet meestaakten tegen de interne reorganisatie bij De Lijn). Ook werd de website van De Lijn in het weekend van zaterdag 19 mei en zondag 20 mei niet meer aangepast, waardoor er op de website informatie van vrijdag 18 mei te lezen was. Ook bleken niet alle uitrijdende lijnen weergegeven te worden. Dit zorgde voor veel verwarring bij de reiziger.

1. Hoeveel procent van de bus- en tramlijnen zijn er uitgereden op 16, 17, 18, 19 en 20 mei? Kan de minister een overzicht per dag en per provincie geven? Welke bus- en tramlijnen hiervan worden uitgebaat door pachters?
2. Wanneer en hoe verzamelt De Lijn informatie over de staking die ze tijdens de ochtend publiceert op haar website? Kan de minister meer inzage bezorgen in deze procedure?
3. Waarom werd er in het weekend van zaterdag 19 mei en zondag 20 mei niet gecommuniceerd over gereden bus- en tramritten?
4. Welke verbeterpunten zijn volgens de minister aan de orde omtrent de communicatie over de gegarandeerde dienstverlening en dus de bus- en tramritten die zullen worden uitgevoerd tijdens een staking?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 1130 van 25 mei 2018

van **ANNICK DE RIDDER**

1. Voor gans Vlaanderen schommelde de gemiddelde opkomst van de chauffeurs tussen 65 en 85%. Op nagenoeg alle lijnen werd op de stakingsdagen minstens één rit (en veelal veel meer) uitgevoerd. Onderstaande tabel geeft u inzicht in de opkomst:

	% opkomst chauffeurs (incl. onderaannemers)	% vervoerde reizigers (t.o.v. niet-stakingsdag)
Woe. 16 mei	64%	60%
Do. 17 mei	67%	67%
Vr. 18 mei	64%	64%
Za. 19 mei	65%	66%
Zo. 20 mei	81%	56%

Hierbij dient natuurlijk wel te worden opgemerkt dat de inschatting van % vervoerde reizigers t.o.v. verwacht, natuurlijk geen exacte wetenschap is. Dit hangt bv. af van weer, evenementen, toeval, ...

De meeste lijnen worden gemengd gereden, deels door De Lijn zelf en deels door exploitanten. Om het scenario met aangepaste (prioritaire) diensten optimaal te laten renderen, moeten eigenlijk alle werkwillige chauffeurs een prioritaire dienst uitvoeren. Gezien het sociale klimaat (onderhandelingen rond de reorganisatie liepen slechts met één vakbond) was het echter niet aangewezen om bij deze stakingsdagen een "forcing" te voeren tegenover de werkwillige chauffeurs. Eerder dan dit systeem door te duwen, gaf De Lijn dan ook haar chauffeurs - als eerste test - de kans om de aangepaste diensten vrijwillig uit te proberen en zo de haalbaarheid ervan te ondervinden.

2. In de stelplaatsen wordt vooraf (voor de aangekondigde-stakingsdagen) een lijst gemaakt van alle chauffeursdiensten. Een chauffeursdienst is een rijopdracht die uit verschillende ritten bestaat. Dat kunnen ritten op dezelfde lijn zijn, maar net zo goed ritten op verschillende lijnen.

Op de ochtend zelf meldt een chauffeur zich aan:

- of hij wordt toegewezen aan een chauffeursdienst samengesteld uit prioritaire ritten;
- of hij start zijn/haar dienst die hem/haar normaal voor die dag werd toegewezen.

Op basis van de aanmeldingen komt - voor alle ritten die door die chauffeur worden uitgevoerd - in het overzicht per chauffeursdienst een vermelding te staan: 'wordt uitgevoerd' of 'wordt niet uitgevoerd' of 'nog niet geweten'. Dit geldt dan voor alle ritten die deel uit maken van die bepaalde chauffeursdienst.

Het is dit overzicht dat de ganse dag door wordt aangevuld en geüpdatet.

Ook de exploitanten geven zo'n overzicht met: "wel gereden/niet gereden/nog niet geweten" chauffeursdiensten door.

De overzichten 'chauffeursdiensten' van alle stelplaatsen worden per provincie/entiteit verzameld en samengevoegd tot één groot bestand per regio, dat dan alle voor die dag geplande ritten bevat en per rit vermeldt: "wordt gereden/wordt niet gereden/nog niet geweten".

Dat grote overzicht wordt opnieuw gesorteerd en wel zodanig dat alle ritten per lijn worden opgesomd met per rit ook weer de vermelding: "wordt gereden/wordt niet gereden/nog niet geweten". Het zijn deze overzichten per lijn die op de website in pdf-vorm worden gepubliceerd en meermaals per dag worden geüpdatet.

Omdat tijdens de recente stakingsdagen zowel volgens prioritaire lijnen als volgens normale diensten werd gereden (zie antwoord op deelvraag 1), vergde het meer tijd dan anders om de overzichten te maken. De werkwillige chauffeurs moesten immers eerst aan een dienst worden toegewezen, dan pas kon het overzicht worden gemaakt. De overzichten verschenen daarom ook later dan anders op de site.

3. De Lijn heeft wel degelijk vijf dagen op rij haar reizigers geïnformeerd over de hinder ten gevolge van de vakbondsacties. Dit gebeurde zowel via de pers, de sociale media als via haar website. De informatie op de website werd door alle entiteiten meermaals per dag geüpdatet en aangevuld. In het weekend was de informatie weliswaar later beschikbaar, maar dat komt omdat de meeste bussen en trams op zaterdag en zeker op zondag pas later beginnen uitrijden en de chauffeurs zich dan ook pas later dienen aan te bieden in de stelplaatsen.
4. De Lijn werkt hard aan een online-tool die moet toelaten om sneller info te vinden over een bus-of tramlijn. Vandaag wordt de informatie over de gereden en niet-gereden ritten in pdf-vorm (lijsten) op de website gepubliceerd; de reiziger zoekt in de lijsten zijn rit op.

De nieuwe tool wordt een doorzoekbare tabel: men zal op basis van bestemming of lijnnummer een rit kunnen opzoeken en dus niet meer moeten scrollen doorheen de volledige lijst.

Op 16 mei testte De Lijn die tool achter de schermen, dus niet zichtbaar voor de reizigers. De test bevestigde dat wat een klant in de toekomst zal zien, veel gebruiksvriendelijker is dan wat De Lijn momenteel aanbiedt, maar gaf helaas ook aan dat er nog heel wat IT-aanpassingen moeten gebeuren alvorens het geheel voldoende betrouwbaar kan worden opgeleverd.