



Vlaams
Parlement

ingediend op **1673** (2017-2018) – Nr. 1
31 juli 2018 (2017-2018)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Joris Vandenbroucke en Paul Van Miert

over het ReTiBo-dossier van De Lijn
(eerste voortgangsrapportage),
het jaarverslag 2017
en de evaluatie van de uitvoering
van de beheersovereenkomst in 2017

Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:

Voorzitter: Lies Jans.

Vaste leden:

Björn Anseeuw, Annick De Ridder, Lies Jans, Bert Maertens, Grete Remen, Paul Van Miert;
Karin Brouwers, Lode Ceyssens, Dirk de Kort, Martine Fournier;
Mathias De Clercq, Marino Keulen;
Renaat Landuyt, Joris Vandenbroucke;
Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

Koen Daniëls, Jos Lantmeeters, Lorin Parys, Ludo Van Campenhout, Jan Van Esbroeck,
Herman Wynants;
An Christiaens, Jenne De Potter, Cindy Franssen, Orry Van de Wauwer;
Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;
Yasmine Kherbache, Bert Moyaers;
Ingrid Pira.

Toegevoegde leden:

Anke Van dermeersch.

INHOUD

I.	Inleiding door minister Ben Weyts	4
II.	Toelichting door Roger Kesteloot	4
1.	Cijfers	4
2.	Beheersovereenkomst 2017-2020	6
2.1.	Operationele doelstellingen als interne operator	6
2.2.	Operationele transitiedoelstellingen.....	14
3.	Vragen en opmerkingen van de leden	15
3.1.	Tussenkoms van Marino Keulen	15
3.2.	Vragen en opmerkingen van Joris Vandenbroucke.....	17
3.3.	Vragen en opmerkingen van Karin Brouwers	19
3.4.	Vragen en opmerkingen van Björn Rzoska	20
3.5.	Vragen en opmerkingen van Annick De Ridder	21
3.6.	Vragen en opmerkingen van Dirk de Kort.....	22
4.	Antwoorden van minister Ben Weyts	23
5.	Antwoorden van Roger Kesteloot	26
6.	Replieken	33
	Gebruikte afkortingen	34
	Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 12 juli 2018 een gedachtewisseling over het ReTiBo-dossier van De Lijn (eerste voortgangsrapportage), het jaarverslag 2017 en de evaluatie van de uitvoering van de beheersovereenkomst in 2017 met Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn, en Roger Kesteloot, directeur-generaal van VVM-De Lijn.

Onderdeel van de gedachtewisseling was de eerste voortgangsrapportage over het ReTiBo-project. Op 15 maart 2018 had een eerste gedachtewisseling hierover plaats (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1560/1). De commissie besliste om voor het zomerreces 2018 en eind 2018/begin 2019 de evolutie in dit dossier te bekijken. In de uiteenzetting van Roger Kesteloot komt dit aan bod onder operationele doelstelling 5. Voor zijn toelichting maakte hij gebruik van een presentatie die terug te vinden is op de [dossierpagina](http://www.vlaamsparlement.be) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

Bij brief van 29 mei 2018 deelde het Rekenhof aan het Vlaams Parlement mee dat het gestart is met een audit van het ReTiBo-project.

I. Inleiding door minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* herhaalt hoe omvangrijk de oefening is geweest en wat het doel was. De Lijn moet een gezond en performant bedrijf zijn, dat minder afhankelijk is van belastinggeld. De organisatie zou efficiënter worden, enige besparingen inbegrepen. De maatschappij moet de benchmark met private bedrijven kunnen doorstaan. Dat moet de toekomst van De Lijn verzekeren.

Voorts moet de reiziger kunnen rekenen op een betere dienstverlening. Dat is gekoppeld aan het ReTiBo-verhaal, maar zijdelings ook aan realtime-informatie en betere doorstroming. Dat laatste staat dan weer voor stiptere dienstverlening, en ook beter door meer comfort, meer capaciteit en een beter aanbod.

II. Toelichting door Roger Kesteloot

Roger Kesteloot behandelt de evaluatie van de beheersovereenkomst en de voortgang van ReTiBo in één presentatie. Dat laatste vormt immers een essentieel onderdeel van de doelstellingen van de beheersovereenkomst.

1. Cijfers

Eerst gaat hij in op enkele cijfers met betrekking tot de evolutie bij De Lijn in 2017. Dat jaar stegen de nettovervoersontvangsten tot ruim 191 miljoen euro. Voor 2016 bedroeg dat nog 186,4 miljoen euro. De hele evolutie toont een belangrijke tariefhervorming die een sprong veroorzaakte in 2014-2015, maar sindsdien vertaalde het louter indexeren zich in een kleinere maar gestage groei (dia 3).

Hij toont een overzicht van de verkochte vervoerbewijzen (dia 4) met een tabel van de verschillende abonnementen en een tabel van de verkoop van de biljetten (mobiele biljetten, kaarten en dagpassen). Bij de Buzzy Pazz, het netabonnement gericht op jongeren tot en met 24 jaar, is er een lichte daling van de verkoop. De verkoop van de Buzzy Pazz volgt deels de evolutie van de schoolpopulaties. Daartegenover staat een lichte toename in kaart- en biljetverkoop.

Indicator voor het aanbod van De Lijn, is het aantal voorziene plaatskilometers (dia 5). Ze zijn opgenomen inclusief en exclusief het leerlingenvervoer voor het buitengewoon onderwijs. Voor het geregeld vervoer, dus zonder dat leerlingen-

vervoer, heeft zich een stijging afgetekend van 1,8 percent aan plaatskilometers. Dat is een gevolg van de inzet van meer bussen en vooral trams met grotere capaciteit. In de periode 2014-2017 is het aantal plaatskilometers met een kleine 4 percent toegenomen.

Wat de evolutie van de personeelsaantallen betreft (dia 6), is in de voorgaande legislaturen steeds aangedrongen op een afname. De doelstelling van 6 percent is bijgesteld, en niet langer cijfermatig uitgedrukt. De personeelsaantallen zijn licht gedaald, ook in 2017. Door de reorganisatie bij de bediendenpopulatie wordt die operatie nog in 2018 en 2019 doorgezet.

Het klachtenbeeld toont dat De Lijn in 2017 meer contact had met klanten dan in 2016 (dia 7). Er wordt moeite gedaan om de drempels zo laag mogelijk te houden voor wie iets kwijt wil over dienstverlening. Er kwamen 106.000 klantenreacties binnen. Het aantal klachten daarbij is met 2,2 percent gedaald. 75 percent van de klachten gaat over service en vooral stiptheid. Binnen de marges van het Klachtendecreet beantwoordt men 80 percent van de klachten die binnenkomen binnen de negen dagen. De Lijn mocht van de Vlaamse ombudsman op een aantal punten felicitaties ontvangen in verband met de klachtenbehandeling en de helderheid waarmee klachten benaderd worden. Er zijn dan ook weinig tussenkomsten van de ombudsman zelf nodig, die in tweede lijn de klachtenbehandeling voor De Lijn opneemt. De samenwerking met de Dienst Boetes verloopt goed. Een aantal klachten komen daarover binnen, bijvoorbeeld voor betwisting van overlastboetes.

Vervolgens gaat Roger Kesteloot dieper in op de investeringen, te beginnen met die in voertuigen. De Lijn investeerde in een test met elektrische bussen in Leuven en Gent en ook Antwerpen staat voor de volgende bestelling op de kalender. Er zijn ook 148 lagevloertrams besteld bij het Spaanse bedrijf CAF. De productie is in voorbereiding en de mensen van De Lijn gaan naar Zaragoza om alles op te volgen. Bij Bombardier worden 53 hermelijntrams omgebouwd om ze te kunnen koppelen. Het gaat om Antwerpse trams die zullen worden ingezet in het kader van het minderhinderprogramma als de Oosterweelwerken van start gaan. Er zijn 66 hybride bussen en 55 euro 6-dieselbussen besteld bij de firma VDL. Bij de firma Van Hool zijn 14 zogenaamde trambussen besteld. Het zijn de eerste in België en ze worden ingezet op het traject in de Brusselse noordrand tussen Vilvoorde en Zaventem. Het overzicht van de reeds uitgevoerde en nog geplande bestellingen van voertuigen in de lopende legislatuur getuigt van een versnelling in vergelijking met de voorgaande bestelrondes (dia 9). Het is de bedoeling in 2019 de ramingen te realiseren. Dan komt men voor de periode 2014-2019 op 781 nieuwe bussen en 110 nieuwe trams. Daarbovenop komen de 14 trambussen als nieuwe vervoersmodus.

Bussen en trams hebben stalling nodig. De Lijn heeft een programma voor vernieuwing van de stelplaatsen. Recent in gebruik genomen is de stelplaats in Oostende. Sleutel is de vergroening, ook van de stelplaatsen. Er wordt volop ingezet op regenwaterrecuperatie, op energiebesparing en op zonnepanelen of warmte-krachtkoppeling, zoals in Oostende, en het aanleggen van groendaken.

Op het totaalplaatje van de investeringskredieten (dia 11) staan de twee laatste rechterkolommen voor de kredieten voorzien in de begrotingsopmaak 2018 en begrotingsaanpassing 2018. Door de begrotingsaanpassing 2018 stegen de kredieten. Een speciale regel is voorzien voor de bijdrage vanuit het Klimaatfonds aan de vergroening van de vloot. Men heeft afgesproken dat, voor een serie bussen, de meerkost van een hybride bus ten opzichte van een klassieke euro 6-dieselbus kan worden ingebracht voor financiering via het Klimaatfonds. De Lijn hoopt dat die regeling kan blijven gelden.

2. Beheersovereenkomst 2017-2020

De spreker gaat vervolgens in op de beheersovereenkomst 2017-2020 en de uitvoering ervan specifiek voor 2017. Hij herinnert eraan dat in de beheersovereenkomst 'Transitie naar De Lijn 2.0' twee soorten van doelstellingen zijn opgenomen. Enerzijds doelstellingen die te maken hebben met de operationaliteit en die de focus bepalen waardoor De Lijn ook na 2020 kan functioneren als interne operator van het kernnet en het aanvullend net. Anderzijds zijn er transitiedoelstellingen inzake activiteiten die De Lijn moet uitvoeren in het kader van de nieuwe regelgeving op het vlak van basisbereikbaarheid. De beheersovereenkomst maakt een duidelijk onderscheid tussen indicatoren die beschreven zijn in termen van kengetallen en streefwaarden. Bij kengetallen gaat het om indicatoren die iets meten waarvoor De Lijn maar gedeeltelijk zelf aan het stuur zit. Men is ook afhankelijk van anderen, bijvoorbeeld gewestelijke of lokale besturen. Bij streefwaarden gaat het om aspecten waarbij De Lijn in grote mate of volledig zelf kan instaan voor al dan niet realisatie. Meest gekend is bijvoorbeeld de stiptheid. Op dat vlak is een openbaarvervoerverstrekker die niet over een volledig eigen net beschikt, mee afhankelijk van wat andere weggebruikers en wegbeheerders doen.

2.1. Operationele doelstellingen als interne operator

Roger Kesteloot gaat vervolgens eerst dieper in op de operationele doelstellingen als interne operator (OD 1 tot OD 19).

2.1.1. OD 1: *Tevredenheid reizigers*

Er is al over gecommuniceerd dat de algemene tevredenheid van de reizigers gedaald is waarmee men voor 2017 uitkomt op zowat 64 percent. De streefwaarde die daarvoor geldt, ligt op 70 percent. Sterkhouder qua klanttevredenheid, zijn de chauffeurs. Die scoren zeer hoog. In het overzicht (dia 16) staat in de rechterkolom het belang van de verschillende onderdelen van de tevredenheid in de totale tevredenheid van de klanten. Stiptheid staat daar op nummer één. De score is heel laag, betreurt ook Roger Kesteloot. Slechts 44 percent van de klanten blijkt tevreden of heel tevreden over de stiptheid. Een heel grote groep van 25 percent is ontevreden en dat cijfer is toegenomen in het afgelopen jaar. Ander belangrijk element is het aantal ritten, waarvoor de tevredenheid al iets hoger ligt. Helemaal bovenaan is de chauffeur opgenomen als vierde belangrijkste bron van tevredenheid of ontevredenheid bij de klanten (70 percent). De tevredenheid wordt berekend op basis van een puntenschaal van 1 tot 10. Tevreden zijn de klanten die een score toekennen tussen 7 en 10. Roger Kesteloot meent dat het zaak is van aan de punten van ontevredenheid hard te werken. De Lijn blijft daarom het belang van een goede doorstroming benadrukken.

Er gebeurde eveneens een profielmeting. De penetratiegraad schetst het aantal mensen dat gebruikmaakt van het openbaar vervoer, en dat minstens één keer per jaar. Er zijn lone users en heavy users. De penetratiegraad stijgt significant, zeker in vergelijking met de voorgaande profielmeting. De stijging bedraagt dan 5 percent. Vooral in Antwerpen en Limburg tekent zich die stijging sterk af en dan zeker bij de jongeren. Belangrijke vaststelling is dat in het kader van het traditioneel licht overwicht van vrouwelijke gebruikers van openbaar vervoer, ook de penetratiegraad bij mannelijke gebruikers stijgt.

Een andere verschuiving is de toename van het woon-school- en woon-werkverkeer als motief van de reizigers die men meer bereikt. In de voorgaande jaren was het winkelen belangrijker geworden. Dat motief gaat vooral op voor 65-plussers. De significante toename in penetratiegraad is duidelijk.

2.1.2. OD 2: Aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod

De beheersovereenkomst omvat ook een aantal doelstellingen in verband met het aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod. Daartoe behoren de uitwerking van het kernnet en aanvullend net voor de proefprojecten in het kader van de basisbereikbaarheid. Dat is gebeurd en gefinaliseerd voor proefprojecten Aalst, Mechelen en Westhoek. Met Antwerpen, dat later is gestart, is men volop bezig met de vervoerregioraad. In de Westhoek is het ontwerp-kernnet en aanvullend net goedgekeurd door de vervoerregioraad, net zoals in Aalst. In Mechelen is dat nog niet het geval. In Antwerpen verschilt de aanpak enigszins, in het licht van de aanpak routeplan 2030 en Toekomstverbond.

Voor de andere vervoerregio's is de doelstelling de realisatie in 2019. Men zit op schema en de spreker verzekert dat men dat ook haalt. Tegen het einde van 2018 en tegen het ogenblik dat de andere vervoerregio's actief worden kan alles met de nieuwe gemeentebesturen in de vervoerregioraad besproken worden.

Voor woon-werkverkeer geldt een specifieke doelstelling rond het aantal derde-betalersystemen met bedrijven. Streefwaarde is een toename. De spreker kan rapporteren dat het aantal contracten op basis van abonnementen gestegen is van 1756 in 2016 naar 2090 in 2017 (dia 19). Daarbovenop zijn er nog een klein aantal derde-betalersystemen bij bedrijven die liever met sms-tickets werken. Ook daarin is een stijging te noteren. Bij het woon-schoolverkeer is het aantal Buzzy Pazz'en gedaald, maar er is een verschuiving van abonnementen naar digitale, sms- en mobiele biljetten.

Methodologisch was de bereikbaarheidsindicator voor het openbaar vervoer een belangrijk element in het omgaan met de transitie naar basisbereikbaarheid. In samenwerking met de medewerkers van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken is er een bereikbaarheidsindex ontwikkeld. De methodiek moet nu toegepast worden op de kernnetten en aanvullende netten die goedgekeurd zijn in de vervoerregioraden. De eerste indicaties geven aan dat waar de nieuwe kernnetten al zijn uitgetekend, de bereikbaarheidsindex verbetert.

De bedoeling van het project reizigerstellingen is het automatisch tellen van reizigers met het oog op kennis van de bezettingsgraden en het in kaart brengen van de reizigersstromen. De registratie van abonnees via de MOBIB-kaart is een feit, maar er is ook een zoektocht naar alternatieve methodes om onder meer die gegevens te kunnen kalibreren. De raad van bestuur nam een beslissing over de toepassing van 3D-camera's op een honderdvijftigtal voertuigen om precies die kalibratie mogelijk te maken. De toewijzing van de opdracht die vooropgesteld was in 2018, is effectief gebeurd.

2.1.3. OD 3: Combimobiliteit

Er zijn ook doelstellingen in verband met combimobiliteit. Voor Cambio-autodelen wordt het succes bevestigd en het aantal gebruikers is nog gestegen in 2017 tot 15.600, een toename met een kwart ten opzichte van 2016. Ook Blue-bike kent een sterke groei in aantal ritten. Wat betreft de combimobiliteit met de NMBS, is er het gecombineerde abonnement voor de stedelijke bedieningen. Dergelijke gecombineerde abonnementsformule bestond ooit al en is opnieuw geïntroduceerd in Antwerpen en Gent.

2.1.4. OD 4: Modusonafhankelijke ticketing- en tariefintegratie

Inzake tariefintegratie en modusonafhankelijke ticketing wil De Lijn een belangrijke stap zetten met de afbouw van het gebruik van cash op de voertuigen. Men beseft dat voorverkooppunten, zoals krantenwinkels, cash

moeten aanvaarden. Als men de cash-handling van de voertuigen kan weghalen, dan heeft dat een gunstig effect op de doorstroming. Er is een aanbestedingsprocedure gedaan voor het zogenaamde cEMV-project dat gaat over contactloze betaling met bankkaart. Op 8 november 2017 is de opstart goedgekeurd van een overheidsopdracht voor het aankopen van dergelijk systeem. Dat is een stap naar het account based ticketing. Op de raad van bestuur van 10 juli 2018 is een akkoord bereikt over een raamovereenkomst voor het aankopen van dat systeem.

2.1.5. OD 5: ReTiBo

Voor het hoofdstuk ReTiBo worden de doelstellingen van het project in herinnering gebracht: registratie van ticketing en de boordcomputer om een mobiele kaart te kunnen introduceren bij de vier in België actieve openbaarvervoeroperatoren. Het systeem moet het danig verouderde magnetische systeem vervangen en een betere en meer volledige beheersinformatie over reizigersstromen en -aantallen mogelijk maken. Nog een aantal ontwikkelingen kunnen op hetzelfde platform gerealiseerd worden, onder meer een betere verkeerslichtenbeïnvloeding en een verbeterd reizigersinformatiesysteem op basis van gps-locatie.

Roger Kesteloot wil enkele highlights vermelden sinds de zitting van de commissie van 15 maart 2018, waarin de eerste rapportering is gehouden. Ten eerste vermeldt hij de uitrol van abonnementen van De Lijn op MOBIB. Op 4 juli stond de teller op 1,045 miljoen MOBIB-abonnementen. Dat was toen 97 percent en er komen er dagelijks bij. Eigenlijk is de 98 percent al overschreden. Er is nog een kleine groep mensen met abonnementen op karton, waarvan de geldigheid nog even loopt. Ze worden systematisch vervangen. De reizigerstellingen op basis van de MOBIB-kaart konden beginnen op 1 juli, zoals aangekondigd. Kort na de rapportering in de commissie kon De Lijn een kwaliteitssprong realiseren in de realtime-informatie voor klanten, en in de open data die men ter beschikking kan stellen, zowel voor derden als voor de eigen website en apps. De Lijn is nog altijd in bespreking met de leverancier THV Profa over het wijzigingsvoorstel.

De spreker toont een overzicht met het aantal abonnementen die op 4 juli 2018 op de MOBIB-kaart zijn overgezet (dia 28). Uit de tabel wordt de variatie duidelijk. Sinds 4 juli is het cijfer nog gestegen. Voor het totaal van de abonnementen zit men op 97 percent. Voor de diverse categorieën, zoals de 65-plussers en personen met een handicap en de vrijverkeerkaarten gaat het om de volle 100 percent. De andere evolueren in die richting, aldus de spreker. Voor gecombineerde abonnementen zoals met de NMBS heeft men eveneens de volle 100 percent bereikt. Aparte categorie zijn de studentenpassen. Die zijn nog niet omgezet, maar dat geeft qua registratie ook niet direct een probleem. Ze worden de facto geregistreerd via magneetkaarten. Een staafdiagram visualiseert de omzetting naar MOBIB nog beter (dia 29 en 30).

Het ReTiBo-project moest ervoor zorgen dat één vervoerbewijs bruikbaar was bij de verschillende openbaarvervoeroperatoren. Een staafdiagram toont het aantal abonnementen van De Lijn dat intussen opgenomen is op de MOBIB-kaart van de andere operatoren (dia 31). Bij de NMBS verbaast het niet dat het hoogste aantal daar op kaarten van de MIVB staan. Het gaat om mensen die van en naar, maar ook in Brussel gebruikmaken van zowel de diensten van De Lijn als die van de MIVB. Er zijn intussen 7800 abonnementen van De Lijn op een kaart van de MIVB. De kaart is dus interoperabel, aldus de spreker.

Er is een hele evolutie aan de gang van vervoerbewijzen op een fysieke drager, zoals een kaart, naar digitaal georganiseerde vervoerbewijzen. Het is een stap op de weg naar account based ticketing en Mobility as a Service. Het pakket van

mobiele tickets is nieuw samengesteld en ter beschikking via een aantal apps. Naast de M-tickets en de M-tienrittenkaart is er intussen ook de M-dagpas die op de eigen app geïnstalleerd is. Die wordt ook ter beschikking gesteld van marktpartijen die de vervoerbewijzen van De Lijn zelf via hun apps op de markt willen brengen. Aan de verdere uitbouw van het aanbod van online-abonnementen wordt gewerkt. De 65-plusklanten moeten voor verlenging van hun 65-plusabonnement niet meer naar één van de lijnwinkels. Het kan online besteld worden, bovendien zonder e-ID, met het rijksregisternummer. In een volgende stap moeten ook de sociale abonnementen online beschikbaar worden. Alle mobiele producten zijn verkrijgbaar via apps van derde partijen, of het is in elk geval de bedoeling dat dat in het eerste kwartaal van 2019 kan. De Lijn wil tevens een selfservice-abonnementenportaal realiseren in die periode. Alle tickets moeten dat jaar via het web te verkrijgen zijn.

Roger Kesteloot toont vervolgens wat er via de registratie met de MOBIB-kaart mogelijk is. De top 10 van tramlijnen in Antwerpen wordt weergegeven, gerangschikt volgens het aantal opstappers per rit (dia 35). Daaruit blijkt dat lijn 3, die rijdt van de park and ride van Merksem naar die van Melsele, het hoogste aantal opstappers per rit heeft. Die lijn wordt belangrijk in het kader van minder hinder. Het is een goede graadmeter om prioriteiten te leggen bij onder meer het inzetten van de grotecapaciteitstrams en draagt dus bij tot optimalisering van de inzet van de vloot.

Een andere grafiek geeft het gemiddeld aantal validaties per rit per lijn weer (dia 36). Ook dat toont de populariteit van een lijn. Dat leert bijvoorbeeld dat De Lijn voor Antwerpen met het minste aantal totale validaties toch het beste scoort in verhouding tot het aantal gereden ritten. Die informatie hanteert men voor het optimaliseren van het aanbod op het terrein.

Er wordt ook opgedeeld per halte, bijvoorbeeld van een busverbinding tussen Hemiksem en de Noorderplaats in Antwerpen, en per tijdssegment (dia 37). De donkerrode blokjes geven het hoogste aantal opstappers weer tijdens een bepaald tijdssegment aan een bepaalde halte. Pieken worden duidelijk. Dergelijke 'heatmaps' laten toe het aanbod halte per halte en tijdssegment per tijdssegment te optimaliseren.

Ook meer algemene conclusies zijn mogelijk: de analyse van de tijdstippen van gebruik van openbaar vervoer, opgesplitst tussen spits en dal, of ochtend en avond (dia 38). Rapportering kan dan volgens de dagen van de week, omdat ook dat grondig kan verschillen van lijn tot lijn. Bij sommige lijnen is zaterdag de drukste dag, bij woon-werkverkeer en woon-schoolverkeer zijn dat de weekdays (dia 39).

Nog interessant in het kader van prijszetting, is een overzicht van het gebruik van bepaalde doelgroepen, verspreid over de tijd. Verplaatsingen van 65-plussers situeren zich vooral tussen 9.00 uur en de avondspits. Scholieren met Buzzy Pazz worden door de paarse balken weergegeven (dia 40). In het tijdsblok tussen 16.00 en 17.00 uur is er bij de twee groepen nog een heel sterke bezetting. Een betere verdeling van de capaciteit kan daarop gestoeld worden.

Kortom, het gebruik van de MOBIB-kaart reikt De Lijn analysetools aan die anders enkel via specifieke tellingen mogelijk waren.

Er zijn nog steeds aandachtspunten. Zo moet nog de resterende 2 percent overgezet worden naar de MOBIB-kaart. Het is bovendien zaak van te blijven sensibiliseren bij de abonnees die tot nog toe niet moesten registreren, om duidelijk te maken dat ze dat voortaan wel moeten doen. De kwaliteit van de bruikbare beheersinformatie hangt mee af van het scangedrag van de abonnees.

Inzetten op dat scangedrag gebeurt via communicatiecampagnes en ook door controles.

Bij de vorige gedachtewisseling op 15 maart 2018 toonde Roger Kesteloot al een overzicht van de geplande realisaties in het kader van ticketing. Hij toont het schema (dia 42). De Lijn is bezig met de volledige reizigersregistratie. De abonnementen voor personen met een handicap en de abonnementen van één maand en drie maanden zijn overgezet naar de MOBIB-kaart. In 2019 wordt volop gewerkt aan de installatie van de voorverkoopautomaten. Ze waren al aangekocht en de sokkels zijn al aangebracht. Definitieve installatie en ingebruikname wacht nog op de nodige software. De smart tickets voor occasionele reizigers komen er ook aan in 2019. Dan moet het sterk verouderde magnetische systeem verdwijnen.

Gevoelig punt was steeds de realtime-informatie voor de reizigers die absoluut niet langer accuraat was, met een verouderde technologie. In april is een grote stap voorwaarts gezet, dankzij gebruik van de clouddtechnologie. Elke 15 seconden wordt de gps-locatie van alle voertuigen doorgegeven. Op basis van de geplande ritten wordt dan een berekening gemaakt van de geplande doorkomsttijd van de voertuigen voor de meer dan 35.000 haltes van De Lijn. Sinds half april is die realtime-informatie beschikbaar via de apps, de website, informatie-schermen aan 300 bus- en tramhaltes en in elf van de Antwerpse premetrostations. In april 2018 is men begonnen met een betrouwbaarheidsgraad van 85 percent. Het doel om tegen de zomer voor meer dan 90 percent van de bussen een werkend systeem te hebben dat de doorkomsttijden elke 15 seconden doorgeeft, is gelukt. De accuraatheid van de voorspelling ligt binnen de minuut. De data worden als open data ter beschikking gesteld voor partijen die gebruik willen maken van het systeem.

Via campagnes wordt reclame gemaakt voor het downloaden van de app met realtime-informatie. Er zijn ook vernieuwde informatieborden in de Antwerpse premetrostations. Men heeft gebruikgemaakt van een visuele weergave die dicht aanleunt bij het bekende oude infosysteem voor trams (dia 44). Het is leesbaarder dan wat voordien werd gebruikt. Men werkt aan een programma om dat soort schermen niet alleen in de premetrostations op de belangrijkste assen aan te brengen maar ook in andere premetrostations. Het project leverde alvast positieve feedback op, onder meer van TreinTramBus, dat aan de testperiode heeft meegewerkt.

Voor wat de verdere uitrol van de functionaliteiten op de voertuigen betreft (dia 46), is het de bedoeling om eind 2018 te kunnen beschikken over een definitieve oplossing voor de realtime-informatie. Dat systeem werkt nog niet op de grote stationsborden. Die werken via andere servers en een ander systeem. Die omzetting moet gebeuren in de periode van januari tot maart 2019. De spreker toont de opvolgingstabel van de commissie die werd opgemaakt na de gedachtewisseling op 15 maart 2018 met de bijhorende deadlines (dia 48).

Onveranderd is het projectbudget en hoe daarmee wordt omgesprongen. Het totaal taakstellend projectbudget van 149,8 miljoen euro ligt vast en men houdt zich daar ook strikt aan (dia 49).

2.1.6. OD 6: Tevredenheid steden en gemeenten

Naast het ReTiBo-project waren er ook nog andere operationele doelstellingen. In 2017 is bij steden en gemeenten geen tevredenheidsmeting gedaan. Dat wordt weer opgenomen na de vernieuwing van de gemeenteraden.

2.1.7. OD 7: Reizigersinformatie

Met betrekking tot de reizigersinformatie geeft de spreker nog mee dat wie gebruik wil maken van de open data dat intussen kan via een nieuw opendata-portaal. Dat moet het gebruik gemakkelijker maken.

De auditieve en visuele halte-aankondiging op trams en bussen zou in 2020 voor 75 percent in trams en voor 80 percent in bussen gerealiseerd moeten zijn. Het ritme van het in- en uitdienstnemen van voertuigen speelt hierbij een grote rol. Alle nieuwe voertuigen zijn automatisch uitgerust. In 2016 was al 46 percent van de bussen uitgerust en dat is opgeklommen tot 55 percent. Voor trams is het cijfer opgelopen van 57 naar 65 percent (dia 52). Bij de trams is het systeem al in gebruik, bij de bussen nog niet. Daar is men voor effectief gebruik afhankelijk van de verdere opleveringen in het kader van het ReTiBo-project.

2.1.8. OD 8: Toegankelijkheid

Met betrekking tot toegankelijkheid zijn in 2017 vijf proefprojecten opgestart van zogenaamde 'meer mobiele lijnen'. In elke provincie was er één. Daarbij kon men aangeven welke haltes toegankelijk zijn voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers met en zonder assistentie en voor mensen met een gezichtsbeperking. Het proefproject loopt goed en biedt perspectief op verdere uitbreiding van het aantal meer mobiele lijnen. Belangrijke onderdeel van het project is dat daarmee ook de reservatieplicht zou kunnen wegvallen. Mensen kunnen dan weten waar ze kunnen rekenen op toegankelijke opstap- en afstaphaltes. Op die lijnen houdt het engagement ook in dat er alleen toegankelijke voertuigen worden ingezet.

Men is op goede weg met de toegankelijke haltes, al is het percentage nog laag in vergelijking met het buitenland. Voor mensen met een mobiliteitsbeperking blijft het beperkt. Voor personen met een motorische beperking die zonder assistentie gebruik willen maken van het openbaar vervoer is van de 35.000 geïnventariseerde haltes 10 percent toegankelijk. Als er wel assistentie is, dan stijgt het percentage boven het kwart (dia 54). De toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking ligt slechts op 4,7 percent. Voor de combinatie ligt het percentage nog lager. Met de wegbeheerders, de lokale besturen, wil De Lijn tot afspraken komen om versneld het aantal toegankelijke haltes uit te bouwen.

Wat betreft toegankelijke voertuigen zijn er bij de trams nog altijd PCC-trams in gebruik. Dat maakt dat daar een lager percentage toegankelijk is dan bij de bussen (dia 55). Streefwaarde voor trams is 85 percent in 2025 en voor bussen 100 percent in 2020. Dat laatste lukt zonder meer, aangezien al 95 percent van de bussen toegankelijk is volgens de definitie die ook Europees wordt gehanteerd.

2.1.9. OD 9: Stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening

Stiptheid en betrouwbaarheid maken deel uit van de klantentevredenheid. Roger Kesteloot toont de monitoringgegevens (dia 56). Er is een verdere daling van de stiptheid ten opzichte van het jaar 2016, ondanks de investeringen die onder meer vanuit de insteek van de taskforce Doorstroming zijn gebeurd. De verslechtering van de situatie kan men grotendeels compenseren, maar niet helemaal. Doorstroming van openbaar vervoer blijft een absoluut aandachtspunt, aldus de spreker. De Lijn is mee het slachtoffer van de algemene verslechtering van de congestie op de wegen. Belangrijkste oorzaken zijn structurele congestie en een niet te onderschatten hoog aantal omleidingen. Permanente en doorgedreven investeringen in doorstroming blijven nodig. Roger Kesteloot heeft goede hoop dat in het kader van basisbereikbaarheid, als de vervoerregioraden buiten de proefregio's ook actief worden, men via een goede dialoog met de

lokale besturen in functie van hun wegbeheerderschap snel stappen vooruit zal kunnen zetten.

Inzake de dienstenuitvoering is één van de graden van betrouwbaarheid ook een daling van het aantal niet-gereden ritten ten opzichte van het aantal voorziene ritten. Die zijn weergegeven exclusief eventueel stakingsdagen (dia 57). Men streeft naar 0,33 percent of minder van het aantal niet-gereden ritten. Er is in 2017 een lichte vooruitgang geboekt, van 0,39 naar 0,36 percent. Als men die tendens kan aanhouden, moeten de streefwaarden tegen het einde van de beheersovereenkomst gerealiseerd raken. Oorzaken van niet gereden ritten zijn onder meer het feit dat in bepaalde regio's moeilijk chauffeurs gevonden worden, zowel qua instroom maar ook in een aantal gevallen qua uitstroom. De Lijn is voorstander om het beroep van bus- en tramchauffeur als zwaar beroep te erkennen. Vooral de combinatie van werk en privéleven maakt dat er zeker bij jongere generaties na een aantal jaren dienst een uitstroom is. Ook technische defecten kunnen oorzaak zijn van het uitvallen van ritten. In 2017 is het aantal niet-gereden ritten gedaald ten opzichte van 2016.

Het budget van de taskforce Doorstroming is voorzien op 51 miljoen euro waarvan 20 miljoen euro voor de ringtrambus in het noorden van de Vlaamse rand rond Brussel en 16,2 miljoen voor Spartacus Lijn 2. Dat is een serieuze aanpak van een heel belangrijk kruispunt voor de Spartacus-verbinding in Limburg. In september valt ook te beslissen over de uitrol van een nieuwe methodiek voor verkeerslichtenbeïnvloeding. Dat toont aan dat men in Vlaanderen serieus achterop loopt ten opzichte van het buitenland. De taskforce werkt volop om in september een beslissing te kunnen nemen over de technologie die in de komende jaren nog wordt uitgerold. Ook blijven sensibiliseren is cruciaal, stelt de spreker, onder andere in de nieuwe vervoerregio's, maar ook via allerlei andere kanalen om de doorstroming te verbeteren.

2.1.10. OD 10: Tarieven De Lijn

De tariefaanpassing, die is voorbereid in 2017 om per 1 februari 2018 van start te gaan, bleef het principe hanteren van een evolutie aangepast aan de inflatie.

2.1.11. OD 11: Strijd tegen zwartrijden en overlast

In de strijd tegen zwartrijden en overlast zit De Lijn boven de overeengekomen doelstelling uit de beheersovereenkomst. Er is een stijging van het aantal gecontroleerde reizigers genoteerd ten opzichte van 2016 met 8,7 procentpunt.

2.1.12. OD 12: Verkeersveiligheid

Het aantal ongevallen met trams is significant gedaald, zeker uitgedrukt per 100.000 km. Voor de bussen gaat het de andere kant uit. Daar ging men van 2,4 per 100.000 kilometer naar 2,62 per 100.000 kilometer. De Lijn neemt dat mee als aandachtspunt. Het aantal verkeersboetes per kilometer exploitatie gaat uit van een dalende trend maar ook daarin is men net niet geslaagd. In 2016 waren er 1,24 boetes per 100.000 km en in 2017 1,28. In vergelijking met alle weggebruikers ligt dat aantal evenwel bijzonder laag, merkt Roger Kesteloot op. Ook dat blijft een werkpunt.

2.1.13. OD 13: Sociale veiligheid

Op het vlak van sociale veiligheid worden aandachtsbuurten gemonitord. Agressiegerelateerde incidenten worden gerapporteerd. Het kengetal voor het maximum jaarlijks gemiddelde, fase twee, is 25 incidenten per kwartaal. De Lijn zit daaronder, net als voor fase 3, met de zwaarste gevallen (dia 62). Eén van de

maatregelen op het vlak van sociale veiligheid is de uitrusting van voertuigen met camerabewaking. Tussen 2016 en 2017, zowel bij eigen voertuigen als bij exploitanten, is de installatie volop doorgezet. Alle nieuw in gebruik genomen voertuigen worden voorzien van camerabeveiliging.

2.1.14. OD 14: Beveiliging

Beveiliging maakt eveneens deel uit van de beheersovereenkomst. De risicoanalyse voor infrastructuur is gerealiseerd tussen kwartaal één en kwartaal drie van 2017. Nog in 2017 kon men bepalen wat als beveiligingsmaatregelen nodig wordt geacht, en er is een implementatieplan waarvoor in het kader van de begroting 2018 een geoormerkt budget is opgenomen van 1,5 miljoen euro. Dat wordt vooral toegespitst op de premetrostations in Antwerpen, onder meer voor vernieuwing van camerabewaking.

2.1.15. OD 15: Geïntegreerd investeringsbeleid

De Lijn heeft zich ingeschakeld in de inspanning binnen het volledige beleidsdomein MOW om tot een geïntegreerde investeringsplanning te komen. In 2017 werkte De Lijn mee aan de testcase van het geïntegreerd investeringsplan voor het jaar 2018. Voor een agentschap als De Lijn impliceert dat dat het investeringsprogramma ook de raad van bestuur moet passeren en dat men de integrale timing voor het opmaken van het investeringsprogramma naar voren moest schuiven omdat het proces op zichzelf langer wordt door de integratie-inspanning.

2.1.16. OD 16: Groen openbaar vervoer

Doelgerichte investeringen hebben geleid tot een significante verlaging van de gemiddelde leeftijd van de voertuigvloot. Dat is belangrijk voor het comfort van de reizigers, maar evengoed voor het drukken van de onderhoudskosten. Over de periode van eind december 2016 en eind december 2017 is de gemiddelde leeftijd van de busvloot gedaald van 9 jaar en 5 maanden naar 8 jaar en 11 maanden. Dat blijft te hoog en dus een werkpunt. Voor trams ging de gemiddelde leeftijd van 28 jaar en 9 maanden naar 26 jaar en 3 maanden (dia 65). Ook daar wil men de dalende trend aanhouden.

Er is verder de aankoop van bussen met minimum euro 6-norm en vanaf 2019 met alternatieve aandrijving. Er zijn 191 nieuwe bussen in dienst genomen, 207 groene bussen zijn in bestelling waarvan 200 hybride en 7 elektrische. De opstartprojecten voor elektrische bussen zijn in de markt gezet. Belangrijk element is dat de kost van een elektrische of hybride bus nog altijd significant hoger ligt dan die van een euro 6-dieselbus. Het gaat van 200.000 euro voor een volledige euro 6-dieselbus, over 300.000 euro voor een hybride bus tot 400.000 euro voor een elektrische bus. Dat is zonder de infrastructuur mee te rekenen. Stellen dat De Lijn in het licht van de klimaatinspanningen moet streven naar een versnelde vergroening van de vloot in de zin van volledige elektrificatie, heeft serieuze budgettaire consequenties op het vlak van het investeringsbudget. Het is veel minder een probleem van total cost of ownership of life cycle cost. De verbruikskosten en de onderhoudskosten van elektrische bussen liggen voorspelbaar lager dan die van een dieselbus. Het knelpunt is hoe men vooraf de aanschaf van de bussen gefinancierd krijgt. Men verwacht nog wel een prijsdaling in de volgende jaren.

2.1.17. OD 17: Plan vastgoed

Wat betreft het vastgoedplan is op de laatste raad van bestuur een stand van zaken gegeven en er zijn beslissingen genomen in verband met de valorisatie van

een aantal onderdelen van niet langer gebruikt vastgoed. Dat gebeurde met het oog op de financiering van de vernieuwing van onder meer stelplaatsen.

2.1.18. OD 18: Kostendeckingsgraad

De evolutie van de kostendeckingsgraad gebeurt volgens de definitie van het INR. Ook MIVB en TEC hanteren de definitie nu. Tussen 2016 en 2017 was er een toename van 20,1 naar 20,7. Afgezet tegen bijvoorbeeld 2010 is er een stijging van 15,4 naar 20,7 te noteren (dia 68).

2.1.19. OD 19: Efficiëntiepad

De maat voor efficiëntie is het aantal beladen kilometers ten opzichte van het aantal lege kilometers. Het aantal beladen kilometers moet toenemen, maar kent ook zijn limiet. Men moet altijd van de stelplaats naar de eerste halte rijden en van de laatste halte terug naar de stelplaats. Er is wel een positieve evolutie te registreren in de voorgaande jaren (dia 69). Ook voor de andere indicator, de dienstactiviteiten op het voertuig ten opzichte van de dienstactiviteiten buiten het voertuig, die erop gericht is de chauffeurs zoveel als mogelijk achter het stuur te hebben en niet bezig met andere activiteiten, is er verbetering te zien. Ook daar zijn er limieten.

Een stabiele productiviteitsmaat is de verhouding tussen betaalde uren en gepresteerde uren. Dat zit op 163,7 percent (dia 70). Dat is binnen de sector een zeer behoorlijke realisatiegraad. Bij de opbrengsten per dienstverleningskilometer noteert men 1,12 euro per dienstverleningskilometer, wat een lichte stijging is ten opzichte van 2016 (dia 71). Intussen blijven de kosten toenemen, en die moeten gerekend worden aan 5,57 euro per dienstverleningskilometer.

2.2. Operationele transitiedoelstellingen

Vervolgens overloopt Roger Kesteloot nog een aantal doelstellingen die te maken hebben met de transitie van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid

2.2.1. OD 20: Ondersteuning vervoerregio's

Een van die transitiedoelstellingen is de ondersteuning van de vervoerregio's. In de proefregio's is de oefening gebeurd met het kernnet en aanvullend net en dat is aan de vervoerregioraden gepresenteerd. De Lijn heeft op een positieve manier de gehanteerde methodiek voor het opstellen van dat kernnet en aanvullend net kunnen toelichten. De Lijn kijkt ernaar uit dat ook voor de andere vervoerregio's te doen.

2.2.2. OD 21: Interne structuur afstemmen op de vervoerregio's

Van het afstemmen van de interne structuur op de vervoerregio's is de reorganisatie De Lijn 2020 de absolute emanatie. Op 31 mei 2017 zijn de principes van de voorgestelde reorganisatie aan de raad van bestuur voorgelegd ter goedkeuring. In de periode tussen mei en september zijn de gedetailleerde processen uitgetekend en ook alle nieuwe organogrammen. Op 21 december kon men alles voorleggen aan een bijzondere algemene ondernemingsraad. De reorganisatie is in 2018 ook in detail door de raad van bestuur goedgekeurd. Men is dan volop met de implementatie begonnen. Voor het leidinggevend kaderpersoneel is de invulling van de nieuwe functies zo goed als afgerond. Men is bezig met de procedures voor de invulling van alle andere bediendenfuncties. Er is al overlegd met de sociale partners om te zien hoe dat georganiseerd kon worden. Er is een verzoeningsprocedure toegepast die evenwel niet tot een verzoening heeft geleid. Men is er wel in geslaagd om met één van de vakorganisaties, ACV

Openbare Diensten, een collectieve arbeidsovereenkomst af te sluiten. Het gaat in voorliggend geval over een ondernemings-cao, voor de invulling van de reorganisatie. ACOD en ACLVB ondertekenden de cao niet. Aangezien het om een ondernemings-cao gaat, zal die de facto in implementatie gaan. De directie houdt eraan zijn mensen goed te informeren, ook over de inhoud van de cao. Zo wil men duidelijk maken dat de ondersteuning van de chauffeurs in de stelplaatsen, via de nieuwe cao wordt versterkt. Dat die juist wordt ingekrompen zoals wordt beweerd, weerlegt Roger Kesteloot ten stelligste. Hij spreekt van een duidelijke versterking door 77 nieuwe teamcoaches, dispatchers waarop de chauffeurs een beroep kunnen doen en het aantal planners voor de dagplanning die ze ter beschikking krijgen.

2.2.3. OD 22: Relatie met De Werkvennootschap voor (complexe) projecten

Er is ook een doelstelling in verband met de verhouding tot De Werkvennootschap voor complexe projecten. In 2017 is er een overkoepelende samenwerkingsovereenkomst afgesloten en ook een overdrachtsovereenkomst in functie van de overdracht van de studieopdrachten voor het Brabantnet. De eigen senior projectmanager voor dat Brabantnet is intussen voor 60 percent gedetacheerd naar De Werkvennootschap, juist om daar voluit zijn diensten ter beschikking te stellen.

2.2.4. OD 23: Vervoer op maat

Bij het vervoer op maat zijn er in de transitiedoelstellingen twee punten: aan de ene kant het verzekeren van de continuïteit in afwachting van nieuwe beslissingen. Aan de andere kant is bij De Lijn ook de oefening gebeurd om te zien of De Lijn zelf een rol kan opnemen en hoe, rekening houdend met het feit dat het vervoer op maat voorwerp zal zijn van marktwerking. Inzake leerlingenvervoer werkt De Lijn mee aan twee pilootprojecten voor het buitengewoon onderwijs. Ze lopen allebei (zie hoger).

2.2.5. OD 24: Optimalisering netwerk De Lijn

De optimalisering van het netwerk gebeurt volgens de afspraken die zijn gemaakt in het kader van de beheersovereenkomst en in afwachting van de gefinaliseerde implementatie van basisbereikbaarheid.

2.2.6. OD 25: Aandeel exploitanten De Lijn

Over het aandeel van de exploitanten is er een principeakkoord met de federatie van Belgische autobus- en autocaruitbaters. Er zijn een aantal algemene afspraken over hoe men in de volgende periode met contracten kan omgaan. Ook voor de exploitanten is een belangrijk element de nodige rechtszekerheid in de transitieperiode naar basisbereikbaarheid. Ander punt waarover het gesprek met de exploitanten is ingezet, is de vergroening van hun eigen vloot. Dat is vooralsnog niet voorzien in de contracten en bestekken. Het kan niet de bedoeling zijn dat De Lijn als operator zelf volop inzet op vergroening van de vloot en dat operatoren uit de privésector die voor De Lijn werken dat niet zouden doen. Er worden nieuwe afspraken bedongen in het kader van contracten en bestekken.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkomen van Marino Keulen

Marino Keulen wil het hebben over de open brief die De Lijn heeft laten verschijnen en ook over ReTiBo. De open brief verscheen als advertentie, begrijpt

het lid. Hij gaat ervan uit dat die betaald is met de dotatie van de Vlaamse belastingbetaler. Zelf noemt Marino Keulen de brief getuigen van een calimero-complex. Zaken verdedigen, moet voor hem gebeuren waar dat hoort. Niemand heeft ooit geopperd dat men De Lijn wil opdoeken, maar dat wordt wel gesuggereerd. Het lid heeft zijn bedenkingen bij het hele verhaal, dat ook nog ondertekend is door het management van De Lijn. Hij ziet liever met cijfers onderbouwde discussies. Hij krijgt graag tekst en uitleg bij de open brief, die ook nog volgens hem tegen de politiek als dusdanig is gericht. Hoe is dat allemaal betaald? Zelf ziet hij een toekomst met De Lijn en andere aanbieders. Vlaanderen wil een prominente logistieke regio zijn, en verdient een performant collectief vervoer, stipt Marino Keulen nog aan.

Met betrekking tot ReTiBo, grijpt het lid terug naar de commissie van 15 maart 2018. Toen is er van gedachten gewisseld over ReTiBo. Hoeveel budget is er uitgegeven binnen de marges van het taakstellend budget? Er was 10 miljoen euro nog niet toegewezen. Hoe zit het daarmee? Is er een timing die moet worden bijgesteld?

In april 2018 zijn verbeteringen aan de realtimereisinformatie aangekondigd in de vorm van nieuwe software. Elke 15 seconden zouden bussen en trams via 3G en 4G-netwerken hun positie doorgeven. De software is in eigen huis ontwikkeld. De onderaannemer slaagde er niet in na 7 jaar. Door de software zijn de gegevens in de app, via de routeplanner en op de aankondigingsborden accurater. De nauwkeurigheid gaat tot op de minuut. Waarom duurde het 7 jaar vooraleer men dat in eigen huis heeft ontwikkeld? Waarom is er een onderaannemer nodig als men het uliem zelf kan? In de open brief schrijft De Lijn dat de reizigers beschikken over realtime-informatie die voor 90 percent accuraat is. Wat bedoelt men daarmee? Is het raadzaam een systeem uit te rollen dat 'maar' voor 90 percent accuraat is? De reiziger zoekt betrouwbaarheid en niet een systeem dat in 10 percent van de gevallen laat weten dat de bus had moeten passeren. Komt het systeem aan de hoofdhalt, aan enkele halt per gemeente of alleen op prioritaire lijnen? Op welke termijn is de volledige uitrol voorzien? Voorlopig is het alleen voor de stad Antwerpen, maar is het daar afgerond? De MIVB speelt op een weliswaar kleiner gebied wel klaar wat De Lijn niet kan: voor elke halte realtime-informatie die voor 100 percent accuraat is. Kan dat systeem niet gekopieerd worden?

De aangeboden informatie op voertuigen voor personen met een auditieve of visuele beperking is in vele gevallen gerelateerd aan ReTiBo. Door de nog gebrekkige werking blijft het moeilijk om de mobiliteit van die mensen te garanderen. Is Roger Kesteloot ervan overtuigd dat in 2019 ReTiBo volledig afgerond wordt? Zullen de visuele en auditieve aankondigingen aan de haltes dan ook optimaal renderen?

De Lijn biedt open data aan op eenvoudig verzoek en via de website. Wat doen ontwikkelaars met de data van De Lijn? Hoeveel hebben erom gevraagd? Welke toepassingen ontwikkelen ze ermee en wordt daarover teruggekoppeld? Welke bijkomende informatie willen de ontwikkelaars van De Lijn? Het lijkt het lid ook boeiend te weten wat de reiziger van de app verwacht en nodig heeft aan informatie.

Uit dia 46 over de timing die wordt vooropgesteld rond de functionaliteit van de voertuigen, blijkt dat er een bijsturing is gebeurd voor wat betreft de stappen voor de uitrol van chauffeurstoepassingen. Dat was voorzien juli 2018, maar er staat september-december 2018. Hoe komt dat?

Met betrekking tot operationele doelstelling 7 over de reizigersinformatie (dia 52), leest het lid de status op 31 december 2017. Men stelt dat per 31 december

2016 57 percent van de trams uitgerust was met een halte aankondigingssysteem, en eind 2017 65 percent. Bij de bussen was dat 46 percent met 0 percent in dienst. Eind 2017 was dat 55 percent uitgerust, en 0 percent in dienst. Marino Keulen noemt het de definitie van weggegooid geld omdat er nooit een praktisch gebruik is geweest. Er staat nu reclame op van De Lijn, maar dat is niet waar het toe moest dienen, met name aankondigingen die visueel en auditief waarschuwen voor de haltes.

Marino Keulen wil weten hoe hij in het kader van de betaalde versus gepresteerde uren de 163,7 percent moet begrijpen (dia 70).

3.2. Vragen en opmerkingen van Joris Vandenbroucke

Joris Vandenbroucke plaatst een kanttekening bij de werkwijze. De hoorzitting ligt al maanden vast en is een jaarlijks terugkerend gegeven. Er wordt dan een rist van 81 slides gepresenteerd met informatie die niet in het jaarverslag terug te vinden is. Op grond daarvan moet een oordeel gevormd worden over de mate van evolutie in de uitvoering van de beheersovereenkomst. Het is volgens het lid geen ernstige manier van werken, gezien de bekommernis van alle commissieleden ten aanzien van De Lijn. De presentatie zou al doorgegeven zijn aan de commissiesecretaris die ze evenwel nog niet mocht doorsturen.

De *voorzitter* zegt dat hij net een brief ondertekende met de vraag aan de minister om dergelijke informatie in de toekomst sneller te bezorgen.

Joris Vandenbroucke vindt de essentie van het verhaal in dia's 16 en 17 waarin staat wat de reiziger vindt over de dienstverlening van De Lijn. Op alle van de 14 gemeten aspecten van de dienstverlening is De Lijn in 2017 achteruitgegaan. De algemene tevredenheid van de reiziger is gezakt onder de magische grens van 70 percent. De Lijn krijgt een ferme onvoldoende van de eigen klanten en het verbaast het lid niet. Er wordt al enige jaren kwistig gestrooid met recordinvesteringen alom en historische beslissingen om van De Lijn een performant bedrijf te maken. Tegelijk betaalt de reiziger intussen 30 percent meer om gebruik te maken van de dienstverlening. Volgens het lid oordeelt de klant dat de resultaten de beloftes niet inlossen. Ook andere indicatoren tonen dat aan. Het aandeel van bussen en trams in het woon-werkverkeer is teruggezaakt van 5,2 percent 10 jaar geleden naar 2 percent.

Het lid verwijst naar een artikelenreeks in De Standaard (vanaf 16 juni 2018) waarin personeelsleden, lokale bestuurders en leden van de raad van bestuur aan het woord komen en een niet al te fraai beeld schetsen van de situatie van De Lijn. Joris Vandenbroucke neemt dat ernstig en heeft er kritische vragen bij, net als bij de cijfers van de reizigerstevredenheid. Hij is even onaangenaam verrast als Marino Keulen door de actie van het managementteam, met de open brief die een doorslag was van het antwoord van de minister op de actuele vragen van 20 juni 2018 (*Actuele vragen* VI.Parl. 2017-18, nr. 403-406). De brief was een uiting van frustraties over de beeldvorming en de kritische vragen waarbij De Lijn zich in een slachtofferrol heeft gewenteld, zoals ook de minister volgens Joris Vandenbroucke op zeker ogenblik deed. Hij vindt het ongepast en ver van een constructief zoeken naar vooruitgang.

Er zijn ook positieve dingen te melden, zoals de stijging van de budgetten voor investeringen in openbaar vervoer. De vergroening en verjonging van de vloot vordert door meer aankopen van bussen en trams. Ook de stijging van de penetratiegraad van De Lijn is een goede zaak. Steeds meer Vlamingen nemen minstens één keer per jaar een bus en tram. Het lid is blij met de vooruitgang inzake realtime-informatie, maar acht het niet de kwaliteitssprong bij uitstek, maar veeleer een aanknopen bij wat elders al lang dagelijkse praktijk is. Ook

Joris Vandenbroucke refereert aan de werking bij de MIVB in Brussel. De positieve elementen wegen niet op tegen de resultaten van de laatste enquête rond reizigerstevredenheid.

Wat heeft de advertentie van De Lijn gekost en wie was van de open brief op de hoogte, inhoudelijk en van de publicatie zelf? De minister zou ervan geweten hebben en het lid wil weten of er nog andere mensen, los van het management-comité, iets wisten.

Twee leden van de raad van bestuur van De Lijn, ondervoorzitter Johan Sauwens en bestuurslid Luc Martens deden zeer concrete uitspraken die het lid looft. Ze stelden dat er bij De Lijn tot op het bot is bespaard en dat verder besparen niet meer verantwoordbaar is. Hoe staat de directeur-generaal tegenover die uitspraken? Kan er nog bespaard worden in de volgende twee jaren, 2019 en 2020, op de exploitatiebudgetten, of klopt het wat ze zeggen? Beide stelden dat er binnen de raad van bestuur stilaan geen eensgezindheid meer is over het feit of besparing nog een haalbaar pad is of niet.

Klopt wat het lid verneemt over de besparingen op het exploitatiebudget, namelijk dat men inderdaad langer moet wachten op wisselstukken van defecte voertuigen en dat daardoor defecte voertuigen langer uit de roulatie moeten worden gehouden dan voorheen? Is daar objectieve informatie over of zijn er cijfers over de gemiddelde duur dat voertuigen buiten werking blijven en hoe lang wisselstukken op zich laten wachten?

Het lid citeert uit de open brief waarin staat dat er grote vooruitgang is geboekt op het vlak van realtime-informatie voor de meer dan 35.000 haltes. In de presentatie had Roger Kesteloot het over 300 haltes. Of doelt hij op het feit dat mensen aan een halte via de app kunnen kijken wanneer de bus of tram doorkomt? Dan is er inderdaad een verbetering inzake realtime-informatie maar niet bij de halte zelf.

Inzake de aanbesteding voor de Irtis2-borden wil het lid graag de stand van zaken kennen. Ze bestaan uit iets lichter materiaal en zijn vergelijkbaar met wat in Brussel op diverse haltes is aangebracht. Aan hoeveel haltes worden ze uiteindelijk geplaatst? Tegen wanneer zijn alle haltes die men zo wenst uit te rusten, ook klaar?

Het lid formuleert nog een beschouwing over enerzijds de fors lagere tevredenheid bij de klanten en anderzijds de gestegen penetratiegraad. Klopt het dat De Lijn erin slaagt om meer occasionele reizigers te verleiden om bus of tram te nemen? In Gent kan dat zeker, dankzij beslissingen van het lokaal bestuur over het weren van autoverkeer in de stad en meer exclusieve ruimte voor openbaar vervoer. Tegelijk wordt een niet al te grote daling genoteerd in de vervoerontvangsten uit Buzzy Pazz en Omnipas. Dat zijn de mensen die structureel het openbaar vervoer wensen te gebruiken. Het lid hoopt dat zij niet op het punt staan af te haken. Hoe zit dat?

Een passage van de advertentie is gewijd aan doorstroming. Er is sprake van de verkeerslichtenbeïnvloeding die gegarandeerde voorrang voor bussen en trams realiseert, en het feit dat die maatregel in buurlanden al langer is ingevoerd. De brief stelt openlijk de vraag waarom dat in Vlaanderen niet kan? Het lid wil dat ook weten.

Begrijpt het lid goed dat de liberale en socialistische vakbond de rechtsgeldigheid van de cao aanvechten? Of hebben ze aangegeven dat die volgens hen niet rechtsgeldig is? Is er nog overleg met beide vakbonden, of zit er een gerechtelijk traject aan te komen? Wat is dan de verdere procedure? Wanneer zou dat zijn

beslag kunnen krijgen? Wat is mogelijk de impact van zo'n procedure op de goede dagdagelijkse werking van De Lijn?

3.3. Vragen en opmerkingen van Karin Brouwers

Karin Brouwers sluit zich aan bij de opmerking dat de aangereikte informatie die niet terug te vinden is in het jaarverslag overweldigend is. Ook haar lijkt het zinvol daarover enige tijd voorafgaand aan de vergadering te kunnen beschikken.

Met betrekking tot de open brief raadt het lid aan een voorbeeld te nemen aan de VRT, die in De Tijd van 7 juli 2018 een interview wist te versieren en de tweet van journaliste Katrien Verstraete van De Tijd beantwoordt waarin ze vraagt of de VRT nog nodig is. Het antwoord luidde: "Ja, want elke euro aan de VRT rendeert". Het is een andere aanpak, aldus het lid, al veronderstelt ze dat Roger Kesteloot voor 100 percent achter de tekst van de open brief staat en heeft zij zelf ook wel enig begrip voor de bekommernissen die erin geuit worden. Ze noemt de keuze van de werkwijze ongelukkig.

De tevredenheid van de reizigers bedraagt 64 percent terwijl de beheersovereenkomst minimum 70 percent voorschrijft. Dat is nog nooit zo laag geweest en bereikte in het verleden ook veel hogere cijfers dan die 70 percent. De correlatie met stiptheid is duidelijk en ook historisch laag. 44 percent klaagt erover en er is meer kans dat de bus niet op tijd is dan wel. In Vlaams-Brabant is de kans van een bus die op tijd is zelfs nog maar 37,76 percent. Binnenkort is de kans nog maar één op drie in plaats van één op twee, waarschuwt het lid. Dat ziet ze liever niet gebeuren. Karin Brouwers verwijst onder meer naar de conceptnota betreffende aanvullende maatregelen om de files terug te dringen van Dirk de Kort en haarzelf (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1529/1). Daar kan De Lijn zelf niets doen, erkent het lid, maar met een verkeerslichtenregeling wel. Het KAR-systeem heeft proefgedraaid tussen Leuven en Brussel. Er zou in september 2018 over beslist worden. Kan het uitgerold worden of niet? Hoe zit het met de verkeerslichtenregeling en de grote supercomputer in Antwerpen? Samen met De Lijn hoopt Karin Brouwers dat de dialoog die men met de lokale besturen wil bereiken en verbeteren een positief feit wordt waardoor de doorstroming daar hoger op de agenda zal komen.

Met betrekking tot de basisbereikbaarheid zegt de directeur-generaal helemaal op het einde dat De Lijn blijft instaan voor het vraagafhankelijk vervoer in afwachting van de uitvoering van vervoer op maat. Een soort overgangperiode lijkt Karin Brouwers inderdaad aangewezen. Men is volop bezig met het in kaart brengen van de vervoerregio's. De gouverneurs hebben hun werk gedaan en aan alle gemeenten gevraagd bij welke vervoerregio ze willen horen. Er zou een zicht op de vervoerregio's moeten zijn. Kan De Lijn bij benadering aangeven welk budget er voor elk van die vervoerregio's is voor openbaar vervoer, vervoer op maat enzovoort? Dat moet duidelijk maken wat het budget kan betekenen bij het uittekenen van dat kernnet en aanvullend net, aldus het lid. Dat is in de proefregio's nog niet duidelijk, maar dat hoefde ook niet, stelt ze. Er is zicht nodig op die budgetten voor de uitrol van de basisbereikbaarheid.

CD&V diende een conceptnota betreffende een snellere vergroening van vervoer door het stimuleren van elektrische transportmiddelen in (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1366/1). Het gaat voor haar fractie niet snel genoeg. De nieuwe bestellingen vanaf 2019 zullen groenere bussen zijn, maar nog altijd geen emissieloze bussen. Om tegen 2030 emissieloos te rijden met de bussen van De Lijn meent CD&V dat men die bussen alvast moet bestellen. Dat een Vlaams bedrijf als Van Hool 40 waterstofbussen mag leveren aan twee Duitse steden, 30 voor Keulen en 10 in Wuppertal, betekent dat zij er wel in slagen om die dure bussen aan te schaffen. Het lid vraagt om de versnelling op te voeren.

Wat betreft ReTiBo, heeft het lid de indruk dat de meeste timings intussen wel gehaald zijn. Als 97 percent van de reizigers intussen een MOBIB-kaart heeft en er over het miljoen zijn, dan wil Karin Brouwers over de laatste percenten niet zeuren. Wat haar aandacht heeft getrokken, is dat het voor de studentenpas in Vlaanderen bij magneetkaarten blijft. De toestellen om die magneetkaarten te lezen zouden eind 2019 verwijderd worden. Komt er intussen een oplossing? Krijgt men dat klaar tegen het academiejaar 2019-2020?

De uitrol van de tijdelijke oplossing voor de verbeterde realtime-informatie is er zoals aangekondigd, stelt het lid vast. De andere deadlines blijven behouden in het schema. Rond registratie van reizigers zouden acties opgezet worden om reizigers aan te moedigen om zich te registreren. Wat is er precies rond gebeurd?

De onderhandelingen over de nieuwe overeenkomst met THV Profa lopen nog. Heeft Roger Kesteloot een idee wanneer de nieuwe overeenkomst rond zou zijn?

CD&V steunt volkomen het open ecosysteem waarvan sprake bij De Lijn. De NMBS is daar nog niet aan toe. Het is goed dat De Lijn werkt met open data zodat deze gebruikt kunnen worden om meer digitale toepassingen te ontwikkelen. Het lid ziet een herstart na het MOBIB-verhaal. Het lijkt haar dat bij afronding daarvan men verder kan met de systemen die hun waarde hebben bewezen.

3.4. Vragen en opmerkingen van Björn Rzoska

Björn Rzoska herhaalt dat de manier van werken een parlement onwaardig is en sluit zich aan bij de respectieve opmerkingen. Hij wil weten wie verantwoordelijk is voor het niet eerder verspreiden van de beschikbare informatie. Het lid noemt het stilaan een systematiek en is dat beu.

Met betrekking tot de open brief volgt het lid de redenering van Marino Keulen en Joris Vandenbroucke. Ook hij wil de kostprijs kennen van de hele advertentie-campagne in meerdere kranten. Inhoudelijk vond Björn Rzoska het meest cruciale het feit dat De Lijn zich slachtoffer noemde van een politieke framing. Ook de repliek van de minister als zou dat de "schuld van de socialisten zijn", roept vragen op. De communicatie was niet verheffend, aldus het lid.

Bij de verkeerslichtenbeïnvloeding stelt ook Björn Rzoska zich vragen. De vraag waarom het niet in Vlaanderen kan, vindt hij terecht. Kan Roger Kesteloot dat concreet maken? De meeste instrumenten zitten in Vlaamse handen, met uitzondering van de lokale wegen en de verkeerslichten daar. Hij las de opmerking alvast ook als kritiek op AWW. Klopt dat?

De Lijn haalt weinig streefwaarden en juist stiptheid en betrouwbaarheid maken het succes van het openbaar vervoer voor wie er dagelijks gebruik van wil maken. Als regelmatige gebruiker van de diensten van de MIVB moet ook hij vaststellen dat de zaken daar bij bus en metro veel accurater verlopen. De realtime-informatie klopt. Bij vertraging wordt dat aan de halte zelf aangepast. Men hoeft er geen app voor te openen. Betrouwbaarheids- en stiptheidscijfers alsook de tevredenheid zitten op een historisch dieptepunt. Dat vraagt een gezamenlijke inspanning om de Vlaming die al meer moet betalen een correcte dienstverlening te verzekeren.

Wordt de 3D-camera op die 150 voertuigen al ingezet of is die besteld? Wat betekent dit in verhouding tot het totaal aantal voertuigen van De Lijn?

Met betrekking tot de realtime-informatie was er bij de presentatie sprake van 300 haltes die zijn uitgerust. Is het de bedoeling dat alle 35.000 haltes met

dergelijke realtime-informatieborden worden uitgerust? Of rekent men vooral op de nieuwe technologie via de app?

Hij heeft net als Marino Keulen een vertraging vastgesteld in de timing van de uitrol van de chauffeurstoepassingen. Dat verbaast hem. Wat is de reden?

Hij sluit zich aan bij de vraag van Karin Brouwers over het wijzigingsvoorstel en de onderhandeling met THV Profa. Er zit geen evolutie in. Wat is de stand van zaken? Zijn er knelpunten? Men slaagt er niet in op een aantal maanden een belangrijk wijzigingsvoorstel in een aangepaste planning gedaan te krijgen. Het lid acht een helder tijdspad nodig.

3.5. Vragen en opmerkingen van Annick De Ridder

Annick De Ridder is alvast blij met de uitgebreide toelichting. Ze vindt dat er vooral door Joris Vandenbroucke zware woorden gehanteerd zijn om het over een directeur-generaal te hebben die in de bres springt voor zijn bedrijf en stelt dat hij het negativisme rond De Lijn beu is. Annick De Ridder merkt op dat het bedoelde lid zelf aangeeft een fan van het openbaar vervoer te zijn, maar tegelijk alleen afbrekend negatief is. Niets is goed en er wordt gedramatiseerd met halve waarheden en leugens. Een bedrijf mag zich volgens haar dan ook verdedigen.

Ze is alvast blij met de positieve punten, zoals de groei van het aantal plaatskilometers, de stijging van de nettovervoerontvangsten, het aantal betalende gebruikers dat toeneemt, een afname van het aantal klachten met 2,2 percent en het hoge aantal bestellingen van nieuw materiaal. Ook de vergroening volgt een positief pad, en het investeringsritme ligt heel hoog.

Het tevredenheidsonderzoek wijst uit dat het nog niet goed zit met de stiptheid, al zijn daar inspanningen gebeurd met een verdrievoudiging van de middelen. Dat moet nog verder worden uitgerold en zich manifesteren op het terrein, oppert het lid. Men ging van 18 naar meer dan 51 miljoen euro. De penetratiegraad is toegenomen met 5 percent. Ook dat wordt door anderen in een negatief licht gesteld, vindt Annick De Ridder. Zij vindt het een belangrijk signaal dat mensen meer en meer de overstap maken en verleid worden tot het openbaar vervoer.

Niet alles is rozengeur en maneschijn en er is een omslag nodig die gezamenlijk gemaakt moet worden. Dat moet er dan toe leiden dat ook de tevredenheid van de reizigers toeneemt.

Met betrekking tot het vraaggestuurd aanbod en de uitrol van de proefregio's wil het lid weten wanneer het eindelijk tot concrete projecten komt. Is er al zicht op een echte uitrol op het terrein, al dan niet in samenwerking met De Lijn voor bijvoorbeeld het vervoer op maat?

De Lijn zou stoppen met het aanbieden van wifi. Steeds meer gebruikers stappen over op goedkope 4G-abonnementen. Staat dat niet haaks op de doelstelling om de tellingen in aanvulling op ReTiBo te doen met 3D-camera's en wifi-uitrol? De infrastructuur moet toch geïnstalleerd worden om die tellingen te kunnen doen? Of zal men de tellingen dan enkel passief doen en niet de uitrol of het aanbieden van het netwerk? Wat kosten de 3D-camera's die over een 160-tal voertuigen zouden worden uitgerold? Hoe is dat complementair met ReTiBo? Hoe verhoudt zich dat tot elkaar?

Het hoge percentage abonnementen dat is overgezet op de MOBIB-kaart is een goede zaak. De tellingen zijn begonnen en er zijn al conclusies te trekken voor bepaalde lijnen. Wanneer zal alles gebruiksklaar zijn voor de afstemming?

Kunnen de tellingen gebruikt worden om in het najaar al in bepaalde regio's vraaggericht openbaar vervoer te installeren? Kan men dan de link al leggen tussen getelde reizigers en het reduceren of uitbreiden van capaciteit op bepaalde lijnen? Wanneer wordt die eerste match gemaakt?

Iedereen betreurt dat het ooit mis liep met de aanbesteding voor ReTiBo en men wacht af wat het Rekenhof ermee doet. Het blijft koffiedik kijken wat er precies fout liep, maar het lid meent dat die bladzijde ook moet worden omgeslagen.

Dat de realtime-informatie er komt, vindt het lid schitterend. De inhaaloperatie is dan eindelijk een feit.

Het beperkt aantal verkeersboetes is van 1,24 naar 1,28 gegaan per 100.000 gereden kilometers. Is er nog schot in de zaak van het overleg met de vakbonden? Er is sprake van koppigheid, vooral bij een bepaalde vakbond die weigert aan tafel te gaan en het debat te voeren. Zij betalen boetes terug als De Lijn als werkgever een herhaalde fout vaststelt en de chauffeur wil responsabiliseren. De Lijn wil dan in het belang van de verkeersveiligheid de chauffeurs zelf laten betalen. Een vakbond blijft moedwillig terugbetalingen doen en als De Lijn dan terugbetaalt omdat de chauffeur een jaar zonder fout rijdt, dan zijn er dubbele terugbetalingen. Er is ook verschil tussen de vijf provincies. Het lid ziet er zelfs bijna kwaadwilligheid in. De minister neemt het mee in de evaluatie in 2020 en de benchmark met de privé en dat verheugt het lid. Ze vraagt aan Roger Kesteloot om dat opnieuw op de agenda te zetten en de desbetreffende vakbond terecht te wijzen.

Het aantal gecontroleerde reizigers neemt ook toe en dat is goed. Het is belangrijk dat mensen die willen betalen voor correcte dienstverlening weten dat iedereen betaalt. De groep die niet betaalt, is klein, en vertegenwoordigt slechts 2,6 percent van de reizigers. Het lid krijgt diffuse signalen dat controleurs al eens op een bus of tram zouden controleren waarmee niet veel werk is, of een lijn die 'veilig' is. Men zou probleembussen vermijden als er te weinig personeel is voor controle. Het lid vraagt hoe de controle gebeurt en wil weten of men echt op de grootste probleemlijnen extra wil inzetten. Resultaat telt en niet de kwantiteit, aldus Annick De Ridder.

Wat de valorisatie van niet-noodzakelijk patrimonium betreft, komt er eindelijk schot in de zaak. De oplijsting is bezig. Zo moet 20 percent tegen 2019 gevaloriseerd zijn. Gaat het dan om 20 percent van het niet-noodzakelijke patrimonium of 20 percent van het integrale patrimonium? Wat betekent dat dan? Is er dan sprake van een stelplaats die nooit opnieuw is geactiveerd? Ooit was er sprake van een hotel, appartementen, rusthuizen? Wat is noodzakelijk patrimonium?

3.6. Vragen en opmerkingen van Dirk de Kort

Dirk de Kort ziet dat de evolutie van de nettovervoerontvangsten in stijgende lijn gaat. Dat is positief. Er was ook sprake van het scannen. In Rotterdam moet er zowel bij opstappen als afstappen van het openbaar vervoer gescand worden. Daar zit het percentage zwartrijders onder 1 percent. Is dat geen te onderzoeken methode?

Inzake de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer leerde het lid dat het te laat dan wel te vroeg aankomen bij haltes gekoppeld is aan boetes. Om mensen de overstap te doen maken van de auto naar openbaar vervoer is de betrouwbaarheid en dus de frequentie cruciaal. Moet men ook daarover nadenken, wil het lid weten van de minister.

De minister wilde bij aanvang van de legislatuur echt werk maken van een betere doorstroming. In het kader van de verkeerslichtenbeïnvloeding zijn al wat maatregelen genomen. Het lid heeft wel vragen bij de implementatie. De slimme computer voor Antwerpen is eindelijk besteld. De uitrol gebeurt evenwel eerst op het grondgebied van de stad en de omliggende gemeenten kunnen met de implementatie dus nog niet van start gaan. Het lijkt Dirk de Kort voor de goede doorstroming bovendien van belang dat het aantal voertuigen dat kan worden ingezet verbeterd wordt. Met de aansturing en de werkwijze met een uitgebreide ploeg voor opvolging, moet het proces van verkeerslichtenbeïnvloeding onder de loep genomen worden voor verbetering.

Met betrekking tot vervoer op maat lijkt het zinvol dat er voor de vervoerregio's duidelijkheid is over de criteria en de randvoorwaarden waarop de proefprojecten een beroep kunnen doen. Er zijn bijkomende budgetten en dat weet men.

Dirk de Kort is blij met de stand van zaken die over ReTiBo is gegeven, maar meent dat MaaS steeds belangrijker wordt. Kan Roger Kesteloot de ervaringen daarmee delen? Moet die samenwerking niet meer gestimuleerd worden? Het zou het gebruiksgemak voor de reizigers en het reiscomfort verbeteren, alsook hen meer verleiden om van het openbaar vervoer gebruik te maken.

4. Antwoorden van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* wijst in eerste instantie op de omvang van de operatie die is ingezet bij aanvang van de legislatuur. Sinds 1991 bestaat de maatschappij in de gekende vorm en er is in 25 jaar nauwelijks iets veranderd. Het exploitatiebudget is wel alsmaar gestegen, en dus ook de belastingdotatie, terwijl het marktaandeel amper wijzigde. De extra middelen zijn initieel vooral gespendeerd aan basismobiliteit en de premisse dat elke Vlaming recht heeft op een halte aan zijn of haar deur en een openbaarvervoerlijn op 700 meter van de deur. Gevolg daarvan is dat heel wat geïnvesteerd is vanuit een aanbodlogica. Veel bussen moesten wel rijden, maar bleven vaak leeg. Ook aan spotgoedkope en gratis abonnementen is heel wat besteed, net als aan een organisatie die allesbehalve efficiënt kon worden genoemd. Weinig tot geen middelen werden gespendeerd aan investeringen, voor rollend materieel, maar net zo goed voor onderhoud en doorstroming. Ook aan inspraak van lokale besturen is geen cent besteed, noch aan een vraaggericht aanbod en interne efficiëntie.

De huidige Vlaamse Regering koos voor de weg naar De Lijn 2.0, een moeilijke maar noodzakelijke en moedige weg. De doelstellingen voor De Lijn 2.0 behelsden rechtvaardige tarieven, met onder meer de afschaffing van de gratispolitiek en een gevoelig verhoogde kostendeckingsgraad. Die steeg van 15 percent naar meer dan 20 percent op enkele jaren tijd. Via een intensief investeringsbeleid moest de historische achterstand weggewerkt worden en het budget is gestegen van jaarlijks 175 miljoen euro bij aanvang van de legislatuur tot ruim 250 miljoen euro in 2018, of 43 percent extra. Tijdens de huidige legislatuur zullen meer dan 780 nieuwe bussen en 120 nieuwe trams zijn besteld. De omslag wordt gemaakt naar een groene vloot. De minister geeft aan dat het evenwel niet mogelijk is om de historische achterstand weg te werken, de capaciteit te laten toenemen, en daarbovenop ook nog eens al die middelen te moeten investeren in waterstofbussen. De vergroening verloopt volgens een heel sterke visie die wel uitgaat van een realistische en betaalbare evolutie. Tegelijk blijft men oog hebben voor de capaciteit, al botst dat soms. Er zijn concrete tussentijdse evaluatiepunten ingebouwd.

Er is sterk ingezet op doorstroming met onder meer de reactivatie van het Doorstromingsfonds. Dat zat bij de start van de zittende Vlaamse Regering op 17 miljoen euro en dat is al opgelopen tot 58 miljoen euro in 2018. 10 miljoen euro

extra wordt bovendien nog ingezet ten behoeve van de verkeerslichtenbeïnvloeding.

Er is ook ingezet op de interne efficiëntie met een volledige reorganisatie van het bedrijf, het centraliseren van diensten, het afschaffen van provinciale baronieën. Dat is gebeurd zonder dat er enige impact was op het aanbod en op de chauffeurs. Het was vooral de bedoeling dat De Lijn voorbereid is op de toekomst. In 2020 moet het de benchmark doorstaan met private organisaties. Dan is een efficiëntere organisatie de enige garantie op een toekomst. Het is noodzakelijk voor de belastingbetaler en voor de reiziger. Maar ook voor De Lijn om na 2020 als interne operator te blijven fungeren. Bovendien is de interne efficiëntie-oefening ook vanzelfsprekend vanuit een goed huisvaderschap. Belastingmiddelen moeten zo efficiënt mogelijk ingezet worden.

In het licht van de inspraak voor lokale besturen zijn intussen 15 vervoerregio's opgericht. Voor het eerst wordt zo op structurele basis inspraak georganiseerd voor lokale besturen, niet alleen ten aanzien van het beleid van De Lijn, maar ook van het AWV en andere mobiliteitsspelers. Er wordt nu op recurrente basis een structureel overleg gevoerd, en er is inspraak op basis van een vraaggericht aanbod. Het zijn grote veranderingen ineens, maar de koerswijziging was zeker nodig, onderstreept de minister. Verandering roept altijd weerstand op, ook binnen De Lijn, weet hij. Sommigen gaan liever door zonder verandering, recht de afgrond in met de linkervuist omhoog dan de toekomst van De Lijn te garanderen na 2020, oppert de minister. Het was niet gemakkelijk en dus kan hij wel enigszins begrip opbrengen voor het initiatief van de open brief vanuit het managementcomité van De Lijn. Ook de minister meent dat bepaalde zaken al te negatief worden voorgesteld. Ook niet alle kritiek ten aanzien van De Lijn is onterecht, stelt hij. Zelf kreeg hij de brief ter inzage op vrijdag, de dag voor publicatie. Hij heeft daar niets aan gewijzigd.

De presentatie van de directeur-generaal van De Lijn biedt evenwel perspectief, meent de minister. Het aanbod, uitgedrukt in plaatskilometers dat de beste graadmeter is, is verder gestegen in 2017 met 1,6 percent. Het is de grootste stijging in drie jaar. Het aanbod is dus toegenomen in 2017, in tegenstelling tot wat door sommigen wordt beweerd. Het aantal plaatskilometers ligt 3,7 percent hoger dan bij de start van de legislatuur.

Het aantal klachten is in 2017 afgenomen met zo'n 1000 stuks of min 2,2 percent. Er zijn enorme bestellingen geplaatst van rollend materieel, en die renderen. De gemiddelde leeftijd van de voertuigen wordt zo serieus afgebouwd. Ook de forse toename van de derde-betalersregeling stemt zeer tevreden. Bedrijven die zich opwerpen als derde betaler namen toe met maar liefst 19 percent. De penetratiegraad is met 5 percent gestegen op één jaar tijd.

Waar ReTiBo een molensteen om de nek leek, zijn intussen wel positieve stappen gezet, stelt de minister. Extra functionaliteiten werden verwijderd en er is een taakstellend budget. Binnen twee maanden staan eindelijk alle abonnementen op de MOBIB-kaart en het aantal niet-gereden ritten is gezakt van 0,39 percent naar 0,36 percent. De kostendekkingsgraad is gestegen tot 21 percent.

Dat er veel veranderingen zijn gebeurd is moeilijk, maar er is volgens de minister in de voorgaande jaren vooral gewerkt aan een meer performant en financieel gezonder bedrijf. De investeringsachterstand is in recordtempo weggewerkt en er werd een volledige ommezwaai gemaakt van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid. Qua reorganisatie is het gros van het werk achter de rug. De betere dienstverlening voor reizigers en dus het rendement op vlak van het extra aanbod staan nu voorop. Men wil nog in 2018 stappen vooruit zetten met extra aanbod en beter comfort door nieuw rollend materieel en de historisch hoge

investeringen. De realtime-informatie is er eindelijk. Tevens is er bijkomend aanbod met deelfietsensysteem Blue-bike, dat geïntegreerd is in het abonnement voor De Lijn. Dat lijkt de minister een goede zaak, met het oog op het principe van combimobiliteit. Doel is een gezond en performant bedrijf dat minder afhankelijk is van belastinggeld en dat een toekomst heeft. De Lijn wordt klaargestoomd om in 2020 de vergelijking met de private sector met succes te doorstaan en dus ook na 2020 interne operator te blijven. De Lijn kost de belastingbetaler minder geld, maar die krijgt een betere dienstverlening terug.

Doorstroming is een aandachtspunt. De middelen zijn jaarlijks opgetrokken. In 2014 is men van start gegaan met 17 à 18 miljoen euro en dat is intussen opgetrokken tot 51 miljoen euro in 2018. De taskforce is nieuw leven ingeblazen en die bestaat uit De Lijn, AWV en het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Zij zijn al meer dan twintig keer samengekomen. Het is niet de bedoeling versnipperd her en der een kruispunt aan te pakken, maar wel om op assen te werken. Als men het ene kruispunt aanpakt, dan gaat men de file organiseren voor het volgende. Men gaat steeds uit van de aanpak van volledige assen. Ook de financiële inspanning is daarop gericht. Het is dan ook niet aangewezen kritiek te spuien op het feit dat een groot deel van het budget gaat naar specifieke assen, want dat is juist de bedoeling.

Er zijn daarnaast diverse infrastructurele ingrepen zoals busbanen en slimme verkeerslichtenbeïnvloeding. In 2015 zijn twaalf prioritaire assen aangeduid en aangepakt. De bonus voor de doorstromingseffecten is daar al merkbaar. Voor de nieuwe assen inzake hoogwaardig openbaar vervoer zijn de doorstromingsmaatregelen zoals verkeerslichtenbeïnvloeding meteen standaard voorzien. Zo zullen voor het ringtrambustracé in de Vlaamse rand voor 60 miljoen euro aan infrastructurele doorstromingsmaatregelen genomen worden. Het tracé wordt volledig uitgerust met slimme verkeerslichtenbeïnvloeding zodat die trambussen elk kruispunt vlot kunnen passeren. Men heeft derhalve oog voor de integratie, in nieuwe assen, van hoogwaardig openbaar vervoer.

Nog van belang is dat de doorstroming ook wordt meegenomen in het kader van de vervoerregio's om zo de inspanningen op elkaar te kunnen afstemmen. Met de vertegenwoordiging van lokale besturen in de vervoerregio, ontstaat er een win-winsituatie. Ze beslissen er mee over de organisatie van het openbaar vervoer en zijn verantwoordelijk voor eigen wegen. Bovendien kunnen ze mee investeren voor een vlotte doorstroming van het openbaar vervoer. Zo genereren zij ook meer middelen. Men kan zelf zorgen voor een betere doorstroming via investeringen in lokale infrastructuur of infrastructuur in beheer van de lokale overheid. Er is dan ook een win voor de vervoerregio. Er wordt daarenboven 10 miljoen euro extra FFEU-middelen geïnvesteerd in verkeerslichtenbeïnvloeding, bovenop de 50 miljoen euro. Een aantal jaren zijn proefprojecten geëvalueerd inzake het KAR-systeem. Dat moest op punt gezet. Er is een uitgebreide marktbevraging gebeurd om de betrouwbaarheid van nieuwe systemen in kaart te brengen. De minister drukt de leden op het hart zich niet te laten verblinden door wat er in het buitenland allemaal zou bestaan alsof Vlaanderen geen slimme 'features' zou hebben. In Vlaanderen valt 98 percent van de verkeerslichten in eigendom van het Vlaamse Gewest al onder de noemer slimme verkeerslichten. De detectielus ligt meestal ingeslepen in de grond, dicht bij het verkeerslicht. Het komt er dan op aan slimme systemen te gaan gebruiken die veel eerder een bus kunnen detecteren en meteen ook het onderscheid kunnen maken tussen een auto en een vrachtwagen en een bus van het openbaar vervoer. Daar zit hem de moeilijkheidsgraad. Men investeert daarom in nieuwe C-ITS-gebaseerde systemen die gebruikmaken van cellulaire communicatietechnologie via 3G, 4G of 5G of ook wifi. De proefprojecten in het buitenland zijn nog niet volledig betrouwbaar. Er zijn wel voorbeeldsteden maar niet op een schaal van Vlaanderen. In september wil men een beslissing nemen over een volledige uitrol

van slimme verkeerslichtenbeïnvloeding. In het Doorstromingsfonds komt men intussen in totaal aan bijna 60 miljoen euro aan nieuwe initiatieven, specifiek ten behoeve van de doorstroming.

De minister beseft ten volle dat er resoluut geïnvesteerd moet worden in het verhogen van de betrouwbaarheid met enerzijds het optimaliseren van de stiptheid en anderzijds ook het leveren van realtime-informatie. Hij meent dat reizigers perfect begrip kunnen opbrengen en zeker in een stedelijke context, voor het feit dat een bus of tram wat later is, zolang hij maar geïnformeerd wordt over de nieuwe aankomsttijd. De gigantische investering in doorstroming moet leiden tot De Lijn 2.0. De reiziger moet daarvan ook de vruchten plukken.

5. Antwoorden van Roger Kesteloot

Roger Kesteloot repliceert in eerste instantie op de reacties ten aanzien van het initiatief van het managementcomité van De Lijn om een open brief te publiceren via advertenties in drie kranten. In de media, op pamfletten en andere geschriften was een framing ontstaan waarvan het managementcomité aanvoelde dat op een gratuite manier uitspraken werden gedaan over De Lijn als een bedrijf dat niet functioneert, zijn magazijnen niet kan beheren en bespaart op onderhoud en daardoor slecht presteert. De directie werd bovendien beticht van het voeren van een verrottingsstrategie. De spreker citeert letterlijk: "De directie werd op een bepaald moment beticht van het feit dat ze meewerkte aan een verrottingsstrategie om ervoor te zorgen dat De Lijn zou worden opgedoekt.". Samen met het managementcomité achtte Roger Kesteloot het nuttig om een signaal te geven aan zowel klanten als intern, aan alle 8000 medewerkers. Zij lieten door de negatieve framing de kop hangen. Doel was duidelijk te maken dat De Lijn een management heeft dat hard werkt voor de mensen en dat 100 percent gelooft in de toekomst. Dat er geen sprake is van een verrottingsstrategie en dat De Lijn en het management de toekomst na 2020 grondig aan het voorbereiden is. Daarbij ontstaan weerstand, erkent de spreker, en ook pijnpunten. Mensen houden niet zo van verandering en grijpen graag terug naar wat ze kennen. Hij begrijpt dat maar vindt het belangrijk om menselijk perspectief te kunnen bieden. De open brief had als primaire doelstelling te vertellen dat niet alles kommer en kwel is, maar dat het dat soms wel eens kan zijn. Men wilde duiden op een aantal mooie realisaties en het perspectief dat er is, waarvoor het zittend management volledig wil gaan. Of men het niet anders had kunnen aanpakken met bijvoorbeeld een lang interview in De Tijd? De journalisten van De Standaard interviewden twee uur en een kwartier waarvan in de reeks artikelen drie quotes zijn teruggekomen. Het was dan ook de persoonlijke beslissing van de directeur-generaal om niet via een opiniestuk in de krant te gaan, maar wel via een advertentie. Het publiceren van een advertentie op commerciële basis was in de gegeven omstandigheden de enige manier om ervoor te zorgen dat wat men wilde en moest vertellen onverkort integraal en eenduidig zou verschijnen. Dat is bekostigd vanuit het communicatiebudget van De Lijn. Dat is ook voorzien voor imagocampagnes en de totale kost bedroeg net iets meer dan 53.000 euro.

Met betrekking tot wat de spreker zelf het kwalijke fenomeen van de gedaalde reizigerstevredenheid noemt, blijkt uit onderzoek in tempore non suspecto dat klantentevredenheid niet alleen afhangt van de verschillende aspecten waarover men tevreden is, maar voor 28 percent ook afhangt van imago. Als dan dat imago van verschillende kanten besmeurd wordt, dan acht Roger Kesteloot het zeker aangewezen en mogelijk om gebruik te maken van een communicatiebudget dat voorzien is om dat imago op te krikken. Zo kan men aan reizigers en personeel duidelijk maken dat ze kunnen rekenen op hun directie. De tekst is op vrijdagmiddag omstreeks half drie ter beschikking gesteld van de leden van de raad van bestuur, het kabinet van de minister en de drie nationale vakbondsse-

cretarissen. Nadien is het ook via intranet gepubliceerd opdat ook het personeel op de hoogte zou zijn voor de publicatie ervan. Er is geen voorafgaande raadpleging geweest van de raad van bestuur of de voorzitter daarvan, noch van de minister. Het was een eigen initiatief. Toen de minister de tekst zag, was hij al aangeleverd aan de kranten, gezien de deadline voor advertenties een dag voordien ligt.

Roger Kesteloot viseert niemand die terechte kritische vragen stelt over het functioneren van De Lijn. Dat moet wel gebeuren op basis van een degelijke onderbouwing en niet louter op een doelgericht sfeerscheppende manier. Zo is er geschermd met de afschaffing van ritten terwijl de cijfers duidelijk uitwijzen dat daarin geen verslechtering is opgetreden, wel integendeel. Hij wil ook niet het proces van de media maken, maar merkt toch op dat hij betreurt dat sommige journalisten het nodig achten om op basis van casuïstiek uitspraken te doen in plaats van de cijfers te hanteren die ze ter beschikking hadden. Het signaal werd broodnodig geacht en door gedegen onderhandeling werd de helft van de vooropgestelde prijs betaald.

Joris Vandenbroucke verwees naar de uitspraken van bepaalde bestuurders. De raad van bestuur van De Lijn heeft effectief gedebatteerd over de limiet van de besparingen op interne werking. Binnen de raad van bestuur is eenduidig het signaal gegeven, dat ook is opgenomen door de commissarissen, dat er heel sterk gewerkt is aan interne efficiëntie. Er is niet bespaard op aanbod. Dat gebeurde voor het laatst in 2012, voor de ritten met lage bezetting. De reorganisatie die loopt en zal leiden tot een verlaging met als richtcijfer circa 280 voltijdse equivalenten in de bediendenpopulatie, heeft geen effect op het aantal chauffeurs, technici of controle- en interventiepersoneel. Ze maakt deel uit van de optimalisering van de werking. Zo worden een aantal dubbele functies die een gevolg waren van de werking in vijf provinciale entiteiten effectief geëlimineerd. Tegelijk wordt gewerkt in de richting van de nieuwe vervoerregio's. Directie en raad van bestuur gaven duidelijk aan dat de limieten van de interne efficiëntie-oefening bereikt zijn. Ergens moet het ophouden om het bedrijf niet te verzwakken en dat moment is aangebroken, aldus Roger Kesteloot. Hij wil uitdrukkelijk niet dat De Lijn als slachtoffer uit de verf komt. Hij wil wel de boodschap uitdragen dat de directie in de bres staat voor het bedrijf en wijst op de realisaties, maar tegelijk verwacht hij de aangegeven tijd te krijgen om de transitie te realiseren zoals voorzien, met name tegen het einde van de beheersovereenkomst.

Met betrekking tot ReTiBo wil men weten hoeveel budget is uitgegeven in de tussentijdse periode. Wat nog moet vastgelegd worden, zijn niet meer de hoofdopdrachten, maar wel een aantal bijkomende opdrachten zoals het inhuren van ICT-profielen die mee moeten werken aan de integratie van het ReTiBo-systeem in de bestaande systemen. Ten opzichte van de voorgaande rapportering is er inzake de hoofdopdracht niks veranderd.

De onderhandelingen met THV Profa lopen nog. Er is op een aantal punten overeenstemming bereikt. Er resten evenwel nog een aantal knelpunten waarover zeer kortelings nog met de projectleider en met de vertegenwoordigers van het Weense topmanagement wordt overlegd om hopelijk tot een snelle finalisering over te gaan. Zo is er nog geen overeenstemming over de afrekening van een aantal plus- en minwerken. Er is een akkoord om een derde partij, gespecialiseerd in IT-projecten, erbij te betrekken om aan arbitrage te doen. Ook over het boetesysteem, om te voorkomen dat er in de toekomst nog vertragingen optreden, is nog een en ander uit te klaren. De wetgeving op de overheidsopdrachten en het contract voorzien dat er ten opzichte van de waarde van de opdracht zowat 5 percent boetes kunnen worden aangerekend bij vertragingen. Door de reeds opgelopen vertragingen zit men aan de limiet. Het moet de

bedoeling zijn dat in het wijzigingsvoorstel een clausule wordt opgenomen die stelt dat voor wat nog opgeleverd moet worden een boetemijlpaal en een boetebedrag gekoppeld kan worden.

Wat de realtime-informatie betreft is lang getwijfeld over eigen ontwikkeling, omdat het systeem dat als tussenoplossing gehanteerd wordt, nog altijd gelinkt is aan de signalen van de Prodata-cassettes die dan weer gekoppeld zijn aan het magneetkaartsysteem op de bussen en trams. Daar wil men vanaf en dus moet een definitieve oplossing alsnog extern ontwikkeld worden. De software draait bovendien ook nog gelinkt aan het oude IC100-systeem. Met THV Profa is de definitieve oplossing opgenomen in het contract. De toepassingen die daarvoor voorzien zijn worden toch uitgerold.

Voor de chauffeurstoepassingen overschrijdt de uitrol inderdaad de zomer 2018, in tegenstelling tot wat vooropgesteld was. Dat heeft te maken met bugs in de aangeleverde software.

De 90 percent betrouwbaarheid moet goed onderscheiden worden van de accuraatheid van de reizigersinformatie. Qua betrouwbaarheid betekent dat eigenlijk dat van alle voertuigen actueel 90 percent een signaal uitstuurt dat aanleiding geeft tot de realtime-informatie die verschijnt in de app, op borden en website. De sector gaat uit van een norm van 95 percent en niet van 100 percent. Dat kan te maken hebben met de werking van de apparatuur aan boord of van de antennes, of met het bereik. In een regio waar dat bereik van de zendcapaciteit onvoldoende is, kan er uitval zijn. Men zit op 90 percent en wil evolueren naar die 95 percentnorm.

Wat de accuraatheid betreft, kan men dankzij het feit dat er om de 15 seconden een polling kan gebeuren van alle voertuigen op basis van hun locatiesignalen, rekenen op maximaal een minuut. Dat kwaliteitsniveau is best vergelijkbaar met wat ook in Brussel geldt.

Wat de halte-aankondiging zelf aangaat, verzekert de spreker dat de hardware op de voertuigen geen weggesmeten geld is. Zodra de software beschikbaar is om de overgang te maken naar iets wat op basis van de boordcomputer kan worden doorgegeven, kan de hardware gebruikt worden. Het zal niet aan vervanging toe zijn vooraleer het in gebruik wordt genomen. Ook de spreker vindt dat het te lang duurt.

De open data worden via een opendataplatform ter beschikking gesteld van derde partijen. Het gaat onder meer over routeplanning en statistische informatie die al heel lang voor derde partijen beschikbaar is. De realtime-informatie is daaraan toegevoegd. Dat verloopt via de algemene licentievorm van de Vlaamse overheid en het generieke platform voor de Vlaamse overheid. Hoeveel men daarvan gebruikmaakt, weet de spreker niet, maar hij heeft al heel wat licentieovereenkomsten ondertekend van individuen die gebruikmaakten van de open data van De Lijn om zelf apps te ontwikkelen. Het kan dan gaan om een scholenassociatie of ziekenhuisgroep. Zo kunnen ze afficheren wanneer men tram of bus kan nemen. Men is al een tijd aan de gang met het voorzien van data voor ontwikkelaars van apps die de routeplanning willen combineren met het voorzien van vervoerbewijzen. Dat gaat in de richting van Mobility as a Service. Er zijn een viertal aanbieders die van de vervoerbewijzen gebruikmaken om in hun app de totaliteit van hun aanbod aan mobiliteitsoplossingen te vergroten. In primeur geeft Roger Kesteloot mee dat er een contract met KBC ter ondertekening voorligt om ook via hun mobiele app vervoerbewijzen van De Lijn te verkopen. Dat biedt toegang tot een geweldig grote groep van gebruikers. Als Peter Hinssen, een autoriteit in IT, De Lijn feliciteert met de digitale toepassingen die al zijn ontwikkeld, dan doet dat deugd, stelt de spreker. Evenzeer is het fijn als de

CEO van MaaS Global De Lijn prijst omwille van de zeer positieve samenwerking rond de lancering van de app Whim van MaaS Global in Antwerpen. Dat bevestigt dat De Lijn qua digitalisering niet moet onderdoen.

De indicator van betaalde uren tegenover gepresteerde uren wordt meer gebruikt in de sector. Daarmee wordt afgezet hoeveel van de tijd die een chauffeur betaald wordt, werkelijk ingezet wordt voor rijprestaties. Er zijn immers nog andere prestaties, zoals de cashafhandeling voor en na, administratie of andere zaken die ooit aan hen werden toebedeeld. Men streeft ter zake naar optimalisering. Bijvoorbeeld gaat men na of het in grotere stelplaatsen zinvol is om de chauffeur zelf de bus te laten bijtanken. Daaruit kan dan afgeleid worden dat de chauffeur best wordt ingezet om daadwerkelijk met passagiers de baan op te gaan.

Marino Keulen vraagt om het praktisch en concreet te maken met cijfers die aangeven om welk aandeel rij-uren het dan gaat ten opzichte van de werkweek van 38 uur bijvoorbeeld.

Roger Kesteloot wil die berekening zeker eens laten maken, maar waagt zich er liever niet ter plekke aan. Hij wijst erop dat er ook een aantal onbeschikbaarheidsdagen van chauffeurs in rekening moeten worden gebracht. Er worden ook wel eens vergelijkingen gemaakt met bedrijven in het buitenland. Als men onder 1,7 blijft, dan is dat een goede verhouding. De productiviteit is makkelijker te realiseren in een stadsexploitatie dan in een streekexploitatie.

Stiptheid blijkt een zeer bepalende factor in de reizigerstevredenheid. Er is een verhoogd budget voor doorstroming, maar een belangrijke boodschap blijft voor de lokale besturen dat zij liefst ook samenwerken met De Lijn. Die rijdt vaak over gewestwegen, zoals de meeste grote invalswegen naar de centrumsteden, maar de gewestwegen worden wel gekruist door lokale wegen. Daar is dan een samenwerking vereist, bijvoorbeeld met slimme verkeerslichtenbeïnvloeding, om niet alleen met AWV maar ook met de lokale besturen afspraken te kunnen maken. Zij kunnen dan mee kiezen op corridors, want men vraagt geen absolute voorrang voor elke bus of tram, maar wel voor belangrijke corridors en zeker deze die van het kernnet deel uitmaken. Daar moeten de hoogwaardige en belangrijke verbindingen gevormd worden en beoogt men samenwerking. Soms moeten dan keuzes gemaakt worden op die corridors. Roger Kesteloot zegt met een boutade dat bus en tram daar altijd rood mogen hebben, behalve wanneer ze er aankomen. Er zijn al slimme verkeerslichten, maar ze zijn niet altijd slim genoeg. Soms heeft een tramlijn groen waar er geen tram is, bijvoorbeeld wanneer er een dubbel geparkeerde auto op de tramsporen staat, tussen detectielus en verkeerslichten.

Voor een betere doorstroming kan men de verkoop op het voertuig afstoten door onder andere de prijszetting van alternatieven maar ook door naar cashless te gaan tegen 2020.

Op het gebied van voorraadbeheer is er zeker nog verbetering mogelijk, erkent de directeur-generaal. De raad van bestuur heeft zijn goedkeuring gegeven om binnen het managementcomité van De Lijn een op die problematiek gefocuste directie supply chain management uit te bouwen. Dat viel vooralsnog onder de algemene directie techniek. Ook op dat vlak wil men de benchmark aankunnen. Wat niet helpt, is een onbedoelde uitwerking van de wetgeving op de overheidsopdrachten. In het verleden is men voor heel kleine loten van bussen of trams geconfronteerd met een zeer grote variëteit aan types voertuigen en dus ook onwaarschijnlijk veel stock aan wisselstukken. Binnen bepaalde loten ziet een bus die aan het einde van een lot wordt afgeleverd er niet zelden al helemaal anders uit dan de eerste. Dat is een nadeel. Men moet de mensen er dus ook van

overtuigen om bestekken veel meer te richten op wat standaard op de markt verkrijgbaar is. Bovendien kan men ineens grotere pakketten op de markt brengen, desnoods in loten of percelen. Dan is men zeker dat de basisstukken dezelfde zijn en kan de supply chain management geoptimaliseerd worden. Het is ook in die zin niet fijn dat er op basis van casuïstiek zomaar uitspraken worden gedaan over het voorraadbeheer, vermeldt Roger Kesteloot nogmaals.

De beslissing over de Irtis2-borden zou tegen eind zomer 2018 genomen worden. Het komt op de raad van bestuur van september. De uiteindelijke gunning zou dan kunnen nog voor het einde van 2018 en de uitrol in 2019. Het zijn meer eenvoudige borden dan er staan, maar het aantal kent de spreker niet uit het hoofd.

Wat met de verhouding tussen occasionele reizigers en abonnees? Een vreemde vaststelling die wel moet worden gemaakt, is dat de biljetten en kaarten niet enkel gebruikt worden door occasionele reizigers. Zo maken jongeren puur omwille van 'convenience' liever gebruik van sms-tickets dan dat ze een abonnement kopen. Zelfs regelmatige gebruikers maken gebruik van digitale en semidigitale vervoerbewijzen. Men ziet ook dat bijvoorbeeld in een stad als Antwerpen nogal wat mensen met een abonnement van De Lijn de switch maken naar een veel groter gebruik van onder meer het deelfietsensysteem. Er wordt ook gecombineerd met openbaar vervoer en dan maakt men gebruik van de digitale vervoerbewijzen. In het kader van combimobiliteit wil De Lijn daarop inspelen met combinatietarieven. Het kan vanuit het globale duurzaamheidsperspectief alleen maar tevreden stemmen, meent Roger Kesteloot. Men is intussen wel een retentiebeleid aan het voeren bij de Buzzy Pazz-abonnees. Daar doet zich nog altijd een terugval van abonnees voor eenmaal de leeftijd van 18 jaar is bereikt.

De reorganisatie gaat over de bediendenpopulatie van laag tot hoog. De hoogste categorie zit op barema 13 of hoger en daar is geen cao voor nodig. Dat behelst leidinggevend personeel waarover directie en raad van bestuur autonoom beslissen inzake organisatie. Dat is al achter de rug. De cao met ACV-Openbare Diensten gaat over de personeelscategorieën daaronder en omvat onder meer de brigadiers van de technische diensten, de lijncontroleurs, onthaalmedewerkers, planners enzovoort. Het is een hele diverse groep mensen waar rond in de reorganisatie wordt gewerkt. Er is zeer veel overlegd met de drie vakorganisaties. Op zeker ogenblik is er een verzoeningsprocedure geweest onder voorzitterschap van de sociaal bemiddelaar. Over een aantal punten wilden twee van de drie vakbonden zelfs niet onderhandelen. De sociaal bemiddelaar kon enkel vaststellen dat verzoening niet mogelijk was. Daarover is een proces-verbaal opgesteld. Aan de vakorganisaties is gevraagd of en wat er dan nog mogelijk was om ervoor te zorgen dat er nog stappen vooruit kunnen worden gezet in het kader van de reorganisatie die gericht is op de toekomst van het bedrijf. Van twee van de drie vakbonden kreeg De Lijn simpelweg een stakingsaanzegging in de bus. Dat lijkt de directeur-generaal een vreemde manier van sociaal overleg plegen. Eén van de drie stelde dat wat voorlag op de verzoeningstafel wel bespreekbaar was als basis voor onderhandeling om tot een cao te komen. Die is dan ook afgesloten en volgens de spreker zeer eerbaar. Ze zorgt voor een versterking van de begeleiding van de chauffeurs op het terrein. De chauffeurs zelf zitten niet in de scope van de reorganisatie. Er komen 77 teamcoaches die ervoor moeten zorgen dat chauffeurs die vertrekken of aankomen op de stelplaatsen beter omkaderd zijn. Er zal altijd iemand zijn die de chauffeur kan aanspreken voor wat dan ook, bijvoorbeeld een onverwachte afwezigheid. Er komt een generiek systeem voor alle chauffeurs. Ook in dat verband wordt casuïstiek gehanteerd om aan stemmingmakerij te doen. Er zijn een zeer beperkt aantal stelplaatsen die net iets beter omkaderd zijn. Het systeem wordt nu uitgerold over de totaliteit van De Lijn, opdat er een billijke

ondersteuning zou zijn voor alle chauffeurs. Het stoot steeds meer tegen de borst dat bepaalde figuren in bepaalde vakbonden het nodig achten om alleen maar oog te hebben voor de verworven rechten van een beperkte groep geprivilegieerde chauffeurs. Dat terwijl De Lijn zich richt op alle chauffeurs. Men kan de cao niet ondertekenen. Maar het blijft een ondernemings-cao met één vakbond die rechtsgeldig is. Als men dat wil betwisten, dan moet er niet om de haverklap een nieuw pamflet verspreid worden, maar dan moet men dat procedureel aanpakken. Dat is vooralsnog niet gebeurd. De implementatie loopt. Het management is van plan de ronde van de stelplaatsen te doen na de zomer om hun visie op de cao te geven.

Voor vergroening van de vloot zou men graag de zero emission vehicles kunnen inzetten. De prijs van waterstofbussen is een beetje gedaald, maar voor de vijf bussen in het proefproject in Antwerpen, betaalt men zesmaal de prijs van een klassieke dieselbus, nog afgezien van de infrastructuurkost. Ze zijn aangekocht voor een bedrag van tussen 1,2 en 1,3 miljoen euro. Voor waterstof ziet de spreker mogelijkheden in het langere afstandsstreekvervoer, maar niet in het stadsvervoer. Daar is volledige elektrificatie de beste optie. Er zijn evenwel andere financieringsbronnen nodig en men is al blij dat er een deel van de middelen van het Klimaatfonds kan komen. Roger Kesteloot drukt de hoop uit dat dat in de toekomst nog mogelijk is of dat er andere financieringsmethoden kunnen worden gebruikt om de vergroening versneld te kunnen realiseren.

De studentenpassen zijn nog niet omgezet, maar het is de bedoeling daar in september van het academiejaar 2018-2019 mee te beginnen. Er zijn twee hogescholen die nog met studentenpassen werken en niet van het magneetkaartensysteem willen afstappen. Ze zijn niet in Vlaams-Brabant gelegen. Men hoopt hen snel te overtuigen van digitalisering.

Met de 3D-camera's is het niet de bedoeling om de registratie van ReTiBo over te doen. Ze worden ook maar ingezet op een beperkt aantal voertuigen om de gegevens die men uit de MOBIB-kaart kan trekken, te kalibreren en te controleren. De kans bestaat dat er niet volledig geregistreerd wordt en dan kan men met de 3D-camera nagaan hoeveel percent van de mensen niet registreren, zonder dat telkens met een controleur te moeten doen. Het laat toe een algoritme te ontwikkelen om bijvoorbeeld de bezettingsgraden nog te perfectioneren ten opzichte van wat sowieso al uit MOBIB kan gepuurd worden. Ook de optie van wifi-counting is beproefd. Wifi zal men niet langer aanbieden omdat er steeds meer van goedkope mobiele 4G-abonnementen gebruik wordt gemaakt. Er zijn bedrijfjes gespecialiseerd in wifi-counting. Nadeel is dat er nooit 100 percent zekerheid is dat alleen geteld wordt wie wifi gebruikt op bus of tram. Mogelijk wordt ook de auto achter de bus meegeteld. Doel is evenwel kalibreren en niet hertellen.

Aan het open ecosysteem wil De Lijn graag meewerken. Er is al overleg over met de andere openbaarvervoeroperatoren. Men bekijkt hoe de vier operatoren omgaan met de initiatieven rond Mobility as a Service, hoe men in het kader van de combimobiliteit kan inspelen op terechte vragen van klanten qua combinaties op het vlak van routeplanning en voor bijvoorbeeld betalingen. Met de stad Antwerpen, andere partners en het Finse bedrijf MaaS Global wordt het digitaal vervoerbewijs nu ook ter beschikking gesteld via het M-ticket in een korf waar heel wat combimobiele toepassingen kunnen worden samengebracht. De spreker ziet dat positief in en stelt dat men dat zeker niet alleen moet aanpakken. Er zijn start-ups en bedrijfjes die daarin specialiseren. De overheid, zowel departement als De Lijn als operator, moet wel overzicht houden op het achterliggende gebeuren. Men mag onder meer niet in een concurrentiële positie komen ten opzichte van elkaar als openbaarvervoeroperatoren. Dat moet complementair zijn. In de backoffice is er regulering nodig, in de frontoffice kan de markt spelen.

De initiatieven zijn legio. Voor De Lijn is het interessant om in ruil voor de terbeschikkingstelling van de open data, ook data terug te krijgen over hoe de combimobiliteit effectief tot stand komt.

Het is niet de bedoeling om aan alle 35.000 haltes de realtime-informatie via borden ter beschikking te stellen, maar wel te werken op de toepassingen via digitalisering.

Qua timing van de proefregio's inzake basisbereikbaarheid laat de directeur-generaal liefst de eer aan de minister. De Lijn heeft in de vier proefregio's zijn voorstellen geformuleerd en daarin is aangegeven wat het budget is voor vraagafhankelijk vervoer. De proefregio's weten zo ook op welk budget ze vanuit De Lijn kunnen rekenen voor het vervoer op maat. De berekening is gemaakt met een kostprijsmodel voor de vijftien vervoerregio's over de budgetten die besteed worden aan het kernnet, het aanvullend net en vervoer op maat. Om accuraat te zijn, is het nodig de finale samenstelling van de vervoerregio's te kennen. Die consultatieronde is zo goed als rond en dus zou dat kortelings bekend moeten zijn.

Met betrekking tot de verkeersboetes kan in de actuele onderhandelings sfeer dat aspect niet op tafel komen. De cao kreeg voorrang. Er is tevens energie gestopt in het definiëren en op punt stellen van de methodiek van het werken met prioritaire lijnen (gegarandeerde dienstverlening). Dat is nog voor verbetering vatbaar maar heeft tijdens de vierdaagse staking wel degelijk gewerkt. Het communicatiedeel vergt nog werk. Men moet uitzoeken hoe men de reiziger duidelijk maakt welke ritten al dan niet gereden worden. De samenkomsten van het paritair subcomité staan voorlopig niet op de agenda. Roger Kesteloot gaat ervan uit dat de sociale bemiddelaar moet bekijken of de partners opnieuw aan tafel kunnen. Dat lijkt vooralsnog moeilijk.

Het gaat effectief om de valorisatie van niet-noodzakelijk vastgoed, onder meer niet langer gebruikte stelplaatsen waarvoor een nieuwe bestemming wordt gezocht. Dat doet men vaak samen met betrokken gemeentebesturen. Het gaat ook over oude conciërgewoningen die kortelings op de markt worden gebracht. Vroeger had elke stelplaats een conciërgewoning. Soms zijn het ook restpercelen van infrastructuraanleg, zoals bij de tramuitbreiding van Gent naar Zwijnaarde. Er is dan een perceel verworven dat dienst heeft gedaan als werfzone. De grotere delen zijn de stelplaatsen die niet langer in gebruik zijn. Uit het verleden is inderdaad de eigendom van een aantal appartementen meegekomen. De Lijn is geen eigenaar van een rusthuis. Bij de herbestemming van de oude stelplaats van Genk heeft een ontwikkelaar serviceflats gebouwd. De Lijn is toen niet betaald in upfront cash door verkoop, maar als co-eigenaar van een aantal serviceflats waaruit dus recurrente uitgaven volgen. De raad van bestuur wil bekijken of dat valabel is als methodiek. De discussie wordt nog gevoerd.

Het klopt dat er in Rotterdam een check-in/check-outsysteem gehanteerd wordt voor ritregistratie. Het tarief daar is gebaseerd op afgelegde afstand. Het kilometertarief rekent bij check-in het maximumtarief aan en pas als men uitcheckt, wordt dat teruggerekend naar werkelijk afgelegde afstand. Wie niet uitcheckt, blijft betalen. Er is berekend wat het zou betekenen om een dergelijk systeem te voorzien. Het zou gaan om bijkomend ongeveer 18 miljoen euro. De Lijn heeft dat afgevoerd als optie. Het eigen tariefsysteem heeft het niet nodig en de ervaring leert dat het ook niet essentieel is omwille van data, want 85 percent van de verplaatsingen van abonnees zijn heen- en weerverplaatsingen en dus voorspelbaar via een simpel algoritme. Systemen met check-in/check-out halen een accuraatheid van tussen 90 en 95 percent. De investering loont volgens De Lijn dus niet.

6. Replieken

Marino Keulen blijft geen voorstander van de open brief. Het management wordt betaald om problemen op te lossen. Een interne communicatie hierover had hij geen probleem gevonden. Media worden nog minder geloofd dan politiek en dat geeft derhalve een dubbel negatief. Het gaat erom vertrouwen te winnen door te bewijzen dat wie twijfel zaait, ongelijk heeft. Als dienstverlener is het zaak van te antwoorden met acties.

Met betrekking tot ReTiBo blijft het wachten op het rapport van het Rekenhof. Bepaalde zaken moeten nog uitgerold worden tegen eind 2018. Daar moet men alles op alles zetten.

Met betrekking tot de operationele doelstelling 7 in verband met reizigersinformatie en dus de visuele en auditieve halte-aankondigingen op trams en bussen blijft men zitten met installaties die niet gewerkt hebben. Ze verslijten bovendien ook als ze niet werken.

Het lid krijgt graag de aangeboden cijfers over de door de chauffeurs werkelijk gereden kilometers. Hij begrijpt de redenering maar wil graag wat meer detailgegevens.

Joris Vandenbroucke wil een misverstand uit de weg ruimen. Al is hij geen voorstander van het beleid van minister Weyts, dan nog is hij wel fan van het openbaar vervoer. Sp.a zou de keuze voor De Lijn als interne operator al lang gemaakt hebben, stelt het lid. Collectief vervoer blijft voor hen altijd een publieke kernopdracht.

De minister herhaalt wat hij doet en waarom en de meeste doelstellingen kan sp.a absoluut onderschrijven. In het laatste jaar van de legislatuur is hij, samen met de reizigers, lokale besturen, leden en personeel van de raad van bestuur, benieuwd wat de resultaten hiervan zullen zijn. De minister kan weinig tastbare resultaten op tafel leggen. De schuld leggen bij casuïstiek en politieke framing, getuigt van een zekere wereldvreemdheid, oppert het lid. De besparingslogica op de werkingsmiddelen is volgens Joris Vandenbroucke niet de moedige weg. Hij neemt als belangrijkste uitspraak van Roger Kesteloot mee dat de limieten inzake de interne efficiëntie-oefening bereikt zijn. Nog meer besparen kan wel eens contraproductief blijken. Het lid hoopt dat ook de minister die boodschap heeft gehoord.

Over de open brief houdt hij er zijn eigen mening op na. De directeur-generaal heeft volgens het lid zichzelf en De Lijn geen dienst bewezen door daaraan 53.000 euro belastinggeld te spenderen.

Dirk DE KORT,
voorzitter

Joris VANDENBROUCKE
Paul VAN MIERT,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
C-ITS	Cooperative Intelligent Transport Systems
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
cEMV	contactless Europay MasterCard Visa
CEO	chief executive officer
FFEU	Financieringsfonds voor Schuldafbouw en Eenmalige Investeringsuitgaven (= FEU)
gps	global positioning system
ICT	informatie- en communicatietechnologie
INR	Instituut voor de Nationale Rekeningen
IT	informatietechnologie
ITS	intelligent transportsysteem
KAR	korteafstandsradio
MaaS	Mobility as a Service
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (= STIB)
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OD	operationele doelstelling
PCC	Presidents' Conference Committee-Car
ReTiBo	Registratie-, Ticketing- en Boordcomputer
sms	short message service
TEC	Transport en Commun
THV	tijdelijke handelsvennootschap
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn
wifi	wireless fidelity
3D	driedimensionaal