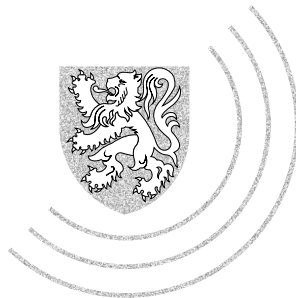


V L A A M S P A R L E M E N T



stuk **456** (2009-2010) – Nr. 1
ingediend op 22 maart 2010 (2009-2010)

Gedachtewisseling

over het benchmarkrapport met betrekking tot De Lijn
en over het onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door de heren Jan Roegiers en Filip Watteeuw

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jan Peumans.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heer Dirk de Kort, mevrouw Griet Smaers, de heer Marc Van de Vijver;
de heren Marino Keulen, Sas van Rouveroy;
de heren Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde;
de heren Bart Martens, Jan Roegiers;
mevrouw Sophie De Wit, de heer Jan Peumans;
de heer Peter Reekmans;
de heer Dirk Peeters.

Plaatsvervangers:

de heren Ludwig Caluwé, Carl Decaluwe, Ward Kennes, Johan Sauwens;
de heer Jean-Jacques De Gucht, mevrouw Annick De Ridder;
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoudt, de heer Johan Deckmyn, mevrouw Katleen Martens;
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Patrick Janssens;
de heer Bart De Wever, mevrouw Lies Jans;
de heer Marc Vanden Bussche;
de heer Filip Watteuw

INHOUD

I. Toelichting door de heer Davy Janssens over het onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’	4
1. Opdracht	4
2. Historiek van het OVG	4
3. Inhoud van het OVG	4
4. Doel en nut van het OVG	5
5. Gewijzigde methodologieën	5
6. Andere algemene conclusies	6
II. Toelichting door mevrouw Inge Cools over de internationale benchmarkstudie openbaar vervoer	7
1. Reikwijdte van de studie en onderzoeksvragen	7
2. Selectie van de benchmarkregio’s	7
3. Het basisschema ‘Beleids- en beheerscyclus’	8
4. Bespreking van elke indicator	9
4.1. Overheidsbijdrage openbaar vervoer per inwoner	9
4.2. Eigen inkomsten van het openbaar vervoer	9
4.3. Andere investeringen in infrastructuur	9
4.4. Dienstverleningskilometers	10
4.5. Leeftijd van de voertuigvloot	10
4.6. Aantal voltijdse equivalenten personeel per dienstverleningskilometer	10
4.7. Investerings in veiligheid	10
4.8. Kostendeckingsgraad	10
4.9. Aantal reizigers	11
4.10. Aantal reizigerskilometers per inwoner	11
4.11. Bezettingsgraad openbaar vervoer	12
4.12. Modal split	12
4.13. Klantentevredenheid	12
5. Conclusie en aanbevelingen	12
5.1. Punten van overeenkomst in de benchmark	12
5.2. Verschilpunten tussen Vlaanderen en de buitenlandse regio’s	12
5.3. Aandachtspunten met betrekking tot de organisatievorm	12
5.4. Aandachtspunten met betrekking tot de kostendeckingsgraad	13
III. Bespreking	13
Bijlage: Presentatie van mevrouw Inge Cools van PricewaterhouseCoopers	25

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 10 december 2009, 7 en 14 januari 2010 een gedachtewisseling over het benchmarkproject met betrekking tot de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn en over het onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’.

Op 10 december 2009 kreeg de commissie toelichting door professor dr. Davy Janssens over het onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’ en door mevrouw Inge Cools van PricewaterhouseCoopers over de studieopdracht ‘Internationale benchmarkstudie openbaar vervoer’¹. Het onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’ (2007-2008) is het derde op rij na eerdere studies in 1994-1995 en 2000-2001. De benchmark gebeurde in opdracht van de Vlaamse Regering die gevolg gaf aan een motie van het Vlaams Parlement². De presentaties van beide sprekers zijn als bijlage aan het verslag toegevoegd. Aan de gedachtewisseling werd ook deelgenomen door mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken.

Op 7 januari 2010 konden de leden vragen stellen, waarop zij op 14 januari antwoord kregen.

I. TOELICHTING DOOR DE HEER DAVY JANSSENS OVER HET ONDERZOEK ‘VERPLAATINGSGEDRAG’

1. Opdracht

De heer *Davy Janssens*, Instituut voor Mobiliteit (IMOB) Universiteit Hasselt, licht de opdracht toe. In de eerste plaats moest IMOB het studiebureau dat het veldwerk uitvoerde, begeleiden en controleren. Het tweede deel van de opdracht is de analyse, waarbij IMOB in een eerste fase de ruwe data verwerkte tot samenvattende tabellen.

Het onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’ (OVG) gebeurde met een enquête bij 8800 personen van 6 jaar en ouder, geselecteerd op basis van een steekproef uit het Rijksregister. Dat maakt van het OVG de grootste studie in Vlaanderen over dat onderwerp tot nog toe. Het onderzoek zal ook de komende vijf jaar voortgezet worden, weliswaar met een kleinere onderzoekseenheid. Het is toch de bedoeling om na die vijf jaar toch opnieuw 8000 personen geënquêteerd te hebben.

2. Historiek van het OVG

Voorheen zijn er al twee grote onderzoeken gebeurd over het verplaatsingsgedrag: onderzoek ‘Verplaatsingsgedrag’ Vlaanderen 1 (1994-1995) en 2 (2000-2001). Daarnaast zijn er nog regionale verplaatsingsonderzoeken uitgevoerd in Antwerpen, in de regio Genk, in Gent en in Vlaams-Brabant. Het vorige onderzoek dateert al van acht jaar geleden. De nieuwe studie analyseert het huidige verplaatsingsgedrag van de Vlaming.

3. Inhoud van het OVG

Het OVG is een internationaal aanvaard meetinstrument van verplaatsingsgedrag. Het vraagt aan inwoners ouder dan 6 jaar om hun verplaatsingsgedrag mee te delen. Daarvoor worden een aantal vragenlijsten gehanteerd. Vooreerst is er een persoonsvragenlijst die een heel aantal sociodemografische variabelen bevat zoals leeftijd en geslacht. Anderzijds zijn er vragen over het vervoermiddelengebruik en de frequentie ervan. Ook over parkeergebruik en carpooling worden vragen gesteld.

¹ De presentatie waarmee mevrouw Inge Cools haar toelichting illustreerde, is als bijlage opgenomen bij dit verslag.

² Met redenen omklede motie van de heer Johan Sauwens tot besluit van de op 3 juni 2008 door mevrouw Annick De Ridder in commissie gehouden interpellatie tot mevrouw Kathleen Van Brempt, Vlaams minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen, over een eventuele externe doorlichting van De Lijn, *Parl. St.* VI. Parl. 2007-08, nr. 1734/1-3.

Een tweede soort vragenlijst is de gezinsvragenlijst, en gaat onder meer over de kenmerken van de verschillende vervoermiddelen in het gezin.

Een van de belangrijkste bronnen van informatie is echter het verplaatsingsboekje. Daarin houdt de geënquêteerde informatie bij over het vertrek- en aankomstuur, het doel van de verplaatsing, de locatie, de vervoerswijze, de afstand, de reisduur, de parkeerzoektijd, het aantal personen in de wagen.

4. Doel en nut van het OVG

Metten is cruciaal voor een gericht en wetenschappelijk onderbouwd beleid. Het OVG wordt als input gebruikt voor beleidsplannen, onder andere het Mobiliteitsplan Vlaanderen. Het wordt ook vaak gebruikt als input voor diverse simulatiestudies en modellen. Het OVG kan ook de basis vormen van specifiek gerichte onderzoeken van de huidige modal shift, van het gedrag in stedelijke omgevingen versus regionale omgevingen.

De heer Janssens benadrukt dat het hier gaat over gerapporteerd gedrag, in tegenstelling tot metingen en tellingen geven de ondervraagden niet altijd accuraat weer wat ze gedaan hebben. Er zijn procedures om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden, maar het blijft gerapporteerd gedrag.

5. Gewijzigde methodologieën

De onderzoeken van het verplaatsingsgedrag gebruiken heel wat verschillende methodologieën. Bij OVG2 werden 2500 huishoudens ondervraagd, bij OVG3 8800 personen. Een eerste belangrijk verschil is de contactprocedure. Voorheen werden de enquêtes per telefoon afgenomen of per post opgestuurd. Meer en meer gaan enquêteurs langs bij de huishoudens.

Een tweede belangrijk verschil is de procedure van enquêteren. Voorheen stuurden de geënquêteerden het boekje terug, nu komt er iemand langs die samen met hen het boekje overloopt en meteen in de pc ingeeft. Dat verbetert de kwaliteit van de data. Voorts zijn de vragen gewijzigd en de procedure van datacleaning is gedetailleerder gemaakt.

De methodologische wijzigingen waren nodig. De face-to-facebenadering heeft een heel aantal voordelen. Zoals gezegd is de datakwaliteit beter en is het mogelijk onduidelijkheden toe te lichten.

De voordelen van de wijzigingen blijken ook uit het resultaat. De respons is spectaculair gestegen, bij OVG2 35-40 percent, bij OVG3 75 percent. Die hoge respons rate sluit aan bij de beste internationale onderzoeken. De nieuwe onderzoeksmethodologie biedt duidelijk een betere en meer betrouwbare meting van het verplaatsingsgedrag van de Vlaming.

Nadeel van de methodologische wijzigingen is dat strikt wetenschappelijk gezien OVG2 en OVG3 niet vergelijkbaar zijn. Bij het vergelijken van de cijfers moet daar dus steeds rekening mee gehouden worden. Zo is het gemiddeld aantal verplaatsingen per persoon per dag (Gavppd) in OVG3 3,14, in OVG2 2,76. Op het eerste gezicht is er dus een enorme stijging van het gemiddeld aantal verplaatsingen. Dat kan echter te maken hebben met het feit dat drukbezette mensen, die zich vaak verplaatsen, in het eerste niet deelnamen maar nu door het persoonlijke contact overtuigd worden om toch deel te nemen.

Het gemiddeld aantal verplaatsingen kan ook gestegen zijn door het feit dat mensen die vaak verhuizen zich vaker verplaatsen en voorheen moeilijker bereikt werden. Het persoonlijke contact zorgt misschien ook voor minder vergeten verplaatsingen, wat het gemiddelde opdrijft. Het gemiddeld aantal verplaatsingen kan ook gestegen zijn door de combinatie van de interviewmethode en een meer doorgedreven cleaning. Het gemiddeld

aantal verplaatsingen zou door de nieuwe methodologie ook kunnen dalen omdat de nul-verplaatsters, de ouderen die de hele dag aan huis gekluisterd zitten, door de persoonlijke aanpak overtuigd worden deel te nemen aan het onderzoek.

De conclusie blijft dat een zuivere cijfermatige vergelijking met de nodige voorzichtigheid moet worden aangepakt. Het is niet altijd mogelijk een eenduidige uitspraak te doen over welke wijzigingen veroorzaakt zijn door echte gedragswijzigingen en welk aandeel aan een methodologische wijziging kan worden toegeschreven.

Volgens de gegevens van OVG2 bezit 14 percent van de ondervraagden geen auto, in OVG3 is dat blijkbaar gestegen tot 18 percent. De ondervraagmethode heeft ervoor gezorgd dat bepaalde subgroepen in de samenleving beter bereikt worden. De Socio-Economische Enquête 2001 en de Sensus wijzen echter uit dat 19,4 percent van de Vlamingen geen auto had. OVG2 onderschatte dat aantal dus. De conclusie blijft dat OVG3 een beter beeld geeft van de realiteit.

Het afwijkend percentage van het autobezit heeft uiteraard een invloed op de andere studieresultaten. Mensen zonder auto zullen zich vaker verplaatsen met andere modi. De methodologische wijzigingen maken het dus niet mogelijk om te beoordelen of het gebruik van de lijnbus stijgt.

Om voornoemde redenen kan er enkel vergeleken worden als er aan specifieke condities voldaan is. Het procentuele verschil moet voldoende groot zijn, het mag dus niet gaan om marginale procenten. De gewijzigde methodologie van OVG3 heeft voor bepaalde vragen wellicht slechts een beperkte invloed gehad. De waargenomen tendens moet ook blijken uit andere maatschappelijke ontwikkelingen of uit buitenlandse trends of moet in verband kunnen worden gebracht met belangrijke beleidsbeslissingen.

Uit de verdeling van rijbewijsbezit volgens geslacht in OVG2 en OVG3 blijkt dat het aantal rijbewijzen bij vrouwen gestegen is. De invloed van de face-to-facebenadering is beperkt, het gaat om een eenvoudige ja-neenvraag, maar er worden wel andere groepen bereikt. De stijging wordt bevestigd door andere studies, bijvoorbeeld het jaarlijkse mobiliteitsonderzoek in Nederland. Daarom concluderen de onderzoekers dat het een trend is.

Bij de vergelijking van beide onderzoeken blijkt dat het fietsgebruik voor woon-schoolverkeer opmerkelijk daalt, met meer dan 10 percent. Het gebruik van de lijnbus daarvoor neemt aanmerkelijk toe, ongeveer met 8 percent. De methodologische invloed van die wijziging lijkt eerder beperkt. Het fietsbezit is immers vrij stabiel gebleven. De vergelijking met het Nederlandse mobiliteitsonderzoek is moeilijker want Nederland is een fietsland. Schoolverkeer gebeurt daar voor 50 percent met de fiets. In Vlaanderen is dat slechts 30 percent. Desondanks denken de onderzoekers dat er wel degelijk wijzigingen zijn in het hoofdvervoermiddel voor woon-schoolverkeer.

Het hoofdvervoermiddel van het woon-werkverkeer wijzigt minder. Voor die tabel moet wel rekening worden gehouden met het hoger aandeel autolozen in OVG3. Het effect hiervan is groter bij woon-werkverkeer dan bij woon-schoolverkeer.

6. Andere algemene conclusies

Voorts zijn er nog andere algemene conclusies. Proportioneel gezien zijn er verplaatsingen door de leeftijdsgroep 45 tot 54 jaar en 55-plus ten opzichte van OVG2. Die trend wordt bevestigd door het Nederlandse mobiliteitsonderzoek (MON). Vrouwen verplaatsen zich zowel in OVG2 als in OVG3 nog altijd meer dan mannen met de bus, te voet en als autopassagier. Zowel 6- tot 12- als 13- tot 15-jarigen verplaatsen zich meer als passagier, minder met de fiets; 13- tot 15- en 16- tot 24-jarigen nemen iets vaker de bus.

Het aantal afgelegde kilometers per dag bevestigt de conclusies over minder fietsgebruik voor het motief onderwijs, ook hier stijgt het busgebruik. Mannen leggen nog steeds meer kilometers af dan vrouwen ondanks de emancipatie, de evolutie van het rijbewijsbezit en dergelijke meer.

Minister *Hilde Crevits* wijst erop dat de methodologische wijzigingen het moeilijk maken bikkelharte conclusies te trekken, daarom is het belangrijk voortaan op geregelde tijdstippen hetzelfde onderzoek uit te voeren. OVG3 is echter geen zuivere nulmeting, want er vloeien wel degelijk een aantal conclusies uit voort.

II. TOELICHTING DOOR MEVROUW INGE COOLS OVER DE INTERNATIONALE BENCHMARKSTUDIE OPENBAAR VERVOER

1. Reikwijdte van de studie en onderzoeksvragen

Mevrouw *Inge Cools*, PricewaterhouseCoopers (PwC), zegt dat het opzet was een studie uit te voeren die kwantitatief en beschrijvend de situatie in Vlaanderen vergeleek met andere regio's. Doel was de volgende beheersovereenkomst voor te bereiden. De studie moest aandacht besteden aan de evolutie van het openbaarvervoerbeleid. Daarom werd de situatie vanaf de late jaren tachtig in kaart gebracht, zowel in Vlaanderen als in de benchmarkregio's.

Om de studie te begeleiden, is er een stuurgroep opgericht met zowel ambtenaren van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) als de heer Roger Kesteloot van De Lijn. De projectleider rapporteert aan de stuurgroep. Het projectteam, bestaande uit vertegenwoordigers van PricewaterhouseCoopers en de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO), heeft intens samengewerkt met de stuurgroep en de werkgroep.

Voorts heeft een klankbordgroep de methodologie en de indicatoren nagekeken. In de klankbordgroep zitten professor Ben Immers van de K.U.Leuven, de heer Hans Torremans van de Universiteit Hasselt, en professor Johan De Mol van de Universiteit Gent.

2. Selectie van de benchmarkregio's

De eerste taak van de stuurgroep en de klankbordgroep was de benchmarkregio's selecteren die vergelijkbaar zijn met Vlaanderen. Geografische verschillen, verschillen in openbaarvervoerstructuur, maakten dat geen gemakkelijke taak. In de meeste landen is het openbaarvervoerbeleid gedecentraliseerd, in Nederland recent tot op provinciaal niveau. Vaak zijn er talrijke vervoermaatschappijen, in Nordrhein-Westfalen meer dan honderd.

In Vlaanderen is één overheid bevoegd en is er één uitvoerder, weliswaar met een aantal onderaannemers. Die situatie is vrij uniek. Er wordt dus altijd vergeleken met regio's die op een andere manier georganiseerd zijn, die er geografisch anders uitzien, die andere beleidsaccenten leggen, die het vervoerbeleid anders financieren en die verschillende definities en berekeningswijzen hanteren. Ondanks de verschillen tracht de studie een aantal leereffecten voor Vlaanderen te distilleren. Het is niet de bedoeling de prestaties van De Lijn te vergelijken met andere vervoerbedrijven, maar vooral te leren uit de evolutie van het vervoerbeleid in Vlaanderen en in de omringende landen.

De benchmarkregio's zijn vanuit dat oogpunt geselecteerd. Eerst zijn alle Europese regio's in beschouwing genomen, daarvan zijn er in eerste instantie achttien overgehouden. Op basis van negen sociaaleconomische kenmerken zijn er acht deelregio's overgebleven. Uiteindelijk zijn er drie deelregio's geselecteerd: Schotland, Zuid-Nederland (de zuidelijke provincies behalve Zeeland) en Nordrhein-Westfalen.

De benchmarkregio's hebben hun openbaarvervoerbeleid gedecentraliseerd en doen beroep op verschillende vervoermaatschappijen. Daarom zijn er niet altijd geconsoli-

deerde data te vinden op het niveau van die regio. Nordrhein-Westfalen telt bijvoorbeeld een 600-tal gemeentebesturen die financieren, honderden uitvoerders, koepelverenigingen die financieel bijdragen. In het beperkte tijdbestek van de studie was het onmogelijk om al die gegevens samen te voegen.

Voor bepaalde indicatoren was het dan ook nodig om in te zoomen: voor Nordrhein-Westfalen op de regio rond Keulen en Bonn, voor Zuid-Nederland op de Rotterdamse regio en voor Schotland op een tiental maatschappijen die ongeveer de helft van de vloot in handen hebben.

Doorslaggevend in de keuze van de regio's was trouwens de bevolkingsdichtheid. Dat betekent niet dat de geselecteerde regio's op dat vlak gelijk zijn op Vlaanderen. Het Schotse platteland is dunbevolkt, de steden zijn groot en dichtbevolkt. Inzake bevolkingsdichtheid wijkt Vlaanderen sterk af van elke andere regio die de studie in beschouwing nam. In Vlaanderen is de bevolking relatief gelijkmatig gespreid over het hele grondgebied, in Zuid-Nederland is de concentratie in de steden Rotterdam en Den Haag veel groter, de bevolkingsconcentratie op het platteland is dan weer kleiner. Dat heeft enorme consequenties voor het vervoerbeleid.

De studie somt vrij gedetailleerd de invloed van dat verschil in bevolkingsdichtheid op. Ook de inrichting van het openbaar vervoer in de regio's krijgt veel aandacht. Die informatie over de context is nodig om zinvolle conclusies te trekken uit de vergelijking.

In Zuid-Nederland is het openbaar vervoer bijna volledig uitbesteed aan concessionarissen. De concessieovereenkomsten zijn multimodaal en gaan dus over bus, tram, metro, belbussen, gehandicaptenvervoer, regionale spoorlijnen. Een vervoermaatschappij kan zelf bepalen welke vervoerswijze ze voor een bepaald traject inzet. Er zijn meer dan dertig concessieovereenkomsten. De controle gebeurt door de provincies, er is geen geconsolideerd Nederlands niveau. Dat belemmerde de vergelijking.

Nordrhein-Westfalen werkt dan weer heel gedecentraliseerd, zowel voor de exploitatie van het openbaar vervoer, voor de investeringen als voor beleidsaspecten als het tariefbeleid. Negen koepelorganisaties zijn verantwoordelijk voor de coördinatie. Die trachten prijsafspraken te maken tussen de deelgebieden en marketing te organiseren. Sinds kort is er een uniform tariefbeleid voor de negen clustergebieden. De koepelorganisaties staan ook in voor de verdeling van de ontvangsten. Daarvoor hebben ze een goed overzicht van de ticketverkoop en de trajecten van de reizigers nodig. Die gedetailleerde informatie over reizigerstromen, reizigeraantallen, reizigergedrag en ontvangstenverdeling komt het onderzoek ten goede.

In Schotland is het grootste deel van de vervoermarkt geliberaliseerd. Een privébedrijf kan dus een vergunning aanvragen om een bepaalde rit van een bepaald traject te verzorgen. Het bedrijf kan zelf een tariefplan opstellen. De overheid financiert de niet-rendabele lijnen, de zogenaamde 'secured services', een soort basisaanbod. De overheid compenseert de private sector voor een aantal sociale maatregelen zoals gratis abonnementen voor 60-plussers. Ze geeft ook compensaties voor accijnzen op brandstof.

3. Het basisschema 'Beleids- en beheerscyclus'

Voor de vier regio's, de drie buitenlandse en Vlaanderen, zijn de objectieven van het openbaar vervoer, de middelen, de input, de output en de outcome vergeleken. Die methode wordt ook door de Europese Commissie gebruikt voor doelmatigheidsonderzoeken.

Het eerste aspect zijn de middelen, zowel de overheidsbijdrage, de inkomsten als andere overheidsinvesteringen, onder meer bewegwijzering en vrije busbanen. De studie gaat na of die middelen gebruikt worden voor dienstverlening, zijnde het aantal kilometers maal

het aantal plaatsen op bus of tram, voor de voertuigvloot, voor personeel, voor veiligheid, marketing, communicatie.

Daarna wordt het terugverdieneffect of de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer in die regio's beoordeeld. Tot slot wordt nagegaan wat met de middelen bereikt wordt. Dat zijn de outputindicatoren: hoeveel reizigers leggen hoeveel kilometer af. Uit die reizigerskilometers en de dienstverleningskilometers kan de bezettingsgraad berekend worden. Andere bestudeerbare aspecten zijn de maatschappelijke meerwaarde, de modal split en de klantentevredenheid.

4. Bespreking van elke indicator

De cijfers zijn niet gecorrigeerd met de inflatie. Om de vergelijkbaarheid te bevorderen, zijn cijfers soms herberekend, zo werd het vervoer per spoor uit de cijfers gehaald. De cijfers zijn gebaseerd op officiële documenten en werden niet gecorrigeerd met wisselkoersverschillen, verschillen in brandstofprijzen, verschillen in waardering- en boekhoudregels. De onderzoekers vermoeden dat die verschillen de grote lijnen van het onderzoek niet zouden veranderen. Tot slot is de juistheid van de cijfers niet gecontroleerd (geauditeerd).

4.1. Overheidsbijdrage openbaar vervoer per inwoner

De eerste indicator is de overheidsbijdrage voor het openbaar vervoer per inwoner of de exploitatiedotatie voor geregeld vervoer per inwoner. In Vlaanderen is die overheidsbijdrage sinds 2001 sterk gestegen tot het huidige niveau van 120 euro per inwoner. Ook in Schotland stijgen de overheidsmiddelen, vooral ten gevolge van voornoemde secured services en de accijnscompensaties. In de stadsregio Rotterdam is de overheidsbijdrage tot 2007 gedaald ten gevolge van afschrijvingen van infrastructuur. In de drie genoemde regio's is de overheidsbijdrage per inwoner van gelijke grootteorde. Nordrhein-Westfalen investeert minder per inwoner. De cijfers zijn echter een interpolatie van een studie, dus niet helemaal betrouwbaar. Het verschil tussen de regio's verkleint als de overheidsbijdrage per duizend dienstverleningskilometers vergeleken wordt.

4.2. Eigen inkomsten van het openbaar vervoer

De eigen inkomsten die het openbaar vervoer genereert per inwoner, verschillen door de jaren weinig in Vlaanderen. Die cijfers zijn niet gecorrigeerd met inflatie, wat betekent dat de inkomsten per inwoner dalen. In de andere regio's stijgen die inkomsten, met uitzondering van Schotland sinds 2005. Toen werden gratis omnipassen voor 60-plussers ingevoerd. Opvallend is dat op het vlak van eigen inkomsten per inwoner Vlaanderen zeer sterk onder het internationale gemiddelde scoort. Dat is een belangrijke verklaring voor het verschil in kostendekkingsgraad tussen de regio's.

Vlaanderen kent een belangrijke evolutie in het soort vervoerbewijs. Rond 2002 slonken de netto-ontvangsten van kaarten enorm, de ontvangsten uit Buzzy Pazz en schoolabonnementen stegen dan weer aanzienlijk. Het valt op dat het aantal reizigers stijgt, vooral in de periode 2000-2003, terwijl de netto-ontvangsten dalen. Dat betekent dat de reiziger gemiddeld minder betaalt. Ook de eigen inkomsten per gereden kilometer dalen de laatste jaren. In Nordrhein-Westfalen zijn die inkomsten bijna dubbel zo hoog, daarenboven stijgen ze.

4.3. Andere investeringen in infrastructuur

Een andere middelenindicator zijn de investeringen in infrastructuur, vrije busbanen, bewegwijzering. Ook die investeringen stijgen de laatste jaren in Vlaanderen. De gecumuleerde overheidsmiddelen per inwoner in Vlaanderen liggen iets hoger dan in Nordrhein-Westfalen maar onder het niveau van Zuid-Nederland en Schotland.

4.4. *Dienstverleningskilometers*

Dienstverleningskilometers zijn het totale aantal gereden kilometers met bus, tram en metro vermenigvuldigd met het aantal zit- en staanplaatsen. Dat aanbod per inwoner stijgt in Vlaanderen aanzienlijk. Die stijging is een soort inhaalbeweging want Vlaanderen bevindt zich momenteel ongeveer op hetzelfde niveau als Nordrhein-Westfalen en de stadsregio Rotterdam. Enkel Schotland scoort veel beter, deels omdat het vooral dubbeldeksbussen zijn en deels omdat het een grote regio is waar lange afstanden afgelegd worden met bus en niet met trein.

4.5. *Leeftijd van de voertuigvloot*

De leeftijd van de bussen in Vlaanderen is goed. Het aantal dienstverleningskilometers per personeelslid in Vlaanderen stijgt tot hetzelfde niveau van de stadsregio Rotterdam en Schotland, maar onder het niveau van Keulen. Het aantal chauffeurs in Vlaanderen stijgt. Een andere indicator is het aantal chauffeurs per voertuig. Ook dat aantal stijgt de laatste jaren in Vlaanderen, ongeveer tot het niveau van Nordrhein-Westfalen.

4.6. *Aantal voltijdse equivalenten personeel per dienstverleningskilometer*

Een ander opvallend gegeven is dat Vlaanderen veel geïnvesteerd heeft in rijdend personeel. De chauffeurs maken een relatief groot deel uit van het personeelsbestand, opvallend groter dan in buitenlandse regio's. Daardoor is er relatief weinig overhead bij De Lijn.

Op vlak van het aantal voertuigkilometers per chauffeur per jaar wijkt Vlaanderen wel in belangrijke mate af van de andere regio's. Er zijn ook verschillen tussen de eigen prestaties van De Lijn en de prestaties van de exploitanten. Daarvoor zijn er verschillende verklaringsmogelijkheden. De Lijn rijdt veel meer in stedelijk gebied en verzorgt belbussen. Voorts zijn er verschillen in arbeidsreglementering. In Schotland bijvoorbeeld hebben de chauffeurs arbeidsovereenkomsten van 48 uur. Dat zijn mogelijke verklaringen, maar de onderzoekers bevelen aan dat verder te onderzoeken.

4.7. *Investerings in veiligheid*

Over investeringen in veiligheid en marketing zijn er geen gegevens over de andere regio's.

4.8. *Kostendekkingsgraad*

De kostendekkingsgraad is gedefinieerd als het aandeel van de exploitatiekosten dat gedekt wordt door eigen inkomsten, door biljet-, kaart- of abonnementverkoop. Sinds 1998, 1999 is de kostendekkingsgraad van De Lijn sterk gedaald en schommelt rond 15 percent. Dat ligt sterk onder de kostendekkingsgraad in andere regio's. De tien vervoerbedrijven in Schotland scoren hoogst, zij stellen zelf ritten voor en baten die uit. De tarieven worden bedrijfseconomisch vastgelegd. Zij krijgen zoals gezegd overheidscompensaties en die maken deel uit van de ontvangsten.

Bij de Keulse maatschappij en een zeer grote maatschappij in het Ruhrgebied schommelt de kostendekkingsgraad tussen de 55 en 60 percent. Het vervoerbeleid en het prijsbeleid worden daar vastgelegd in functie van de kostendekking. Kortom, eerst wordt de kostendekkingsgraad bepaald, daarna de prijsstijging per doelgroep. Jaarlijks stijgen de tarieven aanzienlijk, variërend van 4 tot 8 percent.

De stadsregio Rotterdam scoort beter dan Vlaanderen, maar de Vlaamse kostendekkingsgraad sluit vrij goed aan bij de kostendekkingsgraad van de secured services in Schotland. Zoals gezegd zijn de secured services het gesubsidieerde vervoer, de 15 tot 20 percent lijnen die niet commercieel kunnen worden uitgebaat.

De kostendekkingsgraad wordt bepaald door de exploitatiekosten maar ook de eigen inkomsten. De dienstverleningskilometers zijn het aantal gereden kilometers maal het

aantal beschikbare plaatsen. In Vlaanderen hebben de vervoermiddelen relatief veel plaatsen, wat de dienstverleningskilometers beïnvloedt. De exploitatiekosten per duizend dienstverleningskilometers van De Lijn en de Keulse vervoersmaatschappij vallen bijna samen, ook de exploitatiekosten van De Lijn zonder exploitanten vallen daarmee samen. De Lijn heeft een kostendeckingsgraad van 15 percent, de Keulse maatschappij van 65 percent, maar de exploitatiekosten per dienstverleningskilometer zijn gelijk.

Het is duidelijk dat de kostenkant de verschillen in kostendeckingsgraad niet verklaart, hoewel er wel kan onderzocht worden waarom de Vlaamse chauffeurs minder rijden. Een belangrijke conclusie is dus dat het verschil in kostendeckingsgraad tussen Vlaanderen en het buitenland vooral veroorzaakt wordt door de ontvangsten. Dat blijkt ook uit de inkomsten per duizend dienstverleningskilometers. De ontvangsten worden trouwens bepaald door twee componenten: het aantal reizigers en de tarieven.

4.9. Aantal reizigers

Het aantal reizigers is enorm gestegen, maar die stijging heeft niet geleid tot meer netto-ontvangsten. Omnipassen zijn gratis voor een deel van de reizigers, voorts zijn er in 2002 netabonnementen ingevoerd. Met die netabonnementen kan een reiziger Vlaanderen doorkruisen. In de andere regio's is de regio waarvoor een abonnement geldt, kleiner, zelfs in Nordrhein-Westfalen. Schoolabonnementen gelden daar ook niet in het weekend. Het concept van abonnement in Vlaanderen verschilt grondig van het concept van abonnement in het buitenland. Abonnementhouders in het buitenland zijn soms verplicht een kaart of een biljet te kopen terwijl dat in Vlaanderen niet het geval is.

Het aantal reizigers wordt in de meeste regio's niet accuraat bijgehouden, Nordrhein-Westfalen is daar een uitzondering op omdat de ontvangsten verdeeld worden op basis van reizigersaantallen. Daaruit blijkt dat iemand met een abonnement in de regio Rhein-Sieg, het gebied rond Bonn en Keulen, tussen de 30 en 65 keer per maand de bus neemt, 65 is daar het maximum. De abonnementen zijn zoals gezegd beperkt tot een kleiner gebied. In Vlaanderen wordt een abonnementhouder aan gemiddeld 62 verplaatsingen per maand geteld. Er zijn wel andere parameters voor stedelingen dan voor plattelandsbewoners.

4.10. Aantal reizigerskilometers per inwoner

Vlaanderen scoort met 500 miljoen reizigers onder de andere regio's. Maar de bevolkingsaantallen verschillen, zo telt Nordrhein-Westfalen drie keer meer inwoners dan Vlaanderen. Op het vlak van het aantal ritten per inwoner is Vlaanderen aan een inhaalbeweging bezig, maar de Vlaming neemt nog altijd minder vaak de bus dan mensen in de andere regio's.

Op het vlak van reizigerskilometers, 500 miljoen reizigers vermenigvuldigd met het aantal afgelegde kilometers, scoort Vlaanderen beter. Maar dat heeft ook te maken met de reizigerskilometers. Uit het OVG blijkt dat elke reiziger gemiddeld negen kilometer aflegt, terwijl in het buitenland vijf kilometer gerekend wordt. In de andere regio's zijn er meer reizigers maar die zitten minder lang op de bus.

Kortom, het aantal reizigers van De Lijn is gestegen maar dat heeft niet geleid tot een stijging van de inkomsten. Dat heeft te maken met de abonnementen met korting, de gratis abonnementen, de abonnementen die gelden voor het hele net en niet voor een beperkt gebied. De Vlaamse vervoersbewijzen zijn ook goedkoper, een netabonnement van de Lijn aan vol tarief en geldig voor een jaar, kost in Vlaanderen een tiende van wat het in Nordrhein-Westfalen kost. Daar kost een abonnement 2100 euro en geeft het slechts recht op een negende van de verplaatsingsafstand in Vlaanderen.

4.11. *Bezettingsgraad openbaar vervoer*

De reizigerskilometers ten opzichte van de capaciteit leveren een bezettingsgraad van 20 percent op. Dat percentage ligt dicht bij het percentage van Nordrhein-Westfalen en boven de Keulse maatschappij en boven de stadsregio Rotterdam. Die bezettingsgraad wordt vooral beïnvloed door de gemiddelde afstand waarvoor Vlaamse reizigers de bus nemen. Zoals gezegd wijken die reizigerskilometers sterk af van die in het buitenland.

4.12. *Modal split*

Het aandeel van de verplaatsingen per bus, tram, metro per persoon per dag ligt in Vlaanderen vrij laag. Het autobezit ligt relatief in lijn met het buitenland. Dat biedt dus niet direct een verklaring voor het hogere aantal openbaarvervoergebruikers in andere regio's.

4.13. *Klantentevredenheid*

Ook al verschillen de scoringsmechanismen, de meetinstrumenten, uit de kwalitatieve bespreking kan worden afgeleid dat de klantentevredenheid in Vlaanderen zeker even goed is als in de andere regio's.

5. Conclusie en aanbevelingen

5.1. *Punten van overeenkomst in de benchmark*

De benchmark brengt punten van overeenkomst tussen de regio's aan het licht. De overheidsmiddelen voor openbaar vervoer stijgen. Het aanbod aan openbaar vervoer in Vlaanderen stijgt en ligt op een vergelijkbaar peil als in het buitenland. Er is een tendens naar meer vraaggestuurd vervoer. Overal gaat er aandacht naar milieuvriendelijkheid en toegankelijkheid. Er is aandacht voor de strategische en planningsfunctie. In het buitenland worden het prijsbeleid en de logistieke planning bijgestuurd op basis van een goede meetmethode van het aantal busreizigers per traject en per tijdstip, per vervoersformule. In Vlaanderen is het nog een beetje koffiedik kijken. Het netmanagement gaat vooral over ritten en lijnen, maar gedetailleerde gegevens ontbreken. Vooral met een dalende kostendeckingsgraad komt het erop aan gegevens als de doelgroepen en hun verplaatsingsgedrag beter in kaart te brengen.

5.2. *Verschilpunten tussen Vlaanderen en de buitenlandse regio's*

De relatief goedkope netabonnementen voor een jaar maken dat andere aspecten moeilijk vergelijkbaar zijn. Enkel Schotland heeft recent een vergelijkbaar systeem geïntroduceerd. Er wordt veel te weinig gekeken naar de prijselasticiteit van de vraag. Bij veranderingen aan het tariefbeleid zijn er reizigers die overstappen van kaarten naar abonnementen, maar het is niet duidelijk waar dat schakelpunt ligt.

5.3. *Aandachtspunten met betrekking tot de organisatievorm*

Vlaanderen heeft een totaal andere organisatievorm. Vlaanderen kent een transparante structuur met één sturend niveau en één uitvoerend niveau. Het is de gemakkelijkste regio om informatie over te vergaren, in de andere regio's is de organisatie veel meer versnipperd. De taken van het tactische niveau, dat in het buitenland als intermediair niveau georganiseerd is, zijn in Vlaanderen niet duidelijk toegewezen. Het tactische niveau staat onder meer in voor het prijsbeleid, voor de controle en de verdeling van de ontvangsten, de vervoersplanning. De Lijn staat wel in voor de monitoring van het reizigersaantal. Dat leidt soms tot oeverloze discussies over de juiste aantallen. Dat debat wordt in de andere regio's geobjectiveerd omdat er koepelorganisaties zijn. In die federaties zit de overheid maar ook de vervoerbedrijven. Monitoring is de taak van die koepelorganisaties. Ze beschikken dan ook over meer informatie over efficiëntie en kunnen bijsturing daarop baseren.

5.4. *Aandachtspunten met betrekking tot de kostendekkingsgraad*

Het grote verschil met Vlaanderen is zoals gezegd de kostendekkingsgraad. Dat heeft vooral te maken met de netabonnementen en goedkope langlopende abonnementen. Die werden ingevoerd zonder dat er voldoende zicht was op de prijselasticiteit van de vraag. Daarenboven werden een heleboel maatregelen op korte tijd ingevoerd, de netabonnementen, de voorverkoop, de basismobiliteit. Het is moeilijk de aparte effecten ervan te beoordelen.

III. BESPREKING

De heer *Sas van Rouveroy* suggereert om de studie te laten valideren door experts van de andere regio's. Een benchmark start immers vanuit een grondige kennis van de eigen regio. Om het vertaalprobleem op te lossen, zou er al een proef kunnen gebeuren door de Nederlandse confraters van PwC in de regio Rotterdam.

Mevrouw *Inge Cools* antwoordt dat het opzet was te vertrekken van publieke informatie, dat was ook nodig gezien de korte tijd. De onderzoekers hebben de informatie verzameld in overleg met buitenlandse deskundigen, niet de andere takken van PwC maar wel de koepelorganisaties. Eerst is samengewerkt met UITP, de Unité Internationale du Transport Public, maar die distantieerde zich van het onderzoek wegens een mogelijk belangenconflict. De onderzoekers mochten wel de bibliotheek raadplegen. Daarna is samengewerkt met het Nederlandse Kennisplatform Verkeer en Vervoer en met één van de negen koepelorganisaties in Nordrhein-Westfalen. In Schotland is een beroep gedaan op de kennis van de universiteit van Edinburgh.

De gegevens, de resultaten, de indicatoren zijn niet gevalideerd omdat het opzet dat niet noodzaakte. Het zou echter zeker de kwaliteit van de informatie verbeteren.

Mevrouw *Annick De Ridder* vraagt of andere regio's ook aanbodcriteria zoals basismobiliteit hanteren.

Mevrouw *Inge Cools* antwoordt dat geen enkele andere regio een decreet Basismobiliteit heeft, maar elke regio heeft er aandacht aan besteed. Nederland heeft recent het Vlaamse decreet Basismobiliteit toegepast op Nederland, daaruit bleek dat Nederland voldoet aan de Vlaamse criteria. In Schotland zijn er de secured services en ongeveer 85 percent van de bevolking woont op wandelafstand van een bushalte. In Nordrhein-Westfalen is er ook een sterke verdichting, maar men zet meer in op multimodaliteit op basis van een stratificatie van de afstand. Kortom, de doelstellingen zijn niet wettelijk vastgelegd maar de resultaten zijn min of meer dezelfde.

De heer *Dirk de Kort* wil weten of de voertuigen van de regio's vergeleken zijn op vlak van kostprijs en op vlak van efficiëntie.

Mevrouw *Inge Cools* antwoordt dat de samenstelling van de vloot niet in detail bekeken is, de onderzoekers beschikken wel over de cijfers maar hebben daar geen verregaande conclusies aan kunnen koppelen, ook omdat het verschil te groot is. Schotland maakt bijvoorbeeld niet enkel gebruik van dubbeldeksbussen maar ook van reisbussen.

De heer *Filip Watteuw* vraagt of er een verband is gelegd tussen de tarieven van abonnementen en de fiscaliteit. In sommige landen zijn er dure abonnementen maar die zijn dan fiscaal aftrekbaar. Hebben de onderzoekers steeds gewerkt met de cijfers die De Lijn aanneemt? Is er een verband gelegd met andere mobiliteitsmaatregelen dan voor het openbaar vervoer?

Mevrouw *Inge Cools* zegt dat de onderzoekers geen rekening gehouden hebben met fiscale maatregelen zoals de aftrekbaarheid in de personenbelasting. De cijfers die De Lijn opgaf, zijn vergeleken met de jaarrekeningen, die door een bedrijfsrevisor goedgekeurd zijn.

Op de regiofiches staan ook andere mobiliteitsmaatregelen. In Nederland heeft de commissie-De Boer in 2001 een uitgebreid onderzoek uitgevoerd. Dat onderzoek heeft de efficiëntie van flankerende maatregelen beoordeeld, ook die bevindingen staan in het rapport.

De heer *Marino Keulen* vraagt naar de impact van het openbaarvervoerbeleid op de modal shift in de andere regio's.

Mevrouw *Inge Cools* weet dat uit buitenlandse studies blijkt dat het aanbod basismobiliteit en de prijs slechts een zeer geringe impact hebben op de modal shift. Dat heeft te maken met het feit dat mensen zich slechts minimaal verplaatsen met het openbaar vervoer, zelfs als de populariteit verdubbeld, is de impact minimaal. Een Duitse studie in Nordrhein-Westfalen legt de correlatie tussen de soorten verplaatsingen, de afstand van de verplaatsingen en de potentiële modal shift. Daaruit blijkt dat er op korte verplaatsingen wel een modal shift is – fietsers nemen de bus – maar op lange afstand niet. De studie biedt een interessante kijk op de mogelijkheden van een prijs- en een aanbodbeleid. De algemene conclusie is dat ingrepen op aanbod en prijs weinig effect hebben tenzij er flankerende maatregelen genomen worden op het vlak van fiscaliteit, investeringen in openbaar vervoer, zwaardere belasting op auto's, ruimtelijke-orderingsmaatregelen.

Modal shift vergt een mix van maatregelen, daarom wordt in het buitenland gekozen voor multimodaliteit. Parkeerbeleid wordt bijvoorbeeld gedecentraliseerd en toevertrouwd aan de overheden die instaan voor het tactisch sturen van het openbaarvervoeraanbod. In Frankrijk wordt dat nu zelfs gekoppeld aan energiemaatregelen. Kortom, er is een omvattende aanpak in een aangepaste regio nodig.

De heer *Peter Reekmans* vraagt of rekening gehouden is met de andere samenstelling van de eigen vloot van De Lijn en de pachtervloot. Zijn er in andere landen ook dergelijke verschillen?

De voorzitter wijst erop dat dat in het rapport staat.

De heer *Bart Martens* vraagt of de snelheid en de stiptheid van het openbaar vervoer ook vergeleken zijn.

Mevrouw *Inge Cools* zegt dat het wel in de initiële vragenlijst stond maar dat de regio's niet over die gegevens beschikten. In Nordrhein-Westfalen zijn er wel honderd busmaatschappijen, het is onmogelijk de stiptheid van die maatschappijen samen te voegen.

Mevrouw *Marleen Van den Eynde* vraagt hoe bij het aantal kilometers per chauffeur het onderscheid gemaakt is tussen het personeel van De Lijn en het personeel van de exploitanten.

Mevrouw *Inge Cools* antwoordt dat De Lijn cijfers heeft bezorgd over het totaal aantal gereden kilometers en het aantal chauffeurs zowel in eigen regie als van de vervoersmaatschappijen. Beide cijferreeksen zijn samengeteld.

Minister *Hilde Crevits* verwijst naar de motie van 2008 waarin het parlement vraagt het openbaar vervoer van een aantal andere regio's met het Vlaamse openbaar vervoer te vergelijken³. Het Rekenhof heeft trouwens hetzelfde gevraagd. Het tijdsbestek voor de benchmark was kort, vandaar dat voor een aantal aspecten bijkomend onderzoek nodig is. Desondanks levert de studie interessant materiaal op. De voorbije jaren is terecht geïn-

³ Parl. St. VI. Parl. 2007-08, nr. 1734/3.

vesteerd in een uitbreiding van de openbaarvervoerinfrastructuur, want pas nu bereikt Vlaanderen het peil van de andere regio's. Anderzijds valt de lage kostendekkingsgraad niet te ontkennen. De oorzaak ligt in de politieke keuzes om het openbaar vervoer te stimuleren door het uitbreiden van de infrastructuur en door een lageprijzenpolitiek.

De benchmark was nodig om de onderhandelingen over de nieuwe beheersovereenkomst met De Lijn te voeren. Vorige week zijn de eerste gesprekken daarover gestart. Ook de parlementaire debatten zullen een basis vormen voor de nieuwe beheersovereenkomst. Noch het vorige, noch het huidige kabinet heeft aan de benchmark geparticipeerd.

Mevrouw *Annick De Ridder* vindt in de studie de bevestiging van een deel van de kritiek die Open Vld de afgelopen jaren leverde op het openbaarvervoerbeleid. De studie bevestigt dat er nog leemtes zitten in de informatie waarop het overheidsbeleid gestoeld is, zo is het onder meer moeilijk om het verband tussen de prijszetting en het verplaatsingsgedrag te beoordelen.

De lage kostendekkingsgraad staat al vermeld in de OESO-rapporten 2005-2006, waarin gewaarschuwd wordt voor de invloed ervan op de overheidsfinanciën. Dat aspect komt ook aan bod in het benchmarkrapport.

Het Rekenhof stelde al dat niet alle informatie van De Lijn transparant is, alsook dat de interne evaluatieverslagen van VVM De Lijn onvoldoende bewijskrachtige en relevante informatie bevatten om de efficiëntie en de effectiviteit van de basismobiliteit volwaardig te beoordelen.

De minister heeft in de beleidsnota aangekondigd dat de benchmarkstudie van het openbaar vervoer de basis zal vormen voor de monitoring van de beleidsdoelstellingen en voor de nieuwe beheersovereenkomst van De Lijn. Open Vld is overtuigd van de goede bedoelingen van de minister maar vreest dat de omzetting in concreet beleid moeilijk zal zijn. De zinsneden in bestuursakkoord en beleidsnota zetten de minister vast, waardoor ze riskeert haar geloofwaardigheid te verliezen.

In Vlaanderen ontbreekt elke sturing van de kostendekkingsgraad, andere regio's hantieren de omgekeerde strategie. Zal de minister in de nieuwe beheersovereenkomst concrete doelen opleggen voor de kostendekkingsgraad? Dat kan ook opgenomen worden in de aanbestedingen voor de pachters.

In de benchmarkregio's blijkt dat de exploitatiekost en personeelskost per dienstverleningskilometer gunstig beïnvloed worden door de uitbesteding. Die strategie kan slechts correct worden toegepast als er een juist beeld is van de bezettingsgraad van de verschillende lijnen. Het registratiesysteem zal daarvoor zorgen.

In de studie staat dat De Lijn de theoretische reisfrequentie van abonneementhouders hoog schat. Het aantal gerapporteerde ritten van abonneementhouders wordt daarvoor mogelijk overschat. Open Vld uit die kritiek al een aantal jaren, de oplossing ligt in het registratiesysteem en de smartcard.

De relatief lage kostendekkingsgraad is te wijten aan de verschillen in exploitatiekosten maar vooral aan het tariefsysteem. Het gaat dan voornamelijk om het aanbieden van goedkope netabonnementen met een groot bereik. De minister wil de kostendekkingsgraad verhogen zonder te raken aan het tariefsysteem. Open Vld betreurt die aanpak want zo veegt de minister a priori een groot deel van de conclusies onder de mat. Nochtans is dat nodig om een realistisch overheidsbudget voor de komende jaren op te stellen.

Wat is de prijselasticiteit van de vraag? Welke invloed heeft een verschil in kostprijs op het gedrag van de gebruiker? Is de minister van plan dat te laten bestuderen? Dat is een van de belangrijkste aanbevelingen van de benchmark.

De Vlaming maakt merkkelijk minder gebruik van het openbaar vervoer dan de inwoners van de benchmarkregio's, ondanks het systeem van relatief goedkope netabonnementen. Door het prijsbeleid door te lichten en het verband met het verplaatsingsgedrag te leggen, is het mogelijk in de nieuwe beheersovereenkomst belangrijke bijstellingen te maken. Is de minister bereid het tarievenbeleid grondig te evalueren?

De *minister* merkt vooreerst op dat de tarieven enkel kunnen worden aangepast binnen de marge die daarvoor in het regeerakkoord is bepaald. Zij kan dus enkel de tarieven indexeren. Momenteel is er geen onmiddellijk onderzoek gepland naar de prijselasticiteit. Toch lijkt het haar nuttig om – in een later stadium – de prijselasticiteit en betalingsbereidheid van de verplaatsingen in functie van de geleverde dienst te onderzoeken.

Daarom ook zijn er de investeringen in het project Retibo (registratie, ticketing en boord-computer). Retibo zal enerzijds een zicht geven op de verplaatsingen. Anderzijds zal de chipkaart ons de mogelijkheid geven om bepaalde doelgroepen op bepaalde momenten goedkoper te laten rijden. Dit laat ons toe om de effecten te zien. Eveneens zal het ook mogelijk zijn om een beter beeld te krijgen van marketingcampagnes en de gehaalde resultaten: reizigersstijging, efficiëntie van een bepaalde campagne enzovoort.

Als men De Lijn als een goed bestuurd bedrijf wenst te organiseren, is de kennis van de reizigers aantallen en de prijselasticiteit noodzakelijk. Dat zal stap per stap gebeuren en de eerste stap is de realisatie van Retibo.

Op de opmerking van mevrouw De Ridder dat de sturing op kostendekkingsgraad nu volledig ontbreekt, ook in de aanbestedingsprocedure bij de 'exploitanten', antwoordt minister Crevits het volgende. De concurrentie die bij de marktwerking speelt is zelf uiteraard al een mechanisme dat de kosten moet drukken. De beheersing van de kosten 'exploitanten' gebeurt niet door het sturen op de kostendekkingsgraad maar door het bewaken van de kostprijs per kilometer, wat een meer directe invloed heeft op de kostendekkingsgraad. Bovendien kunnen de 'exploitanten' geen invloed uitoefenen op de inkomsten op de aanbestede lijn. Daarom is het niet opportuun om de kostendekkingsgraad mee te nemen in de aanbestedingsprocedure van de exploitanten.

Wel wil de minister bij het uitwerken van de beheersovereenkomst deze parameter meenemen als te evalueren graadmeter per lijn. De suggestie zal onderzocht worden bij het opstellen van de nieuwe beheersovereenkomst.

Mevrouw *Annick De Ridder* heeft in de studie gelezen dat er gewezen wordt op de noodzaak van een goed uitgebouwd en eenduidig tactisch niveau inzake de organisatie van het openbaar vervoer. Dat is een kritische succesfactor in elke benchmarkregio. Het tactische niveau staat onder meer in voor het monitoren van het verplaatsingsgedrag, de prijszetting, het afstemmen van de vraag op het aanbod. De studie beveelt aan om de tactische functie aan de overheid toe te kennen. De overheid dient dan ook in te staan voor geregelde controles. De tactische functie is momenteel voor een groot deel in handen van De Lijn zelf. In welke mate zal de nieuwe beheersovereenkomst de huidige organisatie van het openbaarvervoerbeleid overnemen? Of zullen het beleid en de uitvoering gesplitst worden? Zal de controle, de monitoring exclusief aan de overheid toekomen? Beschikt de overheid over voldoende expertise daarvoor?

De *minister* repliceert dat uit deze benchmark en ook uit onderzoek uitgevoerd door de Europese Commissie niet kan worden aangetoond dat een bepaald organisatiemodel in

het algemeen meer garanties zou bieden voor een significant betere score op het vlak van efficiëntie en effectiviteit. Uit het onderzoek blijkt wel dat een goed uitgebouwde werking van elk niveau als een noodzakelijke voorwaarde wordt ondervonden om de efficiëntie en effectiviteit te bevorderen. En dit ongeacht de actor die deze taak op zich neemt. In elk van de benchmarkregio's wordt vooral de noodzaak van een goed uitgebouwd tactisch niveau als kritische succesfactor aangeduid. Uit de benchmarkoefening blijkt voor Vlaanderen dat de tactische functie niet eenduidig toegekend werd en ten dele wordt opgenomen door de Vlaamse overheid en door De Lijn. De aanbeveling die PwC vanuit de benchmark weerhouden heeft, is het feit dat de tactische functie, en dan vooral de essentiële monitoringtaken zoals het opvolgen van het reizigersgedrag en het evalueren van de impact van het prijsbeleid op de kostendekkingsgraad, expliciet moet worden toegekend aan de overheid. Dat houdt in dat ook op geregelde tijdstippen zowel ex-ante- als ex-postevaluaties moeten worden uitgevoerd door de overheid.

Bij de onderhandelingen over de nieuwe beheersovereenkomst zullen we de aanpak van het tactische niveau verder bepalen, aldus de minister.

Mevrouw *Karin Brouwers* vindt het jammer dat de benchmarkstudie Vlaanderen niet vergeleken heeft met Brussel en Wallonië. De belangrijkste conclusie van de studie is dat Vlaanderen voor de meeste indicatoren even goed scoort als de onderzochte regio's.

De *minister* beklemtoont dat het uitgangspunt was een internationale benchmark te houden. Het bestek bepaalde het volgende: "Er moet gekozen worden voor drie (vervoers-) regio's die vergelijkbaar zijn met Vlaanderen of met vervoersregio's in Vlaanderen op het vlak van:

- inwonersaantallen
- bevolkingsdichtheid
- economische situatie – BNP per capita
- aandeel beroepsbevolking – werkloosheidsgraad
- leeftijdsopbouw
- autobezit.

De opdrachtnemer doet een zestal voorstellen van vergelijkbare internationale regio's, waaruit de opdrachtgever er drie kiest.". De opdrachtnemer heeft derhalve Wallonië of Brussel niet onderzocht als potentiële benchmarkregio.

Mevrouw *Karin Brouwers* leest in de studie dat infrastructuurmaatregelen in zuidelijk Nederland gunstige effecten hebben op rijtijden, maar ook op de kwaliteit – zo krijgt het personeel meer buffertijd – en op de kosten. Welke invloed heeft een betere doorstroming voor De Lijn? De studie behandelt dat aspect niet voor De Lijn, mogelijk wegens het ontbreken van de parameters om de invloed te meten.

De *minister* beaamt dat uit de evaluatie van de regeling-De Boer in Nederland inderdaad blijkt dat infrastructuurmaatregelen een gunstige impact hebben op de kosten omdat ze de rijtijden verkorten. De doorslaggevende factor is echter dat die besparing dan niet wordt gecompenseerd in de dienstroosters (de chauffeur in kwestie staat dan langer stil in plaats van te rijden maar de loonkost blijft gelijk, hij is dus in feite bedrijfseconomisch gezien 'onproductiever'). De evaluatie in Nederland wees uit dat de kostenbesparingen voor de overheid dan ook eerder gering waren.

Ervaringen bij De Lijn tonen volgens minister Crevits echter aan dat door het verkorten van de rijtijd er meer combinatiemogelijkheden zijn voor het koppelen van de ritten. Vooral in sterk verstedelijkte gebieden met groot aanbod openbaar vervoer (zoals Vlaanderen) kunnen de kosten sterker gereduceerd worden. De Minbusoefeningen die De Lijn nu uitvoert hebben immers deze doelstelling: het verminderen van 'dode uren', waardoor

er minder bussen dienen ingezet te worden om dezelfde service te verlenen. Gezien de omvang van de gebieden en de hoeveelheid van ritten is dit manueel niet mogelijk. De nieuwe softwaretoepassingen maken het nu mogelijk om de nodige efficiëntiewinsten te boeken.

Eveneens stelt de minister dat de impact aan de inkomstenkant minstens zo beduidend is: door de inkorting van de rijtijden worden er meer mensen aangezet gebruik te maken van het openbaar vervoer en nemen de inkomsten toe (aangenomen dat men ook niet-abonnementhouders aantrekt). De snelheid van de verplaatsing is immers een doorslaggevende factor bij de keuze van de verplaatsingsmodus.

Nog belangrijker vindt minister Crevits echter de regelmaat van het openbaar vervoer die ontstaat door infrastructuurmaatregelen. De doorstromingsmaatregelen hebben immers ook tot doel de filegevoeligheid te verminderen. Zij licht dat nader toe. Bij een onregelmatige openbaarvervoerbediening kan een bepaalde rit op drukke momenten vertraging oplopen als de infrastructuur niet is aangepast. Het gevolg is dat deze rit bij een hoge frequentie reizigers meeneemt die de bedoeling hadden om de volgende rit te nemen. Deze rit zal overvol zitten en de vertraging zal nog toenemen. De volgende rit zal minder reizigers meenemen en dus halfvol of quasi leeg rijden aangezien de reizigers met de rit ervoor mee zijn. De mogelijkheid bestaat dat deze rit aan een aantal halten zelfs te vroeg passeert. Het gevolg is dat de regelmaat van de dienstregeling verstoord is. De Lijn biedt daardoor een mindere dienstverlening aan waarbij ook capaciteitsproblemen kunnen voorkomen.

Dit werd door diverse studies aangetoond. De Lijn heeft daarvoor zelfs contact gehad met de Technische Universiteit Delft, die aanzienlijke expertise heeft op het gebied van openbaar vervoer.

In het kader van deze benchmarkstudie konden daarover echter geen kwantitatieve gegevens worden verzameld, aldus de minister.

Mevrouw *Karin Brouwers* stelt vast dat de gemiddelde tarieven lager liggen in Vlaanderen. De Omnipas bijvoorbeeld is in Vlaanderen tien keer goedkoper dan in de Duitse benchmarkregio en geldt daarenboven voor een veel grotere regio. Dat stemt tot nadenken. De *minister* antwoordt dat de tarieven kunnen worden aangepast binnen de marge die daarvoor in het regeerakkoord is bepaald. Men kan dus enkel de tarieven indexeren. Wel merkt zij op dat de uitvoering van het Retiboproject en de chipkaart in de toekomst de mogelijkheid zal scheppen om uiteenlopende tarieven te hanteren. Zo zou een bepaalde doelgroep op bepaalde momenten goedkoper kunnen rijden. Voordat dit wordt doorgevoerd, is er eerst een grondige analyse noodzakelijk, aldus de minister.

Volgens mevrouw *Karin Brouwers* leidt nieuwe infrastructuur automatisch tot een stijging van de recurrente onderhoudsuitgaven. Is het niet mogelijk in de nieuwe beheersovereenkomst van De Lijn voor grote investeringsprojecten een maatschappelijke kosten-baten-analyse (MBKA) waarin ook de effecten ervan op de exploitatiekosten berekend worden, te verplichten?

De *minister* verklaart dat om te kunnen toetsen op beleidsdoelen er verschillende evaluatietechnieken beschikbaar zijn, waaronder een MKBA. De MKBA wordt steeds vaker gebruikt voor afwegingen tussen investeringsopties voor grote projecten. In het verleden zijn vraagtekens gezet bij de bruikbaarheid van een MKBA voor openbaarvervoerprojecten. In een recent onderzoek van het Centraal Planbureau en het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (januari 2009) kwam naar voren dat een MKBA wel degelijk een geschikte evaluatiemethode kan zijn om openbaarvervoerprojecten te toetsen aan de beleidsdoelen. Een belangrijke waarde van de MKBA is dat het een inzicht geeft om het project te optimaliseren. Juist van deze toepassing werd in het verleden weinig gebruikgemaakt voor openbaarvervoerprojecten, blijkt uit de studie. Omdat het bij openbaarver-

voerprojecten mogelijk gaat over projectvoorstellen met een relatief laag aantal passagiers tegen relatief hoge kosten, kan de balans voor een nieuw project negatief zijn.

De minister staat er open voor om voor grote infrastructuurprojecten een MKBA van het project op te maken, die rekening houdt met recurrente onderhoudskosten. Het is echter noodzakelijk dat hiervoor een analysemethode, aangepast aan openbaarvervoerprojecten, wordt toegepast. Tijdens de bekendmaking van de Mobiliteitsvisie 2020 heeft De Lijn aangekondigd dat ze het idee van de MKBA en de ontwikkeling van de methodiek daarvoor wil oppikken. Minister Crevits zal dit opnemen in de besprekingen van de beheersovereenkomst.

Mevrouw *Karin Brouwers* stelt vast dat voor het berekenen van het aantal dienstverleningskilometers per personeelslid bij de Vlaamse pachters alleen de chauffeurs en niet het omkaderend personeel worden meegerekend; bij De Lijn wordt alle personeel in rekening gebracht. Klopt dat?

Dat is een correcte vaststelling, zegt de *minister*. Voor Vlaanderen waren enkel cijfers over het aantal chauffeurs voor exploitatie bij de exploitanten beschikbaar. Het administratief personeel wordt immers ook ingezet voor andere activiteiten van de exploitanten zoals leerlingenvervoer, specifieke diensten, commercieel vervoer enzovoort. In zekere mate houdt dat dus inderdaad een zekere scheeftrekking in. De eigenlijke productiviteit ligt derhalve bij de exploitanten wellicht iets lager. Uit gedetailleerde cijfers van Schotse exploitanten blijkt echter dat de private busbedrijven merkkelijk minder overhead hebben dan de openbarevervoerbedrijven. Het gemiddelde voor de tien Schotse vervoerbedrijven die in de benchmark werden meegenomen bedroeg 96,69% uitvoerend personeel/totale personeelsbestand.

Indien men de productiviteit van het personeel zou willen benchmarken, is een meer gedetailleerde analyse aangewezen en moet men ook rekening houden met aspecten zoals:

- verschillen in uurroosters en vakantieregelingen (een voltijdse equivalent zou in de verschillende regio's op dezelfde noemer moeten worden geplaatst);
- de inzet van interimpersoneelsleden;
- de commerciële snelheid waarmee gereden wordt;
- het takenpakket van de organisaties die men vergelijkt (staat de organisatie ook in voor marketing en prijsbeleid, verkoop en inning van vervoerbewijzen, onderhoud, stelplaatsen, monitoring van het reizigersgedrag en andere activiteiten zoals bijvoorbeeld een vervoermuseum, beltaxi's enzovoort?).

Volgens mevrouw *Karin Brouwers* stijgt het aantal reizigerskilometers per inwoner in alle regio's. Om de verplaatsingsfrequentie te berekenen, rekent De Lijn gemiddeld 62,7 ritten per abonnement. In de andere regio's is dat cijfer veel lager: in Rotterdam tussen de 30 en de 65 ritten, in Nordrhein-Westfalen 41,5 ritten, in Schotland 17 ritten en voor de gratis abonnementen slechts 11 ritten. Allicht ligt de schatting van De Lijn te hoog.

De *minister* herhaalt wat zij al eerder in de pers heeft vermeld: zij zal correcte cijfers bekomen met het Retiboproject. Dat is noodzakelijk om uit het 'welles-nietesspelletje' te geraken. Retibo zal exact leren hoeveel mensen er op de bus of de tram zitten in de piekuren, hoeveel in de daluren. Dan kan men het aanbod veel beter op de vraag afstemmen. In essentie komt het neer op goed bestuur. Meten is weten. Zo kan men de middelen beter inzetten en de gebruiker een zo goed mogelijke service verlenen, aldus minister Crevits.

Mevrouw *Karin Brouwers* constateert dat de modal shift in alle regio's niet zo hoog is als gewenst. Het lid verwacht dan ook veel van het mobiliteitsbeleid van de minister: het combiticket, de aanpak van de stationsomgevingen, de slimme kilometerheffing, het parkeerbeleid enzovoort. Modal shift kan immers niet bereikt worden door alleen te sleu-

telen aan het aanbod en de prijs. Moet er geen gebruikgemaakt worden van honing- en azijnmaatregelen of wortel- en stokmaatregelen? De prijs van de abonnementen heeft een sterke invloed op de kostendekking. Het komt erop neer dat de langdurige abonnementen meer in prijs zouden moeten stijgen dan de kortdurende. In de volgende tariefaanpassing van februari is dat alvast niet uitgesproken het geval.

Ook de heer *Jan Peumans* concludeert uit de studie dat de investeringen in openbaar vervoer enkel resulteren in een significante modal shift als tevens actief maatregelen worden genomen die het gebruik van andere modi afremmen. Het komt er dus op aan in bepaalde regio's de andere modi te ontmoedigen.

De *minister* is eveneens voorstander van honing- en azijnmaatregelen. De studie 'Verplaatsingsgedrag' heeft immers aangetoond dat het gratis openbaar vervoer en de basismobiliteit niet voldoende zijn om de gewenste modal shift te verkrijgen in het woon-werkverkeer. Het Pact 2020 wil 60% wegen en 40% som van andere vervoersmiddelen; momenteel is de situatie: 70% wegen en 30% som van andere vervoersmiddelen.

Minister Crevits wijst hier ook naar prijselasticiteitsstudies waar niet enkel rekening gehouden wordt met elasticiteiten van de vraag naar een bepaalde dienstverlening of product ten opzichte van de prijs ervan maar ook met zogenaamde 'crosselasticiteiten'. Zo kan een stijging van bijvoorbeeld parkeertickets een belangrijke stijging van het gebruik van openbaar vervoer tot gevolg hebben. In haar beleid neemt zij daarvoor de nodige acties:

- Om reizigers aan te sporen een combinatie aan vervoersmiddelen te gebruiken, moeten niet alleen de uren en de frequentie op elkaar afgestemd worden, maar wil de minister ook één ticket voor de combinatie van trein, tram en bus.
- Met de chipkaart bestaat dan de mogelijkheid om segmentgericht de prijs aan te passen.
- De studie haalt aan dat het beleid moet inwerken op de verschillende vervoersmodi om een significante modal shift te realiseren. De voordelen van elke modus komen ten volle tot hun recht als ook de integratie tussen de modi verbetert, bijvoorbeeld met diefstalveilige en comfortabele fietsenstallingen aan de halteplaatsen van De Lijn of standplaatsen voor autodeelprojecten bij stationsomgevingen of andere mobiliteitsknooppunten. Om de mobiliteit en de keuzes van de vervoersmodi te optimaliseren, is er aan de stations een goede overstap nodig voor voetgangers, fietsers, bus-, tram- en autogebruikers. De beleidsnota beklemtoont de uitbouw van de stationsomgevingen tot multimodale knooppunten.

Wat de aansturing betreft van de verschillende vervoersmodi ziet de minister hier een bevestiging dat een proefproject voor een slimme kilometerheffing voor personenwagens nuttig is.

Mevrouw *Karin Brouwers* noemt de kostendekkingsgraad in Vlaanderen heel laag. De beheersovereenkomst zal de verdere evolutie daarvan bepalen. De werkingskosten in het Jaarverslag 2008 van De Lijn bedragen 947,9 miljoen euro, in deze studie staat 941,9 miljoen euro. Wat is het juiste bedrag?

De *minister* veronderstelt dat die opmerking betrekking heeft op de tekst bij indicator 9 'Kostendekkingsgraad': namelijk de 941,9 miljoen euro werkingskosten in 2008. Volgens het jaarverslag van De Lijn bedragen de totale kosten 947,9 miljoen euro in 2008. Het verschil heeft betrekking op 5.990.400 euro voor de post 'Affectering investeringen'. Volgens De Lijn heeft dit bedrag betrekking op een provisionering voor investeringen. In 2007 werd deze transactie voor de eerste keer geboekt.

Voor de berekening en de benchmark van de kostendekkingsgraad werd dit bedrag wel meeberekend omdat er ook voor de buitenlandse regio's geen abstractie werd gemaakt van

eventuele alternatieve financieringen van investeringen en rollend materieel. De enige kosten uit de jaarrekening die niet werden meegerekend in de benchmark zijn de kosten voor het leerlingenvervoer (55.533.700 euro in 2008). De benchmark had immers enkel betrekking op het geregeld vervoer. De kosten voor leerlingenvervoer worden in de jaarrekening duidelijk onderscheiden. Dat was noodzakelijk om een vergelijkbare basis te hebben met de vergeleken regio's.

De studie roept bij mevrouw *Karin Brouwers* meteen bijkomende onderzoeksvragen op, onder meer over de kostendekkingsgraad, maar ook over het prijsverschil tussen de modi, de prijselasticiteit en het verplaatsingsgedrag. Die gegevens bestaan wel in de andere regio's en worden gebruikt om het beleid op te stoelen. Het lid trekt ook de aandacht op het verschil in kostendekkingsgraad met andere modi: bij privévervoer betaalt de werknemer ook niet altijd veel (gratis tankkaart enzovoort). Men moet zien dat men voor alle modi dezelfde criteria hanteert om vergelijkingen inzake kostendekkingsgraad tussen verschillende modi mogelijk te maken.

De *minister* preciseert dat er op dit ogenblik geen bijkomende studies in uitvoering zijn. Zij heeft aan De Lijn duidelijk de opdracht gegeven het Retiboproject als prioriteit te behandelen. "Laten we stap per stap eerst dit project uitvoeren voordat we bijkomende studies uitvoeren. De resultaten van het Retiboproject zullen een bron van informatie zijn, zodat we ons beleid, indien noodzakelijk, kunnen bijsturen", meent minister Crevits. Het Departement MOW en De Lijn beschikken volgens haar over genoeg expertise om antwoorden te geven op nieuwe of bijkomende onderzoeksvragen. Het is veeleer afhankelijk van de complexiteit, omvang en eventuele onafhankelijkheid dat een keuze dient te worden gemaakt wie deze taak op zich neemt.

Het is voor de minister evident dat bij vergelijkingen van de kostendekkingsgraad van het openbaar vervoer ten opzichte van andere modi alle factoren meegenomen worden. Ook sociale baten moeten in overweging worden genomen.

Mevrouw *Karin Brouwers* wil weten wat de minister denkt over de verschuiving van de fiets naar de bus in het woon-schoolverkeer? Wat zal ze eraan doen? Minister *Hilde Crevits* herhaalt dat zij binnen haar bevoegdheden de mobiliteitsvraag wil beïnvloeden door onder meer wijzigingen teweeg te brengen in de keuze van het vervoermiddel. Naast de uitbouw van een kwaliteitsvol openbaar vervoer wenst zij daarom ook het investeringstempo in de aanleg van veilige fietspaden te verhogen. Het Bovenlokaal Functioneel Fietsroutenetwerk (BFF) is specifiek ontwikkeld met het oog op veilige woon-schoolverbindingen (naast veilige woon-werk- en woon-winkelverbindingen). Een hogere realisatiegraad van dit BFF kan het fietsgebruik in het woon-schoolverkeer verhogen. Veilige en comfortabele fietsvoorzieningen vormen immers de belangrijkste voorwaarde om de schoolgaande bevolking te stimuleren te kiezen voor de fiets als (dagelijks) vervoermiddel. De minister verwijst hier ook naar haar antwoord inzake prijselasticiteit, inzonderheid crosselasticiteiten.

Mevrouw *Karin Brouwers* ontwaart in het onderzoek 'Verplaatsingsgedrag' nogal wat genderaspecten. Zo nemen meer vrouwen dan mannen de bus. Moet er geen specifieke marketing gevoerd worden voor mannen? Zijn hier zaken uit te halen die bijvoorbeeld in de marketingstrategie van het openbaar vervoer van belang zijn? De minister gaf in de commissie zelf al het voorbeeld van de marketingstrategie van Coca-Cola die naast Cola Light (niet gedronken door mannen) ook Cola Zero (veel gedronken door mannen) heeft gelanceerd.

De *minister* noemt het een terechte conclusie dat er specifieke marketingacties dienen gevoerd te worden voor een bepaald doelpubliek. Het gaat echter ruimer dan het verschil man-vrouw. Uit buitenlandse bronnen die geraadpleegd werden in het kader van de benchmark blijkt dat niet enkel gender maar ook andere elementen een rol spelen en van

belang zijn voor de marketingstrategie en het prijsbeleid: aard van de verplaatsing (woon-werk, woon-school, sport, boodschappen enzovoort), sociale status (beroepscategorie, het hebben van een rijbewijs enzovoort), afstand van verplaatsing en dergelijke meer.

Sinds het ontstaan van De Lijn is het altijd zo geweest dat iets meer vrouwen dan mannen gebruikmaken van de bussen en de trams. De verdeling blijkt trouwens ook uit de tussentijdse resultaten van de profielmeting van De Lijn, die momenteel nog loopt. Het is een feit dat vrouwen meer gebruikmaken van de zachte modi dan mannen. Dat fenomeen is niet beperkt tot bus en tram, maar bijvoorbeeld voor verplaatsingen te voet. Dat heeft veel achterliggende redenen waar men niet onmiddellijk vat op heeft. Zo is het rijbewijsbezit nog altijd lager bij vrouwen. Ook de participatie op de arbeidsmarkt is nog altijd lager bij vrouwen. Vrouwen zijn vaker te vinden in deeltijdse arbeid en werken vaker dichterbij huis. In gezinnen met één auto is het vaak de man die de woon-werkverplaatsing per auto doet. En in de categorie oudere respondenten (die ook vaker het openbaar vervoer gebruiken) zitten relatief meer vrouwen dan mannen.

Het segmentatie-onderzoek dat De Lijn vorig jaar uitvoerde, heeft de Vlamingen in zes types ingedeeld. Het bleek dat bepaalde categorieën personen geïdentificeerd kunnen worden die (makkelijker) te motiveren zijn om bus en tram te gebruiken dan andere. Daar werd dan ook een duidelijk groeipotentieel ontdekt. Een van die categorieën omvat een meerderheid mannen die zich voor evenementen en vrijetijdsverkeer met bus of tram kunnen verplaatsen. Dat is een categorie die De Lijn met bijvoorbeeld evenementenvervoer en laatavondvervoer wil bereiken. De minister verwijst hier naar de inspanningen die De Lijn doet naar aanleiding van grote festivals, oudejaarsnacht, vervoer naar het Antwerps Sportpaleis enzovoort.

Minister Crevits voegt er nog aan toe dat twee manieren zijn om naar het onderzoek 'Verplaatsingsgedrag' te kijken. In de eerste plaats kan men het beschouwen als een monitoring, maar de resultaten zijn weinig bevredigend omdat de parameters veranderd zijn. Daarnaast bevat de studie heel wat interessante conclusies onder meer over gender, over inkomsten, over de verschillen tussen stad en platteland, die losstaan van de vergelijking met de andere jaren. In de volgende jaren zullen de evoluties beter in beeld gebracht worden.

De heer *Ward Kennes* zegt dat De Lijn gefinancierd wordt met overheidsbijdrage en door de verkoop van tickets. Voor sommige reizigers bestaat er een derdebetalerssysteem, dan wordt het vervoer (deels) betaald door een private bron of publieke bron, bijvoorbeeld een lokaal bestuur. Worden die middelen gerekend tot de overheidsbijdrage of tot de ticketinkomsten? Is er een splitsing gemaakt tussen het lokale en het centrale belastinggeld?

De *minister* preciseert dat de derdebetalerssystemen in deze studie worden gerekend als nettovervoersontvangsten. Sinds 2000 maken de tussenkomsten door derden ongeveer 4 tot 5 percent uit van de totale nettovervoersontvangsten in Vlaanderen. Ook in de buitenlandse regio's worden prijscompensaties door lokale overheden gerekend als nettoontvangst. Enkel voor Schotland wordt een uitzondering gemaakt omdat de zogenaamde 'concessionary fares' het karakter van een aanvullende prijssubsidie voor een beperkt deel overstijgen en in feite worden toegekend als 'compensatie voor rendementsverlies' aan de private sector.

De heer *Bart Martens* leert uit de studie dat de factoren die De Lijn zelf beheert, goed onder controle zijn. De exploitatiekosten per 1000 dienstverleningskilometers zijn vergelijkbaar met de andere regio's. De conclusies over de kostendekkingsgraad waren vooraf bekend. De kostendekkingsgraad heeft niets met het beleid van De Lijn te maken maar is een politieke keuze. Het prijsbeleid is sociaal met als doel de vervoersarmoede op te lossen. Dat heeft succes want zowel het aanbod als het aantal reizigers zijn toegenomen.

De *minister* noemt dat een terechte opmerking. In prijselasticiteitsstudies wordt niet enkel rekening gehouden met elasticiteiten van de vraag naar een bepaalde dienstverlening of product ten opzichte van de prijs ervan maar ook met zogenaamde ‘crosselasticiteiten’. Zo kan een stijging van bijvoorbeeld parkingtickets een belangrijke stijging van het gebruik van openbaar vervoer tot gevolg hebben. Academische studies tonen aan dat zowel de eenvoudige elasticiteiten als de crosselasticiteiten nooit een lineaire relatie volgen (dat wil zeggen dat 5 percent prijsdaling telkens goed is voor X% meer consumptie). Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat bij een vermindering van de tarieven voor het openbaar vervoer, zowat 10 tot 50 percent van de additionele openbarevervoerritten veroorzaakt wordt door een echte modal shift van auto naar openbaar vervoer (zowat 50 tot 90 percent wordt veroorzaakt door reizigers die daarvoor te voet of met de fiets gingen of met iemand carpoolen). Indien echter een vergelijkbare prijsstijging wordt ingevoerd bij het autoverkeer heeft dit een aantoonbare meerconsumptie van het openbaar vervoer tot gevolg en kan 20 tot 60 percent worden verklaard door een modal shift van auto naar openbaar vervoer.

Uit onderzoek blijkt dus dat de prijseffecten verschillend zijn naargelang de afstand, de vervoersmodus die men reeds gebruikte (te voet, fiets, carpoolen enzovoort) en ook naargelang de aard van de verplaatsing: de elasticiteit voor een dringende medische verplaatsing is anders dan die voor een woon-werkverplaatsing of een vrijetijdsverplaatsing. Deze verschillende effecten zijn in de literatuur uitgebreid beschreven. Dat benadrukt volgens de minister nogmaals het belang van het project Retibo.

Een bijkomend onderzoek naar de gedragselasticiteit, dus de mate waarin de prijs van invloed is op het verplaatsingsgedrag, moet voor de heer *Bart Martens* gepaard gaan met een onderzoek van de kostendekkingsgraad van het private vervoer. Eveneens moet worden nagegaan welk aandeel de werknemer betaalt in het private vervoer. Bedrijven geven bijvoorbeeld aan de werknemers gratis tankkaarten. Dat heeft een invloed op het verplaatsingsgedrag.

Een analyse van de kostendekkingsgraad moet ook oog hebben voor de maatschappelijke kosten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het een persoon minder kost om de auto te nemen, maar dat heeft wel een maatschappelijke kost tot gevolg. De studie van Transport & Mobility Leuven stelt dat de automobilist maar een derde van de reële kosten die hij veroorzaakt aan ongevallen, files en luchtverontreiniging, betaalt. Het aandeel externe kosten gedragen door de individuele weggebruiker is ook een aspect van het kostendekkingsverhaal, aldus de heer Martens.

Dat is inderdaad het geval, zegt de *minister*. In Duitsland tracht men dit in kaart te brengen en toe te passen. Zoals eerder vermeld wenst zij nu eerst stap voor stap het project Retibo in te voeren. Daarna zal men een zicht hebben op het gebruik van het openbaar vervoer. Daarna kan men de nodige evaluatie doen van het derdebetalersysteem.

De heer *Jan Peumans* leest in de aanbevelingen dat een sterke decentralisatie van het openbaar vervoer te verkiezen is. Sinds 1991 heeft De Lijn vijf entiteiten, de benchmark bevestigt dat dit de juiste aanpak is. Nederland werkt nu ook met vervoersregio's.

De *minister* deelt het standpunt van een dienstverlening dicht bij de burger. De burger hoeft niet te voelen hoe de achterliggende structuur van De Lijn is. De Lijn zal die organisatiestructuur aan de minister voorleggen die haar kosten-effectenverhouding optimaal garandeert.

Mevrouw *Karin Brouwers* merkt op dat de studie de smartcard als een belangrijk element van de permanente monitoring beschouwt. De minister plant ook andere efficiëntiewinsten. De grote vraag is dus welke aspecten in de beheersovereenkomst zullen opgelegd worden. Zal het beleid rekening houden met de conclusies over het verplaatsingsgedrag? De conclusies zijn duidelijk. De evolutie in de regio's loopt grotendeels gelijk, maar de kostendekking en het geschatte aantal ritten per abonnement verschillen grondig. In hoeverre zullen de aanbevelingen van de studie de nieuwe beheersovereenkomst beïnvloeden? Zal de minister de tactische functie meer in handen van de overheid leggen of ziet ze de smartcard als zaligmakend?

De *minister* garandeert dat de beheersovereenkomst met De Lijn zal worden opgesteld volgens de heersende principes van Beter Bestuurlijk Beleid, rekening houdend met haar statuut als extern verzelfstandigd agentschap en met de afspraken die er met betrekking tot de beheersovereenkomst binnen en met het College van Ambtenaren-Generaal zijn. De resultaten en conclusies van de benchmark zullen gelden als belangrijke insteek voor de nieuwe beheersovereenkomst. Ook het Rekenhof formuleerde eerder al nuttige aanbevelingen over de financiering, het verzamelen van statistisch materiaal en de efficiëntie bij De Lijn. Minister Crevits zal met deze aanbevelingen rekening houden bij de opmaak van een nieuwe beheersovereenkomst met De Lijn.

Essentiële beheersgegevens als reizigersaantallen, reizigerskilometers, kostendekkingsgraad, efficiëntie- en effectenmetingen zullen op realistische basis moeten worden aangereikt en structureel gemonitord om als bruikbare parameters bij het formuleren van de doelstellingen te kunnen dienen. Welke parameters en aanbevelingen er zullen worden opgenomen in de beheersovereenkomst maakt deel uit van de onderhandelingen die zullen worden opgestart. De minister zal de commissie hierover tijdig toelichting komen geven.

De *voorzitter* meldt de commissie dat de aanbevelingen van de benchmark zeker aan bod zullen komen bij de komende bespreking van de beheersovereenkomst van De Lijn.

De voorzitter,

Jan PEUMANS

De verslaggevers,

Jan ROEGIERS

Filip WATTEEUW

BIJLAGE:

Presentatie van mevrouw Inge Cools van PricewaterhouseCoopers

Vlaamse Overheid –
Departement mobiliteit en openbare werken - afdeling beleid
mobiliteit en verkeersveiligheid

Internationale benchmarkstudie openbaar vervoer

10 december 2009

Presentatie Vlaams Parlement



PRICEWATERHOUSECOOPERS

vito
vision on technology

Inhoudstafel

1. Reikwijdte van de studie & onderzoeksvragen
2. Selectie van de benchmarkregio's
3. Bespreking van het basisschema "Beleids- en Beheerscyclus"
4. Bespreking van elke indicator
5. Conclusie en aanbevelingen

Deel 1

Reikwijdte van de studie & onderzoeksvragen

PRICEWATERHOUSECOOPERS

vito
vision on technology

Deel 1 - Reikwijdte van de studie & onderzoeksvragen

Scope en Methodologie

Internationale benchmarkstudie van het openbaar vervoerbeleid in Vlaanderen met het oog op beleidsaanbevelingen

- kwantitatief en beschrijvend
- input voor de volgende beheersovereenkomst van De Lijn
- met aandacht voor evolutieve aspecten



Deel 1 - Reikwijdte van de studie & onderzoeksvragen

De projectstructuur



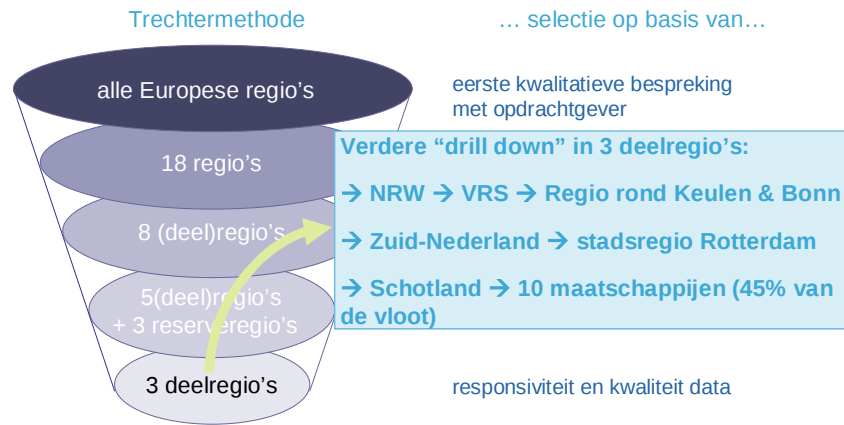
4

Deel 2

Selectie van de benchmarkregio's

Deel 2 – Selectie van de benchmarkregio's

Welke regio's zijn vergelijkbaar met Vlaanderen?



7

Deel 2 – Selectie van de benchmarkregio's

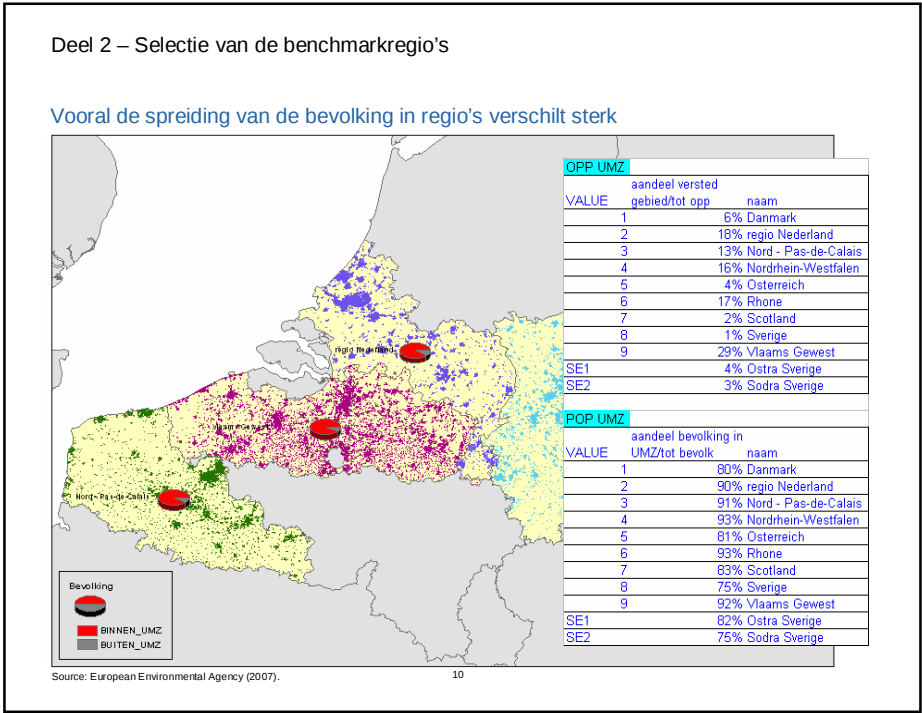
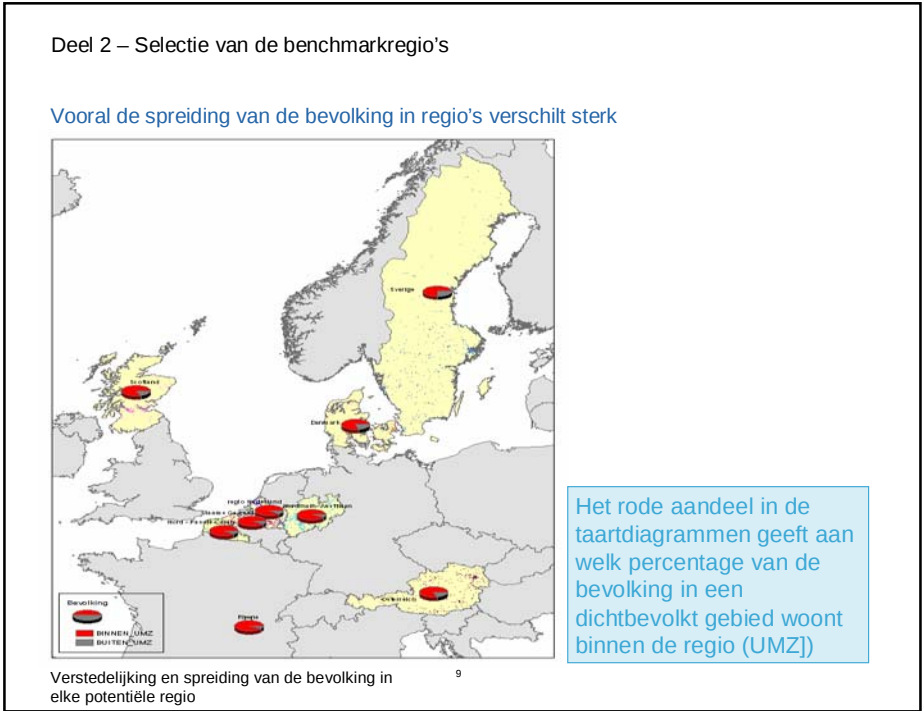
Selectie van regio's die vergelijkbaar zijn met Vlaanderen

Criteria		Indeling vergelijkbaarheid tov. Vlaanderen	
Indicator	Eenheid	Regio	Vergelijkbaarheid score
Inwonersaantal	1000	Schotland	8
Bevolkingsdichtheid	km ²	Nederland	7
BNP per Capita	EUR	Z-Holland, N-Brabant & Limburg	7
Aandeel beroepsbevolking	%	Verenigd Koninkrijk	6
Werkloosheidsgraad	%	Zuid-Zweden	6
Leeftijdopbouw	jaar	Lyon - Dépt du Rhône	5
Autobezit (per 1000 inw.)	1	Nordrhein-Westfalen	5
Aantal km wegennetwerk	1000	Denemarken	5
Landoppervlakte regio in km ²	1000	Zweden	5
Aantal km wegennetwerk / regio	km ²	Ober-österreich	5
Percentage agrarisch gebied	%	Nieder-, Oberösterreich en Wenen	5

Bron: Eurostat

Bron: Eurostat

8



Deel 2 – Selectie van de benchmarkregio's

Kenmerken van de regio's

Zuid-Nederland 	Nordrhein-Westfalen 	Schotland 
• bijna volledig uitbesteed aan concessionarissen (verschillende uitbestedingsmodellen) • multimodaal → gefragmenteerd weinig transparant geen geconsolideerde informatie	• gedecentraliseerd model voor exploitatie, investeringen en ontwikkelfunctie (> 600 actoren) • centrale coördinatie van tariefbeleid, marketing, clearing van ontvangsten via 9 organisaties → gefragmenteerd beperkte geconsolideerde informatie goede monitoring van reizigersstromen reizigersaantallen en reizigersgedrag in functie van de verdeling van de ontvangsten	• grootste deel van de vervoermarkt volledig geliberaliseerd (bedrijf beslist over traject en tarief) • private sector ontvangt compensaties (oa. voor gratis 60+ abo) • lijnen die commercieel niet rendabel zijn worden gefinancierd door de overheid (secured services)

12

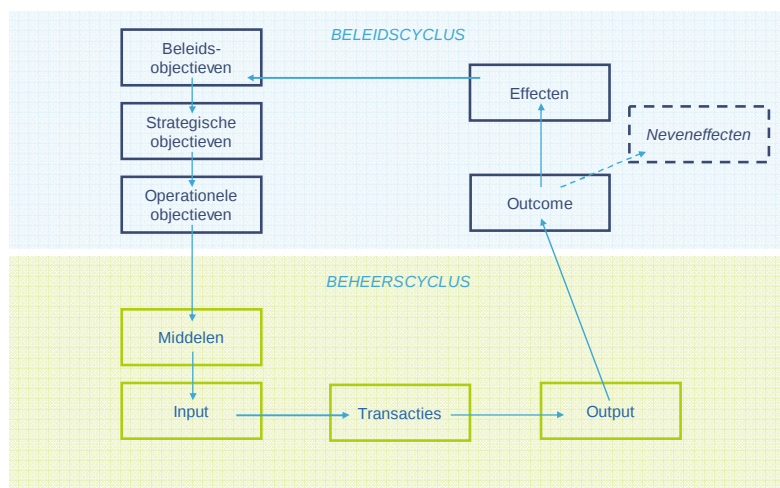
Deel 3

Bespreking van het basisschema

“Beleids- en Beheerscyclus”

Deel 3 – Het basisschema voor de benchmark

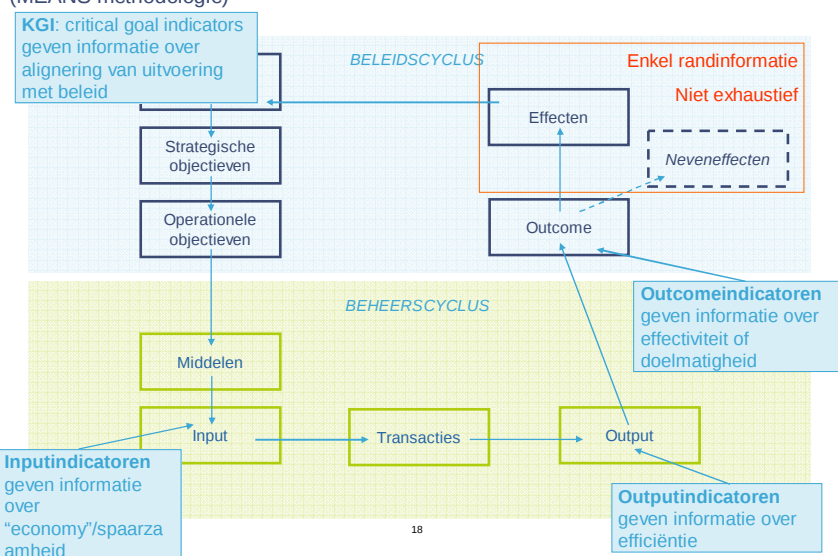
De aanpak: indicatoren worden ontwikkeld op basis van de beleids- en beheerscyclus (MEANS methodologie)



17

Deel 3 – Het basisschema voor de benchmark

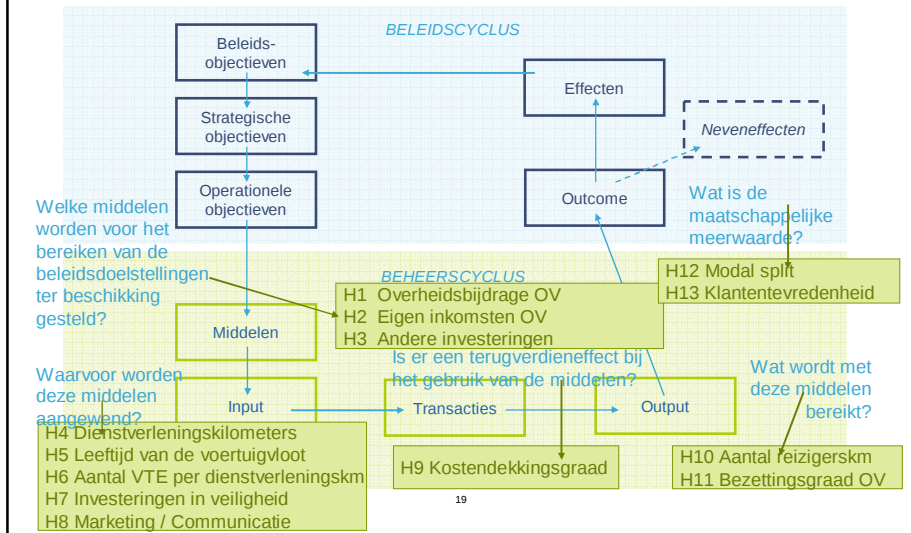
De aanpak: indicatoren worden ontwikkeld op basis van de beleids-en beheerscyclus (MEANS methodologie)



18

Deel 3 – Het basisschema voor de benchmark

De aanpak: indicatoren worden ontwikkeld op basis van de beleids- en beheerscyclus (MEANS methodologie)



Deel 4

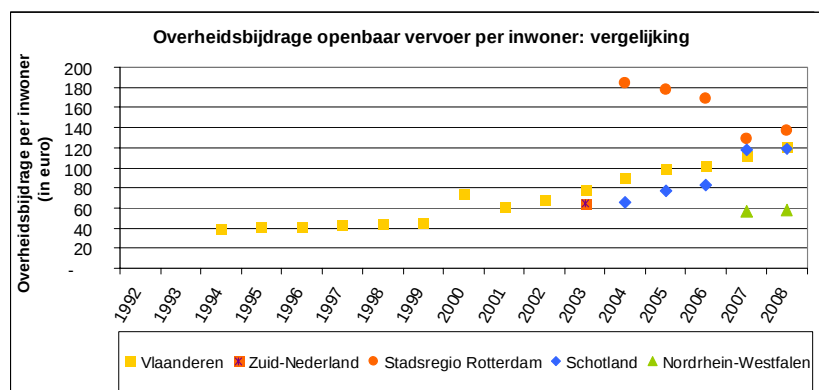
Bespreking van elke indicator

Opgelet!

- de historische cijfers zijn niet gecorrigeerd voor inflatie
- de cijfergegevens werden soms herberekend om de vergelijkbaarheid te bevorderen
- de cijfers zijn gebaseerd op officiële documenten en werden niet gecorrigeerd voor wisselkoersverschillen, verschillen in brandstofprijzen tussen regio's, verschillen in waarderingsregels en boekhoudkundige verwerking enz...
- de cijfers werden niet geauditeerd door PricewaterhouseCoopers

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

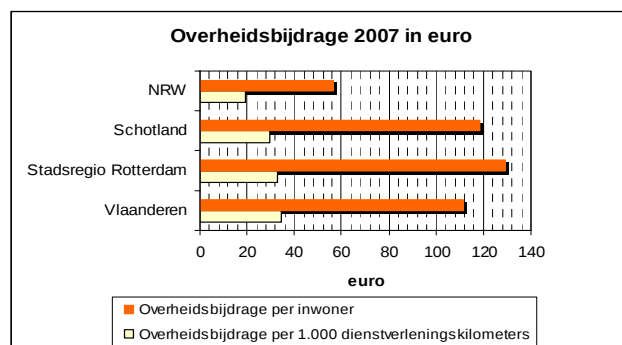
Middelenindicator: H1



23

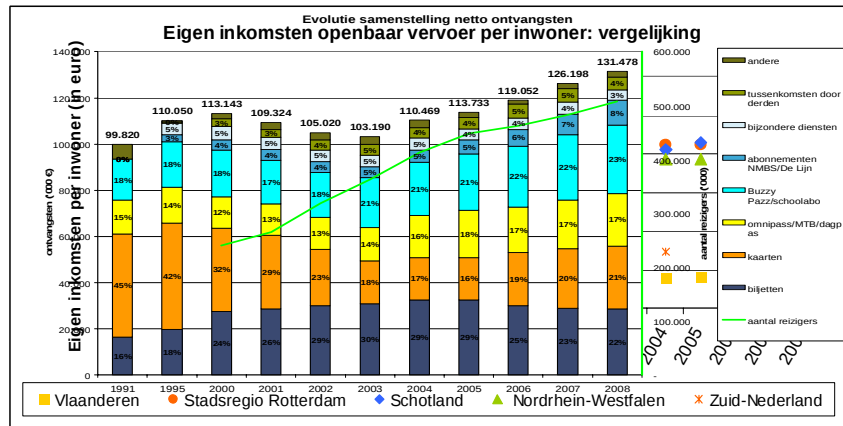
Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Middelenindicator: H1



Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

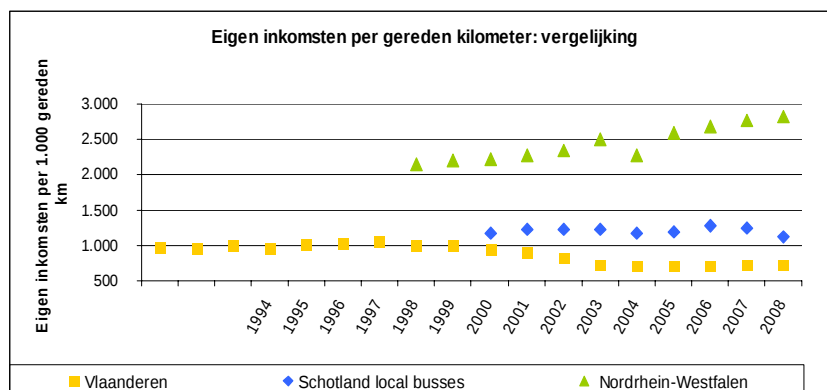
Middelenindicator: H2



25

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

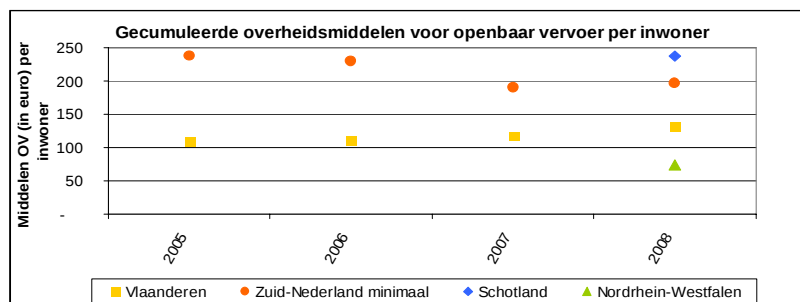
Middelenindicator: H2



24

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

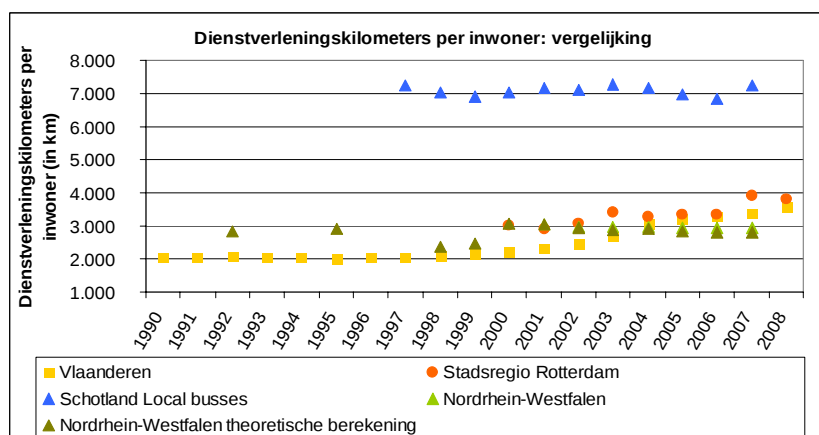
Middelenindicator: H3



26

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

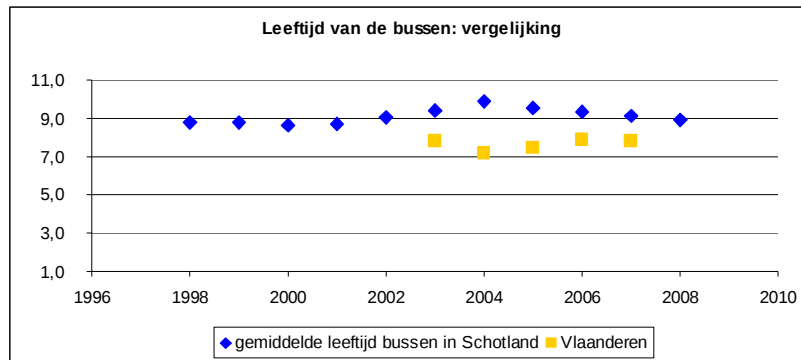
Inputindicator: H4



27

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

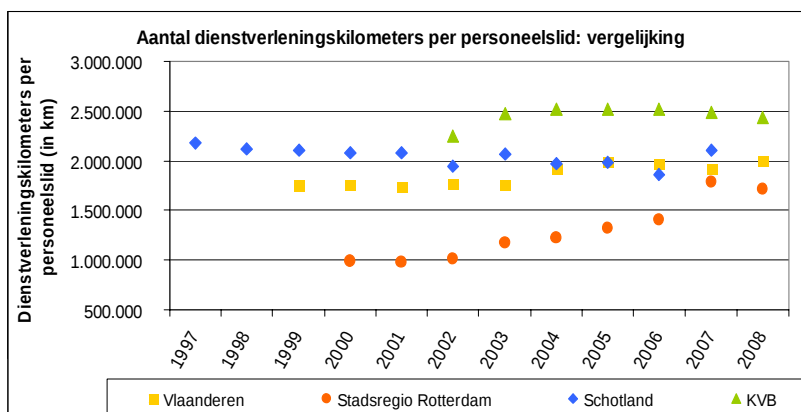
Inputindicator: H5



28

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

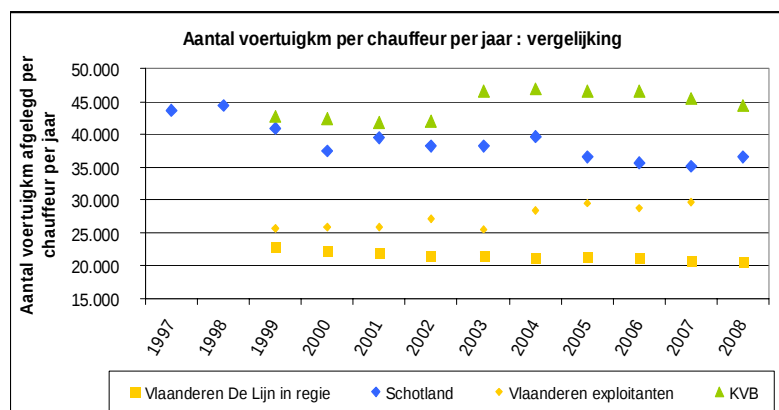
Inputindicator: H6



29

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Inputindicator: H6



30

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Inputindicator: Uitgaven voor veiligheid (geen gegevens beschikbaar in buitenland)
 Inputindicator: Uitgaven voor marketing en communicatie (H8)

Over deze indicator zijn enkel voor Vlaanderen gegevens beschikbaar

Marketing en communicatiekosten

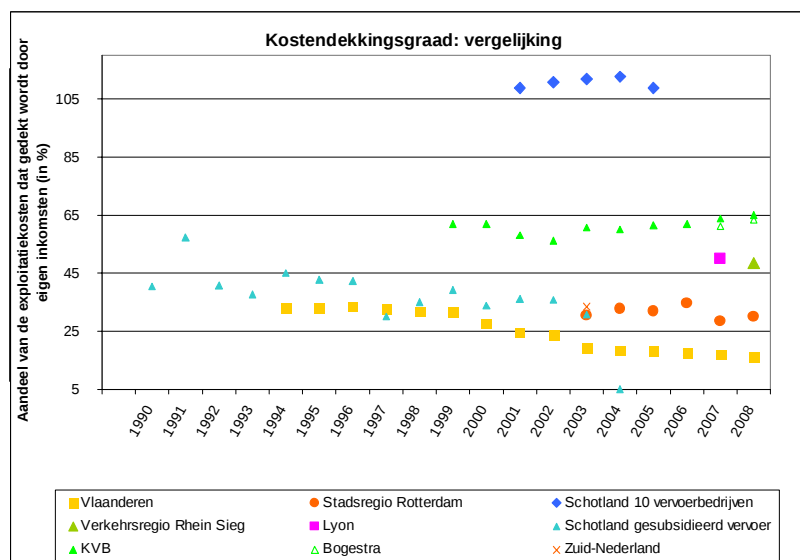
in €	M & C
Personeel	14,813,427
Verbruiken	244,799
Goederen & Diensten	12,264,684
Totaal	27,322,910

€27m of 3% van de exploitatiekosten

32

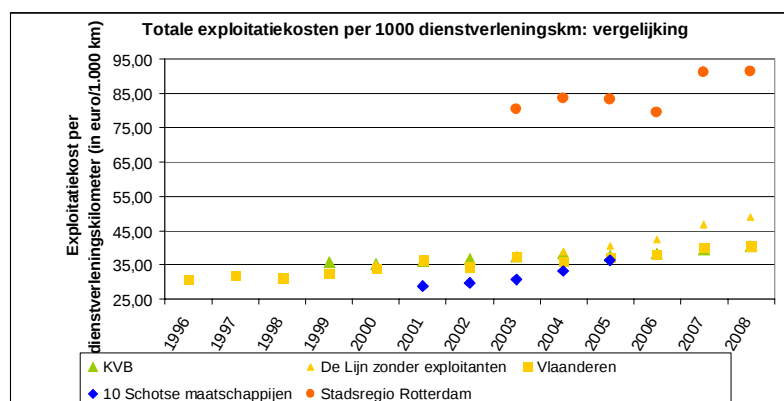
Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Transactie-indicator: H9



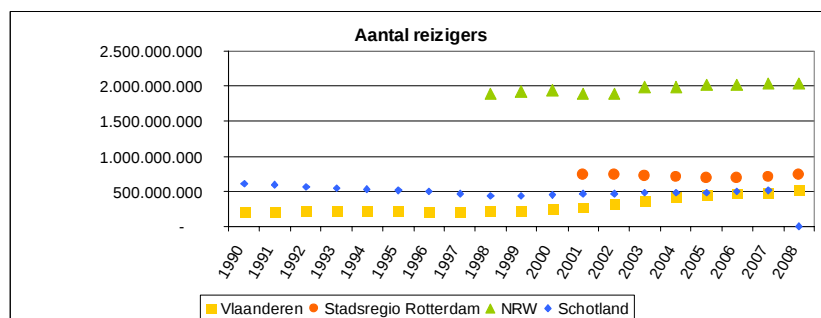
Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Transactie-indicator: H9



Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

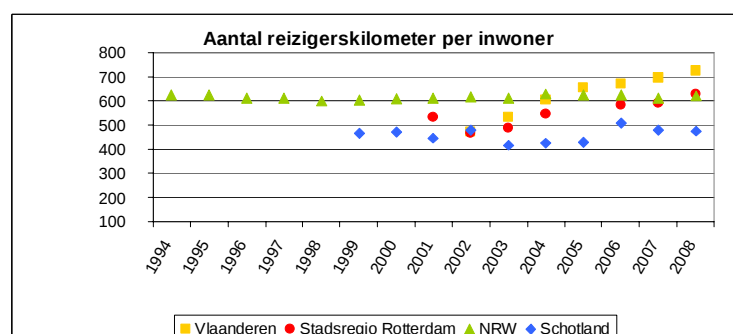
Outputindicator: H10



35

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

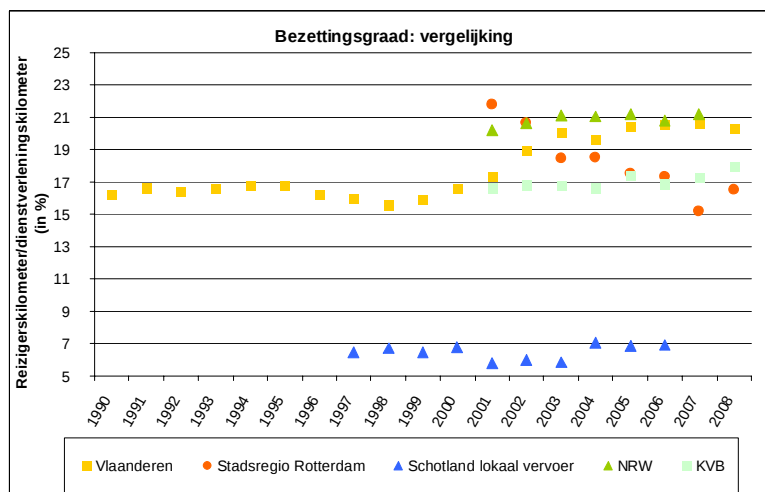
Outputindicator: H10



36

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

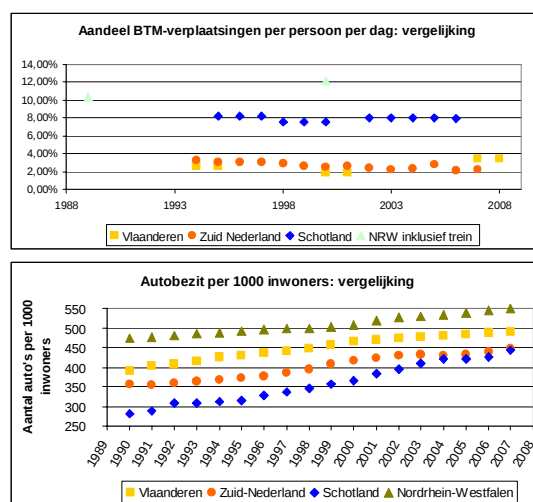
Outputindicator: H11



37

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Outcome-indicator: H12



38

Deel 4 – De benchmarkvergelijking tussen regio's

Outcome-indicator: Klantentevredenheid (H13)

Ook al verschillen de scoringsmechanismen, toch kan men afleiden uit de kwalitatieve bespreking dat Vlaanderen zeker even goed scoort als de andere regio's.

39

Deel 5

Conclusie en Aanbevelingen

Deel 5 – Conclusies

Punten van overeenkomst in de benchmark

- de overheidsmiddelen voor openbaar vervoer stijgen;
- het aanbod aan openbaar vervoer stijgt en ligt op een vergelijkbaar peil als in het buitenland;
- tendens naar meer vraaggestuurd vervoer;
- overal aandacht voor milieuvriendelijkheid en toegankelijkheid;
- aandacht voor de uitbouw van de strategische en planningsfunctie;
- een actief prijsbeleid ressorteert slechts beperkte modal shift effecten.

39

Deel 5 – Conclusies

Verschilpunten tussen Vlaanderen en de buitenlandse regio's

- De exploitatie van BTM in Vlaanderen heeft een zeer lage kostendekkingsgraad;
- In andere regio's stuurt men (soms ten dele) op kostendekking en de prijszetting (en soms het aanbod) zijn daarbij ondergeschikt, in Vlaanderen is dit omgekeerd;
- Vlaanderen kent een systeem van relatief goedkope netabonnements voor een jaar, enkel Schotland heeft recent een vergelijkbaar systeem geïntroduceerd;
- De relatief lage kostendekkingsgraad is in mindere mate te wijten in verschillen in exploitatiekosten. Hier zou meer gedetailleerde analyse aangewezen zijn.

39

Deel 5 – Aanbevelingen

Aandachtspunten met betrekking tot de organisatievorm

- In Vlaanderen is er een transparante structuur met 1 sturend niveau en 1 uitvoerend niveau
- De taken van het tactisch niveau, dat in het buitenland als intermediair niveau georganiseerd is, zijn in Vlaanderen niet duidelijk toegewezen
- Cruciale tactische activiteiten die zouden moeten toegewezen worden zijn:
 - Monitoren van het verplaatsingsgedrag
 - Bepalen van een faire prijs voor alle groepen van gebruikers / types vervoerbewijzen
 - Het afstemmen van het aanbod op de vraag
- De effectiviteit en de efficiëntie van het vervoerbeleid in Vlaanderen zou permanent moeten worden gemonitord via een aantal indicatoren

39

Deel 5 – Aanbevelingen

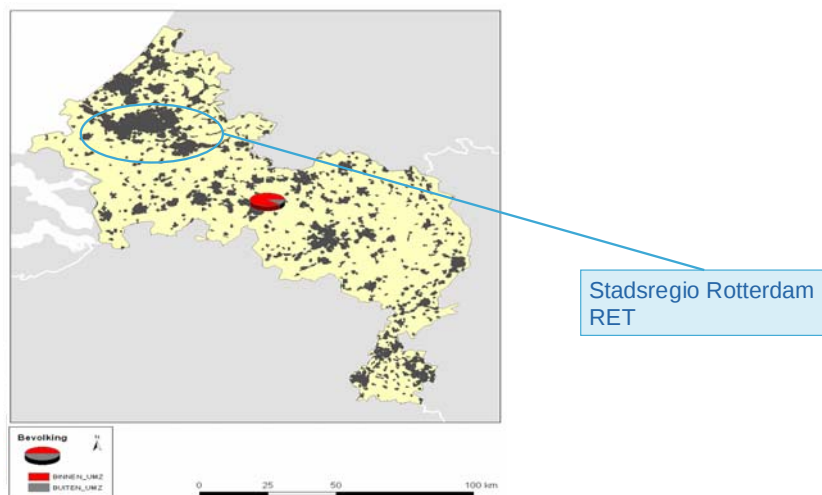
Aandachtspunten met betrekking tot de kostendeckingsgraad

- De netabonnementen en goedkope langlopende abonnementen werden ingevoerd zonder dat er voldoende zicht was op de prijselasticiteit van de vraag.
- Om de kostendeckingsgraad bij te kunnen sturen zouden volgende vragen verder moeten worden onderzocht:
 - Wat is het verschil in kostprijs tussen een BTM verplaatsing en een verplaatsing met andere vervoersmodi?
 - Wat is de prijselasticiteit van de vraag?
 - Wat is het verplaatsingsgedrag van reizigers per type vervoerbewijs?

39

Deel 2 – Selectie van de benchmarkregio's

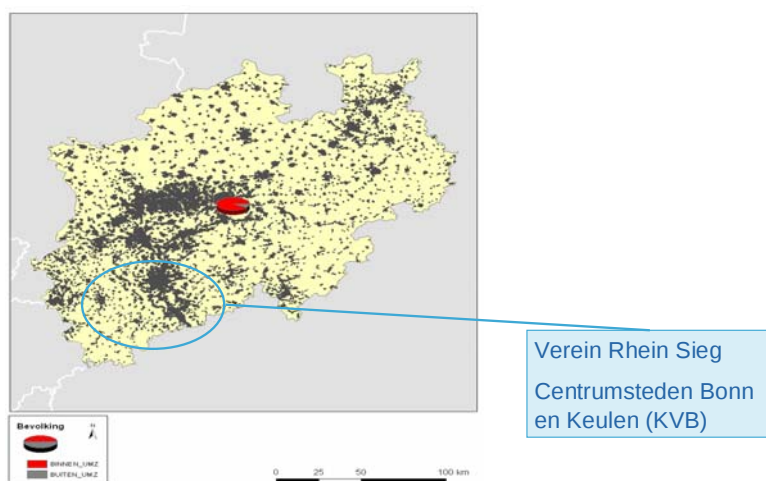
Kenmerken van de regio's



13

Deel 2 – Selectie van de benchmarkregio's

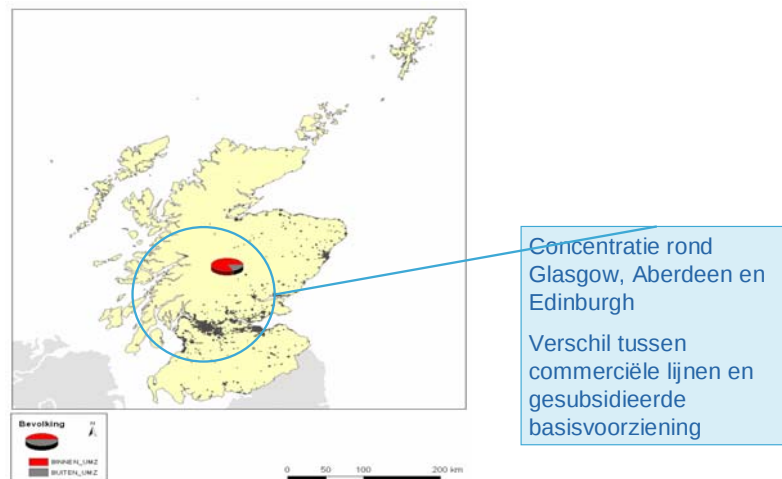
Nordrhein-Westfalen



14

Deel 2 – Selectie van de benchmarkregio's

Schotland



Weergave morfologische zones Schotland

Vlaamse Overheid • Internationale Benchmarkstudie Openbaar Vervoer

15