

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



stuk **626** (2009-2010) – Nr. 1
ingediend op 8 juli 2010 (2009-2010)

Gedachtewisseling

over de evaluatie van de beheersovereenkomst
van De Lijn

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door de dames Annick De Ridder en Karin Brouwers

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 Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde;
de heren Marino Keulen, Sas van Rouveroi;
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;
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoudt, de heer Johan Deckmyn, mevrouw Katleen Martens;
de heer Jean-Jacques De Gucht, mevrouw Annick De Ridder;
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 minister.....	5
II. Toelichting door de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn..	5
1. De realisatie van de 23 operationele doelstellingen	6
1.1. Uitvoering van het openbaarvervoerbeleid.....	6
1.2. Adviseren en uitdragen beleid gemeenschappelijk vervoer	6
1.3. Invoering basismobiliteit.....	6
1.4. Toepassing van het netmanagement	7
1.4.1. Projectvoorbereiding	7
1.4.2. Convenantenbeleid	7
1.4.3. Jaarprogramma en keuze projecten	7
1.4.4. Voorbeelden van grote projecten	7
1.5. Verdeling exploitatiemiddelen	8
1.6. Integrale kwaliteitszorg.....	8
1.6.1. Tweejaarlijkse tevredenheidsmeting.....	8
1.6.2. Kwaliteitsmonitor.....	8
1.7. Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid.....	8
1.7.1. Klantvriendelijkheid.....	8
1.7.2. Veiligheid.....	9
1.8. Kwaliteitsbewaking van het net.....	9
1.9. Kwantiteit van het aanbod	9
1.10. Telsysteem.....	9
1.11. Groei aantal reizigers	9
1.12. Contracten met exploitanten.....	10
1.13. Informatie voor de klant	10
1.14. Promotie, marketing en verkoop	10
1.15. Klantenreacties	10
1.16. Objectieve behoefteanalyse en investeringsprogramma	10
1.17. Beheer en kwaliteit voertuigenpark	10
1.18. Uitbreiding van het net voor infrastructuurgebonden exploitatie..	11
1.19. Doorstroming	11
1.20. Exploitatiegebonden investeringen en duurzame milieu-investeringen	11
1.21. Onthaalinfrastructuur.....	11

1.22. Kwaliteit van de investeringen	11
1.23. Mobiliteitsconvenants	11
2. Overige verplichtingen	11
2.1. Artikel 21 Exploitatierekening – artikel 22 Begroting	11
2.2. Artikel 29 Verplichtingen inzake tarieven en tariefreglementering	11
III. Toelichting door de heer Yvan Verbakel, regeringscommissaris	12
1. Artikel 17 Algemene verplichtingen	12
2. Artikel 18 Financiële verplichtingen	12
3. Artikel 19 Flankerend beleid	13
4. Artikel 25 Indicatoren verbonden met de strategische en operationele doelstellingen van de beheersovereenkomst van De Lijn	13
5. Artikel 24 Opvolging	13
6. Operationele doelstellingen	13
7. Financiële situatie van De Lijn	14
8. Aanbevelingen	14
IV. Technische bespreking	14
V. Het politieke debat	23
1. De aandachtspunten van de minister	23
1.1. De klant centraal	23
1.2. Vraaggestuurd	24
1.3. Efficiëntie	24
1.4. Het leefmilieu	25
1.5. Rol lokale overheid	25
1.6. Het personeel	25
1.7. Veiligheid	25
1.8. Netmanagement	25
1.9. Mobiliteitsvisie 2020	25
1.10. Administratieve vereenvoudiging	25
1.11. Samenwerking	26
1.12. Leerlingenvervoer	26
1.13. Marketing	26
2. Opmerkingen en vragen van de leden	26
Gebruikte afkortingen	29
Bijlage 1: De presentatie van de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn	31
Bijlage 2: De presentatie van de heer Yvan Verbakel, regeringscommissaris bij De Lijn	59

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 10 en 24 juni 2010 een gedachtewisseling over de evaluatie van de beheersovereenkomst van De Lijn¹.

Op 10 juni 2010 gaf mevrouw Hilde Crevits, minister van Mobiliteit en Openbare Werken, een inleiding. Zij liet de evaluatie van de beheersovereenkomst toelichten door de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn en de heer Yvan Verbakel, afdelingshoofd Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid, Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW), regeringscommissaris bij De Lijn. Daarna werd een en ander op vragen van leden technisch verduidelijkt. Op 24 juni 2010 volgde het politieke debat.

De presentaties waarmee de heren Kesteloot en Verbakel hun uiteenzettingen illustreerden, zijn als bijlage in dit verslag opgenomen.

I. TOELICHTING DOOR DE MINISTER

Mevrouw *Hilde Crevits*, minister van Mobiliteit en Openbare Werken wil eerst een misverstand rechtzetten. De beheersovereenkomst van De Lijn is nog niet afgelopen. De overeenkomst is weliswaar afgesloten op 3 oktober 2003 voor een termijn die liep van 1 juli 2003 tot 31 december 2009. Maar intussen is het decreet Bestuurlijk Beleid van kracht geworden en daarin staat dat alle beheersovereenkomsten die voor 2008 zijn afgesloten, blijven gelden tot 31 december 2010. De minister heeft dat laten onderzoeken door de juridische dienst van haar administratie en die heeft bevestigd dat ook de beheersovereenkomst van De Lijn onder die regeling valt.

Volgens de beheersovereenkomst moet De Lijn jaarlijks een evaluatie maken. Het verslag moet telkens tegen 15 juli bezorgd worden. Ten behoeve van deze gedachtewisseling heeft De Lijn de evaluatie eerder gemaakt. Artikel 26 van de beheersovereenkomst stelt dat De Lijn ook een evaluatie moet maken van de hele termijn van de beheersovereenkomst, dus van 2003-2009. Ook de Vlaamse Regering moet voor eind september 2010 de uitvoering van de overeenkomst en de overeenkomst zelf evalueren op basis van de rapporten. Ten behoeve van deze gedachtewisseling heeft De Lijn zelf een evaluatie gemaakt voor de periode 2003-2009. Die is al bezorgd aan de parlementsleden maar nog niet goedgekeurd door de raad van bestuur. Uiteraard moet ook de Vlaamse Regering nog een evaluatie maken. De minister zal daarbij rekening houden met wat op de gedachtewisseling gezegd wordt.

De toezichthouder van De Lijn is het departement. De minister heeft gevraagd aan het departement om een evaluatie te maken van de beheersovereenkomst, rekening houdend met de evaluatie van De Lijn. De heer Yvan Verbakel, regeringscommissaris, volgt namens het departement het dossier en heeft ook een nota opgesteld.

II. TOELICHTING DOOR DE HEER ROGER KESTELOOT, DIRECTEUR-GENERAAL VAN DE LIJN

De heer *Roger Kesteloot*, directeur-generaal De Lijn, wil, op basis van de jaarlijkse evaluatieverslagen van De Lijn, inzicht verschaffen in de uitvoering van de beheersovereenkomst 2003-2009. De looptijd van de beheersovereenkomst is verlengd tot 31 december 2010. De algemene evaluatie zal dus volgend jaar aangevuld worden met de gegevens van 2010.

De evaluatie gebeurt op basis van een aantal principes. De financiële aspecten worden beoordeeld aan de hand van het jaarverslag en de jaarrekening, goedgekeurd door de algemene vergadering. De jaarrekening wordt ook geattesteerd door een college van commissarissen. Voor het overige wordt in de beheersovereenkomst verwezen naar het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de rapportering over het personenvervoer. In het

¹ Voor de parlementaire behandeling van het ontwerp van die beheersovereenkomst, zie *Parl. St.* VI. Parl. 2002-03, nr. 1706/1-3.

kader daarvan levert De Lijn tegen 31 maart een hele batterij statistieken aan het departement. Dat verwerkt de statistieken in het jaarboek Personenvervoer dat op internet wordt gepubliceerd. Tot slot maakt De Lijn zelf een verslag dat aan departement en minister bezorgd wordt.

Voor dat document baseert De Lijn zich op wat in de beheersovereenkomst zelf staat, met name op de operationele doelstellingen. Volgens het sjabloon dat in 2003 gold voor beheersovereenkomsten is er telkens een onderscheid gemaakt tussen verbintenissen van De Lijn en van het Vlaamse Gewest. De verbintenissen van De Lijn zijn verdeeld in strategische en operationele doelstellingen. Een discussie in de toenmalige parlementaire commissie heeft ertoe geleid dat als bijlage bij de beheersovereenkomst een set van indicatoren is opgenomen. Over de definitie en de invulling van die indicatoren zijn afspraken gemaakt met het Rekenhof.

De Lijn rapporteert over 23 operationele doelstellingen en over een aantal bijkomende verplichtingen die los staan van de kerntaken van De Lijn. Het gaat om verplichtingen in verband met de manier waarop de exploitatierekening wordt opgesteld, verplichtingen in verband met tarieven en tariefreglementeringen. De Lijn heeft ook een decretale opdracht voor een deel van het leerlingenvervoer en voor mobiliteitsmanagement.

1. De realisatie van de 23 operationele doelstellingen

1.1. Uitvoering van het openbaarvervoerbeleid

De eerste doelstellingen hebben te maken met de verbintenis van De Lijn om het openbaarvervoerbeleid mee uit te voeren. Centraal daarin staat de aanpak van de openbaarvervoerknooppunten. Die heeft als basis gediend om de afgelopen jaren de uitbouw van het net te structureren volgens een hiërarchie van verschillende types van openbaarvervoer-verbindingen. Die hiërarchie was de basis van het Pegasusplan van 2003 voor de Vlaamse Ruit, het Spartacusplan voor Limburg, het Neptunusplan voor West-Vlaanderen en voor de integratie van dit alles in de mobiliteitsvisie 2020.

1.2. Adviseren en uitdragen beleid gemeenschappelijk vervoer

Er is De Lijn ook gevraagd een actieve rol te spelen bij het adviseren. Het aantal adviezen is een gebrekkige indicator want zegt niets over de inhoud en over de impact van de adviezen. Gaandeweg is het aantal adviezen op de verschillende bestuursniveaus vergroot.

1.3. Invoering basismobiliteit

Een inhoudelijk en budgettair belangrijk onderdeel van de beheersovereenkomst is de basismobiliteit. Die moest uitgevoerd worden tegen eind 2006, uiteraard op basis van de bepalingen in het decreet Personenvervoer en het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de basismobiliteit. Uiteindelijk is de basismobiliteit gerealiseerd in het eerste kwartaal van 2007. In 2006 is het laatste programma basismobiliteit opgesteld en goedgekeurd door de minister. De laatste projecten zijn gestart in het eerste kwartaal 2007.

In 2008 heeft De Lijn voor het Vlaams Parlement de invoering van basismobiliteit geëvalueerd². Voor 97 percent van de Vlaamse woonoppervlakte wordt het afstandscriterium tot de haltes gehaald. Voor 86 percent van de inwoners en 84 percent van de oppervlakte wordt ook aan het frequentiecriterium voldaan. Voor een nog verdere invulling van het

² Onderzoek naar het rapport betreffende de interne evaluatie van de invoering van de basismobiliteit door De Lijn. Motie tot onderzoek door het Rekenhof, *Parl. St.* Vl. Parl. 2007-08, nr. 1805/1-2, en Verslag van het Rekenhof over de evaluatie van de kostprijs en effectiviteit van de basismobiliteit bij De Lijn, *Parl. St.* Vl. Parl. 2008-09, nr. 37/1-2.

frequentie criterium, vooral in het weekend, weegt het reizigerspotentieel niet op tegen de oplopende kost. Het aanbod van de basismobiliteit wordt nog wel opgenomen in de gebiedsevaluaties.

1.4. Toepassing van het netmanagement

1.4.1. Projectvoorbereiding

Het tweede onderdeel van het decreet Personenvervoer dat zijn vertaling vond in de beheersovereenkomst was het netmanagement. Daarbij is de overstap gemaakt van een aanbodgerichte aanpak, gebaseerd op basismobiliteit, naar een vraaggestuurde aanpak, gebaseerd op potentieelonderzoeken. In de eerste jaren van de beheersovereenkomst heeft De Lijn een methodiek voor die potentieelonderzoeken ontwikkeld. Die methodiek past de verkeersmodellen van Vlaanderen en van de provincies toe op het openbaar vervoer. Zo kan het potentieel van een bepaald traject beoordeeld worden. Sinds 2006 is op basis van het potentieelonderzoek jaarlijks een prioriteitenlijst voor projecten netmanagement opgesteld. De minister gaf dan goedkeuring om de projecten het volgende jaar uit te voeren. In de jaren 2007, 2008 en 2009 is er telkens in de begroting een groeipad uitgestippeld dat een behoorlijk aantal nieuwe projecten mogelijk gemaakt heeft, niet meer aanbodgericht op basis van basismobiliteit, maar vraaggericht op basis van een potentieelonderzoek.

1.4.2. Convenantenbeleid

De projecten netmanagement passen in het mobiliteitsconvenantenbeleid. Ze worden vooraf onderworpen aan een beoordeling van de openbaarvervoercommissies. Ze maken ook het voorwerp uit van een convenantmodule. De uitvoering van een project wordt daardoor automatisch gekoppeld aan twee andere modules van het convenant: over de informatie en de communicatie en over doorstroming van het openbaar vervoer.

1.4.3. Jaarprogramma en keuze projecten

Het jaarprogramma en de prioriteitenlijst die voorafgaan aan het netmanagement, worden zoals gezegd samengesteld na potentieelonderzoek. Daarbij wordt een aantal criteria gehanteerd: de nettoreizigerswinst, de bijdrage tot de modale verschuiving, vooral in het woon-werkverkeer, de afweging reizigerswinst-kosten. Er wordt ook nagegaan in hoeverre een project capaciteitsproblemen oplost. Dat kan onder meer door frequentieverhogingen. Ook het element verkeersveiligheid wordt in rekening gebracht. Dat heeft ertoe geleid dat er in een aantal steden meer laatavondvervoer en nachtnetten gekomen zijn. Ook met de bijdrage tot duurzaamheid en een schoner milieu wordt rekening gehouden. Dit jaar worden er geen nieuwe projecten in het kader van netmanagement gestart.

1.4.4. Voorbeelden van grote projecten

De uitgangspunten van netmanagement zijn ook toegepast op een strategisch project van de Vlaamse Regering dat dateert van na de beheersovereenkomst, het START-initiatief in de luchthavenregio Zaventem (Strategisch Actieplan voor de Reconversie en Teverkstelling in de Luchthavenregio). De Lijn heeft een bijdrage geleverd aan het verbeteren van het openbaar vervoer van en naar de luchthaven en heeft zich daarbij specifiek gericht op het woon-werkverkeer.

1.5. *Verdeling exploitatiemiddelen*

Door de toepassing van de objectiveringmethodiek zou tegen 2012 de verdeling van de budgetten op historische basis, zoals het sinds het ontstaan van De Lijn gebeurt, vervangen worden door een budgetverdeling op basis van de vervoersbehoeften.

1.6. *Integrale kwaliteitszorg*

1.6.1. *Tweejaarlijkse tevredenheidsmeting*

Een belangrijke verbintenis in de beheersovereenkomst is een tweejaarlijkse klantentevredenheidsenquête. Die gebeurt al sinds 1996. In de pare jaren van de beheersovereenkomst zijn er klantentevredenheidsonderzoeken gebeurd. Het veldwerk van het onderzoek 2010 is ondertussen afgerond, maar de rapportering kan pas later gebeuren.

De tevredenheidsenquête wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau dat er allerhande analyses op toepast. Dat maakt het De Lijn mogelijk te beoordelen welke kwaliteitsfactoren de klanten belangrijk vinden en in welke mate ze tevreden zijn over de dienstverlening van De Lijn. Dat maakt het mogelijk kwadranten te formuleren van aspecten waaraan de vervoersmaatschappij moet werken of waarin ze sterk is. Het management wil er vooral verbeterpunten uit distilleren. Uit de laatste tevredenheidsmeting 2008 kwam als allerbelangrijkste prioritair verbeterpunt, bevestigd door verdere continuumetingen, naar voren: informatie en communicatie. Daar hecht de klant veel belang aan, maar De Lijn scoort niet zo goed.

1.6.2. *Kwaliteitsmonitor*

De Lijn is pas tevreden als tachtig percent van haar klanten zegt in het algemeen tevreden of zeer tevreden te zijn. Van de prioritaire factoren verwacht de maatschappij dat minstens 70 percent van de klanten tevreden of zeer tevreden is. Voor de minder prioritaire factoren is het streefpercentage 60 percent. De kwaliteitsmonitor is gebaseerd op de tweejaarlijkse kwaliteitsmetingen, op continue metingen en op de klantenreacties. Klantenreacties zijn vooral klachten maar ook felicitaties.

De kwaliteitsmonitor maakt het mogelijk uitspraken te doen over de klantentevredenheid tot op het niveau van de stelplaatsen en de contractanten, maar ook remediëringssacties uit te werken op elk niveau.

1.7. *Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid*

1.7.1. *Klantvriendelijkheid*

Uiteraard hechten de reizigers vooral belang aan de klantvriendelijkheid van de chauffeur. Daarom zet De Lijn sterk in op klantvriendelijkheid bij de opleiding van de chauffeurs, bijvoorbeeld in de opleiding vakbekwaamheid, in het kader van de Europese richtlijn en in de opleiding ecodriving.

De laatste jaren is De Lijn sterk gegroeid, zowel in aanbod en in reizigers, als in personeelsleden. De vervoermaatschappij heeft geprobeerd haar organisatiestructuren en interne processen daaraan aan te passen onder de naam 'nieuwe wegen'. Op dit ogenblik loopt er nog een studie over de interne processen inzake financiën en personeelsbeleid. Op het vlak van exploitatie heeft de maatschappij meer verantwoordelijkheid gegeven aan de regio's. Door de grote omvang van de organisatie stond zelfs de entiteit te ver van de klanten.

1.7.2. Veiligheid

De Lijn heeft zich ook geëngageerd om aan verkeersveiligheid een belangrijke plaats toe te kennen, onder meer in het personeelsbeleid en de opleiding. Het aantal ongevallen per 100.000 kilometer wordt nauwgezet in kaart gebracht. In de periode van de beheersovereenkomst stijgt het aantal ongevallen maar ook het aantal afgelegde kilometers. Het aantal ongevallen per 100.000 kilometer blijft stabiel of daalt licht. De Lijn blijft streven naar zo weinig mogelijk ongevallen, vooral ongevallen waarvoor De Lijn verantwoordelijk is.

Het Veiligheidsplan is al besproken in het parlement³. Dat staat los van de beheersovereenkomst want de problemen met agressie en sociale veiligheid zijn later opgedoken.

1.8. Kwaliteitsbewaking van het net

De Lijn heeft zich er ook toe verplicht om te overleggen met andere vervoermaatschappijen. Onder meer de aansluitingen zijn zeker nog voor verbetering vatbaar. Een ander aspect is de oprichting van de Belgian Mobility Card-vennootschap, die voor een elektronisch vervoerbewijs zal zorgen voor zowel NMBS (Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen), TEC (Transport en Commun en Wallonie), MIVB (Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel) als De Lijn. Dat levert de klant niet alleen betalingsgemak op maar biedt ook voordelen op het vlak van de registratie van reizigersaantallen en op het vlak van informatie aan de chauffeur.

1.9. Kwantiteit van het aanbod

De kwantitatieve indicator van het aanbod is naar Nederlands model uitgedrukt in dienstregelingen. Die zijn positief geëvolueerd. In de periode van de grootscheepse onderhoudswerken aan de ring rond Antwerpen zijn de dienstregelingen zelfs sterk gestegen. De Lijn heeft toen, met steun van de Vlaamse Regering, de gelegenheid gehad om een alternatief te bieden aan diegenen die nadeel ondervonden van de werken. Achteraf is gebleken dat het potentieel groot genoeg was om een derde van het oorspronkelijk tijdelijke aanbod te behouden.

1.10. Telsysteem

De beheersovereenkomst spreekt over het onderzoeken van een telsysteem. De reizigersaantallen vormen immers reeds lang voer voor discussie. Het registratiesysteem wordt gekoppeld aan het elektronische ticketingsysteem waarvoor de aanbestedingsprocedure momenteel loopt: het project Retibo (registratie, ticketing en boordcomputer). De raad van bestuur heeft al een paar beslissingen genomen, de Inspectie van Financiën heeft positief advies gegeven. Nog dit jaar zal er een test gebeuren met de kaarten. Begin volgend jaar wordt een proefproject uitgewerkt, in Vlaams-Brabant. Daar kan immers de afstemming op de MIVB getest worden. De MIVB loopt trouwens een beetje voor op de andere bedrijven. Het is de bedoeling nadien het systeem geleidelijk uit te rollen. Alle bussen moeten immers uitgerust worden met de apparatuur. Het systeem zal volledig ingevoerd zijn half 2013 met de elektronische tickets voor occasionele gebruikers. De abonnees zullen eerder een elektronisch vervoerbewijs hebben. Het is nu vooral de registratie van gebruik door abonnees dat tot discussies leidt.

1.11. Groei aantal reizigers

Volgens de methode van beheersovereenkomst, in voege sinds 1991, groeit het aantal reizigers. Dat is trouwens een doelstelling van de beheersovereenkomst. Volgens die methode zijn er in 2009 531 miljoen opstappers.

³ Parl. St. VI. Parl. 2009-10, nr. 627.

1.12. Contracten met exploitanten

Een deel van de exploitatie is uitbesteed aan bedrijven die in opdracht van De Lijn werken. De klant merkt daar niet veel van omdat de exploitanten ook met de kleuren van De Lijn rijden. De Lijn heeft de procedure afgewerkt voor de heraanbesteding van een aantal contracten. Eind 2007 is de evaluatie van de contracten afgerond, acht contracten zijn opnieuw aanbesteed.

Op dit moment zijn er 238 contracten met privé-exploitanten waarvan 150 voor het regulier vervoer, 77 belbuscontracten en 11 contracten voor een combinatie van beide. De contracten in het kader van het leerlingenvervoer vallen hier niet onder. De Lijn heeft zich geëngageerd om op het einde van de beheersovereenkomst aan een 50/50-verhouding tussen eigen beheer en exploitanten te komen. Uit de cijfers van de afgelegde kilometers blijkt dat De Lijn zich aan die verbintenis gehouden heeft: 104,9 miljoen kilometer van de busexploitatie worden gereden door exploitanten, 104,8 miljoen kilometers door De Lijn zelf. De tramexploitatie gebeurt uitsluitend in eigen beheer.

1.13. Informatie voor de klant

In de klantentevredenheidsmeting zijn informatie en communicatie heel belangrijk. De Lijn heeft dan ook heel wat projecten en deelprojecten uitgevoerd op het vlak van informatie. De komende jaren zal er heel wat aandacht besteed worden aan realtime-informatie en betere informatie bij omleiding of andere storingen van de dienstverlening. Snel informatie geven over onverwachte gebeurtenissen is natuurlijk ook het moeilijkst.

1.14. Promotie, marketing en verkoop

De Lijn voerde in de voorbije zeven jaar een aantal opvallende campagnes. Nog bezig is de campagne 'Je in groep verplaatsen heeft zo zijn voordelen'.

1.15. Klantenreacties

Klantenreacties worden systematisch geregistreerd. De Lijn heeft daar een protocol over met de Vlaamse Ombudsman. Het aantal klantenreacties ligt hoog, maar dat is het gevolg van een bewuste keuze om de drempel laag te houden. De Lijn heeft daarover een overeenkomst met de Vlaamse Infolijn en biedt daarenboven de mogelijkheid om online klantenreacties te melden. De klantenreacties zijn nuttig voor De Lijn omdat ze informatie opleveren die het de maatschappij mogelijk maken haar dienstverlening te verbeteren.

1.16. Objectieve behoefteanalyse en investeringsprogramma

De heer Kesteloot toont een schematisch overzicht 2003-2009 van de investeringen per beleidsdomein (zie bijlage 1 – slide 29).

1.17. Beheer en kwaliteit voertuigenpark

De Lijn hanteert doelstellingen voor de leeftijd van het voertuigenpark. Bussen mogen gemiddeld zeven jaar en maximaal acht jaar oud zijn. In 2009 ligt het algemene gemiddelde iets hoger dan de norm. De procedure voor de aanbesteding van nieuwe bussen heeft vertraging opgelopen omdat de Vlaamse Regering De Lijn gevraagd heeft te onderzoeken of er geen pps-formule (publiek-private samenwerking) mogelijk was. Voor trams geldt hetzelfde. Voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer is De Lijn stelselmatig gaan investeren in trams en bussen met een lage opstap, de zogenaamde lagevloertrams of -bussen.

1.18. *Uitbreiding van het net voor infrastructuurgebonden exploitatie*

Voorts zijn er de tramprojecten. In het kader van de Mobiliteitsvisie 2020 wordt nu gewerkt aan de prioriteitstelling. Met pps worden er een aantal tramlijnen gerealiseerd: Brabo I, Deurne-Wijnegem, Mortsel-Boechout. Er wordt gewerkt aan de ingebruikname van de premetro tot Wommelgem. De eerste kandidatuurstellingen voor de eerste as van het Spartacusproject zijn binnen. De voorbereiding voor de verlenging van de tramlijn Zwijnaarde-Brug naar Zwijnaarde-Dorp is zo goed als afgerond.

1.19. *Doorstroming*

Een goede doorstroming is belangrijk voor de stiptheid, de arbeidsomstandigheden van de chauffeurs, de exploitatiekosten van De Lijn. Een taskforce met het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV), het departement en De Lijn bekijkt hoe de doorstroming kan verbeteren.

1.20. *Exploitatiegebonden investeringen en duurzame milieu-investeringen*

De Lijn investeert ook in duurzaamheid. Zo zouden alle bussen waarvoor dat technisch mogelijk is, tegen oktober roetfilters moeten hebben. Er zijn echter nog andere mogelijkheden zoals het gebruik van hernieuwbare energie, het duurzame beheer van gebouwen en installaties. Ook daar wordt in samenwerking met de minister en het kabinet nog verder aan gewerkt.

1.21. *Onthaalinfrastructuur*

Spreker toont een overzicht van de grote projecten van de voorbije zeven jaar (zie bijlage 1 – slide 41).

1.22. *Kwaliteit van de investeringen*

Er is nagenoeg maandelijks overleg over investeringen met het kabinet en de administratie.

1.23. *Mobiliteitsconvenants*

Voor een overzicht zie bijlage 1 (slide 43).

2. *Overige verplichtingen***2.1. *Artikel 21 Exploitatierekening – artikel 22 Begroting***

De spreker vervolgt met de aanvullende verbintenissen. De Lijn stelt elk jaar een exploitatierekening en een begroting op. Volgens de beheersovereenkomst moeten die minstens in evenwicht zijn. Dat is gedurende de hele periode gelukt. De begrotingen worden opgesteld conform de instructies.

2.2. *Artikel 29 Verplichtingen inzake tarieven en tariefreglementering*

De Lijn heeft de afgelopen periode bewust een prijsspanning gecreëerd tussen de verkoop van tickets op het voertuig en de voorverkoop in een uitgebreid net van verkooppunten, het voorkoopnet. Dat heeft voordelen op het vlak van veiligheid. Er gebeuren immers veel minder geldtransacties op bus of tram zelf. Dat heeft ook tijdswinst tot gevolg. Dat is een behoorlijk succes geweest, nauwelijks twee tot drie percent van de lijnkaarten wordt nog op de bus zelf gekocht. Een andere belangrijke ontwikkeling is de sms-ticketing, gestart in Antwerpen en Gent, maar ondertussen uitgebreid over heel Vlaanderen. Voorlopig is

er maar één provider, maar De Lijn heeft goede hoop om op korte termijn met de andere twee providers tot een akkoord te komen.

III. TOELICHTING DOOR DE HEER YVAN VERBAKEL, REGERINGSCOMMISSARIS

1. Artikel 17 Algemene verplichtingen

De heer *Yvan Verbakel*, regeringscommissaris, verklaart dat het Departement MOW heeft onderzocht of De Lijn haar verplichtingen heeft volbracht. De algemene verplichtingen zijn opgesomd in artikel 17 (zie slide in bijlage 2). Wat de beleidsvoorbereiding betreft, neemt De Lijn in de openbaarvervoercommissies wel degelijk deel aan de beleidsvoorbereiding met betrekking tot exploitatie- en doorstromingsprojecten. Bij de goedkeuring van de investeringsplannen is de leningsmachtiging van 52 miljoen euro afgeschaft, maar omgezet in een eenmalige stijging van de investeringsdotatie. De exploitatieprojecten komen dan ieder jaar in de beleidsbrief van de minister.

Voor de gegevensverstrekking stemt De Lijn zich sinds 2007 af op het onderzoek Verplaatsingsgedrag. Het departement geeft ondertussen in plaats van vijfjaarlijks jaarlijks een evolutie weer waar De Lijn sneller op kan inspelen. De Lijn krijgt ook van het Departement Onderwijs woon-schoolgegevens op NIS-code (Nationaal Instituut voor de Statistiek). De Lijn moet volgens de oude beheersovereenkomst haar aanbod afstellen op de afbakening van de regionaalstedelijke en grootstedelijke gebieden. Dat betekent dat als er bijkomend woongebied wordt afgebakend of als delen van landelijke gemeenten worden ingedeeld bij een stedelijk gebied, De Lijn in deze gebieden een aangepast aanbod moet voorzien.

Met betrekking tot de prioriteitenlijst en het fysisch programma, is de piek van projecten tegen november en december niet goed voor de prijsbepaling. Het departement stelt dan ook voor de projecten vroeger op het jaar te agenderen en in aanbesteding te brengen. Dat zal voordeliger prijzen opleveren. Een behoorlijk aantal projecten is door de Inspectie van Financiën afgekeurd. Ook op dat vlak is dus verbetering mogelijk.

In 2007 heeft De Lijn met de NMBS overlegd, wat tot weinig resultaten geleid heeft. In het kader van het samenwerkingsakkoord over het Gewestelijk Expresnet Brussel hebben de vier betrokken overheden (gewesten en federale overheid) eind juni 2009 de studie GEN afgerond en opgeleverd. De studie resulteerde in een voorstel voor een suboptimaal GEN-netwerk. In februari heeft de huidige minister de onderhandelingen gestart voor een principeakkoord tussen de Vlaamse en Brusselse overheid.

2. Artikel 18 Financiële verplichtingen

De financiële verplichtingen worden onder één artikel gerapporteerd. Dat is nadelig voor de transparantie. Een mogelijkheid is om in de volgende beheersovereenkomst te werken met een ‘balanced scorecard’.

De Lijn heeft vanaf 2007 geen bijkomende middelen gekregen voor nieuwe tariefmaatregelen. Dat heeft te maken met het principe van netmanagement dat dan ingevoerd is. In de periode 2004-2006 zijn er heel wat middelen gegaan naar het behoorlijk geslaagde minderhinderplan Antwerpen. In 2007 zijn er negen van de dertien luchthavenlijnen gerealiseerd, in 2008 twee. In 2009 zijn de inspanningen uitgebreid tot de bedrijvenszones.

De Lijn krijgt jaarlijks 1,5 miljoen euro voor potentieelonderzoek. Voor de dotatie bijzonder geregeld vervoer, gaan er sinds 2002 middelen van Onderwijs naar de vervoermaatschappij. Er was een optimalisatie van het netwerk en van de kosten gevraagd. Dat is niet

gehaald. Ook de integratie van het bijzonder vervoer, het vervoer van kinderen uit het buitengewoon onderwijs, veeleer te laten overgaan naar het geregeld vervoer is niet gehaald.

Voor de cao's kreeg De Lijn in 2007 3,8 miljoen euro. In 2008 en 2009 moest De Lijn productiviteitsverhogingen aantonen om de bedragen van 9 en 6 miljoen euro te verwerven. De Lijn is erin geslaagd die te bewijzen. Zoals gezegd zijn er na 2007 geen leningsmachtigingen meer toegekend.

3. Artikel 19 Flankerend beleid

Wat betreft de doorstroming heeft de Vlaamse overheid haar engagement om jaarlijks 25 kilometer vrije busbanen aan te leggen, niet gehaald. Een derde van de verkeerslichten op de gewestwegen moest beïnvloedbaar zijn door de maatschappij, ook deze doelstelling is niet gehaald. Het is zaak om in de nieuwe beheersovereenkomst meer haalbare en SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden) geformuleerde doelstellingen op te leggen.

Over de afstemming van het investeringsprogramma tussen NMBS, MOW en De Lijn wordt er driemaandelijks overlegd. In februari 2007 is er een fonds Stationsomgevingen gecreëerd. De administratie wil graag duidelijkheid over de inbreng van De Lijn in die vaak grote projecten en wenst een duidelijke bovengrens in de bijdrage van De Lijn aan elk project. Het locatiebeleid en de terugbetaling van het woon-werkverkeer worden volgens de beleidsbrief van de minister gehandhaafd.

4. Artikel 25 Indicatoren verbonden met de strategische en operationele doelstellingen van de beheersovereenkomst van De Lijn

De indicatoren uit het rapporteringbesluit Personenvervoer over de weg 2003 worden beoordeeld in de jaarboeken die ook terug te vinden zijn op de website: <http://www.mobielvlaanderen.be/jaarboek-ovt>.

5. Artikel 24 Opvolging

Tussen 2005 en 2009 zijn er 29 overlegvergaderingen georganiseerd tussen MOW en De Lijn met praktische werkafspraken, onder meer betreffende de werking en de planning van de openbaarvervoercommissies. Er wordt steeds een stand van zaken van de exploitatie- en investeringsprojecten gegeven.

6. Operationele doelstellingen

Bij de uitvoering van het openbaarvervoerbeleid vertrekt De Lijn van een knooppunten-aanpak. Een goede aansluiting vergt heel wat aandacht bij de nieuwe beheersovereenkomst. Bij de verknoping op spooraanbod dient naar de toekomst meer aandacht te gaan om de steeds weerkerende reacties over gemiste aansluitingen te vermijden. De mobiliteitsvisie 2020 moet afgestemd worden op de beleidsnota van de minister. De visie moet ook onderworpen worden aan maatschappelijke kosten-batenanalyses. De Lijn dient prioritair de onderbouwing van dit 2020-plan te actualiseren aan de economische haalbaarheid en aan de beleidsnota van de minister.

Het netmanagement dient uit te gaan van een meer vraaggestuurde aanpak. MOW stelt voor om de potentieelonderzoeken meer af te stemmen op het jaarlijkse onderzoek van het verplaatsingsgedrag. Het departement vraagt De Lijn de methodiek van de objectieve verdeling van de exploitatiemiddelen te verfijnen. Het veiligheidsplan 2009⁴ is positief geëvalueerd. Ook de grotere klantvriendelijkheid van het personeel is een goede zaak.

⁴ Zie ook: *Parl. St.* VI. Parl. 2009-10, nr. 627/1.

In het kader van de kwaliteitsbewaking van het net, pleit het departement voor het afstemmen van aanbod, de tariefintegratie met Brussel en een evolutie naar vraaggedreven aanpak. Telsystemen moeten zo snel mogelijk geïmplementeerd worden zodat snel kan worden ingespeeld op wijzigingen van het verplaatsingsgedrag.

7. Financiële situatie van De Lijn

De overheidsinbreng in De Lijn wordt steeds belangrijker. In de periode tussen 2001 en 2008 zijn de middelen verdubbeld. Dat heeft te maken met de invoering van basismobiliteit en het minderhinderprogramma van Antwerpen. De inkomsten stijgen dan wel in absolute aantallen maar die stijging wordt tenietgedaan door de inflatie. De kostendekkingsgraad daalt ook. Dat heeft deels te maken met de bijkomende taken. In de nieuwe beheersovereenkomst dienen deze bijkomende opdrachten duidelijk gespecificeerd te worden en bijkomend dringt zich een marktverkenning op voor deze bijkomende diensten.

Het ritme van de rapporteringen op de raad van bestuur zijn opgedreven tot maandelijks. De ESR-rapporteringen (Europees Systeem van Nationale en Regionale Rekeningen) zijn een noodzakelijke verbetering. Voor Europa moet immers duidelijk zijn waarom De Lijn overheids subsidies krijgt. De bijkomende taken mogen dan zeker niet de basistaken overstijgen.

8. Aanbevelingen

Voor de nieuwe beheersovereenkomst dringt het Departement MOW er sterk op aan dat er een duidelijke afbakening komt van het strategisch, tactisch en uitvoerend niveau. Ook de prijselasticiteit moet nauwkeurig in kaart gebracht worden. Voorts is een permanente monitoring van het aankoopgedrag en het verplaatsingsgedrag nodig. Tot slot is het nodig oog te hebben voor de vier facetten van de balanced scorecard, namelijk maatschappelijke impact, klantvriendelijkheid, interne processen, leer- en groeimogelijkheden.

IV. TECHNISCHE BESPREKING

De heer *Bart Martens* vraagt of de Belgian Mobility Card zal leiden tot één rekening-systeem. Wordt het enkel een registratiesysteem of ook een ontwaardingsysteem? Is het mogelijk met dezelfde kaart te betalen op bus en trein en eventueel zelfs voor autodelen? Dat zou een alternatief kunnen bieden voor de bedrijfswagen waarbij het bedrijf zijn werknemers een kaart met het equivalente bedrag erop ter beschikking stelt.

De doelstellingen over doorstroming, zowel het aantal kilometer vrije busbanen als het aantal beïnvloedbare verkeerslichten, zijn niet gehaald. Het lid vraagt zich af of De Lijn geen werk moet maken van de 'ontbussing' van de steden. Op tal van stedelijke wegen wordt de vlotte doorstroming gehinderd door het te grote aantal openbaarvervoermiddelen. Trams en bussen volgen elkaar continu op. Als die telkens groen licht zouden krijgen, wordt het nooit groen voor het kruisende verkeer. Een alternatief zijn transferia aan de rand van de stad, waar de reizigers van bussen uit de stadsrand overstappen op een hoog-frequente tramverbinding die dan wel groen licht zou krijgen en veel sneller het hart van de stad zou bereiken. Dat zou de exploitatiekosten van bus- en tramverbindingen serieus kunnen drukken. Ondanks het overstappen zou de reiziger sneller op zijn bestemming geraken. In welke mate wil De Lijn die strategie hanteren?

Volgens de beheersovereenkomst mogen de trams maximaal gemiddeld 18 jaar oud zijn. De gemiddelde leeftijd is 28,8 jaar. Het gebruikscomfort van de oudere trams laat te wensen over. Zo is de instapdrempel heel hoog. Hoe zal De Lijn de gemiddelde leeftijd van de trams reduceren?

Mevrouw *Karin Brouwers* vindt dat de evaluatie van De Lijn beperkt is tot een opsomming. Uit de zeldzame opmerkingen worden er geen conclusies getrokken. Zo staat er ergens dat er ongevallen te wijten zijn aan de gelede bussen. Maar daar blijft het bij; er wordt geen oplossing voorgesteld, bijvoorbeeld minder gelede bussen aankopen.

Wat zijn de ervaringen van de MIVB met de MOBIB-pass?

De Lijn wijt het niet halen van de doorstromingscriteria aan de gemeenten. Hoe zal dat aangepakt worden? In stedelijke centra wordt het aantal bussen soms te groot. Het centrum van Aarschot zou busvrij worden. Wordt daar ook in andere steden aan gedacht?

Zijn de streefcijfers voor voertuigouderdom nog haalbaar? Gezien de budgettaire beperkingen is de snelle vervanging van het trampark allicht niet mogelijk. Is het dan niet beter de streefcijfers bij te stellen?

De Lijn schrapt een aantal aspecten van haar duurzaamheidsbeleid. Heeft de vervoermaatschappij er ooit aan gedacht om iets met aardgas te doen?

De heer *Jan Roegiers* leest dat de taskforce Doorstroming in 2009 geen enkele keer samengekomen is. Hoeveel keer is de werkgroep sinds zijn ontstaan samengekomen en op wiens initiatief? Waarom is hij in 2009 niet samengekomen? Jaarlijks wordt er 18 miljoen euro vrijgemaakt voor doorstroming. Vanaf 2007 wordt dat budget telkens maar voor de helft aangewend. Hoe komt dat?

In Gent wordt de binnenstad heraangelegd. Er worden overal tramlijnen gelegd. Desondanks beslist De Lijn om 's avonds enkel met bussen te rijden. Het lid begrijpt niet waarom de nieuw aangelegde pleinen de schade aangebracht door bussen moeten blijven ondergaan.

Mevrouw *Annick De Ridder* merkt op dat er meer aandacht gaat naar de evaluaties van het netmanagement dan van basismobiliteit. Kan het parlement een overzicht van die evaluatie in tabellen per lijn krijgen zoals het de vorige jaren ontving? Zijn de restanten van de minderhindermaatregelen na enkele jaren geëvalueerd?

Het lid acht de jubeltoon over de stijging van het aantal reizigers ongepast, zeker gezien de twijfels bij de juistheid van de metingen, trouwens ook geuit door het Rekenhof. Besteedt De Lijn onder meer in de promotiecampagnes, aandacht aan de multimodaliteit? Promoot ze bijvoorbeeld het parkeren aan de stadsrand waarna stadsbezoekers het openbaar vervoer kunnen nemen? Zo zou men een heel deel pendelaars kunnen overtuigen op bus of tram over te stappen.

Is er al duidelijkheid over de technische problemen van hybride bussen? Dat zou moeten vooraleer nieuwe bestellingen te plaatsen.

In welk stadium bevinden de onderhandelingen over de sms-ticketing met de andere gsm-operatoren zich? Misschien kan De Lijn eens contact nemen met het Gemeentelijk Autonoom Parkeerbedrijf Antwerpen dat voor zijn parkeertickets met dezelfde problemen kampte.

Pleit het departement ook voor een vraaggedreven aanpak van de basismobiliteit? Zo ja, moeten dan de maatstaven onder meer voor de overschakeling op een belbus of een taxi, herbekeken worden? De kostendekkingsgraad daalt zienderogen, dat heeft te maken met de aanbodpolitiek van de laatste jaren. Wat bedoelt de heer Verbakel met de uitspraak dat moet nagegaan worden of sommige taken beter uitbesteed worden? Aan welke taken

denkt het departement? Komt er een onderzoek naar het effect van de prijs op het verplaatsingsgedrag van de Vlaming?

Gezien het grote aantal overvolle bussen in de stad, is ook de heer *Filip Watteeuw* ervan overtuigd dat er meer trams in de stad moeten komen. De investeringen in uitbreiding van het net te Gent vallen stil na 2005. Het Pegasusplan Gent is nochtans afgeleverd in januari 2003. Dat is een opvallende vaststelling.

Voor de NMBS houdt zich bezig met fietspunten, De Lijn houdt zich afzijdig. Wat is de reden daarvan? Het aandeel van de exploitanten is meer dan 50 procent. Zijn er verschillen vast te stellen, onder meer op het vlak van het beheer en de kwaliteit van het voertuigenpark? Zijn de exploitanten ook gehouden duurzame milieu-investeringen te doen? Moeten zij ook overschakelen op milieuvriendelijke bussen en trams?

Mevrouw *Griet Smaers* vraagt of het logisch is De Lijn een rol te geven als mobiliteitsmanager die ook aspecten als carpooling behartigt. De vervoermaatschappij beheert immers een specifieke vervoersmodus. Moet die rol geschrapt worden?

De heer *Dirk de Kort* verheugt zich over het feit dat de bevoegdheden Mobiliteit en Openbare Werken zijn samengevoegd. Hij meent dat er bij het opstellen van een nieuwe beheersovereenkomst voor moet worden gezorgd dat die kruisbestuiving zo kan blijven doorgaan. Zo is de evaluatie van doorstromingsmaatregelen en van de investeringen inzake verkeerslichtenbeïnvloeding in de toekomst zeer belangrijk om mee op te nemen, stelt hij. Ook de evaluatie van bestaande lijnen en de invoering van nieuwe is van belang. Ze hebben te maken met aspecten van doorstroming en kunnen inzichten bieden in de wijze waarop die gebeurt. Het lid pleit ervoor de lokale besturen nauwer te betrekken, om een beter beeld te krijgen van de wijze waarop de evaluatie gebeurt. Zo heeft iedereen het gevoel dat de minderhindermaatregelen in Antwerpen een positief effect hebben gehad, maar een degelijke onderbouw ontbreekt.

Het lid wil met het oog op de vergrijzing van de bevolking en de personen met een handicap weten hoe in het kader van De Lijn inspanningen zullen worden geleverd inzake toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Welk stappenplan voorziet De Lijn voor de vergroening van het voertuigenpark?

In het licht van het mobiliteitsmanagement merkt de heer de Kort dat men allicht wil afstappen van de Slimwegwinkels om meer in te zetten op communicatie. Hij ervaart dat de realtime-borden zeer positieve reacties uitlokken en meer effect sorteren dan de Slimwegwinkels.

De heer *Ward Kennes* stelt dat bij de totstandkoming van de bereikbaarheidsgids, zoals in zijn gemeente al is uitgegeven in samenwerking met De Lijn, enkele knelpunten de kop opstaken. Zo hoort alle informatie erin over alle vervoersmodi. Er is ook een station in zijn gemeente, en een volledig aanbod van De Lijn. Het vergde tweemaal een rood licht voor de ontwerpen vooraleer dat goed zat. De samenwerking met de NMBS bleek stroef te verlopen en het verkrijgen van de nodige informatie daar, was moeilijk. Is daarin al een evolutie merkbaar? Kunnen er afspraken met de NMBS gemaakt worden om dergelijke acties structureel aan te pakken en dus alle zinvolle en nodige informatie inzake vervoersmodi volledig op te nemen. Het lid vermeldt dat voor zijn gemeente onder meer ook de parkings zijn opgenomen.

De ongevallen zouden vrij stabiel zijn, met 4,28 en 4,04 per 100.000 kilometer. Geldt dat ook voor de verpachte lijnen of niet? Zijn daarvan cijfers beschikbaar?

In de slide van MOW krijgt het Veiligheidsplan 2009 een positieve evaluatie. Wat is het kostenplaatje van de vooropgestelde veiligheidsmaatregelen? En hoe zal dat evolueren? Zijn er afspraken met de politie inzake de samenwerking? Wie neemt wat voor eigen rekening?

De heer *Jan Peumans* stelt dat de evaluatie van de doorstroming intussen beperkt wordt tot de bekende tramlijn die snel wordt gerealiseerd. Men is al vijf jaar bezig met de doorstroming op een aantal snelwegen. Hij wil weten hoeveel tijdswinst er in feite is.

Zit in de kostenberekening ook alles vervat van investeringssubsidies en wat uit het Vlaams Investeringsfonds komt? Het is van belang hoe de kostendekking berekend wordt, oppert de heer Peumans. Gebeurt die alleen aan de hand van de uitgaven, of zit alles erin dat met investeringen te maken heeft?

Het lid verwacht van De Lijn nog een repliek over de evaluatie vanuit de administratie, die enkele fundamentele opmerkingen bevat. Hij meent dat het de vraag is wat de minister ermee zal doen. De beheersovereenkomst loopt intussen zes tot zeven jaar, en de rapportering vanwege De Lijn was degelijk, stelt hij. Het is dan ook zaak de juiste conclusies te trekken. Hij wil graag weten hoe de directeur-generaal van De Lijn de voogdijoverheid of toezichhoudende overheid ervaren heeft.

De heer *Roger Kesteloot* beantwoordt de technische vragen. Hij stelt dat bij het uitwerken van de technische standaard voor het elektronisch ticketingsysteem opgenomen is dat, naast de toepassing zoals vooropgesteld voor de vier openbare vervoermaatschappijen en indien er interesse voor bestaat, er op de kaart ook andere toepassingen kunnen worden aangebracht, binnen de marge van de kaart en de chip erop. In de drie gewesten is onder meer uitdrukkelijk met Cambio overlegd om te onderzoeken of de chipkaart op termijn ook daarvoor bruikbaar zou kunnen zijn. De mogelijkheden zijn niet oneindig, maar het zou toch mogelijk moeten zijn om in het kader van de comoditeit en de multimodaliteit toepassingen te combineren.

Over de doorstroming verklaart de heer Kesteloot dat de manier waarop de indicatoren inzake doorstroming in de beheersovereenkomst zijn opgenomen, heeft uitgewezen dat de doelstellingen niet altijd de meest zinvolle zijn. Zo is duidelijk geworden dat het aanleggen van kilometers busbanen niet altijd de beste oplossing is. Er is een heel gamma aan maatregelen mogelijk en het hangt van de terreinsituatie zelf af hoe men het best de zaken aanpakt. De spreker vindt de effectiviteit van maatregelen inzake doorstroming belangrijker dan het omschrijven in termen van aantal kilometer.

Er is een goed overleg met de collega's van het Agentschap Wegen en Verkeer op alle niveaus en de taskforce was daarin een belangrijk instrument. Hoeveel keer de taskforce is samengekomen, kan de spreker niet meteen zeggen, maar de procedure voorziet erin dat het basiswerk en de voorbereidingen gebeuren in de entiteiten en de provinciale afdelingen. Ten behoeve van het vaststellen van het algemene programma 'Doorstroming voor Vlaanderen' jaar per jaar, behoort het onder meer tot de taken van de taskforce om inzake mogelijke knelpunten knopen door te hakken. De taskforce is opgericht door de beide bevoegde ministers en is door de samenvoeging van de bevoegdheden onder de voogdij van één minister gekomen.

In 2009 is de taskforce, naar de heer Kesteloot meent, niet of bijna niet samengekomen, maar dat heeft mede te maken met de regeringswissel die een aantal verschuivingen meebracht, zowel bij Wegen en Verkeer als bij De Lijn. Afspraken rond het samenbrengen van de taskforce zijn daardoor uitgesteld. Intussen is de taskforce opnieuw actief. Het investeringsprogramma voor 2009 is ook zoals vastgelegd uitgevoerd. Er wordt nog gewerkt aan het programma voor wat de realisaties voor de rest van 2010 betreft.

In het kader van de bediening van de binnensteden heeft de spreker het liever over vertramming dan over ontbussing. De uitbouw van de voorstedelijke netten is onderdeel van de mobiliteitsvisie 2020 en van de beheersovereenkomst en werd als prioriteit vooropgesteld. Hij kan niet zeggen of dat meteen tot ontbussing zal leiden. Er kan een probleem ontstaan als mensen gevraagd wordt om over te stappen. Dat schept weerstand en kan alleen gevraagd worden als het vervoermiddel waarnaar wordt overgestapt betrouwbaarder en sneller is dan dat van waaruit wordt overgestapt. Daarmee moet rekening worden gehouden.

Voor de leefbaarheid van de binnensteden en binnen de marges van het streven naar duurzaamheid stelt De Lijn zich tot doel hybride bussen in te zetten in de steden. De voordelen daarvan strekken van verbruik en lagere CO₂-uitstoot tot veel minder geluidshinder.

De gewenste leeftijd van de trams wordt absoluut niet gehaald door onder meer de toename van reizigers in de steden en de voorstedelijke bediening. Dat heeft de plannen voor de vervanging van de oude PCC's (Presidents' Conference Committee-Car) gedeeltelijk doen opbergen. Er worden er minder uit dienst genomen omdat ze nodig zijn om een voldoende capaciteit te garanderen. Er wordt gesuggereerd om in de volgende beheersovereenkomst enigszins andere formuleringen te hanteren ter zake, en rekening te houden met het feit dat heel wat trams een midlife-update hebben gekregen. Niet alleen het bouwjaar is dus belangrijk, stelt de heer Kesteloot. Er wordt ook systematisch ingezet op het investeren in lagevloermaterialen voor bussen en trams teneinde te voorzien in een zo groot mogelijke toegankelijkheid voor personen met verminderde mobiliteit.

Het gaat allicht niet snel genoeg, stelt de spreker, en de PCC's zullen nog een tijd operationeel zijn, maar de comfort- en capaciteitsverhoging van trams wordt doorgezet.

Met de cijfers inzake ongevallen met gelede bussen gebeurt wel degelijk iets, verzekert hij nog. Er worden niet minder bussen aangekocht, maar er wordt geanalyseerd hoe de constructie ervan ertoe kan bijdragen dat er minder ongevallen mee gebeuren. Van één lot van de gelede bussen is zo gebleken dat de achtersteven veel hoekiger was dan van de vorige, waarbij bij het uitzwenken chauffeurs niet meer op dezelfde manier konden rijden. Daarmee is rekening gehouden in het volgende lot.

Het ticketingsysteem dat wordt ontwikkeld is interoperabel met wat de MIVB aan het doen is. Het hanteert dezelfde technische standaard. Men kijkt uit naar de eerste ervaringen in het kader van de vennootschap Belgian Mobility Card. Er zijn afspraken inzake de uitwisseling van informatie. Een eerste proef met de kaart zal ook bij De Lijn nog in 2010 worden uitgevoerd.

Over de rol van de gemeenten inzake doorstroming staat in de evaluatienota dat het niet overal even goed verloopt. Dat heeft te maken met de prioriteit die in elke gemeente wordt toegekend aan die doorstroming en het feit dat De Lijn in zoveel gemeenten passeert. Op het Vlaamse niveau is er slechts één wegbeheerder en dat maakt de zaken gemakkelijker. De operatie in het kader van de herziening van het mobiliteitsconvenantenbeleid, waarin uitdrukkelijk een link wordt gelegd tussen het afsluiten van een module openbaar vervoeraanbod en een module doorstroming, is voor De Lijn een goed instrument. Het maakt het mogelijk om samen met de gemeenten eraan te werken, stelt de heer Kesteloot.

Er zijn met het oog op de duurzaamheid proeven gehouden met aardgas. Veel wijst erop dat het ook technisch een haalbare kaart is, maar de exploitatie van aardgasbussen heeft ook een aanzienlijk financieel nadeel, omdat ze veel duurder zijn dan dieselbussen. Dat komt door een verschil in fiscaliteit. Onder meer Frankrijk stimuleert het gebruik van aardgasbussen met fiscale premies om te maken dat de exploitatiekost niet hoger ligt dan voor klassieke dieselbussen.

Het stappenplan inzake duurzaamheid is in de maak. Er is overleg met de minister om dat in het kader van de nieuwe beheersovereenkomst richting te kunnen geven.

De evaluatie van de projecten basismobiliteit, gebeurt, net als voor de projecten netmanagement twee jaar na elkaar op projectbasis. Als een project twee keer een positieve evaluatie heeft gekregen en er intussen is bijgestuurd, komt het in de gebiedsevaluaties terecht. De heer Kesteloot kan zodoende geen lijst van nadien geëvalueerde projecten basismobiliteit voorleggen, omdat ze sinds de invoering begin 2007 intussen deel uitmaken de gebiedsevaluaties.

Mevrouw *Annick De Ridder* vraagt of het mogelijk is dan wel de lijst van 2008 in te kijken. De heer *Roger Kesteloot* beaamt dat.

Hetzelfde geldt voor de minderhindermaatregelen. De inspanningen die in Antwerpen zijn gebeurd, werden in 2006 uitgebreid geëvalueerd op basis van tellingen en enquêtes aan boord van de voertuigen. Dan is beslist welke lijnen en ritten er uit het extra aanbod van 'Minder Hinder' behouden zouden blijven en welke afgeschaft. Ongeveer een derde van dat aanbod is gebleven en ook die maken deel uit van de gebiedsevaluaties voor het gebied Antwerpen.

In de marketinginspanningen gaat aandacht naar multimodaliteit met onder meer het gebruik van randparkings. De ervaring daarmee is pas recent en op succes kan pas gerekend worden als er een voldoende frequente bediening voor is. Er wordt zeker in de toekomst verder aan gewerkt. In het kader van evenementenvervoer wordt absoluut een beleid gevoerd van bediening van de randparkings. Zo is na overleg met de mensen van het Sportpaleis in Antwerpen een goede prijsoplossing gevonden. Tussen dertig en veertig percent van de bezoekers maakt intussen gebruik van het openbaar vervoer.

De hybride bussen en de mogelijke technische problemen daarmee, liggen in de lijn van kinderziekten zoals die met alle nieuwe voertuigen kunnen bestaan. De technische problemen zouden intussen opgelost zijn. De Lijn wil er zeker verder op inzetten omwille van de duurzaamheid en het feit dat het verbruik met 20 tot 25 percent kan dalen.

De vraaggedreven aanpak inzake basismobiliteit volgt een zekere evaluatiesystematiek. Naar aanleiding van de door de commissie Openbare Werken en Mobiliteit gevraagde evaluatie in 2006 en 2008, zijn ook de projecten basismobiliteit gescreend op basis van een tienpuntenprogramma. Dat ging mee uit van het gebruik van die projecten. Het gebeurt nog steeds en is ook meegenomen in de lopende besparingsronde.

De prijselasticiteit is uit de benchmark naar voren gekomen als iets waarover een gebrek aan informatie heerst. Wat er wel is, is de kennis uit internationale literatuur. Daarin wordt voor openbaar vervoer in het algemeen gerekend met een elasticiteitseffect van ongeveer 1,32. Voor elke eenheid verhoging van tarieven impliceert dat een effect van 30 percentpunten mensen die dat niet meer zien zitten. Er is geen internationale literatuur of andere informatie voorhanden over de prijselasticiteit van prijsdalingen.

Mevrouw *Annick De Ridder* wil weten of dat dan wel wordt meegenomen. Minister *Hilde Crevits* stelt dat De Lijn dat niet zelf doet en dat door het ontbreken van informatie het bijna nodig is enquêtematig van nul te starten. Ze verwijst daarbij naar het steunpunt Personenverkeer. De heer *Jan Peumans* verwijst naar de effectstudies van gratis vervoer.

De minister bevestigt dat gewone prijsstijgingen en -dalingen beter kunnen worden ingeschat. Het is volgens haar nodig de psychologische effecten daarvan correct te beoordelen. Het steunpunt is ermee bezig.

De heer *Roger Kesteloot* gaat in op de vragen van de heer *Watteeuw* over Gent. Daar is een project voor Zwijnaarde in voorbereiding dat snel kan worden gerealiseerd. Hij geeft toe dat er heel wat tijd verlopen is sinds het vorige project inzake Flanders Expo.

Voor de exploitanten worden inzake rollend materieel in de nieuwe contracten dezelfde eisen gesteld als voor de eigen bussen. Het programma van retrofitting van roetfilters is niet opgelegd aan de exploitanten, omdat er een kostenaspect aan vastzit. Een aantal hebben ter zake gebruik gemaakt van de premiestelsels. De nieuwe bestekken houden rekening met de duurzaamheidscriteria die ook voor De Lijn van toepassing zijn.

Mobiliteitsmanagement en de mogelijke rol van De Lijn daarin wat betreft het samenwerken met andere partners is volgens de spreker een politieke vraag. Het lijkt de heer Kesteloot absoluut logisch dat De Lijn, net als de MIVB in Brussel en TEC in Wallonië, inspanningen zou doen op het vlak van autodelen, vanwege de sterke complementariteit met het openbaar vervoer. Het is al duidelijk geworden dat mensen die in het systeem stappen ook meer gebruik gaan maken van het openbaar vervoer.

De wijziging aan het project Slimweg is gebeurd op basis van een evaluatie van het gebruik van de diverse kanalen die zijn aangeboden. Mee in de context van de besparingen, is op grond daarvan beslist geen fysieke Slimwegwinkel te bouwen in elke provincie, maar wel meer in te zetten op online-dienstverlening en -informatie ter zake.

Inzake de betrokkenheid bij evaluatie van zowel departement, Agentschap Wegen en Verkeer, als de lokale besturen, verwijst de heer Kesteloot naar de ervaringen met het mobiliteitsconvenant en de modules en besprekingen in de openbaarvervoercommissies. Dat wil De Lijn blijven ondersteunen. De communicatie met de lokale besturen wil De Lijn optimaal houden, zeker voor wat betreft maatregelen die in de maak zijn, onder meer met het oog op besparingen.

De inspanningen in verband met toegankelijkheid zijn verspreid over vier belangrijke elementen. Bij de investeringen in rollend materieel wordt vooral ingezet op lagevloermaterialen en andere zaken die op de bus daarmee te maken hebben. Even belangrijk is dat er geïnvesteerd wordt in toegankelijke haltes, stelt de spreker. Met Wegen en Verkeer probeert men dat aspect op te nemen telkens er op een van de assen die frequent worden gebruikt wegwerkzaamheden zijn. De halte-infrastructuur wordt dan zo toegankelijk gemaakt. Die factor wordt ook telkens aan de orde gesteld bij overleg met gemeenten.

Een ander element inzake toegankelijkheid is informatie. Daaraan wordt zo goed mogelijk gewerkt. Alles wat online wordt aangeboden voldoet aan het AnySurfercertificaat. Dat impliceert dat alles tegemoetkomt aan bepaalde lees- en kliktoegankelijkheidsvoorwaarden. Sinds enige jaren is er ook systematisch overleg met het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen, waaruit nuttige elementen worden meegenomen.

In verband met de bereikbaarheidsgidsen en het verkrijgen van informatie bij de NMBS, stelt de heer Kesteloot dat sinds een aantal jaren de samenwerking goed verloopt, onder meer inzake het bedienen en voeden met informatie van de routeplanner. Er zijn grote stappen vooruit gezet en er wordt terdege rekening gehouden met de dienstregeling van de NMBS en omgekeerd. De uitwisseling van informatie is een feit.

Qua ongevallen liggen de cijfers voor exploitanten in dezelfde orde als voor de regio. De spreker stelt dat hij moet nakijken of het op dezelfde manier geregistreerd wordt, al wordt het wel degelijk geregistreerd in het kader van het contract dat de exploitanten afsluiten.

Met betrekking tot het Veiligheidsplan verwijst de heer Kesteloot naar de bespreking ter zake die in de commissie is gehouden en waar gegevens inzake kostprijs zijn verstrekt⁵.

De effecten van de doorstromingsinvesteringen moeten ook volgens de spreker in de volgende beheersovereenkomst de nodige aandacht krijgen. Er zijn intussen gegevens beschikbaar in de vorm van een statistische rapportering, die mogelijk is geworden doordat alle bussen van De Lijn en de exploitanten intussen zijn uitgerust met gps. Dat maakt een degelijke monitoring van doortochten aan haltes en vertragingen mogelijk.

In de kostendekkingsgraad zijn de investeringen opgenomen, in zoverre ze aanleiding geven tot afschrijvingen. Investeringsposten op de post ‘eigen investeringen’, dus met door De Lijn geleend geld, komen terug in de kostendekkingsgraad, omdat ze in de exploitatierekening deel uitmaken van de kapitaalafschrijvingen. Wat via kapitaalsubsidie verloopt, zit er niet in.

De problematiek van de investeringsprogramma's en de bijna jaarlijks terugkerende kwestie dat tegen het einde van het jaar nog heel veel moet worden vastgelegd, krijgt intensieve aandacht van de heer Kesteloot. Er is een betere opvolging nodig van de uitvoering van het investeringsprogramma maand na maand, stelt hij. Daarover zal gerapporteerd worden, onder meer ten overstaan van de raad van bestuur, naast het departement. Dat maakt het mogelijk ook de daadwerkelijke vastlegging op te volgen.

Inzake kwaliteit van de aanbestedingsdossiers kan de spreker meegeven dat de ervaring leert, dat wissels in de bemanning van het Departement Financiën zijn effecten kan hebben op de manier waarop wordt omgesprongen met dossiers. Los daarvan is De Lijn toe aan een evaluatie van de manier waarop dossiers van aanbesteding en overheidsopdrachten worden aangepakt. Er moet een betere systematiek in worden gebracht en meer rekening worden gehouden met wensen en verzuchtingen van de inspecteur-generaal van Financiën.

Er is gewezen op de toename van de rotatie voor bijzonder geregeld vervoer. Een van de redenen daarvoor is dat de voorbije jaren in samenspraak met de mensen van Onderwijs is ingezet op ritduurvermindering voor leerlingen van het buitengewoon onderwijs.

De overlegvergaderingen met het departement en de afdeling van de heer Verbakel lopen systematisch door.

Het actualiseren van de Visie 2020 op haalbaarheid is als element al aan de orde geweest, stelt de heer Kesteloot. De afstemming met het onderzoek Verplaatsingsgedrag moet van beide kanten de nodige aandacht krijgen. Het is de bedoeling in het kader van verplaatsingsonderzoek in de toekomst tijdig duidelijk te maken welke informatie nuttig kan zijn voor De Lijn. Aandachtspunt is dat wordt gekeken naar welke informatie zinvol kan zijn op het terrein, volgens de spreker.

De effectieve verdeling van de exploitatiemiddelen is vertrokken in 1991 van een historische verdeling tussen de diverse entiteiten. Dank zij het invoeren van een prioriteitenlijst basismobiliteit en het invoeren van een methodiek van vraaggestuurd netmanagement is men intussen beter in staat uit te maken op basis van welke objectieve behoeften geïnvesteerd kan worden. Een meer geobjectiveerde toewijzing van middelen aan de entiteiten wordt zo een feit.

De aansluitingsproblematiek keert geregeld terug in klantentevredenheidsenquêtes en klachten, stelt de heer Kesteloot. Onder meer met de NMBS wordt geprobeerd bijkomende stappen te zetten door bijvoorbeeld de bussen te laten wachten op treinen waarop

⁵ *Parl. St.* VI. Parl. 2009-10, nr. 627/1.

ze aansluiting bieden. Dertig stations zijn intussen met het systeem uitgerust en er wordt gepleit voor uitbreiding. Ook bij het opstellen van de eigen dienstregelingen wordt zo goed mogelijk rekening gehouden met aansluitingen intern en extern. Bij aansluitingen op spoorverbindingen moet men voor ogen houden dat voor een buslijn die aan het ene station vertrekt en aan het andere aankomt, alleen aansluiting kan worden gegeven op treinen in een van beide. Er zijn bovendien frequente doorstromingsproblemen die ervoor zorgen dat aansluitingen gemist worden.

Sinds 2007 wordt met de invoering van netmanagement en bovenop de basismobiliteit sterk aangestuurd op de vraaggedreven aanpak. Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat bij de beoordeling van projecten en de samenstelling van prioriteitenlijsten de vraagsturing en dus echt inspelen op behoeften en potentieel van projecten, absoluut prioriteit krijgt.

De laatste slides uit de benchmark van PriceWaterhouseCoopers en VITO (Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek), doen de bedenking rijzen dat de opmerking van de heer Verbakel inzake eigen inkomsten correct is. Gecorrigeerd voor de inflatie, geven ze aan dat er veeleer sprake is van een stabilisatie dan van een verhoging. De verhoging is wel ingezet vanaf 2003. Dat is een gevolg van het feit dat de tariefmaatregelen inzake het netabonnement allemaal in de periode net daarvoor zijn genomen. Het gaat dan om de zeer goedkope netabonnementen voor jongeren, voor de categorie van 26 tot 60 jaar en de 60-plussers. Dat heeft in eerste instantie tot een daling van de netto-vervoerinkomsten geleid, om daarna door een grotere verkoop tot een stijging te evolueren. De heer Kesteloot oppert dat ook de overheidsbijdrage in de grafiek niet inflatiegecorrigeerd is.

Hij acht het belangrijk te vermelden dat over de evolutie in Vlaanderen bij de voorstelling van de benchmark men tot de vaststelling is gekomen dat er een grote inhaalbeweging is gebeurd in vergelijking met wat er in de andere regio's is gebeurd.

Hetzelfde geldt voor de kostendekkingsgraad. De heer Kesteloot wil absoluut vanuit het management de verantwoordelijkheid opnemen voor het kostenmanagement, mede aangezien er met veel overheidsmiddelen wordt gewerkt. Wat de ontvangsten betreft, is er veel meer sprake van beleidskeuzes, besluit hij.

De heer *Yvan Verbakel* erkent dat de heer Kesteloot pas een dag eerder over de evaluatie kon beschikken gezien de korte deadlines.

In de kostendekkingsgraad zijn de investeringen op het VIF niet inbegrepen.

Voor de feitelijke doorstroming kijkt men volgens de spreker nogal snel naar De Lijn net omwille van de grote penetratiegraad, als het gaat om degelijke informatieverstrekking. De informatieborden zijn goed, stelt hij. Er wordt nagegaan hoe in samenwerking met het verkeerscentrum en de diverse partners in het verhaal de volledige reistijden en -wegen volledig geafficheerd kunnen worden opdat ze optimaal kunnen worden aangewend.

Inzake duurzame mobiliteit werkt men samen aan het Groenplan voor De Lijn. Dat loopt goed en halfweg 2010 moet daarvan al een ontwerp kunnen voorliggen, stelt de heer Verbakel.

Er is vraag naar een verminderde overheidsinbreng, maar dan moet worden onderzocht wat men kan uitbesteden. In het kader van de Europese regelgeving zal men in die zin duidelijk moeten aangeven wat er aan De Lijn als subsidiebasis wordt gegeven, vanuit een prioritair partnership. Daarbij zou in de nieuwe beheersovereenkomst duidelijk gestipuleerd moeten zijn welke de bijkomende opdrachten en taken van De Lijn zijn en tegen welke prijs. Als er zaken beter op de markt te bevragen zijn, zal ook dat worden opgenomen, besluit de heer Verbakel.

Minister *Hilde Crevits* drukt nog haar waardering uit voor de openheid waarmee de directeur-generaal van De Lijn en de regeringscommissaris bij De Lijn voor de eerste keer de evaluatie hebben gebracht. Ze wil alle informatie eerst laten bezinken. Er zijn heel wat technische zaken meegedeeld, stelt ze, en er zijn aanzetten gegeven voor verbetering van de beheersovereenkomst van De Lijn. De maatschappij ziet zelf ook de handicaps van wat in de vorige versie is gevraagd. Er wordt gevraagd naar een rapportering over de remediëring. Er is een ophijsting van indicatoren, stelt de minister, zonder decretale vraag naar hoe iets wordt opgelost. Men heeft zich strikt aan de opdracht gehouden en in de nabespreking ging de heer Kesteloot volgens de minister al iets verder. Dat vindt ze positief. Het belangrijkste aandachtspunt voor haar is de samenwerking met het AWW, wat enigszins buiten de beheersovereenkomst staat. Het lijkt haar correct dat beide beheersovereenkomsten beter moeten sporen. Ze meent dat die stap alleen maar een nog beter en kritischer meedenken kan stimuleren.

V. HET POLITIEKE DEBAT

1. De aandachtspunten van de minister

Mevrouw *Hilde Crevits*, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken krijgt van de commissie de gelegenheid om eerst bij wijze van inleiding op het debat een toelichting te geven over haar aandachtspunten bij de voorbereiding van de nieuwe beheersovereenkomst van De Lijn.

1.1. De klant centraal

Voor de minister moet de beheersovereenkomst de klant centraal plaatsen, waarbij er zoveel mogelijk reizigers van een kwaliteitsvol, betrouwbaar en stipt openbaarvervoeraanbod dat geïntegreerd is met de andere vervoersmodi, kunnen genieten. Dat moet gebeuren met de vandaag beschikbare middelen. Daarom zal de efficiëntie maximaal moeten verhoogd worden door in te zetten op innovatieve technologieën, strategische projecten, organisatie en ideeën.

De minister wil het aanbodgerichte openbaar vervoer laten evolueren naar een meer vraaggestuurde dienstverlening, die kwaliteitsvol, volledig, (kosten)efficiënt en geïntegreerd is. Uit de evaluatie van de huidige beheersovereenkomst, die tot de eerste reeks van beheersovereenkomsten behoort en dus een pionier is, kan de minister opmaken dat niet alle elementen aanwezig waren om dit doel te bereiken. In de nieuwe beheersovereenkomst zal de minister duidelijke strategische doelstellingen definiëren die het beleid weerspiegelen. Deze strategische doelstellingen zullen in de vorm van een aantal essentiële strategische projecten ook opgenomen worden in de beheersovereenkomst. Concrete voorbeelden hiervan zijn Retibo en duurzaam vervoer. Aan die strategische doelstellingen worden telkens operationele doelstellingen gekoppeld. Ook zullen aan iedere operationele doelstelling meetbare indicatoren en, indien relevant, deadlines gekoppeld worden. Als voorbeeld verwijst de minister naar de MIVB die onder andere gebruikmaakt van indicatoren betreffende het leefmilieu, energieverbruik, percentage propere voertuigen enzovoort.

De volgende doelstellingen acht minister Crevits essentieel in de opmaak van de nieuwe beheersovereenkomst. Het eerste uitgangspunt is dat de klant centraal staat. Een belangrijk facet daarvan is het opvolgen en bijsturen van de stiptheid, betrouwbaarheid en de aansluitingen. Dit dient er voor te zorgen dat de kwaliteit van het aangeboden vervoer verhoogd wordt. Een dienstregeling met variabele rittijden is een evidentie geworden. Nieuwe softwaremodules worden hierbij essentieel.

Innovatieve systemen om de doorstroming te verbeteren moeten de snelheid en de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer verhogen. Een betere communicatie waarbij

ingespeeld wordt op de nieuwe media (e-mail, sms, bestaande en nieuwe passagiersinformatie) moet de klant beter informeren. Klanten wensen immers op de hoogte te zijn van zowel voorziene (werken) als onvoorziene (ongevallen) storingen.

1.2. Vraaggestuurd

Door vraaggestuurd te werken worden de middelen ingezet waar de nood het hoogst is. Capaciteitsproblemen worden opgevangen door gelede bussen in te zetten of de frequentie aan te passen. Het Retibo-project is essentieel om een meer vraaggestuurd aanbod aan te kunnen bieden. Om het aanbod op een efficiënte manier bij te sturen is de kennis van de reizigers en reizigersstromen noodzakelijk. Het opnemen van een timing en strikte deadlines in de beheersovereenkomst is noodzakelijk. Voor de klant is er nog een bijkomende meerwaarde aangezien het dan mogelijk wordt om het ééngemaakt ticket te realiseren. De Lijn zet momenteel de nodige stappen om een eenvormig ticket mogelijk te maken. In eerste fase zal er een eenvormig ticket komen met de MIVB te Brussel. De overlegmomenten en realisaties dienen opgevolgd en geëvalueerd te worden. Het komt er dus op aan duidelijke doelstellingen en meetbare indicatoren voorop te stellen.

De toegankelijkheid voor de klanten dient verder uitgebouwd te worden. Niet alleen voertuigen maar ook de halten dienen stap voor stap toegankelijk gemaakt te worden. Voorts moet er zorg besteed worden aan de inbedding in de stationsomgeving.

1.3. Efficiëntie

Een tweede belangrijk uitgangspunt voor de nieuwe beheersovereenkomst is de efficiëntie. Die kan in de eerste plaats verhogen door steeds het meest geschikte vervoermiddel in te zetten. Dit kan gaan om gelede bussen of trams waar de vraag hoog is. De mogelijkheid om belbussen op onderbezette lijnen in te zetten en onderbezette belbussen te vervangen door taxi's dient echter ook onderzocht te worden. Het juiste vervoermiddel op het juiste moment inzetten is niet evident.

Het inzetten van de nodige software in de planning is noodzakelijk om vermijdbare lege kilometers en lege uren te beperken. Dat is al het geval in Limburg. De noodzakelijke beheersgegevens (beladen kilometer, niet beladen kilometer, percentage stationnement enzovoort) worden structureel in kaart gebracht. Een interne benchmark tussen de verschillende entiteiten zorgt dat de efficiëntieverhogingen kunnen opgevolgd en bijgestuurd worden.

Idealiter wordt er ook een opvolging gedaan bij de uitvoering zodat hier ook efficiëntiewinsten gerealiseerd worden. Mogelijke indicatoren hierbij zijn: percentage niet-uitgevoerde ritten in regie en de evolutie ervan, percentage niet-uitgevoerde ritten van de exploitanten en de evolutie ervan, overuren aan 100 percent uitbetaald en de evolutie enzovoort. Die indicatoren kunnen misschien deel uitmaken van de beheersovereenkomst.

Gezien de benchmark van De Lijn nuttige indicatoren voorstelt, is het wenselijk die op te nemen in de beheersovereenkomst: bijvoorbeeld het aantal dienstverleningskilometers per inwoner, de kostendekkingsgraad per type vervoerbewijs, het aantal verkochte vervoerbewijzen, de kosten en opbrengsten per dienstverleningskilometer en per reizigerskilometer.

Het Retibo-project is essentieel om een meer vraaggestuurd aanbod aan te kunnen bieden, en het kan bovendien een bijdrage leveren om de doorstroming op een innovatieve manier te verbeteren en zo de efficiëntie mee realiseren. De boordcomputer zal verkeerslichtensturing vanuit de bus zelf mogelijk maken.

1.4. *Het leefmilieu*

Het derde uitgangspunt heeft te maken met het milieu. Het is nodig het milieuaspect in al zijn factoren, onder andere stelplaatsen en energieverbruik, bij De Lijn te beschrijven en een groene visie te ontwikkelen. Het is ook mogelijk in kaart te brengen hoe zuinig elke chauffeur rijdt. Dat zal anderen aanmoedigen zuiniger te rijden.

1.5. *Rol lokale overheid*

Het vierde uitgangspunt is volgens de minister een actievere rol van de lokale overheid. Bij de evaluatie van de bestaande lijnen en de invoering van nieuwe lijnen dient de lokale overheid actiever betrokken te worden zodat de lokale overheid een essentiële rol speelt in de uitbouw van een meer vraaggestuurd aanbod. Dat laat toe om voldoende draagvlak te realiseren bij de lokale overheid. De minister denkt onder meer aan een jaarlijks bezoek aan elke gemeente om de problemen te bespreken.

1.6. *Het personeel*

Het personeel is van cruciaal belang om de nieuwe projecten te dragen en tot een goed einde te brengen. Daarnaast zijn de ondersteunende diensten belangrijk zodat onder andere de chauffeurs goed begeleid worden. Vorming en opleiding was trouwens in de vorige beheersovereenkomst een belangrijk item.

1.7. *Veiligheid*

Een volgend aspect is de sociale en verkeersveiligheid. De inspanningen die De Lijn levert ter bevordering van de verkeersveiligheid dienen opgevolgd en geëvalueerd te worden. Volgende indicatoren zijn noodzakelijk: het overzicht investeringen in verkeersveiligheid gekoppeld aan het aantal ongevallen per 1000 km voor bus en tram. De veiligheid op de bussen en trams zal verder opgevolgd worden en de controles op de zwartrijders zullen opgevoerd worden. Het stramien van het veiligheidsplan zal gehandhaafd blijven.

1.8. *Netmanagement*

De focus van netmanagementprojecten dient gelegd te worden op het woon-werkverkeer en waar er grote vraag is. Een duidelijke beschrijving van de objectieve criteria en gebruikte methodiek van potentieelonderzoeken is noodzakelijk.

1.9. *Mobiliteitsvisie 2020*

Voor de realisatie van investeringen uit de Mobiliteitsvisie 2020 dient vooraf een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) gemaakt te worden. Er is een MKBA in de maak op het gehele masterplan. De deel-MKBA's zijn nodig om de volgorde van belang van de projecten te bepalen.

De jaarlijkse groei aan reizigers wordt vergeleken met de toegenomen investeringen en de toegenomen exploitatiemiddelen. Bijkomende middelen inzetten en slechts een beperkte jaarlijkse groei realiseren, kan wijzen op een inefficiënte inzet van middelen.

1.10. *Administratieve vereenvoudiging*

De administratieve vereenvoudiging van investeringen overstijgt het bedrijf, hoewel ook De Lijn er inspanningen voor kan leveren. De Lijn zal meer aansprakelijk gesteld worden voor het realiseren van de investeringen van het goedgekeurde fysisch programma. De Lijn zal zelf de aanvragen naar de Inspectie van Financiën versturen. Een efficiënte

samenwerking is nodig. Dergelijke hervormingen dienen ervoor te zorgen dat het realisatietempo van de investeringen verhoogd wordt.

1.11. Samenwerking

In de nieuwe beheersovereenkomst zullen de verbanden met de andere regio's en de andere soorten openbaar vervoer bijzonder belangrijk zijn. Regio-overschrijdend openbaar vervoer, indien de vraag voldoende is, dient een evidente te zijn. Daarbij is afstemming met andere operatoren om de efficiëntie te verhogen noodzakelijk.

1.12. Leerlingenvervoer

Voor leerlingenvervoer moeten er duidelijke afspraken komen met de minister van Onderwijs betreffende budgetten en verantwoordelijkheden. Het overleg daarover loopt.

1.13. Marketing

In de huidige beheersovereenkomst staat promotie vermeld zonder vermelding van doelstelling en indicator. Marketingacties blijven noodzakelijk voor het imago en de klantenwerving van De Lijn, maar door de invoering van de boordcomputer en de smartcard zal het mogelijk zijn de marketingacties meer gericht in te zetten. Een evaluatie van de marketingacties is nodig. Op die manier kan de al dan niet noodzaak van een marketingactie aangetoond worden. Indien blijkt dat bepaalde marketingacties niet het gewenste resultaat opleveren, worden ze bijgestuurd.

2. Opmerkingen en vragen van de leden

De heer *Dirk de Kort* juicht een MKBA van de openbaarvervoerprojecten toe. Dat is nodig om de middelen op de juiste manier in te zetten. Streeft men met de bijkomende indicatoren naar een doelmatigheidsanalyse?

Mevrouw *Tine Eerlingen* begrijpt dat de kostendekkingsgraad moet stijgen. Tariefstijgingen zijn gekoppeld aan de index. Is dat dan een gemiddelde stijging? Als een gratis dienst afgeschaft wordt, is de kostenstijging groter dan de indexstijging. Hoe wordt dat juist berekend?

Objectieve criteria zijn inderdaad nodig om tijdig bij te sturen. Wanneer kunnen de MKBA's van de deelplannen door het parlement bekeken worden? Het komt erop aan na te gaan waar eerst moet geïnvesteerd worden en op termijn van de historische verdeling van de middelen af te stappen.

De heer *Bart Martens* pleit ervoor naast outputindicatoren ook outcome-indicatoren te hanteren. Aan de hand van die indicatoren kan dan bijvoorbeeld beoordeeld worden in welke mate de milieuoverlast ten gevolge van het openbaar vervoer vermindert. Het komt er niet alleen op aan het aantal kilometer vrije busbanen, de beïnvloedbare lichten enzovoort te beoordelen, maar ook na te gaan in welke mate de relatieve snelheid van de verbindingen verhoogd is ten opzichte van het autoverkeer of andere vervoermiddelen. Dat vereist een goede samenwerking met andere actoren zoals het AWW, de steden en gemeenten, die doorstromingsmaatregelen op hun grondgebied moeten nemen.

Op het vlak van doorstroming moet ook worden gestreefd naar een basismobiliteit 2.0. De huidige basismobiliteit garandeert een soort opstaprecht op het openbaarvervoernet. Die inhaalbeweging was nodig. Nu komt het erop aan een stap verder te gaan en kwaliteitseisen te stellen en bijvoorbeeld een tijd te eisen waarbinnen de reiziger de kern van de stad kan bereiken of op te leggen dat de rit nooit meer dan vijftig percent langer mag

duren dan de rit met de wagen. Doel moet zijn dat het openbaar vervoer op vlak van comfort, snelheid en frequentie aan concurrentievermogen wint zodat het beter voorbereid is op de slag met de auto.

Het Retibo-project is vooral bedoeld om beter te meten. In welke mate kan dat ook ingezet worden als een soort ontwaardingsstelsel, een elektronisch betalingssysteem? Kan het aanbieden van tickets via de gsm een soort openbardienstverlening worden voor de gsm-operatoren zodat ze die tegen kostprijs of eventueel een kleine meerwaarde moeten aanbieden? Het federale niveau kan dat in licenties opleggen. Dat is beter dan een exuberant systeem van sms-betalingen, aldus de heer Martens.

Efficiëntie betekent het juiste vervoermiddel op de juiste plaats. Trams werken kostenefficiënter. Dat moet meegenomen worden in de evaluatie van het masterplan 2020 en MKBA's. De verschillende alternatieven op het vlak van vertramming en ontbussing moeten onderzocht worden. Efficiëntere, snellere verbindingen is in het voordeel van iedereen. Het lid hoopt dat de MKBA ook andere combinaties van vervoermiddelen zal onderzoeken.

Mevrouw *Karin Brouwers* noemt de vorige beheersovereenkomst er een van de eerste generatie, waaruit heel wat geleerd is. Daardoor is het mogelijk concretere eisen in de nieuwe beheersovereenkomst te stellen. Regio-overschrijdend openbaar vervoer is belangrijk. Nu is het zo dat de trams stoppen aan de grens van Brussel en terugdraaien. Voor Vlaams-Brabant is een goede samenwerking belangrijk. De staatsstructuur vergemakkelijkt dat echter niet. Een goede overeenkomst tussen de MIVB en De Lijn moet een en ander verbeteren.

De heer *Dirk Peeters* vraagt hoe de korte verplaatsingen onder meer van de rand naar het centrum van de stad en naar industrie- en bedrijfszones evolueren.

De heer *Jan Peumans* zegt dat het Rekenhof onlangs de beheersovereenkomsten van zes Vlaamse agentschappen onderzocht heeft. Het Rekenhof trekt een aantal belangrijke conclusies over die beheersovereenkomsten van de eerste generatie: "De meeste doelstellingen werden onvoldoende specifiek meetbaar of tijdsgebonden geformuleerd. Vaak ontbreken geschikte indicatoren, streefwaarden of nulmetingen. Bovendien bevat elke beheersovereenkomst wel enkele doelstellingen waaraan het agentschap weinig of niets kan bijdragen. Voor dergelijke doelstellingen kan de beheersovereenkomst dan ook geen aansturingsinstrument zijn. Geen enkele beheersovereenkomst maakt een duidelijke koppeling tussen de doelstellingen en de meerjarenbegroting." Het is belangrijk dat de wederzijdse rechten en plichten vastgelegd worden.

Het Rekenhof meldt verder dat de meeste agentschappen uitgebreid en descriptief rapporteerden in plaats van beknopt en met kerngetallen. Die zijn trouwens nodig voor een treffelijke doelmatigheidsanalyse. Voor het behalen van de doelstelling kan een organisatie dan beloond worden, voor het niet halen ervan gestraft.

Volgens het Rekenhof werd de betrouwbaarheid van de gerapporteerde gegevens doorgaans niet gewaarborgd door een systematische interne controle. Hoewel het Rekenhof niet de beheersovereenkomst van De Lijn beoordeelde, kan de maatschappij toch rekening houden met de opmerkingen van het Rekenhof.

Volgens minister *Hilde Crevits* passen de voornemens om het aantal reizigerskilometers af te zetten tegen een aantal factoren in een doelmatigheidsanalyse. Voor de Mobiliteitsvisie 2020 schrijft het regeerakkoord voor dat er een MKBA komt, alsook een prioriteitenstelling. Daarvoor wordt beoordeeld welk project de grootste meerwaarde heeft, waarvoor de middelen het meest doelmatig ingezet worden.

De tariefindexatie wordt in zijn geheel beschouwd maar er is wel differentiatie mogelijk. Bij de laatste prijsaanpassing zijn de tarieven afzonderlijk bekeken, maar de totale verhoging bedroeg niet meer dan de totale indexaanpassing. Het is ook mogelijk om een tarief-differentiatie groter of kleiner te maken.

Het is logisch dat de beheersovereenkomsten van de eerste generatie eerder beschrijvend zijn. Om een eenvoudige evaluatie van een beheersovereenkomst mogelijk te maken moeten de indicatoren zorgvuldig gekozen worden. Outcome-indicatoren zijn niet op alle vlakken even gemakkelijk te bepalen. Het is best mogelijk na te gaan hoeveel sneller een verbinding wordt als er snelbussen ingezet worden, maar de daling van de uitstoot van fijn stof door bijvoorbeeld vertramming is veel moeilijker te bepalen. Als er indicatoren opgelegd worden, moeten ze correct meetbaar zijn.

Retibo is een registratiesysteem bedoeld om vraaggestuurd te werken. Het bijkomend voordeel is dat er een ticket voor de verschillende aanbieders komt. Elke bus krijgt daarvoor een boordcomputer. De minister zal nagaan in hoeverre de suggestie over de gsm-operatoren haalbaar is.

Regio-overschrijdend openbaar vervoer start met geregeld overleg tussen ministers en administraties. De minister werkt daar gestaag aan verder. De werkgroepen ter voorbereiding van de beheersovereenkomst houden rekening met de opmerkingen van het Rekenhof. Het gaat tenslotte over hetzelfde type overeenkomst. De meerjarenbegrotingen moeten het inderdaad mogelijk maken de doelstellingen te realiseren. Kort na het zomer-reces zal een eerste ontwerp klaar zijn zodat de beheersovereenkomst op 1 januari 2011 in voege kan treden.

De voorzitter,

Jan PEUMANS

De verslaggevers,

Annick DE RIDDER

Karin BROUWERS

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
ESR	Europees Systeem van Nationale en Regionale Rekeningen
GEN	Gewestelijk Expresnet
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel
MKBA	maatschappelijke kosten-batenanalyse
MOBIB	Mobiliteit (en 'bib', het biepgeluidje wanneer men de kaart voor de lezer houdt)
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
PCC	Presidents' Conference Committee-Car
Retibo	registratie, ticketing en boordcomputer
SMART	specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden
START	Strategisch Actieplan voor de Reconversie en Tewerkstelling in de Lucht- havenregio
TEC	Transport en Commun
VITO	Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek
VIF	Vlaams Infrastructuurfonds

BIJLAGE 1:

De presentatie van de heer Roger Kesteloot,
directeur-generaal van De Lijn



Commissie Mobiliteit en Openbare Werken
10 juni 2010

Roger Kesteloot
Directeur-generaal

Globale evaluatie beheersovereenkomst 2003-2009



Inleiding

- Beheersovereenkomst 2003 – 2009
 - Looptijd: 1 juli 2003 – 31 december 2009
 - Verlengd tot 31 december 2010
 - Jaarlijkse evaluaties
 - Met oog op aflopen beheersovereenkomst en op basis van jaarlijkse evaluaties **globale evaluatie**
- Evaluatie op basis van:
 - Realisatie van **23 operationele doelstellingen**
 - **Overige verplichtingen**
 - Exploitatierkening
 - Tarieven en tariefreglementering
 - Leerlingenvervoer
 - Mobiliteitsmanagement



Realisatie van 23 operationele doelstellingen

Globale evaluatie 2003 - 2009

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 3 van ...



1. Uitvoering van het openbaarvervoerbeleid

- Principes van en procedures voor beleidsuitvoering vastgelegd met kabinet en administratie
- Potentieelonderzoeken (besluit netmanagement)
- Toekomstplannen met **knooppuntenaanpak**
 - Pegasusplan (2003) – geactualiseerd in 2008 & 2009, Vlaamse Ruit (Vlaams-Brabant, Antwerpen & Oost-Vlaanderen)
 - Spartacus, Limburg
 - Neptunus, West-Vlaanderen
 - ➔ Integratie van plannen in Mobiliteitsvisie 2020
- Actieve partner in stuurgroep en werkgroepen van de 4 openbaarvervoerbedrijven voor studie **lightrail**

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 4 van ...



2. Adviseren en uitdragen beleid inzake gemeenschappelijk vervoer

- Vlaams niveau: bv. Mobiliteitsplan Vlaanderen
- Federaal niveau: bv. Woon-werkverkeer, gebruik bijzonder overrijdbare bedding
- Lokaal en provinciaal niveau: ruimtelijke structuurplanning, lokale mobiliteitsplanning
- Europees niveau: organisatiemodellen openbaar niveau, opleiding beroepschauffeurs

Jaar	Aantal adviezen
2004	544
2005	703
2006	794
2007	984
2008	1 080
2009	1 250

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 5 van ...



3. Invoering basismobiliteit

- 2003 & 2004: projecten volgens prioriteitenlijst vastgelegd
- 2005: evaluatie bestaande en nog op te starten projecten; voorziene financiële groeipad verlaten; planning verder uitgestippeld → weinig realisaties
- 2006-2007: projecten in 55 gemeenten
 - 2006: 15 miljoen euro extra; evaluatie groot aantal projecten (+ aanpassingen indien nodig); evaluatieprocedures uitgewerkt
 - 2007: beperkt aantal nieuwe projecten; evaluatie van groot aantal projecten (basis-, voortgangs-, gebiedsevaluatie) – elk project gescreend volgens tienpuntenlijst
- 2008: overzicht basismobiliteit
 - 97% van totale woonoppervlakte voldoet aan afstandscriterium
 - Voor 86% van Vlamingen en 84% van oppervlakte voldaan aan frequentiecriterium
 - Pragmatische invulling → kosten binnen perken

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 6 van ...



4. Toepassing van het netmanagement

– Projectvoorbereiding

- 2003: voorbereiding en marktverkenning & aankoop nodige softwarelicenties
- 2004: protocol met SERV – extra gewicht aan tewerkstellingspolen (duurzaam woon-werkverkeer)
- 2005 & 2006: eerste prioriteitenlijst en ontwerp programma 2007
 - Proef-potentieelonderzoek Roeselare: simulaties, wegingsfactoren testen, rapporteringssjablonen
 - Aangevuld met proef in Antwerpse Noorderkempen en Turnhout + snelbusnet Limburg (Spartacus)
 - Interne capaciteit verhoogd

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 7 van ...



4. Toepassing van het netmanagement

– Convenantenbeleid

- Modules 7, 8 en 9 aangepast in 2006:
 - Module 9 vijf jaar geldig
 - Duurzaam parkeerbeleid (ipv stand still-principe)
 - Module 9 automatisch gekoppeld aan 7 en 8 → automatisch verbintenissen voor communicatie & doorstroming
 - Mogelijkheid derdebetalersysteem

– Jaarprogramma opstellen - keuze projectenvoorstellen

- Op basis van beleidsprioriteiten:
 - Netto-reizigerswinst
 - Modal shift (woon-werk)
 - Reizigersrendement (reizigerswinst/kosten)
 - Structurele capaciteitsproblemen
 - Verkeersveiligheid
 - Milieu

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 8 van ...



4. Toepassing van het netmanagement

- Uitgangspunt netmanagement: vraag & potentieel
- Motivatie keuze met:
 - Resultaten potentieelonderzoek (multimodaal model)
 - OVC-evaluatie rapporten
 - Tellingen en veldwerk
 - Terreinkennis exploitatiemedewerkers
- **Voorbeelden grote projecten (Pegasus & START)**
 - Antwerpen
 - Minder Hinder
 - Masterplan Antwerpen: tramverlengingen Deurne – Wijnegem & Ekeren
 - Nieuwe tramlijn 6 (van Noord naar Zuid)
 - Gent
 - Verlenging tramlijn 1 tot Flanders Expo
 - Technische studie verlenging tramlijn 21-22 tot Zwijnaarde
 - Frequentieverhoging tramnet & laatavondtrams

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 9 van ...



4. Toepassing van het netmanagement

- Vlaams-Brabant START
 - Bereikbaarheidsplan luchthavenregio
 - Eerste fase 13 rechtstreekse buslijnen naar luchthaven en tewerkstellingspolen regio
 - Tweede fase: opwaardering 2 START-lijnen & frequentieverhoging van 18 bestaande streeklijnen van en naar Brussel
- **Alternatieve financiering**
 - Kapitaalsubsidies voor veiligheids- en continuïteitsinvesteringen
 - Fonds voor Stationsomgevingen
 - Alternatieve financiering voor nieuwe stelplaatsen
 - Alternatieve financiering voor rollend materieelquota 2007-2009
 - PPS voor tram- & lightrailprojecten → NV LijnInvest (°2007) voor ontwerp, bouw, financiering en onderhoud van tramprojecten in Antwerpen, Gent, Limburg en openbaarvervoerprojecten eerste fase Masterplan Antwerpen (Brabo 1 & 2)

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 10 van ...



5. Verdeling exploitatiemiddelen binnen de maatschappij

- Basismobiliteit: verdeling op grond van prioriteitenlijst en projectdossiers goedgekeurd door OVC
- Netmanagement
 - Verdeling volgens beleidsprioriteiten:
 - Netto-reizigerswinst
 - Modal shift
 - Reizigersrendement (reizigerswinst/kosten)
 - Structurele capaciteitsproblemen
 - Verkeersveiligheid
 - Milieu
 - Eerste besteding in 2007
- Regelmatige rapportage over verdeling middelen

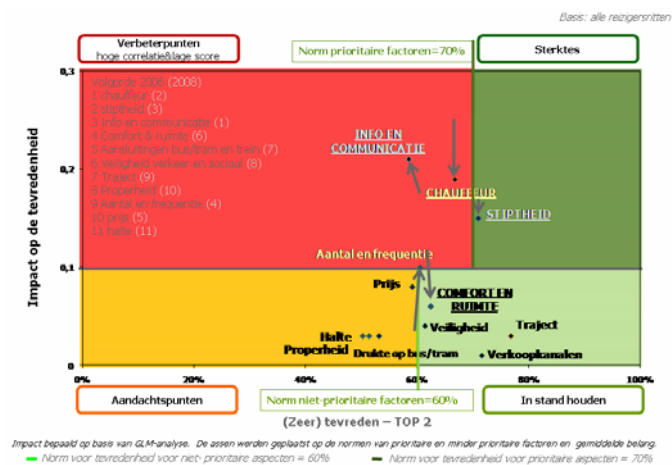
Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 11 van ...



6. Integrale kwaliteitszorg – meten klantentevredenheid

- Tweejaarlijkse tevredenheidsmeting (sinds 1996 – quoterings aangepast aan groei & evolutie)



Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 12 van ...



6. Integrale kwaliteitszorg – meten klanttevredenheid

- Kwaliteitsmonitor (°2005): alle bestaande kwaliteitsmetingen in 1 instrument
 - 3 deelaspecten
 - Tweejaarlijkse meting
 - Continue tevredenheidsmetingen
 - Interne metingen
 - Sinds 2007 ook klantenreacties
 - Zeer gedetailleerde resultaten
 - Tot op niveau stelplaats of exploitant
 - Per kwartaal of semester
 - Bedoeling: verbeteracties op alle niveaus van de organisatie

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 13 van ...



7. Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid

- **Klantvriendelijkheid**
 - 2003: 500 nieuwe chauffeurs opleiding klantvriendelijkheid + opvolging na 6 maanden
 - Volgende jaren: verschillende opleidingen
 - 2005: kwalitatief & kwantitatief onderzoek als basis voor personeelsbeleid → strategisch project 'relatie klant-chauffeur'
 - Nieuwe Europese richtlijn over vakbekwaamheid en vertaling ervan in Belgische wetgeving (KB 4 mei 2007) → attitudetrainingen prominenter plaats in opleiding
- **Zorgsystemen**
 - Reorganisatie: eenduidige beschrijving doelstellingen en normen
 - Waken over kwaliteit, veiligheid, toegankelijkheid, duurzaamheid, sociale veiligheid en beveiliging

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 14 van ...



7. Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid

– Nieuwe wegen Marketing

- Reorganisatie gestart in 2004 – afgerond in 2008
- Doel: Hoe De Lijn uitbouwen tot een meer klantvriendelijke organisatie?

– Nieuwe wegen Exploitatie

- 2006: start uitbouw nieuwe organisatiestructuur
- Sluitsteen = teamchef als rechtstreeks aanspreekpunt voor chauffeurs
- Doel: meer ondersteuning chauffeurs → klantvriendelijkheid verder verhogen
- Meer verantwoordelijkheid regio's

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 15 van ...



7. Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid

– Nieuwe wegen Techniek

- Reorganisatie gestart in 2008 – implementatie in 2010
- Doel: hogere beschikbaarheid voertuigen en herwaarding technisch personeel

– Asset Management en Projectencentrum

- Reorganisatie in 2007
- Fysieke integratie projectencentrum in Centrale Diensten

– Nieuwe wegen ICT

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 16 van ...



7. Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid

– Verkeersveiligheid

- Sinds 2003 speciaal project ter beperking aantal ongevallen
 - Halve dag opleiding verkeersveiligheid voor nieuwe chauffeurs
 - Kleinere, individuele opleidingen voor één of meerdere personen
 - Actief betrokken bij onderzoek en project 'wegwerken zwarte punten'
- Resultaat: ongevallenratio stabiel tot dalend

Jaar	Aantal ongevallen/100 000 km
2005	4,28
2006	4,18
2007	4,19
2009	4,04

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 17 van ...



7. Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid

– Veiligheidsplan

- Aanleiding
 - 24 juni 2006 dodelijk incident op bus van lijn 23, Antwerpen
- Breed overleg
 - Samen met o.a. FBAA, vakbonden, TTB, VVSG
- 5 soorten maatregelen
 - Organisatorische maatregelen: bv. eigen veiligheidsdienst Lijncontrole (°2009), Lijnspotters, proefproject tweede man op het voertuig, Veiligheidsmonitor (°2008)...
 - Preventieve en technopreventieve maatregelen: camera's op voertuigen, GPS, project 'vooraan instappen', hoffelijkheidscampagne 'Ge zijt nen Engel', geldkoffers...
 - Provinciale samenwerkingen met politie
 - 'Alternatieve' maatregelen: °2008, proefproject, jongeren (12-18j) herstellen schade
 - Samenwerkingsprotocol met andere openbaarvervoerbedrijven

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 18 van ...



8. Kwaliteitsbewaking van het net

- Overleg met andere vervoermaatschappijen:
 - Belgische Vereniging van Gemeenschappelijk Stads- en Streekvervoer
 - Sinds 2003 Oriëntatiecomité NMBS
 - In 2005 overleg met NMBS over Masterplan Antwerpen
 - In 2006 initiatief tot overleg met MIVB over aanbod in Brussels Hoofdstedelijk Gewest
 - Regelmatig overleg met MIVB via VICOM over doorstroming
 - Provinciaal Politieel Platform Veiligheid: maandelijks met politie, MIVB, TEC + halfjaarlijks Provinciaal Platform Veiligheid Openbaar Vervoer
 - Nv Belgian Mobility Card (1 ticket)

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 19 van ...



9. Kwantiteit van het aanbod

- Aanbod in termen van **dienstregelingsuren**
 - 2003 (= nulmeting): 24 322
 - 2004: 27 637 – toename door o.a. basismobiliteit, vooral door extra aanbod in kader van Minder Hinder (werken R1)
 - 2005: daling door inkrimping aanbod Minder Hinder
 - Volgende jaren: lichte stijging → 2009: 27 485,38
 - Verklaring: samenspel van factoren
 - Netmanagement- en START-projecten
 - Basismobiliteit

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 20 van ...



10. Telsysteem

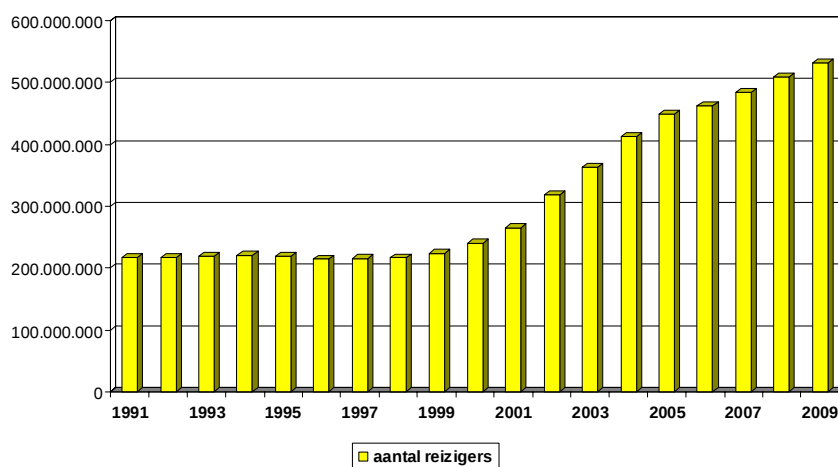
- 2004: interne oefening voor alle functionele domeinen in kaart brengen van eisen nieuw telsysteem → resultaat: projectnota RETIBO (Registratie Ticketing Boordcomputer)
- 2006: protocol met andere vervoermaatschappijen
- 2008: organisatie 'proof of concept' contactloze chipkaart, behoeftenanalyse samen met andere openbaarvervoerbedrijven
- 18 december 2009: oprichting nv Belgian Mobility Card, gemeenschappelijk platform voor interoperabele smart card
- 2010: eerste live tests
- 2011: proefproject in Vlaams-Brabant

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 21 van ...



11. Groei aantal reizigers



Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 22 van ...



12. Contracten met exploitanten

- 2006, start strategisch project contracten exploitanten
- Doel project:
 - Criteria en procedure contractevaluatie uitwerken
 - Evaluatie 78 moedercontracten
 - Auditresultaten behandelen & contracten aanpassen
 - Uitwerken nieuw bestek
- Eind 2007: evaluatie afgerond
 - ➔ 8 contracten opnieuw aanbesteed met nieuw bestek
 - ➔ Alle nieuwe gunningen voortaan met nieuw bestek
 - ➔ Herrekening van alle contracten met terugwerkende kracht tot 1 januari 2008 (operatie loopt)
 - ➔ Alle contracten jaarlijks geëvalueerd

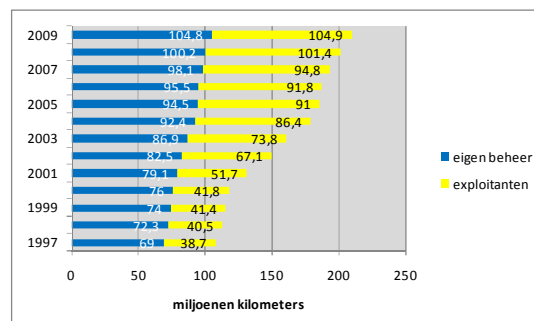
Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 23 van ...



12. Contracten met exploitanten

- Vandaag: 233 contracten met exploitanten
 - 150 regulier vervoer
 - 72 belbuscontracten
 - 11 combinatie
- Verhouding gereden kilometers 2009:
 - 104,9 miljoen km exploitanten
 - 104,8 miljoen km eigen beheer



Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 24 van ...



13. Informatie voor de klant

- Lijnfolders
 - Op de voertuigen & in verkooppunten
- Tarieven
 - Via dakrondingsaffiches in voertuigen, leaflet, website
- Reiswegplanner/online info
 - 2003: onderzoek naar gebruiksvriendelijkheid site
 - 2004: nieuwe website
 - 2007: vernieuwde site met routeplanner
 - 2009: toevoeging 'auto-complete' functie & stabiliteit website verhoogd
- Harmonisatie communicatiedragers
 - Eerste fase (afgerond in 2006): uniforme ontwerpen voor netplannen, lijnfolders, regioboeken
 - Tweede fase: communicatie in, op en rond voertuigen
 - 2007 start verbeterproject 'Communicatie & signalisatie bij omleidingen' – proefproject Vlaams-Brabant

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 25 van ...



13. Informatie voor de klant

- NV Lijncom
 - Oprichting dochtermaatschappij voor reclamevoering op alle roerende en onroerende goederen
 - Deontologische code
 - Doel: inkomsten genereren voor projecten die comfort voor reiziger verhogen (bv. Halte-accommodatie)
- Info aan de halte
 - 2008, 12 miljoen euro extra voor modernisering reisinfo
 - Realtime halteborden voor 750 belangrijke haltes
- Klantvriendelijke & gebruiksvriendelijke info op termijn voor alle haltes
- De LijnInfo
 - 1 telefoonnummer voor alle vragen sinds 2004
 - In samenwerking met de Vlaamse Infolijn

Jaar	Aantal oproepen
2004	507 179
2005	491 668
2006	404 617
2007	380 561
2008	420 337
2009	355 454

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 26 van ...



14. Promotie, marketing en verkoop

- Voorbij 7 jaren opvallende campagnes – enkele blikvangers:
 - 'Zet uw pomp op dieet' (2005)
 - Naar aanleiding van sterke stijging van benzine- en dieselprijzen
 - Campagne voorverkoopnet (2006)
 - Stripfiguur Cordelia
 - Aan haltes, in & op trams en bussen, in Metro, in de nieuwe voorverkooppunten, website
 - Parkeercampagne (2007)
 - Bus met een auto op het dak
 - Boodschap: neem liever de bus dan een parkeerplaats te moeten zoeken in de stad
 - 'Straf bezig' (2008)
 - Via actie duidelijk maken dat met De Lijn naar een festival gaan, bijdraagt tot een beter milieu
 - Imagocampagne (2009 -2010) 'Je in groep verplaatsen heeft zo zijn voordelen'

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 27 van ...



15. Klantenreacties

- Alle klachten, suggesties of opmerkingen van klanten worden geregistreerd in databank De Lijn
- In 2008: stijging reacties met 26,03%
 - verklaring: betere registratie en veel klachten over technische problemen met website (routeplanner)
- In 2009: 27 494 klantenreacties geregistreerd

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 28 van ...



16. Objectieve behoefteanalyse en investeringsprogramma

Investerings per beleidsdomein 2003-2009

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Voertuigenpark	28.165.136,57	13.396.000	15.649.382	30.837.660	83.759.298,98	23.706.000	85.754.000
Uitbreiding tramnet	8.158.477,34	4.173.000	1.822.741	5.275.929	6.146.244,36	17.214.000	2.103.000
Doorstroming	12.209.311,04	10.922.000	5.765.077	23.474.441	8.989.596,10	10.382.000	8.436.000
Exploitatiegebonden	9.857.524,43	28.683.000	33.860.905	13.464.374	18.804.205,36	34.532.000	32.650.000
Onthaalinfrastructuur	3.522.666,73	5.555.000	10.512.873	6.713.069	6.843.799,71	21.803.000	14.185.000
Milieu	2.968.103,41	2.492.000	866.852	8.752.463	8.313.865,22	4.293.000	2.624.000
Veiligheid	1.629.909,59	6.322.000	8.207.333	5.905.265	753.066,08	16.396.000	13.050.000
Historisch patrimonium	0,0	62.000	65.978	31.700	62.935,60	64.000	43.000
Totaal	66.511.129,1	71.605.000	76.751.141	94.454.901	140.450.611,41	128.390.000	158.845.000

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 29 van ...



17. Beheer en kwaliteit voertuigenpark

– Beheersovereenkomst: bussen bij voorkeur gemiddeld 7 jaar oud, gemiddeld maximaal 8 jaar

Type Bus	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Belbus/Microbus	3,48	4,37	5,23	6,14	7,01	5,46	6,09
Gelede	8,05	4,47	5,73	5,21	6,19	4,83	6,28
Lange afstand	5,31	8,5	7,31	9,21	8,97	9,50	11,3
Citybus	5,01	6,31	5,63	8,31	9,31	5,20	7,72
12-m bus	8,38	5,22	8,73	5,90	5,85	8,24	10,2
Gewogen gemiddelde	7,84	7,15	7,49	7,87	7,84	8,28	8,48

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 30 van ...



17. Beheer en kwaliteit voertuigenpark

Bussen in dienst en uit dienst

Jaar	In dienst	Uit dienst
2003	138	92
2004	366	156
2005	110	91
2006	123	59
2007	143	146
2008	203	92
2009	29	102

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 31 van ...



17. Beheer en kwaliteit voertuigenpark

– Beheersovereenkomst: trams maximale gemiddelde leeftijd
18 jaar

Type Tram	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Hermelijn	3,69	3,34	3,65	4,16	4,79	5,78	6,78
Kusttram	21,47	22,47	23,47	24,47	24,86	25,86	26,86
PCC-tram	35,27	36,27	37,19	38,19	39,97	40,79	41,79
Trolley*		17,00	18,00	19,00	20,00	21	22
Gewogen gemiddelde	28,39	26,78	26,24	26,28	26,83	27,50	28,80

*vanaf deze rapportering wordt, in de geest van de beheersovereenkomst, de trolleybus ondergebracht bij de voertuigen voor infrastructuur-gebonden exploitatie en niet langer bij de bussen.

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 32 van ...



17. Beheer en kwaliteit voertuigenpark

- Het investeringsprogramma voorziet voor bus én tram systematische verhoging van **aandeel lage vloer**

Jaar	Bussen	Trams
2003	45%	31%
2004	43,51%	33,62%
2005	48,86%	39,60%
2006	48,75%	41,94%
2007	52,37%	44,85%
2008	57,02%	44,85%
2009	73,71% van het voertuigenpark	

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 33 van ...



18. Uitbreiding van het net voor infrastructuurgebonden exploitatie

- 2003
 - Antwerpen: afwerking tramverlenging lijn 3 tot Zwijndrecht en Keizershoek
 - Gent: wegeninfrastructuur, spoor en bovenleiding verlenging tramlijn 1 tot Flanders Expo
- 2004
 - Antwerpen: tramlijn 3 – Bredabaan Merksem aanleg infrastructuur
 - Gent: tramlijn 1, o.a bovenleiding, signalisatie & vastlegging studie verlenging tramlijn 2 naar Zwijnaarde
- 2005
 - Gent: ingebruikname tramverlenging tot Flanders Expo & technische studie tramlijn 2
 - Antwerpen: Masterplan Antwerpen, start voorbereidingen tramverlengingen richting Wijnegem en Ekeren
 - Limburg: eerste studies Spartacus

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 34 van ...



18. Uitbreiding van het net voor infrastructuurgebonden exploitatie

– 2006

- Pegasusplan Gent
- Masterplan Antwerpen
- Spartacus Limburg
- Toekomststudie Kusttram uitgevoerd en geïntegreerd in globale studie voor West-Vlaanderen

– 2007

- Voorbereiding eerste Special Purpose Vehicle voor tramlijn Deurne-Wijnegem fase 1, tramlijn 2 Mortsel-Boechout en stelplaats Deurne
- Toekomststudie West-Vlaanderen uitgevoerd → Neptunus

– 2008

- Uitwerking Mobiliteitsvisie 2020
- Antwerpen: start nieuwe tram- en busbaan Dascottalei & tramlijn Eksterlaar-Bolivarplaats over Dascottalei (over bestaande sporen)

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 35 van ...



18. Uitbreiding van het net voor infrastructuurgebonden exploitatie

– 2009

- Voorstelling Mobiliteitsvisie 2020 → opstart dialoog met stakeholders
- Antwerpen: Tram 8 rijdt door tot Silsburg (rechtstreekse verbinding met Berchem station en centrum)
- Eerste Special Purpose Vehicle opgericht voor traminfrastructuur voor
 - Tramlijn Deurne-Wijnegem fase 1
 - Tramlijn Mortsel-Boechout fase 2
 - Stelplaats Deurne
 - Ingebruikname premetro tunnel Turnhoutsebaan
- Verlenging tot Wommelgem (LIVAN 1): selectieprocedure kandidaten opgestart
- Spartacus: eerste kandidatuurstellingen ontvangen

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 36 van ...



19. Doorstroming

- Sinds 2002 monitoring van doorstromingsknelpunten in openbaarvervoernet
- 2003 overlegstructuur De Lijn – wegbeheerder
- 2005 oprichting **Taskforce doorstroming**
 - Doelstelling:
 - Inventaris knelpunten
 - Opstellen fysisch programma
 - Inventaris methodieken
 - Uitwerken innovatieve voorstellen per knelpunt
 - Opstellen concreet actieprogramma
 - Budget: 9 miljoen euro via Agentschap Infrastructuur + 9 miljoen via Impulsfonds Doorstroming
 - Actieprogramma: infrastructuurmaatregelen, verkeerslichtenbeïnvloeding, aanpak 'zwarte punten', studies

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 37 van ...



20. Exploitatiegebonden investeringen en duurzame milieu-investeringen

- Roetfilters
 - 2003: 236 CRT-roetfilters op bussen met Euro-2motor → eind 2003 totaal: 327
 - 2004: uitrusting roetfilters verder gezet + 104 streekbussen met ureuminjectie (NOx-uitstoot verminderen) + 142 bussen besteld met Euro-4
 - 2005: start proef combinatie roetfilter & ureuminjectie + opnieuw bestelling 106 bussen met ureuminjectie
 - 2006: bestelling 214 bussen met Euro-5 én roetfilter
 - 2007: bestelling 212 bussen met Euro-5
 - 2009: resultaat = 60,2% van bussen heeft roetfilter
 - 2010: meeste bussen zullen uitgerust zijn met roetfilter

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 38 van ...



20. Exploitatiegebonden investeringen en duurzame milieu-investeringen

- Pure Plantenolie (PPO)
 - 2003-2004: proef met 1 bus – goede resultaten
 - 2005: project uitbreiden indien gunstig accijnsregime en voldoende binnenlandse bevoorrading
 - 2006: 70 bussen op zuivere plantenolie
- Fossiele diesel/biodiesel
 - 2004: proef met mengsel 5% biodiesel – uitbreiding indien gunstig accijnsregime
 - Experiment tijdelijk stopgezet omwille van maatschappelijk debat (voedselprijzen onder druk)
- Waterstofbus
 - Proefproject: in 2007 & 2008 tussen Lier en Antwerpen – in mei 2008 in Leuven
 - Voordelen: geen schadelijke uitstoot van CO₂ en NO_x + stiller
 - Maar hoge exploitatiekosten → voorlopig geen uitbreiding

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 39 van ...



- Hybride bus
 - 2007: bestelling van 5 city-, 5 12-meter en 25 gelede bussen
 - Voordelen: stiller en schoner door combinatie van elektromotor, ultracaps en dieselmotor
 - Sinds 2009 in exploitatie
- Stelplaatsen
 - Investeringsprogramma voor groene stelplaatsen
 - 2005: 866 852 euro
 - 2006: 17 763 065 euro
 - 2007: 8 313 865 euro
 - 2008: 4 293 000 euro
 - 2009: 2 624 000 euro
 - Kadert binnen actieplan duurzaamheid
 - Duurzaamheidscoördinator sinds december 2008

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 40 van ...



21. Onthaalinfrastructuur

Jaar	Investerings (in euro)	Grote projecten
2003	3 522 666,73	monitoringsystemen en realtime-infoborden, herinrichting stationsomgeving Sint-Niklaas en Aribus-borden in NMBS-stations
2004	5 555 000	station Sint-Niklaas
2005	10 512 873	Sint-Niklaas, studie herinrichting Gent-Sint-Pieters, nieuwe Lijnwinkel Brusselse CCN & realtime infoborden
2006	32 845 338,32	Astridplein Antwerpen, studie herinrichting en aankoop postgebouw Gent-Sint-Pieters, studie herinrichting stationsomgeving Aalst, roltrappen premetro Antwerpen
2007	6 843 799,71	Astridplein Antwerpen, studie herinrichting en aankoop postgebouw Gent-Sint-Pieters, studie herinrichting stationsomgeving Aalst, roltrappen premetro Antwerpen
2008	21 803 000	Astridplein Antwerpen, studie herinrichting en aankoop postgebouw Gent-Sint-Pieters, studie herinrichting stationsomgeving Aalst, roltrappen premetro Antwerpen
2009	14 185 000	roltrappen premetro Antwerpen, Korenmarkt- Cataloniëstraat Gent, nieuwe reisinfo haltes en vernieuwing Lijnwinkels Kust

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 41 van ...



22. Kwaliteit van de investeringen

- Quasi maandelijks overleg over investeringen met
 - Kabinet
 - Administratie
 - Tot 2006 met Afdeling Personenvervoer en Luchthavens van het Vlaams Gewest
 - Na 2006 met Afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid van het Vlaams Gewest

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 42 van ...



23. Mobiliteitsconvenants

- 2003: openbaar vervoerprojecten in Overijse (GEN-project), Gent (nachtbussen) en Moerbeke (snelbus naar Antwerpen). Middelen nachtnet Leuven vastgelegd
- 2004: in Leuven gestart met nachtnet. In Gent ingebruikname eerste fase van de tramverlenging van lijn 1 tot Maalte. In Brugge stadsnet geactualiseerd.
- In kader van Openbaar Vervoercommissies in periode 2005 – 2008 evaluatie van diverse convenantprojecten
- Het belangrijkste nieuwe convenantproject van 2005 ingebruikname van tramverlenging naar Flanders Expo, Gent
- 2006: geen nieuwe convenantprojecten opgestart
- Projecten basismobiliteit die werden opgestart tot 2007 volgden niet de convenantprocedure, procedure geldt wel voor netmanagementprojecten. Daarom vanaf 2007 significante stijging van convenantprojecten.
- In 2007, 2008 & 2009 tal van nieuwe convenantprojecten opgestart in kader van netmanagement (zie nota)

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 43 van ...



Overige verplichtingen

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 44 van ...



Artikel 21. Exploitatierekening

- Voor de periode 2003 -2009 exploitatierekening in evenwicht afgesloten
- Meer details → jaarverslagen De Lijn

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 45 van ...



Artikel 22. Algemene richtlijnen begroting

- Conform de begrotingsinstructies van Vlaamse Regering werden begrotingsvoorstellen overgemaakt
- Afschrift voor Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen (tot 2009), de minister van Mobiliteit en Openbare Werken (vanaf 2009), de gemachtigde van Financiën bij De Lijn en de inspecteur-generaal van Financiën

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 46 van ...



Artikel 29. Verplichtingen inzake tarieven en tariefreglementering

- Voor volledige overzicht tariefwijzigingen, zie nota
- Belangrijkste veranderingen voor periode 2003-2009:
 - 2006: start **voorverkoopnet**
 - Nagenoeg overal minstens 1 verkooppunt per gemeente
 - Vervoerbewijs minstens 20% goedkoper in voorverkoop
 - Voordeel: betere doorstroming op het voertuig
 - 2007: 62% kaart- en biljetverkoop in voorverkoop
- september 2007: proefproject sms-ticketing in Gent en Antwerpen → uitrol over heel Vlaanderen 2010
- Sinds juli 2008: online verkoop van vervoerbewijzen via eshop De Post

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 47 van ...



Artikel 31. Verbintenissen maatschappij inzake leerlingenvervoer

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
# scholen gewoon onderwijs		181	159	77	38	38	37
# scholen buitengewoon onderwijs		539	308	190	214	221	214
# scholen gemengd onderwijs					19*	19	20
# contracten exploitanten	1 314	1 313	1 297	1 386	1 418	1 504	1 533
# ritten per schooldag	2 412	2 570	2 474	2 580	2 740	2 870	2 928
# ritten per weekend	105	98	93	91	97	100	101
# ritten per jaar	442 035	442 772	450 453	470 898	495 685	523 344	533 088
# afgelegde km (contract)	26 170 465	25 922 422	25 941 030	26 730 033	27 493 963	28 356 474	28 955 198
# uren bediening/jaar	697 560	751 234	721 189	750 459	785 397	829 353	835 994
# vervoerde leerlingen	34 951	36 101	37 140	36 390	37 248	35 140	37 471
# ingezette voertuigen	1 287	1 294	1 330	1 359	1 458	1 535	1 564
# voertuigen met lift	256	261	274	293	312	328	329

*gemengd onderwijs = rit die naar het gewoon en buitengewoon onderwijs rijdt

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 48 van ...



Artikel 32. Verbintenissen maatschappij inzake mobiliteitsmanagement

– Carpooldatabank

- In 2003 beheer overgenomen van Mobiliteitscel Departement LIN
- 2004: toegang voor bedrijven wordt gratis
- 2007: coördinator
- 2008: actie- en communicatieplan ter promotie

– Mobiliteitswinkel Vlaanderen

- 2004: oprichting Mobiliteitswinkel in kader van Minder Hinder voor 'quickscans' (aanzet bedrijfsvervoerplan)
- Slimweg Antwerpen
 - volledig aanbod duurzame mobiliteit onder 1 dak
 - Samenwerkingsverband
 - Bereikbaarheidsgidsen
 - Online (na evaluatie proefproject en omwille van budgettaire beperking)

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 49 van ...



Artikel 32. Verbintenissen maatschappij inzake mobiliteitsmanagement

– Cambio – Autodelen

- °september 2004 samen met Taxistop, VAB en inmiddels ook NMBS-Holding
- 2004: Gent, later ook Brugge, Leuven, Antwerpen, Hasselt, Mechelen en Kortrijk
- 2009: Oostende, Turnhout en Mortsel

	31 december 2007	1 februari 2009	1 januari 2010
Aantal steden	7	7	10
Aantal gebruikers	1 500	1 967	2 610
Aantal wagens	63	78	109
Aantal standplaatsen	26	33	50

Evaluatie beheersovereenkomst - 10 juni 2010

Dia 50 van ...

BIJLAGE 2:

De presentatie van de heer Yvan Verbakel,
regeringscommissaris bij De Lijn



	BEHEERSOVEREENKOMST TUSSEN DE VVM DE LIJN EN HET VLAAMS GEWEST 1. Inleiding 2. Realisatie van de verplichtingen van De Lijn 3. Realisatie van de verplichtingen van het Vlaamse Gewest 4. Bemerkingen bij evaluatienota van de VVM – de Lijn 5. Financiële situatie van de VVM 6. Beleidskader 7. Aanbevelingen voor een nieuwe beheersovereenkomst	
--	--	--

1. Inleiding



- De beheersovereenkomst voor de periode 2003-2009 werd op 3 oktober 2003 afgesloten tussen de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn en de Vlaamse regering. Art 4§3 – geldig tot 31.12.2010
- groeiende middelen omzetten in meer reizigers, en niet enkel in meer kilometers (cfr. regeringsbeslissing van 3 oktober 2003).

20 april 2001 decreet personenvervoer,



uitvoeringsbesluiten:

- 29 november 2002: basismobiliteit
- 13 december 2002: netmanagement
- 12 september 2003: rapportering over het personenvervoer over de weg
- 14 mei 2004: exploitatie- en tarievenbesluit

Bij de opmaak beheersovereenkomst rekening gehouden met :



- de resultaten van de besprekingen in de commissie van het Vlaams Parlement
- het ontwerp van Mobiliteitsplan Vlaanderen en de resolutie van het parlement van 8 mei 2002
- verslag van het Rekenhof van 6 mei 2003
- advies van de inspectie van financiën van 27 juni 2003
- de visienota beheersovereenkomsten van de werkgroep BBB

2. Realisatie van de verplichtingen van De Lijn



- jaarlijks nota's van (begin 2005 tot juni 2010) aan minister van mobiliteit.
- de evaluatie die door de Lijn werd opgemaakt heeft hoofdzakelijk betrekking op de verplichtingen van de maatschappij en de bijhorende operationele doelstellingen (deel II van de beheersovereenkomst)

3. Realisatie van de verplichtingen van het Vlaamse Gewest



- Artikel 17. Algemene verplichtingen
- Artikel 18. Financiële verplichtingen
- Artikel 19. Flankerend Beleid
- Artikel 24. Opvolging
- Artikel 25. Indicatoren verbonden met de strategische en operationele doelstellingen van de beheersovereenkomst De Lijn – Vlaams Gewest

Artikel 17. Algemene verplichtingen



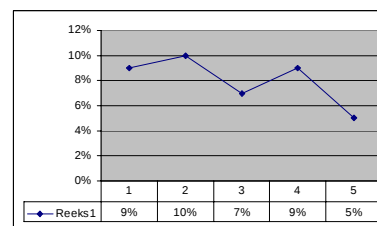
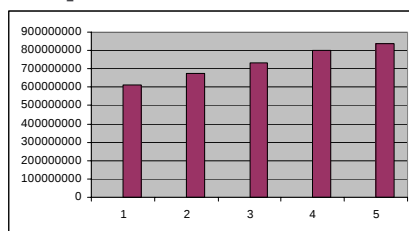
- 1. Beleidsvoorbereiding
- 2. Goedkeuring van de investeringsplannen en exploitatieprojecten
 - werken met indicatieve meerjaren plannen sinds 2005
 - Afschaffen leningsmachtiging 2007
- 3. Gegevensverstrekking
- 4. Afbakening gebieden
- 5. Prioriteitenlijsten en fysieke programma's
 - Vroeger op kalenderjaar aanbesteden
 - Kwaliteit aanbestedingsdossiers
- 6. Samenwerkingsakkoorden: START en GEN

Artikel 18. Financiële verplichtingen



- Exploitatiedotatie
- tariefmaatregelen
- invulling van basismobiliteit
- verbintenissen die voortvloeien uit het afsluiten van een mobiliteitsconvenant en extra aanbod
- potentieelonderzoeken in het kader van het netmanagement
- dotatie voor bijzonder geregeld vervoer
- investeringen
- CAO's
- mobiliteitsmanagement
- Leningen

Exploitatiedotatie



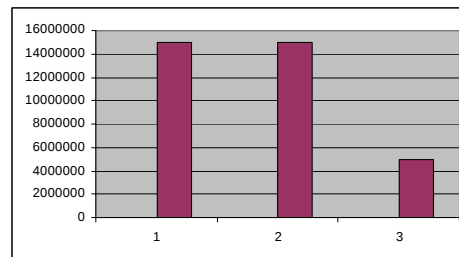
	Vastleggingskredieten	Stijging
2005	610.089.000 EUR	9%
2006	675.271.000 EUR	10%
2007	732.000.000 EUR	7%
2008	798.000.000 EUR	9%
2009	839.000.000 EUR	5%

Tariefmaatregelen



departement
Mobiliteit en
Openbare Werken

	Toelagen
2005	15.000.000 EUR
2006	15.000.000 EUR
2007	5.000.000 EUR

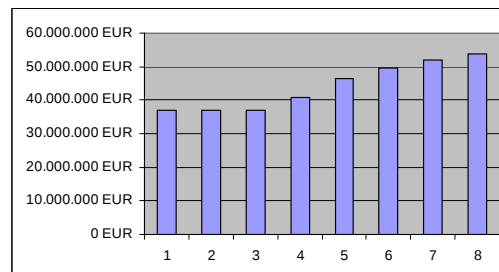


Dotatie voor bijzonder geregeld vervoer



departement
Mobiliteit en
Openbare Werken

Dotatie bijzonder geregeld vervoer	
2002	36.805.000 EUR
2003	36.805.000 EUR
2004	36.805.000 EUR
2005	40.805.000 EUR
2006	46.385.000 EUR
2007	49.385.000 EUR
2008	51.885.000 EUR
2009	53.885.000 EUR

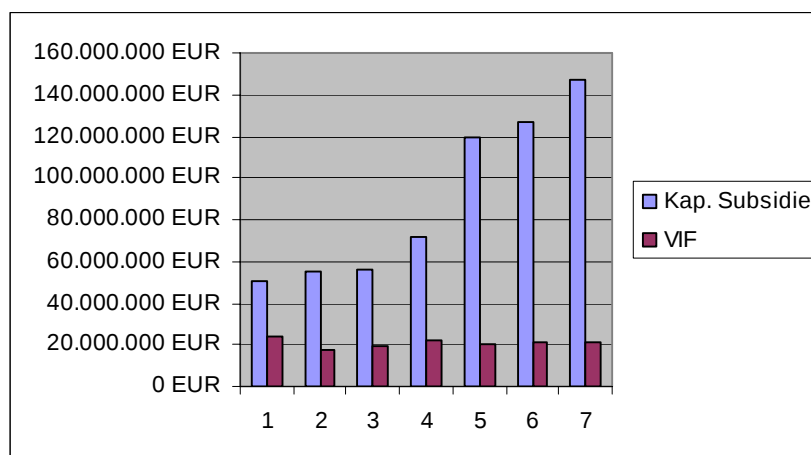


Middelen voor investeringen



Middelen voor investeringen		
	Kap. Subsidie	VIF
2003	50.305.000 EUR	24.294.000 EUR
2004	55.286.000 EUR	17.394.000 EUR
2005	56.229.000 EUR	19.655.000 EUR
2006	71.859.000 EUR	21.845.000 EUR
2007	119.529.000 EUR	20.314.000 EUR
2008	126.600.000 EUR	20.700.000 EUR
2009	147.293.000 EUR	20.722.000 EUR

Middelen voor investeringen



Artikel 19. Flankerend Beleid



1. Doorstroming openbaar vervoer
2. Wetgevende initiatieven
3. Afstemming investeringsprogramma's
4. Voorbeeldfunctie

Doorstroming Openbaar vervoer

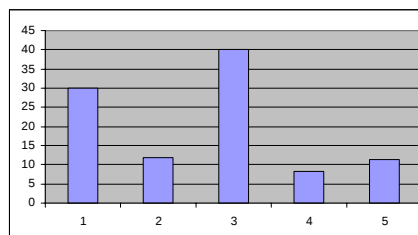


- Beide ministers richtten in 2005 een Task Force doorstroming op:
 - inventariseren van de doorstromingsknelpunten
 - opstellen van een fysisch programma voor deze projecten
 - inventariseren van methodieken om de doorstromingsknelpunten aan te pakken
 - uitwerken van innovatieve beleidsvoorstellen per knelpunt
 - opstellen van een concreet actieprogramma

• Doorstroming Openbaar vervoer



Aanleg vrije busbanen (km)	
2005	30
2006	12
2007	40
2008	8,3
2009	11,5



• Artikel 25. Indicatoren verbonden met de strategische en operationele doelstellingen van de beheersovereenkomst De Lijn – Vlaams Gewest



- Indicatoren uit het rapporteringsbesluit personenvervoer over de weg 2003
- Zie jaarboeken op website:

<http://www.mobielvlaanderen.be/jaarboek-ovt/>



departement
*Mobiliteit en
Openbare Werken*

• **Artikel 24. Opvolging**

- Tot nu toe 29 overlegvergaderingen georganiseerd met De Lijn tussen 2005 tot 2009
- praktische werkafspraken, onder meer betreffende werking en de planning van de openbaar vervoercommissies
- stand van zaken van de exploitatie- en investeringsprojecten



departement
*Mobiliteit en
Openbare Werken*

• **4. bemerkingen bij evaluatienota van de VVM – de Lijn**

- In welke mate werden de 10 opgelegde operationele doelstellingen gerealiseerd ?



departement
Mobiliteit en
Openbare Werken

Operationele doelstellingen

- Uitvoering van het openbaar vervoerbeleid
 - Knooppuntaanpak
 - Actualiseren van visie 2020 op haalbaarheid
- Toepassing van het netmanagement
 - Potentieelonderzoeken
 - Afstemming met onderzoek verplaatsingsgedrag
- Verdeling van de exploitatiemiddelen binnen de maatschappij
 - Methodiek van objectieve verdeling exploitatiemiddelen
- Personeelsbeleid gericht op klantvriendelijkheid en verkeersveiligheid
 - Veiligheidsplan 2009 positieve evaluatie
 - Hoger klantvriendelijkheid personeel



departement
Mobiliteit en
Openbare Werken

Operationele doelstellingen

- Kwaliteitsbewaking van het net
 - Afstemmen van aanbod
 - Tariefintegratie met Brussel
 - Evolueren naar vraag gedreven aanpak
- Telsystemen en groei van het aantal reizigers
 - Moderne opvolgingssysteem implementeren
 - verplaatsingsgedrag

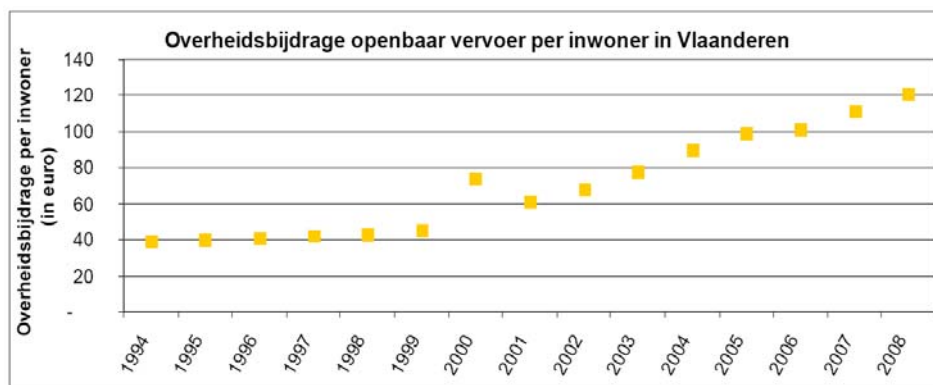
5. FINANCIËLE SITUATIE VAN DE VVM



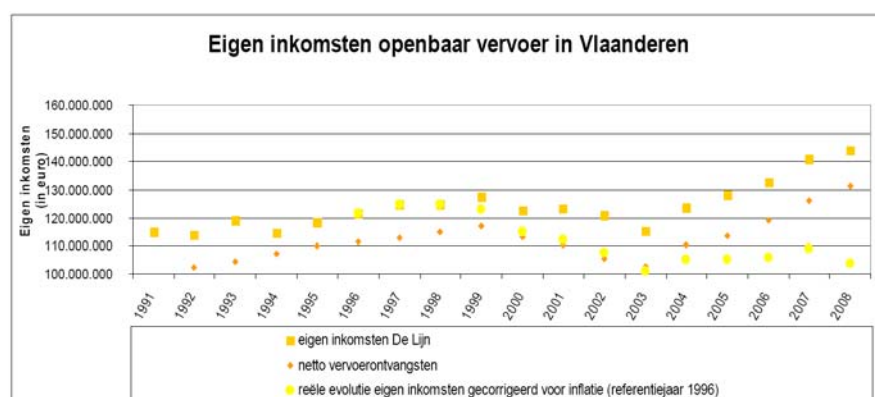
- De overheidsinbreng wordt steeds belangrijker
- Evenwicht van de exploitatierekening

*Artikel 21 van de beheersovereenkomst bepaalt dat de maatschappij haar exploitatierekening minimaal in evenwicht dient af te sluiten

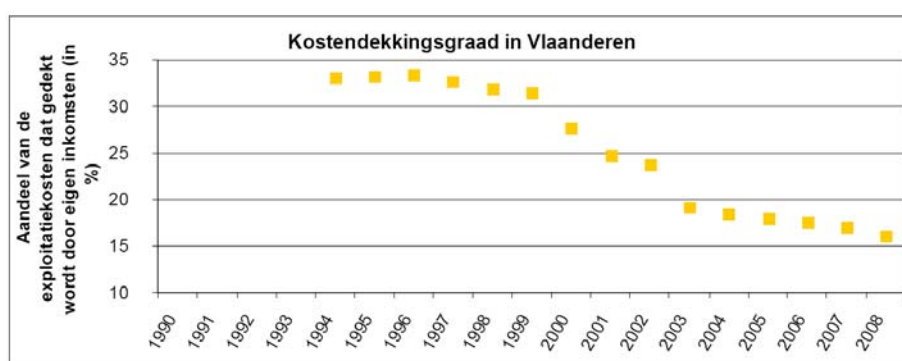
Overheidsinbreng



Overheidsinbreng



Overheidsinbreng





departement
*Mobiliteit en
Openbare Werken*

6. BELEIDSKADER

- inzicht regeringsbeleid
 - de mobiliteit in het algemeen
 - rol het stads- en streekvervoer.
 - actualiseren opsomming beleidsdocumenten
- impact Mobiliteitsplan Vlaanderen voor OV
 - middelen realisatie deel OV
 - Verdubbelen marktaandeel in 10 jaar



departement
*Mobiliteit en
Openbare Werken*

7. aanbevelingen

- Organisatievorm:
 - **Strategisch niveau**
 - **Tactisch niveau**
 - **Uitvoerend niveau**
- Permanente monitoring aankoopgedrag en verplaatsingsgedrag
- Balanced scorecard