

Vlaams
Parlement

stuk **2151** (2012-2013) – Nr. 1
ingediend op 10 juli 2013 (2012-2013)

Gedachtewisseling

over de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering
van de beheersovereenkomst 2011-2015
tussen de Vlaamse Regering en de VVM – De Lijn

Verslag

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door de heer Jan Roegiers en mevrouw Karin Brouwers

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Jan Peumans.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heer Dirk de Kort, de dames Els Kindt, Griet Smaers;
de heren Pieter Huybrechts, Jan Penris, mevrouw Marleen Van den Eynde;
de heren Filip Anthuenis, Marino Keulen;
de heren Steve D'Hulster, Jan Roegiers;
mevrouw Lies Jans, de heer Jan Peumans;
de heer Peter Reekmans;
de heer Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

mevrouw Caroline Bastiaens, de heren Ward Kennes, Johan Sauwens, Marc Van de Vijver;
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoudt, de heer Johan Deckmyn, mevrouw Katleen Martens;
de dames Annick De Ridder, Lydia Peeters;
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Bart Martens;
de heer Bart De Wever, mevrouw Tine Eerlingen;
de heer Lode Vereeck;
de heer Dirk Peeters.

INHOUD

I.	Toelichting door de heer Yvan Verbakel, regeringsafgevaardigde	5
1.	Engagementen van het agentschap	5
1.1.	Operationele doelstellingen	5
1.1.1.	Klant	5
1.1.2.	Maatschappelijke werking	7
1.1.3.	Bedrijfsinterne werking	7
2.	Engagementen van de Vlaamse Regering	8
3.	Financiële situatie van het agentschap	9
II.	Toelichting door de heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn..	10
1.	Inleiding	10
2.	Operationele doelstellingen	10
2.1.	Evolutie reizigersaantallen	10
2.2.	Aantal reizigers per plaatskilometer	11
2.3.	Vertraming en snelbussen	12
2.4.	Stiptheid	13
2.5.	Comodaliteit en mobiliteitsmanagement	14
2.6.	Informatie en communicatie	15
2.7.	Verkeersveiligheid	16
2.8.	Stiptheid	18
2.9.	Capaciteitsbeheer	19
2.10.	Sociale veiligheid	19
2.11.	Toegankelijkheid	20
2.12.	Efficiëntieverhoging	22
2.13.	Ecologische voetafdruk	24
2.14.	Armoedebestrijding	24
2.15.	Financieel	25
2.16.	Opleiding	25
3.	Strategische projecten	26
3.1.	Retibo	26
3.2.	RISE	26
4.	Basismobiliteit	26
III.	Opmerkingen en vragen van de leden	30
1.	Tussenkoms van mevrouw Lies Jans	30
2.	Tussenkoms van de heer Björn Rzoska	31
3.	Tussenkoms van mevrouw Karin Brouwers	32

4. Tussenkoms van de heer Marino Keulen	33
5. Tussenkoms van de heer Jan Roegiers	33
IV. Antwoorden van mevrouw Hilde Crevits, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken.....	34
V. Antwoorden van de heer Roger Kesteloot	34
VI. Aanvullende tussenkomsten	36
Gebruikte afkortingen	38

Bijlagen: zie [dossierpagina](http://www.vlaamsparlement.be/dossierpagina) op www.vlaamsparlement.be

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 20 juni 2013 een gedachtewisseling over de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de beheersovereenkomst van De Lijn¹. De heer Yvan Verbakel, afdelingshoofd Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid, Departement Mobiliteit en Openbare Werken, regeringsafgevaardigde bij De Lijn, gaf vooreerst een stand van zaken van de engagementen van het agentschap en de Vlaamse Regering en de financiële situatie van het agentschap. De heer Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn, overloopt vervolgens de uitvoering van de beheersovereenkomst aan de hand van de vastgelegde indicatoren gevolgd door een presentatie over de evolutie van de basismobiliteit. Daarna werd de leden de mogelijkheid geboden vragen te stellen waarna een en ander werd verduidelijkt. Het document met de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de beheersovereenkomst 2011-2015 tussen de Vlaamse Regering en de VMM – De Lijn, de PowerPointpresentatie over de evaluatie van de beheersovereenkomst, de PowerPointpresentatie over de evaluatie van de basismobiliteit en de PowerPointpresentatie van de heer Verbakel zijn terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit stuk op www.vlaamsparlement.be.

I. TOELICHTING DOOR DE HEER YVAN VERBAKEL, REGERINGSAFGEVAARDIGDE

De heer *Yvan Verbakel*, regeringsafgevaardigde bij De Lijn, herinnert eraan dat de beheersovereenkomst dateert van 8 augustus 2011. Het is de tweede evaluatie van de beheersovereenkomst en sinds de start zijn er evoluties ten goede. De beheersovereenkomst bevat 26 operationele doelstellingen over klant, maatschappelijke werking en bedrijfsinterne werking en 2 strategische doelstellingen, zijnde het reizigersinformatiesysteem en het registratie- en ticketingsysteem met boordcomputer op bussen en trams.

1. Engagements van het agentschap

1.1. Operationele doelstellingen

1.1.1. Klant

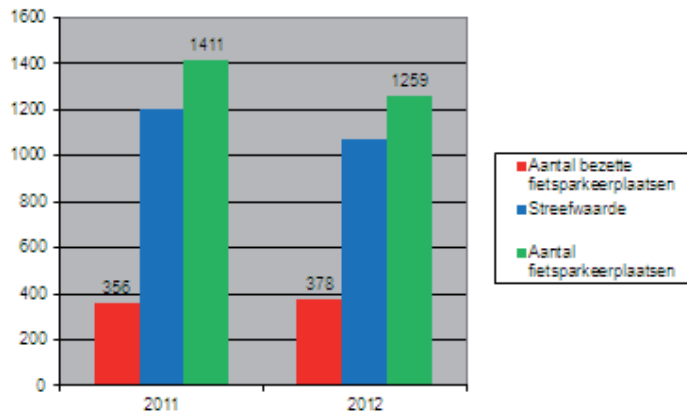
De operationele doelstelling voor comodaliteit en mobiliteitsmanagement houdt in dat het aantal autoparkeerplaatsen moet stijgen en de bezettingsgraad van faciliteiten voor auto en fiets naar 85% moet gaan. In realiteit is het aantal bezette parkeerplaatsen van de park-and-rides gedaald. De gegevens van 2012 zijn echter gebaseerd op een telling van 10 uur 's ochtends, op een gemiddelde weekdag, terwijl het in 2011 om een ochtendspitstelling ging tussen 7 en 10 uur. Daardoor is een eenduidige analyse moeilijk. Het blijft zo dat het aantal bezette autoparkeerplaatsen in 2012 slechts 39,4% bedraagt. De fietsparkeerplaatsen kenden in 2012 een bezetting van 30%. De reden is dat de park-and-rides eerder afgestemd zijn op een combinatie van auto en openbaar vervoer. Conclusie is dat de bezetting van auto- en parkeerplaatsen beter kan. De Lijn zal daar een plan voor uitwerken.

¹ Voor de parlementaire behandeling van het ontwerp van die beheersovereenkomst, zie *Parl.St.* VI.Parl. 2010-11, nr. 878/1.

O.D. Klant: Comodaliteit en mobiliteitsmanagement



Aantal bezette fietsparkeerplaatsen op P+R De Lijn



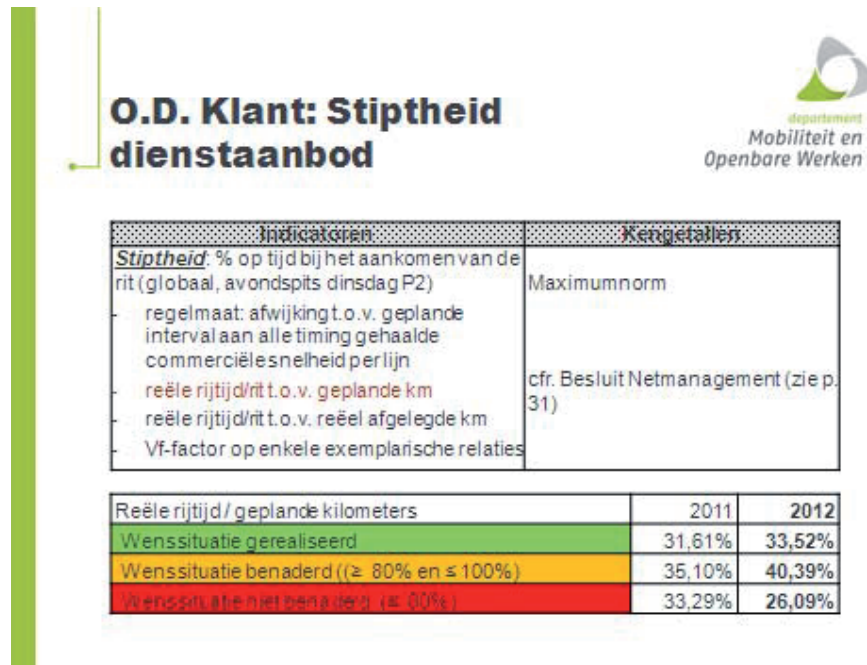
De kwaliteitsmonitor, die tweejaarlijks afgenomen wordt, geeft een beeld van de algemene tevredenheid. De top- en bodemwaarden waren 77% en 4%, in 2012 bedragen die waarden 63% en 6%. Die tweejaarlijkse evaluaties zijn een belangrijke manier om de klanttevredenheid te onderzoeken. De algemene tevredenheid bedraagt dus 63%, wat niet alleen 14% lager is dan in 2010, maar ook lager dan de streefwaarde. De lage score wordt onder meer verklaard door de tijdelijke factoren. De enquête werd immers afgenomen op het moment dat de nieuwe werkwijze werd bekendgemaakt. Voor de overige prioritaire factoren zoals chauffeurs, aantallen en frequenties van ritten zijn de scores over het algemeen laag. De streefwaarden worden niet gehaald en De Lijn werkt aan een plan om daaraan te remediëren.

O.D. Klant: Kwaliteitsmonitor



Prioritaire factor	2010		2012	
	Top2	Bodem2	Top2	Bodem2
Chauffeur	68%	7%	67%	7%
Aantal & frequentie	64%	9%	61%	9%
Comfort & ruimte	63%	6%	64%	7%
Info & communicatie	60%	10%	62%	11%
Stiptheid	58%	13%	58%	13%
Halte	55%	21%	51%	19%
Drukke op het voertuig	45%	17%	54%	18%
Properheid			50%	15%
Algemene tevredenheid	77%	4%	63%	6%

Voor de stiptheid van het dienstaanbod is er een maximumnorm. In 2012 is er een verhoging van de wenssituatie: 33% in plaats van 31%. Heel wat lijnen maken de overstap van 'zeer slecht' naar 'op de juiste weg'. Daarnaast is er een licht positieve trend inzake het behalen van de wensnelheid ten gevolge van aanpassingen aan de rijtijden en het besparingsplan.



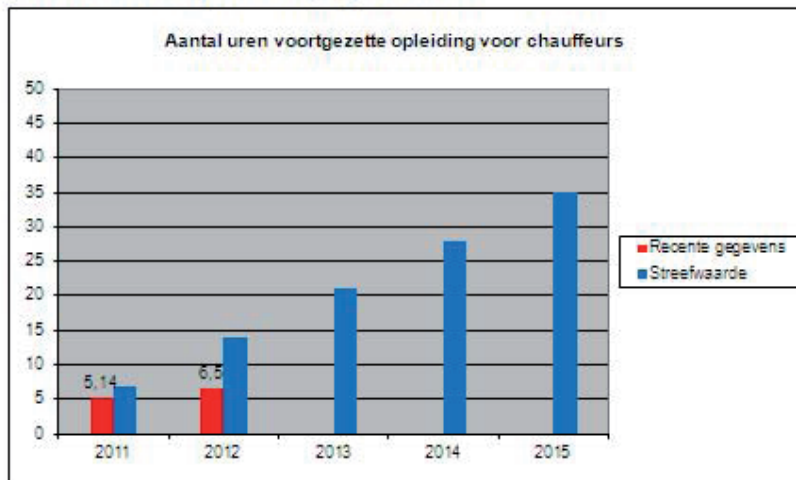
1.1.2. Maatschappelijke werking

De PwC-benchmark vroeg ook een trend in plus van het aantal dienstverleningskilometers. Voor de andere efficiëntieverhogingen verwijst de spreker naar het rapport.

1.1.3. Bedrijfsinterne werking

Het aantal uren voortgezette opleiding voor de chauffeurs haalt nog niet de streefwaarden van minstens 35 uur. Dat neemt niet weg dat het aantal uur licht stijgt. De Lijn zal ook daarvoor een plan van aanpak opstellen.

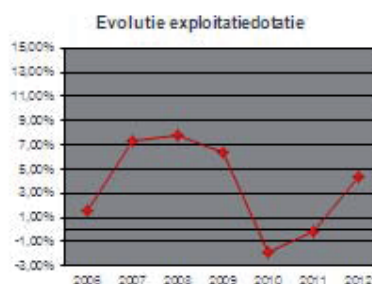
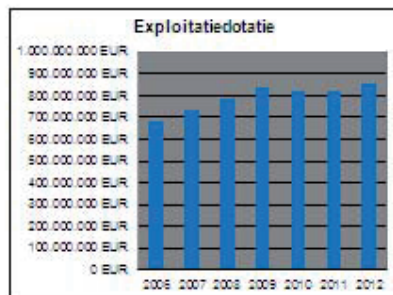
O.D. Bedrijfsinterne werking: Mensen, leren, groeien



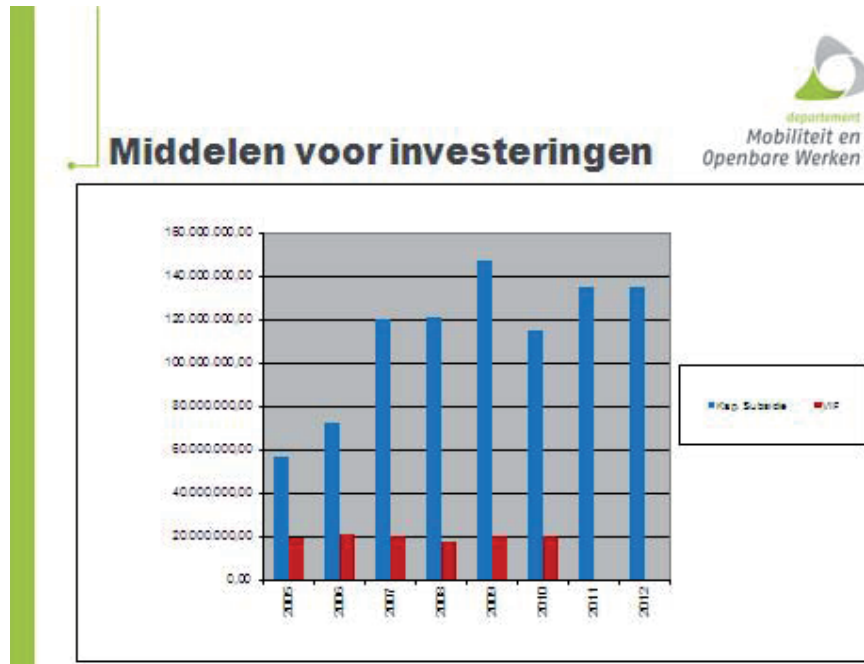
2. Engagements van de Vlaamse Regering

Wat de engagements van de Vlaamse Regering betreft, is de werkingstoelage in 2012 toegenomen met 35,9 miljoen euro, dus met 4,4%.

Exploitatiedotatie

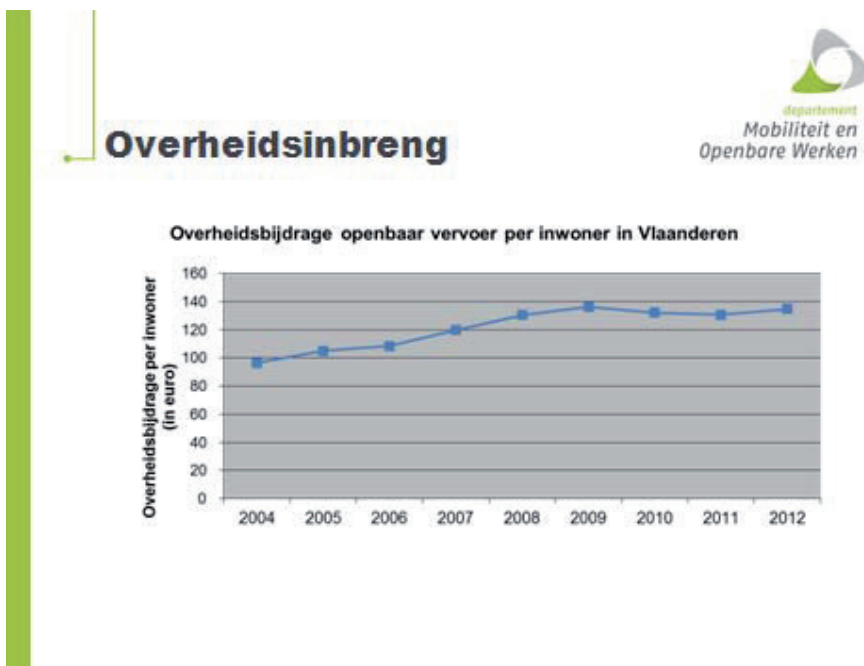


Voor de investeringsmiddelen, zowel VIF als kapitaalsubsidies, zet de trend van 2011 zich door.

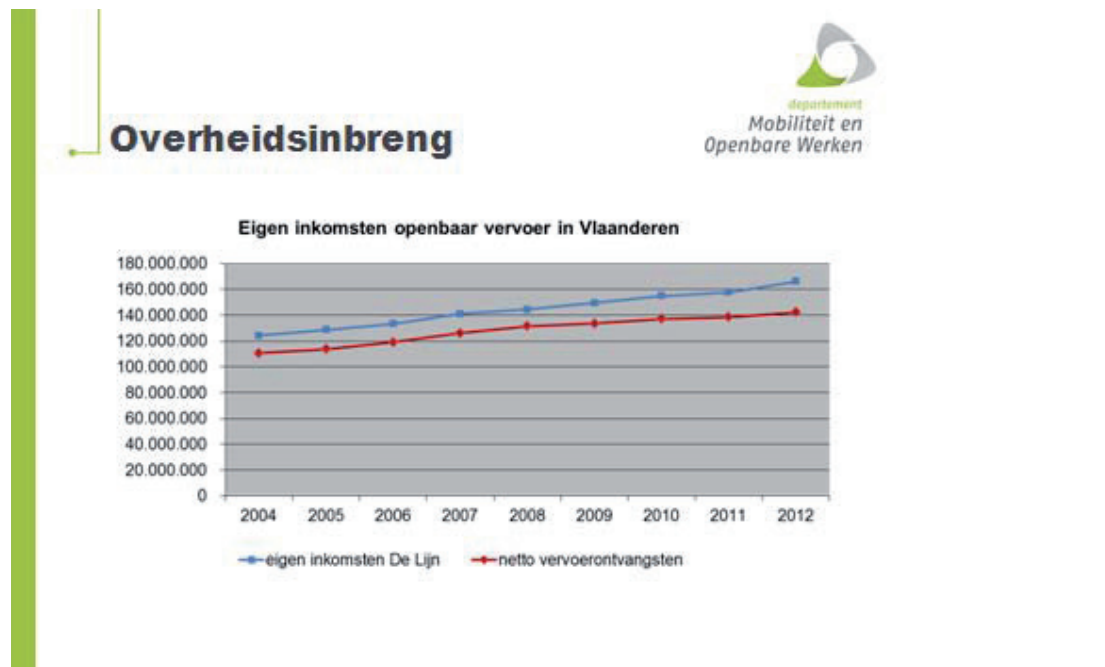


3. Financiële situatie van het agentschap

De overheidsbijdrage per inwoner stijgt licht van 131 euro per inwoner in 2011 naar 135 euro in 2012.



De nettovervoersinkomsten stijgen eveneens. De forse toename van een aantal eenmalige bedrijfsopbrengsten beïnvloedt ook de inkomsten van De Lijn. De eigen inkomsten van De Lijn bestaan uit de nettovervoersinkomsten, de ontvangsten en de andere bedrijfsinkomsten.



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

1. Inleiding

De heer *Roger Kesteloot* overloopt op zijn beurt de uitvoering van de beheersovereenkomst in 2012. De beheersovereenkomst bevat een uitgebreide lijst indicatoren, die zo SMART mogelijk geformuleerd zijn. De beheersovereenkomst maakt een duidelijk onderscheid tussen kengetallen en streefwaarden. Dat onderscheid heeft te maken met de beheersbaarheid van de doelstelling. Bij kengetallen is de realisatie in grote mate afhankelijk van derden. Zo is De Lijn voor de regelmaat en stiptheid onder meer afhankelijk van de wegbeheerder. Bij streefwaarden is de realisatie in grote mate of volledig in handen van De Lijn. Het jaarrapport 2012 is goedgekeurd op de raad van bestuur van 17 april.

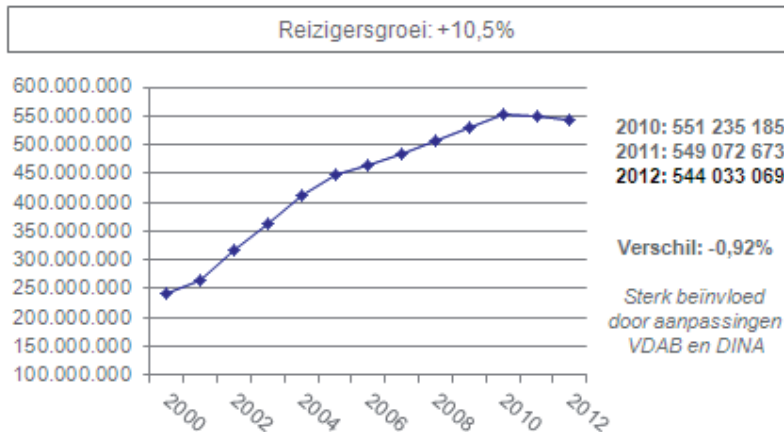
2. Operationele doelstellingen

2.1. Evolutie reizigersaantallen

In 2012 is het aantal reizigersritten, volgens de methodiek van 1991 gespecificeerd in de beheersovereenkomst, licht gedaald.



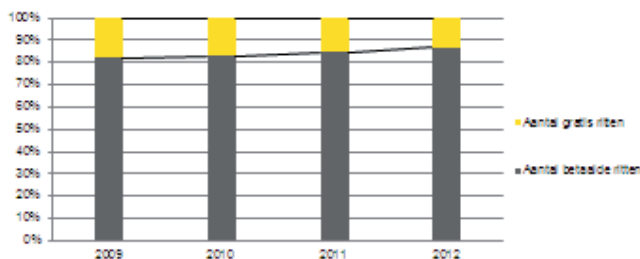
Evolutie reizigersaantallen



De betalende reizigersritten stijgen met ongeveer 8 miljoen. Het aantal ritten waarvoor een of ander bedrag betaald is, is toegenomen van 84,5 naar 86,9 procent. Die fenomenen zijn bijna uitsluitend te verklaren door een wijziging in de reglementeringen in de VDAB-jobpas en de DINA-abonnementen, de gratis abonnementen voor mensen die hun nummerplaat inleveren.



Evolutie reizigersaantallen



	Aantal betaalde ritten	Evolutie	% op totaal aantal ritten	Totaal aantal ritten
2009	436.924.254		82,25%	531.229.970
2010	458.053.299	21.129.045	83,10%	551.235.185
2011	464.398.217	6.344.918	84,58%	549.072.673
2012	472.677.809	8.279.592	86,88%	544.033.069

Minder reizigers, meer betalende reizigers door 2 grote wijzigingen:
- Contract VDAB
- DINA

2.2. Aantal reizigers per plaatskilometer

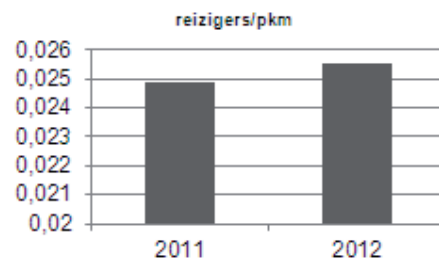
Wat het netmanagement betreft, is het aanbod in plaatskilometers gedaald. Dat is mee het gevolg van besparingen in 2012. Hoewel ook het aantal reizigers daalt, stijgt de verhouding tussen het aantal reizigers en de plaatskilometers licht.



Klant & netmanagement
Plaatskilometer in voor- en stedelijke gebieden Gent, Antwerpen & Vlaams-Brabant

Streefwaarde te bepalen na invoering ReTiBo

	Aantal reizigers	Aantal plaatskm	Reiziger/plaatskm
2011	549 072 673	22 561 551 734	0,0249
2012	544 033 069	21 816 248 147	0,0255



2.3. Vertramming en snelbussen

De beheersovereenkomst vraagt De Lijn daarnaast een hoogwaardig openbaarvervoernet, onder andere via enkel tramexploitaties. Vorig jaar werden enkele belangrijke tramextensies in gebruik genomen en er wordt volop gewerkt aan de procedures/studies die verdere vertramming mogelijk moeten maken.



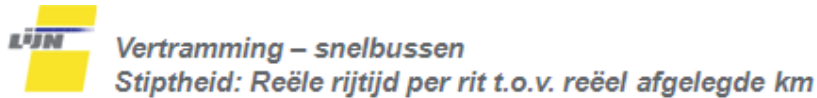
Vertramming – snelbussen
Tramprojecten in elke entiteit

- **Doelstelling:** elke entiteit start minstens één project hoogwaardig spoorgebonden OV
- **Realisatie**
 - Antwerpen
 - Brabo 1: Deurne-Wijnegem & Mortsel-Boechout: ingebruikname gerealiseerd
 - Brabo 2: Ekeren – Antwerpen-Zuid: Gunning in 2014
 - LIVAN I: Ingebruikname 2015
 - Masterplan 2020: MKBA
 - Limburg
 - Sneltramlijn 1 Hasselt - Maastricht: afronden samenwerkingsovereenkomsten
 - Sneltramlijn 2 Hasselt - Genk - Maasmechelen: MER afgerond februari 2013
 - Sneltramlijn 3: Hasselt - Noord-Limburg: MER Lopende
 - Oost-Vlaanderen
 - Tramverlenging Zwijnaarde Dorp: Werkzaamheden gestart, ingebruikname voor 2015
 - Tramverlenging Universitair Ziekenhuis & The Loop: medio 2013 aanvang voorbereidende nutswerken, effectieve start werken in 2014
 - Haalbaarheidsstudie vertramming lijn 3 & 7: Verderzetting in 2013
 - Vlaams-Brabant
 - Plan-MER voor 4 tramlijnen: MKBA in 2013
 - West-Vlaanderen
 - Project-MER Kusttramverlenging Koksijde-Veurne: MKBA en tracékeuze worden afgerond
 - SHIP Zeebrugge: Procedure lopende – integrale oplossing (o.a. tramtunnel)
 - Spoorverbinding Brugge – Zeebrugge: in overleg met NMBS nog op te starten

Ook door de budgettaire beperkingen heeft De Lijn in 2012 geen nieuwe snelbusprojecten opgezet. Het Limburgse snelbusnet werd, na enige discussie, verdergezet met aangepast tarief en zal geëvalueerd worden. De Lijn verzamelt daarvoor, samen met de betrokken partijen, de gegevens.

2.4. Stiptheid

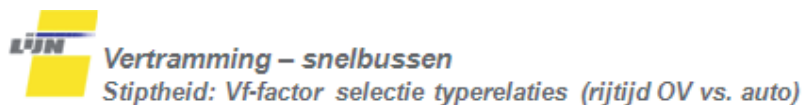
Een kengetal is de reële rijtijd per rit ten opzichte van de afgelegde kilometers. Op de geselecteerde ritten scoren enkel de West-Vlaamse goed voor de wenstijd. De gemiddelde rijtijd ligt dan ook heel wat hoger dan de wenstijd.



Kengetal: commerciële snelheid volgens besluit Netmanagement

	Reële rittijd/reële km	Wenssnelheid u/km	% Afwijking wenssnelheid	
Antwerpen	0,056	0,04	139,96%	
Oost-Vlaanderen	0,076	0,04	186,71%	
West-Vlaanderen	0,040	0,04	87,96%	
Gemiddelde Vlaanderen	0,057	0,04	138,21%	

De verhouding tussen de verplaatsingstijd met het openbaar vervoer ten opzichte van de verplaatsing met de auto toont aan dat De Lijn alleen maar goed scoort voor verbindingen vanuit kleinstedelijk gebied naar regionaal of ander kleinstedelijk gebied.



Type verbinding	Lijn*	Ritduur dal	Routeplanner	VF	Gewenste VF	
Buitengebied nr regionaalstedelijk	5500 De Panne-Oostende	79	29	2,72	1,9	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	15 Mortsel-Antwerpen	32	15	2,13	1,2	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	7 Mortsel-Antwerpen	30	14	2,14	1,2	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	1 Evergem-Gent	37	21	1,95	1,2	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	5 Zwijnaarde-Gent	49	17	2,88	1,2	
Kleinstedelijk nr regionaal- en kleinstedelijk	5500 Knokke-Oostende	62	37	1,81	1,8	

*enkel gegevens modus tram

De heer Kesteloot concludeert dat de doorstroming en de rijtijd nog heel wat kunnen verbeteren. De Lijn werkt daarvoor samen met AWV. Zo heeft de verkeerslichtenbeïnvloeding van de kusttram positieve gevolgen gehad voor de reistijd. Die beïnvloeding zal nu ook getest worden voor de bus. Het overleg met de lokale wegbeheerders is gestructureerd in een communicatieplan. De Lijn hoopt nu met de nieuwe lokale besturen de doorstroming gevoelig te verbeteren. De Lijn heeft ook track and trace-apparatuur aangekocht,

die nog gedetailleerdere metingen moeten mogelijk maken. De maatschappij besteedt extra aandacht aan omleidingen en wil ook de toepassing van het STOP-principe zoveel mogelijk ten nutte maken voor de selectieve bereikbaarheid van de binnensteden.

2.5. Comodaliteit en mobiliteitsmanagement

De Lijn heeft heel wat geïnvesteerd in fietsvoorzieningen, zij het dat die nog niet de gewenste bezettingsgraad hebben.



Streefwaarde: 95 % van hoofdhalttes uitgerust in 2015

	2011	2012
Antwerpen	74%	78%
Oost-Vlaanderen	75%	75%
Vlaams-Brabant*	41%	55%
Limburg	62%	65%
West-Vlaanderen	67%	75%

*Grootse deel hoofdhalttes zijn NMBS-stations: fietsstallingen in stationsomgeving i.p.v. busperrons, worden niet meegerekend.

Actie: fietsvoorzieningen actief promoten bij lokale besturen

De groeitrend van het Vlaamse Cambio, een dochteronderneming van onder andere De Lijn, wordt in 2012 voortgezet. Op 1 januari 2013 kon opnieuw een kwart meer klanten geteld worden.



Streefwaarde: aantal klanten groeitrend + 20% per jaar

	1/1/2008	1/1/2009	1/1/2010	1/1/2011	1/1/2012	1/1/2013
Aantal gebruikers	1.500	1.967	2.610	3.404	4.263	5.342
Toename (%)		+ 32%	+ 33%	+ 31%	+ 26%	+ 25%

Actie: verdere samenwerking met provider

2.6. Informatie en communicatie

De klantentevredenheidsonderzoeken van 2012 hebben De Lijn geleerd sterk in te zetten op informatie en communicatie, zeker over het aanbod. De streefwaarden voor het aantal websitebezoeken is ook in 2012 ruimschoots overschreden. De e-mailbrief voor lijnen waarin de klant geïnteresseerd is, kent een groeiende populariteit. Dat geeft De Lijn de kans klanten tijdig te informeren over wijzigingen zoals omleidingen, waar trouwens een op twee van de klanten jaarlijks mee geconfronteerd wordt.



Informatie & communicatie Website & omleidingsnieuwsbrief

Link met
strategisch project
RISE (zie verder)

Streefwaarde: 12.500.000 websitebezoeken per jaar

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Aantal bezoeken	7.851.235	9.276.942	10.335.142	14.697.956	16.767.494	18.472.632
Trend		+18,16%	+11,41%	+42,21%	+14,08%	+10,17%

Streefwaarde: omleidingen via e-mail voor alle entiteiten
Realisatie: uitrol in januari 2011

	2011	2012
Abonnees omleidingsnieuwsbrief	26.285	34.587
Trend		+31,60%

Voor de nieuwe halte-informatie is het enige wat achterloopt, de plaatsing van nieuwe infokasten in de schuilhuisjes, en dat ten gevolge van de afspraken met de commerciële schuilhuisbeheerders.



Informatie & communicatie Uitrol nieuwe halte-informatie

Streefwaarde: 100 % van haltes uitgerust met nieuwe halte-informatie

	Halteborden drukwerk	Doortocht-tabellen	Plaatsing nieuwe infokasten	Halteborden uithangen	Halte-naam-borden
2011	92%	100%	26%	81%	72%
2012	99%	100%	70%	98%	92%

Actie: verdere uitrol project statische halte-informatie

Wat de informatie aan de haltes en in de voertuigen betreft, wordt het geplande plaatsings-tempo van de borden niet gehaald, onder andere ten gevolge van technische problemen. Andere oorzaken zijn de vergunningsprocedures en de afspraken met de elektriciteitsnet-beheerders. De Lijn heeft om die reden besloten om voor de resterende hoofdhalttes een ander type realtime informatiebord te installeren dat werkt met zonne-energie. De verlichting in bepaalde schuilhuisjes werkt al op zonne-energie.



Informatie & communicatie **uitrol real time informatie aan haltes & voertuigen**

Streefwaarde: 750 hoofdhalttes uitgerust met operationele realtime informatie

- 2011: 261 palen met bord , 164 operationeel
- 2012: 322 palen met bord, 241 operationeel
 - 32% van het totaal
 - 75% van de geplaatste borden
- Plaatsing o.a. afhankelijk van vergunningen en offertes derden

Streefwaarde: start real time communicatie voor klanten op alle voertuigen (koppeling Bo) – volledige realisatie in 2015

- Koppeling met strategisch project ReTiBo (zie verder)

2.7. *Verkeersveiligheid*

Wat de verkeersveiligheid betreft, is het aantal ongevallen per 100.000 km aanzienlijk gedaald, van 5,78 naar 5,40 bij bus en van 9,65 naar 9,06 bij tram.



Verkeersveiligheid

Streefwaarde: Aantal ongevallen per 100 000 km vanaf 2011
jaarlijkse daling met 2,5 %

	Aantal ongevallen bus*	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	6.860	118.712.564	5,78
2012	6.222	115.248.625	5,40

	Aantal ongevallen tram*	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	1.515	15.694.580	9,65
2012	1.430	15.787.145	9,06

*Bussen en trams in geregelde lijndienst, incl. rit van en naar stelplaats = nulmeting

Voor het management is het aantal ongevallen waarbij de chauffeur van De Lijn verantwoordelijk is, evenzeer belangrijk. Ook dat aantal daalt verder in 2012.



Verkeersveiligheid

Streefwaarde: aantal ongevallen met eigen verantwoordelijkheid per 100 000 km vanaf 2011 jaarlijkse daling met 2,5 % (SW 2012 = 2,64)

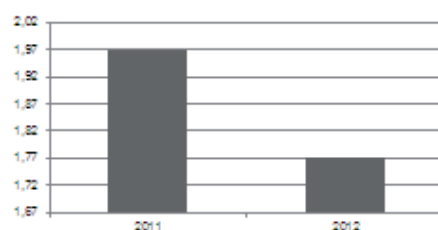
	Aantal ongevallen bus eigen verantwoordelijkheid	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	3.221	118.712.564	2,71
2012	2.983	115.248.625	2,59



Verkeersveiligheid

Streefwaarde: aantal ongevallen met eigen verantwoordelijkheid per 100 000 km vanaf 2011 jaarlijkse daling met 2,5 % (SW 2012 = 1,92)

	Aantal ongevallen tram eigen verantwoordelijkheid	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	309	15.694.580	1,97
2012	279	15.787.145	1,77



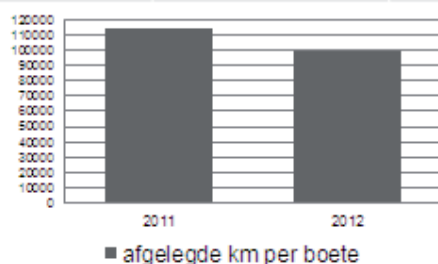
Iets minder goed is de evolutie van de boetes per kilometer exploitatie naar 1 boete per 99.000 kilometer. De Lijn zal een actieplan daarvoor uitwerken, waarbij onder meer de voortgezette opleidingen aangepast worden.



Verkeersveiligheid

Streefwaarde: geleidelijke afname aantal boetes van 1/110.000 km naar 1/150.000 km in 2015

	Aantal boetes	Km exploitatie	Boetes/x km exploitatie
2011	1.171	134.407.144	1/114.780
2012	1.322	131.112.171	1/99.177



Intussen is er onder andere om die reden een verkeersveiligheidsplan opgesteld waarover met de federatie van exploitanten, met de VVSG en met de vakorganisaties gediscuteerd is. Net als bij de sociale veiligheid streeft De Lijn naar een geïntegreerd en door de partners gesteund verkeersveiligheidsplan.

2.8. Stiptheid

De stiptheid is er niet op vooruit gegaan. Ongeveer 51% van de bussen arriveert in de avondspits op dinsdag in de tijdspanne tussen twee minuten te vroeg tot vijf minuten te laat. De doorstroming is daarvan de belangrijkste reden. In het kader van de besparingen heeft De Lijn heel vroege en late ritten met een lage bezetting geschrappt. Het gevolg is dat er relatief meer spitsritten zijn, waar de doorstroming vaak moeilijker is. Dat alles heeft natuurlijk ook gevolgen voor het halen van de wensnelheden.



Stiptheid aanbod spits

Streefwaarde: % op tijd bij aankomst (avondspits, dinsdag P2)
maximumnorm

	2011	2012
Antwerpen	54,61 %	50,57%
Oost-Vlaanderen	54,80 %	53,36%
Vlaams-Brabant	44,30 %	52,38%
Limburg	34,95 %	31,62%
West-Vlaanderen	68,36 %	67,45%
Totaal	51,40 %	51,08%

op tijd = 2 minuten te vroeg tot 5 minuten te laat



Gehaalde commerciële snelheid per lijn

Commerciële snelheid	2011	2012
Wenssnelheid gerealiseerd	32,47%	32,93%
Wenssnelheid benaderd ($\geq 80\%$ en $\leq 100\%$)	39,64%	48,28%
Wenssnelheid niet benaderd ($\leq 80\%$)	27,89%	18,79%

2.9. Capaciteitsbeheer

Het aantal lijnen met capaciteitsproblemen daalt, maar de hoogst waargenomen capaciteitsbehoefte per dag op ritniveau neemt toe. Het schrappen van de vroege en late bussen met de relatieve groei van de spitsritten kan daar mede aan de basis van liggen. Kortom, de capaciteitsproblemen op ritbasis nemen toe.



Capaciteitsbeheer

- De Lijn zal binnen haar budgettaire mogelijkheden extra capaciteit voorzien op overbezette lijnen/trajecten met aangepaste dienstregeling.
- Permanent monitoren van bezetting voertuigen - Problemen hoofdzakelijk tijdens ochtend- en avondspits
- Momenteel cijfers per lijn, niet per type voertuig. Vanaf 2013 ook per type voertuig

	Aantal lijnen met capaciteitsproblemen	Aantal ritten (per dag) met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)
2011	171	543
2012	158	615

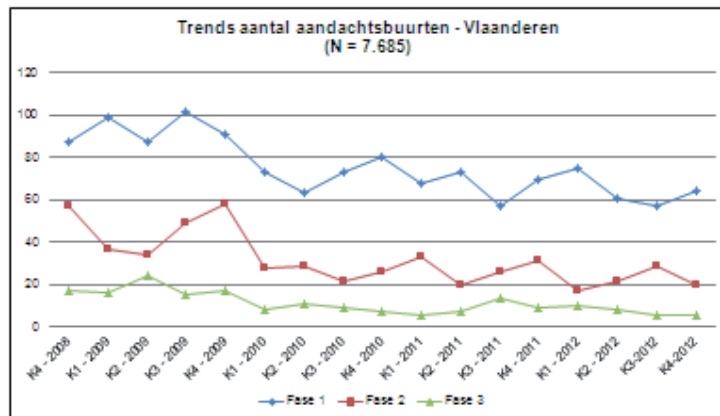
*dit cijfer is gebaseerd op hoogst waargenomen cijfer tijdens typedag

2.10. Sociale veiligheid

De belangrijke inspanningen sinds 2006 van zowel het Vlaamse Gewest als De Lijn voor de sociale veiligheid, leverden zeker in de aandachtsbuurten fase II en III resultaat op. Ook in fase I-aandachtsbuurten, de lichtere buurten, zijn er minder incidenten. De trend is sinds 2008 algemeen dalend, zij het met een lichte opflakking in het vierde kwartaal van 2012, een jaardeel dat traditioneel meer problemen geeft.



Sociale veiligheid

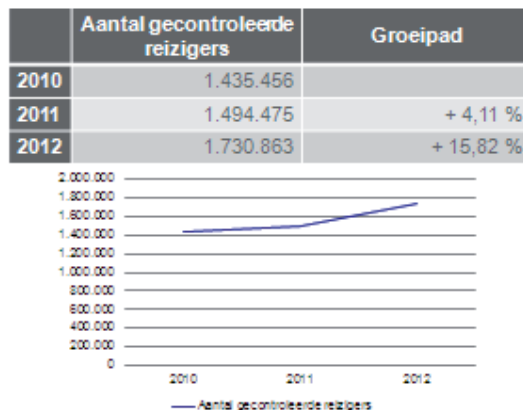


De beheersovereenkomst legt een stijging op van 5% van het aantal gecontroleerde reizigers per jaar. In 2012 is er een aanzienlijke stap genomen in de strijd tegen het zwartrijden, met de controle van 1.738.860 reizigers, een toename van 16% ten opzichte van het jaar voordien.



Sociale veiligheid

Streefwaarde: aantal gecontroleerde reizigers/jaar stijgt elk jaar met 5%



2.11. Toegankelijkheid

In 2012 zijn een aantal oudere bussen uit gebruik genomen, wat de gemiddelde toegankelijkheid positief heeft beïnvloed. Nieuwe voertuigen hebben immers steeds een lage vloer. Zowel voor trams als voor bussen, heeft De Lijn geprofiteerd van belangrijke beslissingen van de regering die haar zullen toestaan om in het komende jaar, wanneer de nieuwe bussen geleverd worden, op het vlak van toegankelijkheid opnieuw een flinke stap voorwaarts te zetten. Daarbij komt nog dat momenteel meer dan honderd hybride lagevloerbussen in bestelling zijn.



Toegankelijkheid

Streefwaarde: Aantal toegankelijke trams groeit elk jaar met 5%

- 2011: 32 % trams toegankelijk
 - 2012: ingebruikname 10 nieuwe Hermelijntrams
 - Actie: Tramvisie 2020 met o.a. bestelling van 48 nieuwe lagevloertrams en vernieuwing kusttram
- Toename van 2,8%: 34,8% van tram toegankelijk

Streefwaarde: Aantal toegankelijke bussen groeit elk jaar met 3,5%

	Toegankelijke bussen	Trend
2010	61%	
2011	68%	+7%
2012	70%	+2%

Actie: bestelling nieuwe bussen (Euro 6, belbussen,...), lopend dossier hybride bussen.

Daarnaast zet De Lijn, in samenspraak met de wegbeheerders, systematisch in op toegankelijke haltes.



Toegankelijkheid

Streefwaarde: Groeipad voor groei toegankelijke haltes af te spreken met wegbeheerders

- Toegankelijkheidsindicatoren voor 4 categorieën vastgelegd
 - Integraal toegankelijk (slecht 2,5%)
 - Toegankelijk voor personen met motorische beperking
 - Toegankelijk voor personen met visuele beperking
 - Toegankelijk met assistentie van begeleider
- Rapportage op basis van AS400 (interne metingen haltes 2008). Datakwaliteit onvoldoende
- 2012: project 'toegankelijke halte-inventaris – TOHIN' tool ontwikkeld voor permanente update → jaarlijkse meting evolutie indicatoren wordt mogelijk
- Vastleggen groeipad: Samenspraak met wegbeheerders – oproep tot actieve medewerking

Momenteel oordeelt De Lijn dat scootmobiel op bussen en trams serieuze veiligheidsrisico's inhouden. Ze overlegt wel met gebruikers en belangenorganisaties en met het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap om op korte termijn een label te ontwikkelen om duidelijk te maken welke soorten hulpmiddelen voor personen met een handicap bruikbaar zijn op bus en tram. Sommige ervan zijn immers te gevaarlijk, ofwel voor de gebruiker zelf, ofwel voor de medepassagier. Alle partners hebben zich ertoe verbonden dat op korte termijn te ontwikkelen. Het labelsysteem bestaat trouwens al in sommige landen.

2.12. Efficiëntieverhoging

De dienstactiviteiten op het voertuig en buiten het voertuig blijven min of meer gelijk. Dat heeft onder meer te maken met de besparingen. In vergelijking met 2010 en 2011 is het aantal gesplitste diensten licht gestegen, wat resulteert in een hoger aandeel activiteiten van chauffeurs buiten het voertuig. Dit is zeker niet de enige efficiëntie- of productiviteitsmaat, aldus de spreker.



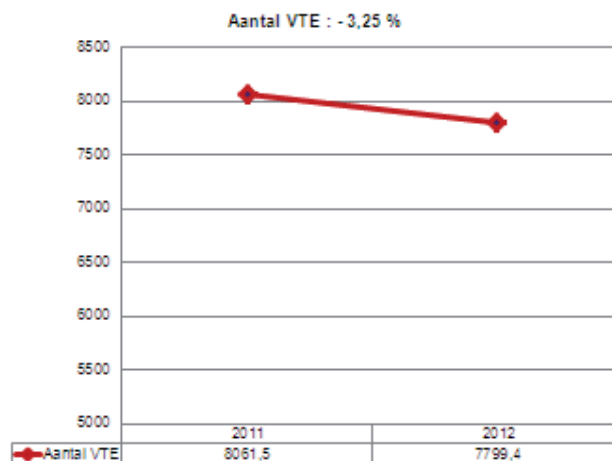
Streefwaarden:

Verhouding beladen kilometers vs niet-beladen km: groeipad in +
 % dienstactiviteiten op voertuig: groeipad in +
 % dienstactiviteiten buiten voertuig: groeipad in -

% dienstactiviteiten op voertuig	2010	2011	2012
Vlaanderen	82,91%	82,89%	81,07%
Groeipad		-0,02%	-1,82%

% dienstactiviteiten buiten voertuig	2010	2011	2012
Vlaanderen	17,09%	18,07%	18,93%
Groeipad		+0,89%	+0,86%

Het aantal voltijdequivalenten daalt met 3,25% tussen 2011 en 2012. Die trend zet zich in 2013 overigens voort.

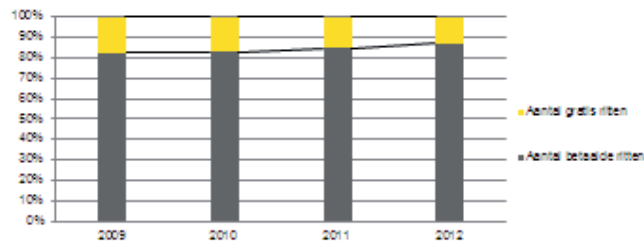


Het aantal betalende reizigers ten opzichte van het totale aantal ritten is volgens PwC eveneens een efficiëntieverhogingsindicator. Een maat daarvoor is het aandeel van de betalende abonnementen in de totale abonnementen, dat in het afgelopen jaar stijgt van 90,11 naar 91,9%.



Efficiëntieverhoging

Kengetal: Aantal verkochte vervoerbewijzen trend in + vanaf situatie PWC Benchmark



	Aantal betaalde ritten	Evolutie	% op totaal aantal ritten	Totaal aantal ritten
2009	436.924.254		82,25%	531.229.970
2010	458.053.299	21.129.045	83,10%	551.235.185
2011	464.398.217	6.344.918	84,58%	549.072.673
2012	472.677.809	8.279.592	86,88%	544.033.069

Minder reizigers, meer betalende reizigers door 2 grote wijzigingen:
- Contract VDAB
- DINA

Een andere streefwaarde is een stijgende kostendeckingsgraad. Als de kosten van het leerlingenvervoer – een opdracht buiten het geregeld vervoer – geneutraliseerd worden, stijgt de kostendeckingsgraad van 19,91% in 2009 naar 21,22% in 2012. Ondanks een dip in 2011, van 20,86% in 2010 naar 20,75 in 2011, is er het laatste jaar een stijging van net geen 0,5%.

In 2012 zijn er geen nieuwe bussen in dienst genomen, hoewel er wel enkele oudere afgedankt werden. Tal van bestellingen lopen nog. In 2012 werden er wel 13 nieuwe Hermelijntrams in gebruik genomen.



Efficiëntieverhoging – Leeftijd van de voertuigvloot

→ 2012

- Geen nieuwe bussen in dienst
- 57 oudere bussen uit dienst
- 13 nieuwe trams

	Gemiddelde leeftijd
	BUS: 7 jaar – 8 maand
31-12-2010	TRAM: 29 jaar – 5 maand
	BUS: 8 jaar – 4 maand
31-12-2011	TRAM: 30 jaar – 4 maand
	BUS: 9 jaar – 2 maand
31-12-2012	TRAM: 30 jaar – 3 maand

De opbrengsten van de reizigers in de verschillende categorieën van vervoersbewijzen leveren in 2012 een stijging van de gemiddelde opbrengst per reizigersrit van 0,25 naar 0,26 euro op.



	Opbrengsten 2012	Reizigers 2012	Opbrengst /reizigersrit 2012	Opbrengst /reizigersrit 2011
Biljetten	22.494.100,64	13.181.837	€ 1,71	€ 1,71
BMB-biljetten	6.891.316,40	6.884.873	€ 1,24	€ 1,24
Kaarten	25.499.806,04	31.269.774	€ 0,82	€ 0,81
Abonnementen				
a. Omnipas, MTE, dagpas	29.442.211,98	184.213.880	€ 0,16	€ 0,14
b. Buzzy/Pazz	33.412.061,63	209.863.705	€ 0,16	€ 0,15
c. NMBS/De Lijn	12.269.755,20	44.633.664	€ 0,27	€ 0,27
Tussenkortstelden	6.805.431,76	46.277.750	€ 0,14	€ 0,13
Totaal excl. Bijz. D. & Div.	135.814.693,53	534.984.243	€ 0,26	€ 0,24
Bijzondere diensten	3.493.362,64	4.327.762	€ 0,80	€ 0,73
Diversen	3.473.204,41	4.721.064	€ 0,74	€ 0,68
Algemeen Totaal	142.671.260,48	544.033.069	€ 0,26	€ 0,25

2.13. Ecologische voetafdruk

De ecologische voetafdruk van de vervoersmaatschappij is verder gedaald, deels omdat er door de besparingen minder kilometers zijn afgelegd, maar ook het verwarmingsverbruik is met bijna 3% gedaald.



Streefwaarde: Ecologische voetafdruk: Trend in -

	EVA 2009	EVA 2011	EVA 2012	Evolutie 2009-2012	Evolutie 2011-2012
EVA in globale hectaren (gha)	115.251	114.666	112.354	- 2,5%	-2%
EVA per reizigers (in gm²)	2,170	2,088	2,065	- 4,8%	-1,1%

Efficiëntie verhoogt

- Minder voertuigenkm (-3,0%)
- Meer autokm vermeden (+0,5%)
- Daling verwarming (-2,8%)
- Lichte stijging elektriciteitsverbruik (+0,5%):
→Nauwelijks zichtbaar dankzij 100% groene stroom

2.14. Armoedebestrijding

Bij de sociale abonnementen zet de gevoelige stijging van het aantal wigw/Omnio-net-abonnementen die in 2008 startte, zich door. In het uitvoeringsjaar met ongeveer 10.000. Het aantal DINA- en VDAB-jobpasabonnementen daalt dan weer. Het totale aantal sociale abonnementen blijft stabiel op 167.500.



Armoedebestrijding: sociale abonnementen in omloop

Abonnementen in omloop in december:	2008	2009	2010	2011	2012
DINA Netabonnementen	31.507	28.982	27.575	20.963	13.776
VDAB-Jobpas	20.548	24.488	27.115	4.128	3.531
Vroeger 'Lijnpas 75%'	4.503	4.476	4.416	4.609	4.330
VG-netabonnementen	26.165	28.925	30.831	32.152	30.155
WIGW/Omnio-netabonnementen	58.911	73.976	86.425	103.644	113.614
3W-Extra	2.222	2.393	2.111	2.092	2.130
Totaal	430.410	457.202	178.473	167.588	167.536

2.15. Financieel

Mede dankzij de toename van de reizigersontvangsten van ongeveer 4 miljoen euro is De Lijn er net als de vorige jaren in geslaagd het ESR-vorderingensaldo zoals bepaald in de begrotingscyclus te halen. In 2011 tekende de vervoersmaatschappij een bedrijfseconomisch verlies van 19 miljoen euro op. Dankzij de besparingsoperatie van om en bij de 60 miljoen euro, is De Lijn erin geslaagd om het bedrijfseconomisch resultaat op één jaar tijd opnieuw in evenwicht te krijgen. Zoals gezegd werd in het uitvoeringsjaar ook de kosten-dekkingsgraad verhoogd.

2.16. Opleiding

Over de streefwaarden voor opleiding merkt de heer Kesteloot op dat de jaarlijkse resultaten bij elkaar moeten geteld worden in het licht van de streefwaarde van 35 uur voortgezette opleiding voor chauffeurs tegen 2015.



Mensen, leren, groeien

Streefwaarde: Minstens 35 uren voortgezette opleiding voor chauffeurs tegen 2015

→ 2011: elke chauffeur heeft gemiddeld **5,14 uren** voortgezette opleiding vakbekwaamheid

→ 2012: elke chauffeur heeft gemiddeld **6,5 uren** voortgezette opleiding vakbekwaamheid

3. Strategische projecten

3.1. Retibo

Wat de boordcomputer betreft, werd in het eerste kwartaal een prototype ontwikkeld en getest, maar de realisatie van een proefproject in het derde kwartaal (honderd bussen in Vlaams-Brabant) werd niet gehaald door achterstand bij de leverancier.

Wat registratie en ticketing betreft, werd in 2011 de eerste fast-trackkaart uitgegeven, maar door de genoemde achterstand werd noch de proef daarmee in het derde kwartaal van 2012, noch de uitrol voor 65+-kaarten in het vierde kwartaal van 2012 gerealiseerd. De software is nu pas afgewerkt. Na ingebrekestelling van de leverancier in september, worden thans de onderhandelingen over een herzieningsovereenkomst afgerond.

3.2. RISE

Het tweede strategisch project loopt veel beter. De app voor Android is zelfs eerder gelanceerd dan voorzien, met name op 27 maart. Na een proef in Gent, werd de communicatie over onvoorziene storingen via realtime borden veralgemeend. Het prototype van de nieuwe website was klaar in december. In september werd De Lijn als eerste Belgische openbaarvervoermaatschappij actief op Facebook en Twitter. Op dit moment zijn er ongeveer 11.000 volgers.

4. Basismobiliteit

Daarop behandelt de heer Kesteloot de invloed van de besparing in 2012 op het respect voor de afstands- en frequentienormen inzake basismobiliteit, die hij in herinnering brengt in de vorm van een tabel volgens gebiedstype.



Berekening basismobiliteit: normen volgens besluit

Gemeente RSV - categorisering	Max. afstand tot halte (vogelvlucht)	Ochtendspits s aantal ritten tussen 6u- 9u	Avondspits aantal ritten tussen 16u-19u	Daluren aantal ritten tussen 9u - 16u en 19u – 21u	Weekend aantal ritten tussen 8u -23u
Grootstedelijk	500m	15	15	36	45
Stedelijk	500m	12	12	27	30
Rand/ kleinstedelijk	650m	9	9	18	15
Buitengebied	750m	6	6	9	8

Afspraak 2007: pragmatische invulling in functie van exploitatie-efficiëntie – normen niet overall 100% te voldoen,

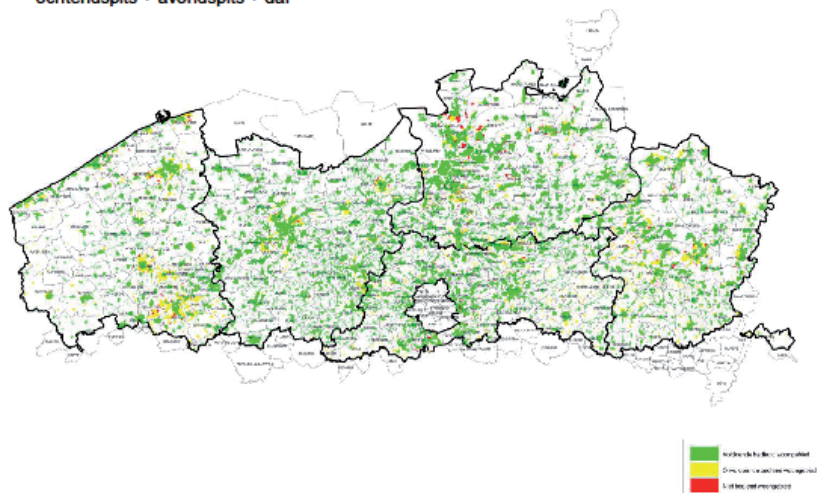
Hieronder ziet men de resultaten op een kaart van Vlaanderen weergegeven met kleuren: groen daar waar het aanbod 100% aan de norm voldoet; geel daar waar er onvoldoende aanbod (frequentie) is, dus niet 100% volgens de norm; rood daar waar de norm loopafstand tot de halte niet gehaald wordt. De niet-woonzones zijn wit gekleurd. Het voorbeeld betreft de situatie op een dinsdag in januari 2013. De kleur van het Vlaamse landschap blijkt overwegend groen.



Berekening basismobiliteit weekday:

Dinsdag - januari 2013

ochtendspits + avondspits + dal

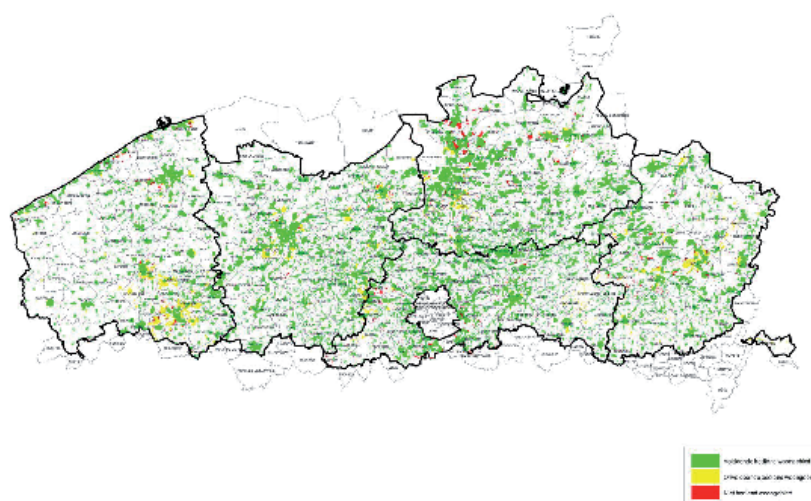


Op zaterdag en zondag is iets meer geel te zien. Als detailvoorbeeld wordt Knokke-Heist getoond. Op de kaart vallen de verschillen tussen woonzones op.



Berekening basismobiliteit zaterdag:

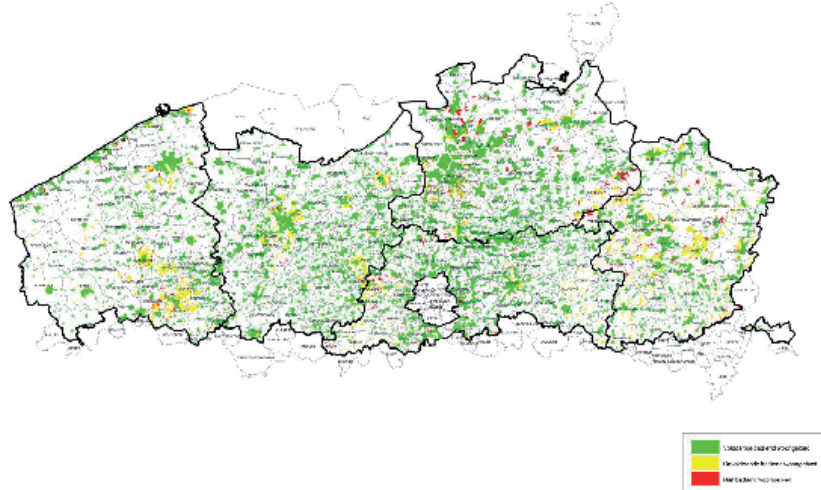
Zaterdag - januari 2013





Berekening basismobiliteit zondag:

Zondag - januari 2013

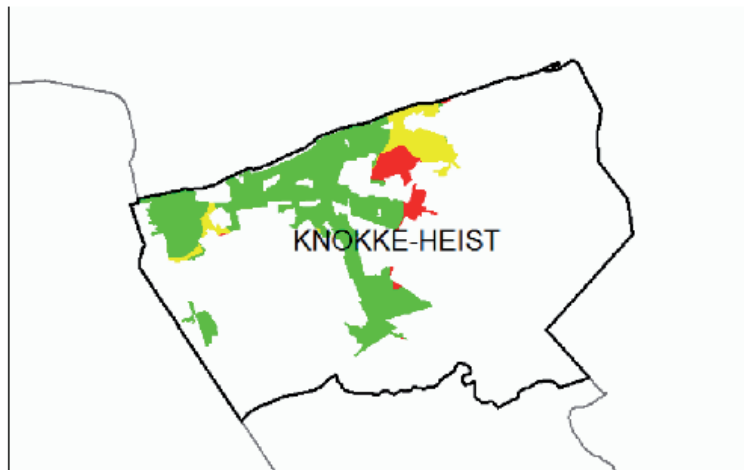


Berekening basismobiliteit: voorbeeld kaart per gemeente

Basismobiliteit Zaterdag (8u - 23u)

Gemeente Knokke-heist

Versie januari 2013



Vervolgens presenteert de heer Kesteloot een tweede berekening, volgens het aantal mensen dat basismobiliteit aangeboden krijgt. Op een dinsdag blijkt in 190 van de 308 gemeenten meer dan 95% van de bevolking bereikt te worden. Het algemene Vlaamse gemiddelde is dan 93,9%, op zaterdag 94,9% en op zondag 91,3%. Dit betekent volgens hem dat voor ongeveer 5,8 miljoen inwoners van Vlaanderen meer dan 90% van de basismobiliteit gegarandeerd wordt, ook na de besparingen van 2012. Hij memoreert de politieke afspraak over een pragmatische omgang met het bedienen van de resterende 10%, gezien de hoge marginale kosten. Er is maar één gemeente waarin De Lijn ook op een werkdag lager dan 50% scoort en dat is Bever.



Berekening basismobiliteit: resultaten

aantal gemeenten met ... % bevolking dat
basismobiliteit aangeboden krijgt:

Januari 2013	dinsdag %	zaterdag %	zondag %
≥ 95%	190	218	178
≥ 85%, < 95%	78	56	69
≥ 75%, < 85%	29	20	33
≥ 50%, < 75%	10	12	24
< 50%	1	2	4
totaal	308	308	308

Vlaanderen: 91,3%
= 5,60 mio inwoners

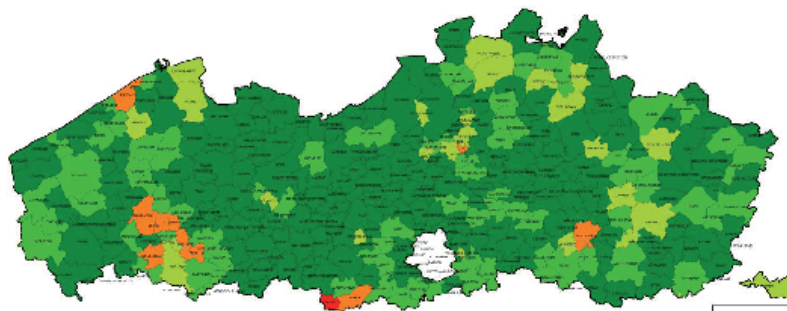
Vlaanderen: 93,9%
= 5,76 mio inwoners

Vlaanderen: 94,9%
= 5,82 mio inwoners



Resultaten basismobiliteit: voorbeeld weekdag volgens categorieën % basismobiliteit

Dinsdag - januari 2013



% basismobiliteit

95 tot 100	(190)
85 tot 95	(78)
75 tot 85	(29)
50 tot 75	(10)
0 tot 50	(1)

Tot slot wijst hij op de omgang met de ochtendspits, die volgens de normering van 6 uur tot 9 uur duurt. De praktijk leert echter dat het gebruik van (bel)bussen voor 7 uur bijzonder karig is. In het kader van de besparing zijn daarom ingrepen gebeurd op bepaalde lijnen. De spreker toont een tabel met de resultaten van wat hij 'de werkelijke spits' noemt.



Berekening basismobiliteit: werkelijke ochtendspits

Gemeente RSV -categorisering	Max. afstand tot halte	Ochtendspits aantal ritten tussen 6u- 9u	Werkelijke ochtendspits aantal ritten tussen 7u – 8u30)
Grootstedelijk	500m	15	8
Stedelijk	500m	12	6
Rand/ kleinstedelijk	650m	9	5
Buitengebied	750m	6	3



Procentuele berekening basismobiliteit: formele ochtendspits ⇔ werkelijke ochtendspits

aantal gemeenten met ... % bevolking dat basismobiliteit
aangeboden krijgt:

Januari 2013	Formele ochtendspits (6u – 9u)	Werkelijke ochtendspits (7u – 8u30)
≥ 95%	135	185
≥ 85%, <95%	120	88
≥ 75%, < 85%	33	25
≥ 50%, < 75%	18	9
< 50%	2	1
totaal	308	308

Vlaanderen: 94,1%
= 5,77 mio inwoners

De heer Kesteloot concludeert dat over het hele jaar in de exploitatie een besparing van 42 miljoen euro werd uitgevoerd zonder aan de grondslagen van de basismobiliteit te raken.

III. OPMERKINGEN EN VRAGEN VAN DE LEDEN

1. Tussenkoms van mevrouw Lies Jans

De fractie van mevrouw *Lies Jans* is tevreden dat op heel wat punten vooruitgang is geboekt. Zij waardeert het bedrijfseconomische evenwicht ondanks de besparingsinspanning, de verbeterde leesbaarheid van de evaluatie, de details per provincie en de bijkomende verklaringen. Zij vraagt nog wel meer toelichting bij sommige acties om problemen of achterstand op te lossen.

Wat de reizigersgroei betreft stelt mevrouw Jans dat doordat de VDAB-jobpassen zijn vervangen door lijnkaarten, thans de ritten worden gemeten en niet langer geschat. Het lid

nuanceert de conclusie dat het om een daling van het aantal reizigers zou gaan. Volgens haar zijn de vroegere aantallen overschat.

Over de erg belangrijke gebiedsevaluaties wil zij weten of het haalbaar is om er nog zessen te doen tegen 2015, gezien er in 2012-2013 slechts drie zijn uitgevoerd. Wat waren de conclusies daaruit?

Verder heeft ze vragen bij de efficiëntiemaatregelen als verklaring voor de blijvende capaciteitsproblemen, gezien het toch de bedoeling was om niet te besparen op plaatsen die al overbezet zijn. Welke maatregelen neemt De Lijn om de grote stijging van het reizigersaantal in Vlaams-Brabant aan te pakken?

Staan de volgende jaren wel snelbusprojecten op stapel? Welke? Wordt het snelbusproject in Limburg effectief deze zomer geëvalueerd? Zijn al tussentijdse resultaten beschikbaar?

Zij pleit er ook voor om verder in te zetten op de verhoging van de commerciële snelheid.

Wat de comodaliteit betreft vraagt mevrouw Jans zich af of er wordt gezocht naar betere indicatoren om de evolutie ervan te meten. Voert De Lijn een actief beleid om park-and-ride verder uit te bouwen, bijvoorbeeld in Limburg en Vlaams-Brabant, waar er nog maar heel weinig zijn?

Wat plant De Lijn concreet om iets te doen aan de dalende algemene tevredenheid over haar kwaliteit?

Mevrouw Jans looft alvast de vooruitgang die is geboekt op het vlak van verkeersveiligheid.

Heeft de minister al meer zicht op de verdere timing van ReTiBo? Het lid waarschuwt dat de nulmeting moet kunnen doorgaan voor de volgende beheersovereenkomst, anders is er een groot probleem.

Wat de kostendekkingsgraad betreft, vindt zij het geen goede manier van werken om de formule voor de berekening ervan aan te passen in de loop van de beheerperiode. Volgens de oude berekeningswijze bedraagt hij thans 15,28% en zit men dus nog zeer ver van de beoogde 17,5%. Het lid vraagt uitleg aan De Lijn en aan de minister.

Omdat het aantal niet-productieve uren bij de chauffeurs is toegenomen, pleit zij voor een veel grondiger onderzoek van de capaciteitsplanning.

Tot slot vestigt ze er de aandacht op dat de toename van het aantal betalende reizigers vrijwel uitsluitend te danken is aan Omnio-abonnementen. Zij pleit ervoor, gelet op de stijging ervan, dat de minister aanklopt bij het federale niveau voor verduidelijking van de categorieën die er voor in aanmerking komen.

2. Tussenkoms van de heer Björn Rzoska

De heer *Björn Rzoska* is minder positief. In de loop van de beheersovereenkomst, die nog loopt tot 2015, is weinig progressie gemaakt. Veel te veel streefcijfers worden nauwelijks gehaald. Het kan zijn dat de kostendekkingsgraad gestegen is en het bedrijf financieel gezond is, maar het aantal autokilometers blijft stijgen, terwijl Brussel aantoon dat het beleid voor een kentering kan zorgen. Het lid is niet tegen efficiëntiewinst maar te harde besparingen schaden het kernweefsel van een openbaarvervoermaatschappij.

Hij stelt vooreerst vast dat de resultaten op het vlak van tevredenheid niet goed zijn, ook al zijn de doelstellingen al naar onder bijgesteld. Hij heeft er in dit verband vragen bij dat de heer Kesteloot de negatieve pers met de vinger wijst.

Daarnaast is het reizigersaantal gedaald en het aantal ritten met capaciteitsproblemen gestegen, zijn de snelbusprojecten niet gerealiseerd en is de stiptheid erop achteruitgegaan. Hij stelt vast dat altijd een uitleg wordt gegeven maar weinig wordt bijgestuurd, ook al worden elk jaar dergelijke vaststellingen gedaan. De toegankelijkheid is een goed voorbeeld. Door nieuwe bestellingen moeten hier de cijfers in één beweging worden gehaald.

Er worden kansen gemist, onder meer door de besparing, want het succes van Cambio toont aan dat een groeiend aantal mensen bewuster omgaat met mobiliteit.

De ecologische voetafdruk verbetert alleen maar door oude bussen uit het circuit te halen.

Verder sluit hij zich aan bij de vragen over ReTiBo en de gebiedsevaluaties.

3. Tussenkoms van mevrouw Karin Brouwers

Mevrouw *Karin Brouwers* heeft een dubbel gevoel en noemt De Lijn een deliberatiegeval: schitterende punten naast tekorten.

Zij waardeert de vormelijke verbetering van de evaluatie. Positief is ook het moment waarop het rapport wordt behandeld. De grotere transparantie maakt natuurlijk ook de zwakke punten zichtbaarder. Als verklaring wordt vaak verwezen naar de besparing en de doorstromingsproblemen. Maar ook het feit dat Retibo nog niet klaar is, maakt dat bepaalde zaken niet meetbaar zijn. Het is niet goed dat het tweede jaar op rij bepaalde indicatoren niet meetbaar blijken te zijn. Even betreurenswaardig is dat er twee indicatoren anders berekend worden dan vorig jaar, namelijk de bezette parkeerplaatsen op de park-and-ride en het aantal omleidingskilometers. Dit moet worden vermeden.

Het Cambioverhaal is zeer positief en ook het informatie- en communicatiebeleid is echt zeer modern. Palen op zonne-energie vindt ze een goede piste om op verder te gaan als alternatieve oplossing voor de stroomvoorziening van de realtime informatieborden.

De daling van het aantal ongevallen is uiteraard zeer belangrijk en hopelijk blijft ze doorgaan.

De sociale veiligheid gaat de goede richting uit. Dat drie keer meer reizigers gecontroleerd zijn dan voorzien, is een zeer robuust resultaat.

Ook het financiële ziet er een stuk beter uit dan de afgelopen jaren. De kostendekkingsgraad raakt stilaan uitgeklaard, ook al vindt mevrouw Brouwers het raar dat 2009 en niet 2010 als referentiejaar werd genomen. Hoe ziet De Lijn de verdere realisatie van de verhoging van de kostendekkingsgraad in de komende jaren? Ook zij heeft de indruk dat de stijging van de betaalde ritten relatief is en zich vooral bij de Omnio-abonnementen situeert.

De daling van de fijnstofuitstoot valt te waarderen. Worden de bestelde, nieuwe bussen nog geleverd binnen de termijn van de lopende beheersovereenkomst?

Het is ook goed dat het opleidingsritme wordt aangehouden en dat het verloop van medewerkers gedaald is.

Ook zij vraagt of de planning van de resterende gebiedsevaluaties evenwichtig is. Ze zijn belangrijk voor de evaluatie van het woon-werkverkeer. In dit opzicht betreurt ze ook

dat er geen snelbuslijnen zijn bijgekomen. De gebiedsevaluaties zijn ook belangrijk voor de doorstromingsmaatregelen en het capaciteitsbeheer, en kunnen mankementen in park-and-ride aan het licht brengen. Voor die doorstroming is ook een goede relatie met de gemeenten belangrijk. Een op de twee bussen komt nog steeds te laat op de eindhalte. De dialoog met de gemeente is zeer belangrijk.

Ook zij sluit zich aan bij de vragen over ReTiBo. Wat is de nieuwe timing?

Wat de leeftijd van de voertuigvloot betreft, informeert ze naar het gemiddelde dat de regelgeving bepaalt voor het geregeld vervoer. Misschien is ook voor het leerlingenvervoer een dergelijke norm nodig?

Ze herinnert eraan dat de opbrengst per reizigersrit in 1999 nog 0,53 euro was, tegenover 0,26 euro vandaag.

Tot slot informeert ze naar de audit van de besluitvorming en de onderbouwing van de tramprojecten bij De Lijn, die het Rekenhof zou uitvoeren in het eerste kwartaal van 2013.

4. Tussenkoms van de heer Marino Keulen

De heer *Marino Keulen* vindt het vreemd dat fractieleden van de meerderheid de directeur-generaal van De Lijn vragen hoe hij de kostendekkingsgraad denkt te verhogen, terwijl zij het zijn die de grenzen bepalen van zijn actieradius. Hoeveel voorstellen heeft hij al aan de regering overgemaakt en wat deed zij ermee? Het lid voorspelt dat de aflopende legislatuur een verloren periode zal blijken te zijn geweest. Ondanks het vele geld zijn er minder reizigers, die bovendien niet tevreden zijn. De stiptheid ging erop achteruit.

Hij pleit voor een open debat bij de start van de nieuwe regering, ook al zal de sp.a dat proberen tegen te houden. De heer Keulen is liberaal maar erkent de noodzaak van performant openbaar vervoer. Hij stelt echter vast dat structurele hervormingen steeds opnieuw uitgesteld werden. De heer Kesteloot is gebonden aan het politieke regeerakkoord. De enige hervormingen die hebben plaatsgevonden, zijn te danken aan de economische crisis, alle straffe verklaringen van CD&V en N-VA ten spijt, die zich uiteindelijk neerlegden bij het sp.a-veto.

De vaststelling blijft dat De Lijn nog steeds een grotere concurrent is voor de fiets dan voor de auto. Met 1 miljard euro overheidsgeuld wordt 3,3% van de reizigers bereikt. Dat is onvoldoende, maar beter kon moeilijk met het beleidskader waarmee deze regering de maatschappij opzadelde.

Tot slot vraagt hij volgens welke criteria de snelbusprojecten in Limburg geëvalueerd worden.

5. Tussenkoms van de heer Jan Roegiers

De heer *Jan Roegiers* vat 2012 samen als het jaar waarin De Lijn minder reizigers vervoerde, die minder tevreden waren en later op hun bestemming arriveerden, ook al zijn er goede elementen als de fietsinfrastructuur aan haltes, de online info, minder ongevallen, meer controles, toegankelijkheid en autodelen. Die evolutie is zorgwekkend. Hij roept de vraag op waarom het aantal reizigers niet stijgt.

Welke resultaten kan de taskforce Doorstroming, opgericht door de ministers Peeters en Van Brempt in 2005, na acht jaar voorleggen? Werkt die nog voldoende of is bijsturing nodig? Werken de lokale besturen mee? Het lid pleit voor een benchmark op dit punt, opdat het Vlaamse beleid kan leren van vergelijkbare gebieden.

Wat is het verschil tussen een gebiedsevaluatie en een potentieelonderzoek? Moet niet nog meer worden ingezet op het succesvolle Cambio? Waarom wordt pas nu onderzoek gedaan naar informatieborden op zonne-energie?

IV. ANTWOORDEN VAN MEVROUW HILDE CREVITS, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Minister *Hilde Crevits* vindt de legislatuur voor De Lijn niet verloren. Er staan inderdaad strakke afspraken in het regeerakkoord, maar daarnaast is het bedrijf geconfronteerd met exploitatieverlies en een onverwachte besparing. In de plaats van geld bij te geven, werd een strak actieplan opgesteld en uitgevoerd. Zij onderstreept dat werd gesnoeid op plaatsen waar de bussen leeg waren. Dat heeft natuurlijk effect op de reizigerstevredenheid, want mensen houden niet van veranderingen.

Zij juicht toe dat De Lijn op de trein van digitale modernisering is gesprongen en noemt tickets en informatie. De jeugd vindt dat zeer positief. Er werd niet gesnoeid in de investeringen en daarbij noemt ze de nieuwe tramlijnen en de vernieuwing van het rollend materieel. De begroting is volledig op orde. Ook de doorzichtige meting is een belangrijke verdienste, al maakt ze het bedrijf kwetsbaar.

De minister erkent dat de regering, in weerwil van de voorstellen van De Lijn voor nieuwe inkomsten en tariefscenario's, collegiaal besliste om de bestaande niet fundamenteel te wijzigen, behoudens een indexaanpassing. Daarbij werd rekening gehouden met het feit dat de mensen nog aan het wennen zijn aan de reorganisatie van het aanbod. Maar drastische keuzes zullen ooit wel nodig zijn als men de kostendekkingsgraad elk jaar met 0,5% wil laten stijgen. In 2013 en 2014 wordt dit alvast gehaald, verzekert zij.

Wat de berekening van die kostendekkingsgraad betreft, wijst zij erop dat de MIVB gratis abonnementen boekt als inkomsten. De Lijn doet dat niet en hanteert sinds 2009 systematisch dezelfde definitie. Er wordt alleen gecorrigeerd voor het verplichte maar verlieslatende leerlingenvervoer. De heer Keulen heeft gelijk dat een en ander samenhangt met een politieke keuze die in 2009 werd gemaakt. In 2014 volgt een nieuwe.

De onderhandelingen met het consortium over ReTiBo zitten in het eindstadium, waarna het dossier aan de regering wordt voorgelegd. De minister vraagt de commissie om begrip. Zij wil niet dat alle bruggen worden opgeblazen, want dan moet herbegonnen worden.

De minister onderstreept nog dat AWW zijn best doet om tot samenwerking te komen met de lokale besturen met het oog op een betere doorstroming, maar dat is niet altijd gemakkelijk. Zo wordt het dossier van de toeritdosering in Gent, van de Kortrijksepoortstraat naar de ring, vertraagd doordat de politie de samenwerkingsovereenkomst met het agentschap heeft afgewezen. Er wordt nu aan de stad gevraagd om het weer in beweging te krijgen, want alles is klaar en er werd ook al veel in de voorbereiding geïnvesteerd. Men kan ook niet zomaar alle verkeerslichten voor de bus op groen zetten; men moet rekening houden met de hele verkeerscontext. Verder signaleert ze dat in Gent, Antwerpen, Leuven en Hasselt de inwoners van 21 groene mobizones persoonlijk werden geïnformeerd over het zeer uitgebreide duurzame aanbod van de verschillende modi.

V. ANTWOORDEN VAN DE HEER ROGER KESTELOOT

De heer *Roger Kesteloot* beseft dat een verbeterde rapportering nodig was. Hij verzekert dat transparantie hoog in het vaandel blijft staan, ook al maakt deze vorm van rapportering De Lijn kwetsbaarder.

De directeur-generaal bevestigt zijn eerdere uitleg voor de daling van de reizigersaantallen en dat dit impliceert dat de registratie vandaag juist is. Groei zit er in de Omnio-abonnementen en de sms-tickets, ook bij frequente gebruikers.

Hij bevestigt dat de planning van de gebiedsevaluaties niet evenwichtig is, maar wel haalbaar. In 2012 heeft het team zich geconcentreerd op de besparingsoperatie, waarin overigens gebruik werd gemaakt van de inzichten uit de reeds uitgevoerde evaluaties. Hij geeft het noordoosten van Antwerpen als voorbeeld. Potentieelonderzoek gaat uit van de demografische context en de verkeersmodellen van een gebied of corridor, terwijl een gebiedsevaluatie ook van gebruikscijfers en de plannen van lokale besturen gebruikmaakt.

Wat de capaciteitsproblemen betreft, erkent hij dat De Lijn niet alle gevolgen van de overschakeling naar het overstapmodel in Antwerpen op het gedrag van de individuele reiziger correct voorspelde. De maatschappij reageerde met een verschuiving van het rollend materieel en de frequentie van de ene tramlijn naar de andere. Gezien de problemen zich vooral in grootstedelijk gebied voordoen, zal de inzet van grotere stellingen in Gent en Antwerpen soelaas bieden. In Vlaams-Brabant wordt in de nabije toekomst geïnvesteerd in de Ringlijn.

Doorstroming en stiptheid kunnen inderdaad nog veel beter. Er is een budget voor maatregelen op gewestelijk niveau, waarover regelmatig overleg met AWW plaatsvindt. In het kader van het jaarlijks aan de minister voorgelegde programma worden belangrijke infrastructuurinvesteringen uitgevoerd. Als voorbeeld geeft hij de realisatie van de langste vrije busbaan van Vlaanderen, die van Kampenhout naar Leuven loopt. Verkeerslichtbeïnvloeding kan nog veel beter. Er werden belangrijke stappen gezet in Antwerpen, ook al zullen de resultaten pas over enkele jaren te merken zijn. De samenwerkingsproef met AWW inzake de kusttram wordt uitgebreid naar bussen. Nog in dit verband meldt de heer Kesteloot dat in april en mei de nieuwe gemeentebesturen werden uitgenodigd voor dialoog met het oog op win-winsituaties. Zelf is hij zich ervan bewust dat betere doorstroming de beste weg is naar hogere kostendeckings.

Het klopt dat het nieuwe snelbusconcept bij gebrek aan middelen stilstaat. De Limburgse proef wordt deze zomer geëvalueerd op basis van het werkelijke gebruik, dat dankzij het aparte vervoerbewijs nauwkeurig traceerbaar is.

Het pleidooi om meer in te zetten op park-and-ride neemt hij mee in de gesprekken met de lokale besturen. De heer Kesteloot merkt wel op dat De Lijn mee wil investeren in modale infrastructuur maar anderzijds geen parkeerbeheerder is.

Hij schuift niet alle schuld voor de klantenontevredenheid op de media maar er was in de periode van de bevraging wel veel ruis over wat de mensen te wachten stond. Dat kwam voort uit het noodzakelijke overleg met het personeel en de gemeentebesturen over de aanbodwijzigingen, ook al was nog niets beslist. Hij betreurt nu dat De Lijn op dat laatste wachtte en zelf niet eerder communiceerde over de lijnen waarvan het al zeker was dat er niets zou wijzigen. Nochtans werd in afspraak met de minister het woon-werk- en woon-schoolverkeer zo veel mogelijk ontzien. Detailanalyse leert dat die onzekerheid een groot aandeel heeft in de daling van de klantentevredenheid. In 2013 loopt een actieprogramma om haar terug te winnen. In dat kader werd aan alle medewerkers van hoog tot laag gevraagd opnieuw zelf reizigerservaring op te doen. Het project heet 'Safari'.

Wat de productiviteit van het personeel betreft, wijst hij erop dat de dienstprestaties op en buiten het voertuig niet de enige indicatoren zijn. Zo kan een chauffeur nuttige activiteiten uitvoeren buiten de rij-uren, waarvoor men anders bijkomende kosten moet maken. Dat haalt dan wel het productiviteitscijfer van de chauffeur omlaag, maar ook de perso-

neelsuitgaven. Indicatoren voor de productiviteit van de inzet van chauffeurs, technisch personeel en bedienden worden steeds meer gebruikt bij de middelenverdeling over de entiteiten. Dat traject is nog niet aan zijn einde maar gaat vooruit.

De nieuwe bussen en trams betekenen een grote stap voorwaarts op het vlak van toegankelijkheid. Er worden alleen nog toegankelijke voertuigen besteld. In de jaren waarin geen nieuwe bestelling kon geplaatst worden, bleef De Lijn inderdaad ter plaatse trappelen, of ging zij zelfs achteruit, voor wat de leeftijd van de vloot betreft.

Als hoofdaandeelhouder is hij fier dat autodelen een succes is. Ook de complementariteit met de fiets wordt zo veel mogelijk ontwikkeld, zoals in het Antwerpse Veloproject. Met de gemeentebesturen wordt gewerkt aan fietsinfrastructuur bij knooppunten en hoofdhalttes.

Hij bevestigt dat De Lijn uitgaat van levering van bussen en trams tijdens de lopende beheersovereenkomst. De bestelling van hybride bussen wordt nog dit jaar voor vastlegging aan de regering voorgelegd.

Wat de meetbaarheid van sommige indicatoren betreft, heeft De Lijn er nooit een geheim van gemaakt dat sommige gegevens pas beschikbaar zouden zijn vanaf ReTiBo.

De daling van de gemiddelde opbrengst per reizigersrit van 0,53 naar 0,26 ligt inderdaad hoofdzakelijk aan Omnio. Diezelfde verschuiving vindt ook plaats bij het jongere doelpubliek van Buzzy.

Dat de groei van het reizigersaantal niet doorgaat, ligt aan de algemene bezuiniging in de hele regio plus het feit dat aan deze een periode voorafging, waarin nogal wat tarieven werden verlaagd, en tegelijk het aanbod sterk werd uitgebreid via basismobiliteit en netmanagement. Hij verzekert dat de besparing voorzichtig is uitgevoerd om zo weinig mogelijk de reizigers te treffen ondanks een omvang – sinds 2009 – van ruim 100 miljoen euro, dus ongeveer 10% van het budget. Bovendien werd deze operatie gerealiseerd zonder ontslagen en grote sociale onrust.

VI. AANVULLENDE TUSSENKOMSTEN

Mevrouw *Lies Jans* blijft erbij dat het rapport van De Lijn positief is. De daling van het reizigersaantal is relatief en het aanbod werd gehandhaafd, want de score voor basismobiliteit is tussen 91% en 95%. Er blijven wel lichten knipperen voor wat klanttevredenheid en stiptheid betreft. Zij kijkt uit naar de resultaten van de actieprogramma's om dit aan te pakken. Zij hoopt ook dat ReTiBo volledig uitgerold is tegen de volgende beheersovereenkomst. Zij houdt tot slot een dubbel gevoel bij de keuze voor 2009 als referentiejaar voor de kostendekking want de streefcijfers uit de beheersovereenkomst zijn op een andere berekening gebaseerd. Ook zij hoopt dat in het volgende regeerakkoord een andere aanpak mogelijk is.

De heer *Marino Keulen* wijst er fijntjes op dat de Brusselse en Waalse socialisten het gratis vervoer voor 65-plussers afschaffen maar dat de N-VA dat in de Vlaamse Regering niet gedaan krijgt van haar coalitiepartners.

De antwoorden op de bijkomende, mondelinge vragen doen mevrouw *Karin Brouwers* besluiten dat De Lijn geslaagd is. Verder repliceert ze aan de heer Keulen dat de kostendekkingsgraad onder paars-groen daalde van 29,9 naar 17,6% en dat hij pas in deze legislatuur weer is gaan stijgen. De heer *Jan Peumans*, voorzitter, vult aan dat de regering in 2004-2009 veel meer geld uit te geven had dan deze. De heer *Marino Keulen* antwoordt dat

het over deze regeerperiode gaat. Hij ziet een zwaar contrast tussen wat CD&V en N-VA al verklaarden en wat ze gedaan krijgen.

De heer *Björn Rzoska* beseft heel goed in welke context De Lijn in het uitvoeringsjaar heeft moeten werken. Maar dat de regering niet op één lijn zit, is absoluut een onderdeel van het probleem. Wat het meetellen door de MIVB van gratis abonnementen betreft, wijst hij op de moed van de huidige hoofdstedelijke regering om op een slimme manier in te grijpen in de gratis politiek, zoals de verhoogde controle op zwartrijden en de installatie van toegangspoortjes. Zijn fractie heeft wel degelijk oog voor kostenefficiëntie.

Minister *Hilde Crevits* antwoordt dat ook De Lijn de strijd tegen zwartrijden aantoonbaar opgevoerd heeft. Bovendien is er een verschil tussen een stedelijke en een landelijke context. Zij erkent dat de regering een politieke keuze maakte, maar blijft erbij dat de prijs bij De Lijn een onmiddellijk effect heeft op de kostendeckingsgraad en bij de MIVB niet. Er wordt overigens goed samengewerkt tussen beide. Tot slot vindt zij het niet correct om de huidige precieze meting van het aantal reizen van pasgebruikers te vergelijken met de vroegere statistische schatting, en daaruit te concluderen dat het aantal reizigers daalt.

De heer *Marino Keulen* attendeert haar er nogmaals op dat dit argument impliceert dat de vroegere cijfers niet klopten.

Minister *Hilde Crevits* zegt al van bij het begin van haar ministerschap dat ze niet over reizigerscijfers communiceert. Zij herhaalt dat ze het niet eens is met de vergelijking.

De heer *Jan Peumans* merkt op dat voorzitter Byttebier van de MIVB ooit de reizigerscijfers naar beneden bijstelde. De heer *Björn Rzoska* legt uit dat ze dat deed omdat het meetsysteem niet klopte, net zoals we vandaag nog altijd niet weten hoe vaak pashouders werkelijk van De Lijn gebruikmaken. De heer *Jan Peumans* roept een zeer uitgebreid onderzoek bij alle abonnees in herinnering. Daar kwamen toen heel merkwaardige dingen uit. Hij merkt vervolgens op dat een soortgelijke evaluatie van de beheersovereenkomst van andere Vlaamse instellingen niet slecht zou zijn. Hij geeft nv De Scheepvaart als voorbeeld.

Jan PEUMANS,
voorzitter

Karin BROUWERS
Jan ROEGIERS,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
DINA	Dienst Inruilen Nummerplaat voor Abonnement
ESR	Europees Systeem van Nationale en Regionale Rekeningen
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (= STIB)
nv	naamloze vennootschap
Omnio	Sociale verzekerden die kunnen bewijzen dat ze een laag inkomen hebben
PwC	PricewaterhouseCoopers
ReTiBo	registratie, ticketing en boordcomputer
RISE	Reisinformatie Systemen Extra
SMART	specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden
sms	short message service
STOP	Stappen, Trappen, Openbaar vervoer en Privé (als rangorde van wenselijke mobiliteitsnormen)
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VIF	Vlaams Infrastructuurfonds
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
wigw	weduwe, invalide, gepensioneerde en/of wees