



Vlaams
Parlement

ingediend op **437** (2014-2015) – Nr. 1
13 juli 2015 (2014-2015)

Verslag van de hoorzitting en gedachtewisseling

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Annick De Ridder en Joris Vandenbroucke

over de evaluatie van de uitvoering
van de beheersovereenkomst van De Lijn

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Lies Jans.

Vaste leden:

de heer Björn Anseeuw, de dames Annick De Ridder, Lies Jans, de heren Bert Maertens, Jan Peumans, Paul Van Miert;

mevrouw Karin Brouwers, de heren Lode Ceyskens, Dirk de Kort, mevrouw Martine Fournier;

de heren Mathias De Clercq, Marino Keulen;

de heren Renaat Landuyt, Joris Vandenbroucke;

de heer Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

de heren Koen Daniëls, Jos Lantmeeters, Lorin Parys, Ludo Van Campenhout, Jan Van Esbroeck, Herman Wynants;

de dames Caroline Bastiaens, An Christiaens, de heer Jenne De Potter, mevrouw Cindy Franssen;

de heer Bart Somers, mevrouw Emmily Talpe;

de dames Yasmine Kherbache, Ingrid Lieten;

mevrouw Ingrid Pira.

INHOUD

1. Toelichting door Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn	4
1.1. Operationele doelstellingen	4
1.2. Strategische projecten.....	9
1.3. Conclusies	9
2. Bespreking.....	10
2.1. Vragen en opmerkingen van commissieleden	10
2.2. Antwoorden van de minister	16
2.3. Antwoorden van de directeur-generaal van De Lijn	18
2.4. Aanvullende opmerkingen en antwoorden	22
Gebruikte afkortingen	24

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

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 21 mei 2015 een hoorzitting over de uitvoering van de beheersovereenkomst 2011-2015 van De Lijn in 2014, met Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn, en wisselde van gedachten met Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn.

De presentatie van de directeur-generaal van De Lijn alsmede het rapport Evaluatie 2015 – Uitvoeringsjaar 2014 is opgenomen als bijlage op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Toelichting door Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn

Roger Kesteloot licht de beheersovereenkomst toe die nog loopt tot eind 2015, en slaat op uitvoeringsjaar 2014. De rapportage gebeurt op basis van indicatoren, gekoppeld aan streefwaarden of kengetallen. De zelfevaluatie is goedgekeurd door de raad van bestuur van De Lijn op 25 maart 2015 en vervolgens aan de minister bezorgd.

1.1. Operationele doelstellingen

1.1.1. Evolutie reizigersaantallen

Een eerste operationele doelstelling betreft het aantal vervoerde reizigers. Dat aantal is blijven stijgen tot 2010, en is daarna licht aan het dalen in de besparingscontext. Hoe komen die cijfers voor reizigersaantallen tot stand? Het gaat om registratie van ontwaardingen bij biljetten en kaarten. Voor abonnementen wordt rekening gehouden met een forfait dat is toegekend aan de diverse types van abonnementen.

In 2014 is afgeklokt op 532 miljoen reizigers of een daling van 1,36 percent. Er wordt meteen het onderscheid gemaakt tussen ritten, uitgevoerd met gratis vervoerbewijzen en betaalde ritten. Dan blijkt dat het aantal en aandeel betaalde ritten is blijven stijgen tot 2013. In 2014 is het aandeel blijven stijgen en op 88,3 percent betaalde ritten geland. Het absolute aantal is evenwel licht gedaald. Dat heeft veel te maken met de budgettaire krapte die ook gemeentebesturen raakt en waardoor een aantal derdebetalersystemen zijn stopgezet of ingeperkt in 2014.

1.1.2. Klant en netmanagement in voorstedelijke en stedelijke gebieden Gent, Antwerpen en Vlaams-Brabant

De plaatskilometers in stedelijke en voorstedelijke gebieden van Gent, Antwerpen en Vlaams-Brabant liggen iets lager dan in 2013. Het aantal reizigers per plaatskilometer blijft constant en neemt intussen eigenlijk weer toe naar het niveau van 2012 qua aantal reizigers per aangeboden plaatskilometer.

1.1.3. Vertramming en snelbussen

Er is in het rapport een overzicht opgenomen van de voortgang van de vertramming en desbetreffende tramprojecten in de verschillende provincies. Het LIVAN-project in Antwerpen is recent in gebruik genomen, en ook de tunnel van de premetro onder de Turnhoutsebaan is in werking.

In het Spartacusproject (Limburg) wordt vooral vooruitgang geboekt met sneltramlijn 2. Voor sneltramlijn 1 wacht men op resultaten van onderzoek in Nederland.

In Oost-Vlaanderen is gewerkt aan de tramverlengingen Zwijnaarde en UZ. Er is onderzoek verricht in het kader van lijnen 3 en 7. In Vlaams-Brabant is het Brabantnet in voorbereiding.

West-Vlaanderen heeft ook een aantal projecten lopen. Zo wordt voor Hoog-Kortrijk een maatschappelijke kosten-batenanalyse gemaakt rond hoogwaardig openbaar vervoer met busverbindingen.

Maatschappelijke kosten-batenanalyses zijn als methodiek ontwikkeld in samenspraak met andere agentschappen en het departement MOW. De stand van zaken in dat verband is in het rapport weergegeven. MKBA's zijn onlosmakelijk verbonden aan grote infrastructuurprojecten.

Snelbussen zijn er in het kader van netmanagement niet bijgekomen in 2014.

Stiptheid blijft een zorgenkind. De commerciële snelheid van de trams zoals gedefinieerd in netmanagement gaat er wel op vooruit. Zo is de afwijking ten opzichte van de wenssnelheid lager dan in 2013. Het gemiddelde blijft laag en onder 20 kilometer per uur. De enige tram die eruit springt, is de kusttram in West-Vlaanderen, wat vooral te maken heeft met de fundamentele ingrepen die men kon doen in de verkeerslichtenbeïnvloeding in samenwerking met AWV. De prioriteit van de kusttram is daardoor sterk beïnvloed: men rijdt er aan een snelheid van bijna 30 kilometer per uur.

De stiptheid gemeten in VF-factor – de rijtijd van openbaar vervoer, afgewogen tegen de rijtijd van een auto – bekomt men door een vergelijking met gebruik van een routeplanner. Het slechtst scoort de gerealiseerde tramverlenging naar Mortsels en Boechout. Daar doet men er nog altijd twee keer zolang over als met de auto. De VF-factor voor de kusttram zit onder 1,5, terwijl men internationaal uitgaat van een factor die kan gaan tot 1,8. Met uitzondering van tramlijn 7, die ongeveer op schema zit, blijkt al de rest nog onder doorstromingsproblemen te lijden.

Wat doet men ermee? Samen met het kabinet en AWV is afgesproken dat in plaats van ad-hocdoorstroming op de agenda te plaatsen, men een beperkt aantal corridors zal afbakenen. Het doel is dan doorstromingsmaatregelen te nemen van begin tot einde van die corridor. Er worden prioritaire corridors uitgelicht in termen van mensen die er gebruik van maken en van de potentiële tijds winst. Metingen zijn essentieel daarvoor. AWV zal zich op basis van de aangeleverde gegevens daarover buigen. Een doorstromingsprogramma voor 2016 zal snel worden opgesteld. Het vrijgemaakte budget per jaar bedraagt 18 miljoen euro.

Bij de lokale wegbeheerders wordt steeds gevraagd omzichtig te werk te gaan met omleidingen. Wederzijds tijdig doorgeven waar en wanneer er omleidingen zijn en vooral die organiseren in goed overleg met lokale besturen en verkeerspolitie, zijn cruciale factoren om het aantal nutteloze kilometers zo laag mogelijk te houden.

De commerciële snelheid per lijn wordt nog weergegeven in een handig overzicht waaruit de doorstromingsproblematiek en nood aan verbetering van de commerciële snelheid nogmaals duidelijk worden.

1.1.4. Comodaliteit en mobiliteitsmanagement

In de beheersovereenkomst wordt sterk ingezet op het combineren van verscheidene duurzame vervoerwijzen. De evolutie van de uitrusting van hoofdhalttes met fietsvoorzieningen gaat in stijgende lijn, maar toch blijft het nodig de lokale besturen ervan te overtuigen dat daarin investeren loont. Ze moeten er tevens op gewezen worden dat ze voor subsidiëring – ten belope van 75 percent – van de fietsenstallingen bij De Lijn kunnen aankloppen.

1.1.5. Cambio

De Lijn is hoofdaandeelhouder van het autodeelsysteem Cambio. De ambitieuze operationele doelstelling om het aantal klanten jaarlijks met 20 percent te doen toenemen, is gehaald. Eind 2014 waren er bijna 8500 individuele gebruikers geregistreerd. Er wordt onder meer ingezet op gecombineerde abonnementen voor De Lijn en Cambio. De MOBIB-kaart die nog wordt uitgerold, zou op termijn ook bruikbaar moeten worden voor Cambio.

1.1.6. Informatie en communicatie

In het luik over communicatie en informatie mikte men voor het aantal website-bezoeken bij aanvang van de beheersovereenkomst op 12,5 miljoen per jaar. Dat wordt ruimschoots overstegen, al is in 2014 een kleine terugval te noteren. Dat heeft onder meer te maken met de intensieve investeringen in mobiele apps, waarnaar een aantal websitegebruikers zijn omgeschakeld.

De elektronische omleidingsbrief brengt gebruikers op de hoogte van omleidings-trajecten. Ook daarin is een gestage groei merkbaar. De uitrusting van haltes met statische informatie is rond sinds 2013. Dat blijft. Realtime-informatie aan de haltes blijft een probleem. Het gehanteerde systeem wordt stopgezet omdat het technisch niet voldoet en operationele problemen geeft. Er wordt een markt-verkenning georganiseerd om een minder gesofisticeerd maar meer werkbaar en functioneel betrouwbaarder realtimebord te vinden. Het nieuwe systeem zou ook energiezuiniger moeten kunnen, zonder directe netstroomverbinding, maar via zonnepanelen.

Ook voor de uitrol van realtime-informatie op de voertuigen is de timing bijgesteld. Dat is gekoppeld aan de inwerkingstelling van de boordcomputer die wel al is geïnstalleerd op alle voertuigen, maar waarvoor nog software moet worden ontwikkeld.

1.1.7. Verkeersveiligheid

Het totaal aantal ongevallen per 100.000 kilometer wordt afgemeten aan twee indicatoren: ongevallen waarvoor de eigen mensen verantwoordelijk zijn, of die waarvoor derden verantwoordelijk zijn. In 2014 is de registratie van ongevallen gewijzigd. Voordien kwamen er heel wat schadegevallen in voor die niets met verkeersongevallen te maken hadden. De belangrijke dalingen, bijvoorbeeld inzake tramongevallen, hebben onder meer daarmee te maken. Enige voorzichtigheid is derhalve geboden bij het trekken van conclusies.

Het aantal ongevallen waarbij de chauffeurs van De Lijn zelf verantwoordelijk zijn, is gedaald naar 2,12, afgezet tegen een aantal van 5,6 per 100.000 kilometer voor trams en 4,3 voor bussen totaal. Via opleiding wordt daaraan gewerkt en de spreker wijst op het feit dat voorrangregels voor tram anders zijn dan voor bus, waardoor de cijfers van eigen verantwoordelijkheid nog lager zijn voor trams.

Ook het aantal boetes per X aantal kilometer wilde De Lijn ook doen dalen. Ondanks een afname, is het streefcijfer van een op 150.000 kilometer niet gehaald. Men komt uit op een per 115.000 kilometer.

1.1.8. Stiptheid aanbod spits

Stiptheid, gemeten in percentage van bussen en trams die op tijd zijn bij aankomst, en dat op de drukste momenten van de dag – tijdens avondspits, op dinsdag in een schoolperiode – wordt uitgedrukt met een marge van twee minuten te vroeg tot vijf minuten te laat. Eén op twee voertuigen/chauffeurs blijkt op tijd te rijden.

Er is verschil tussen de verschillende entiteiten. Vooral in de buurt van centrumsteden en voorsteden ervan is de doorstromingsproblematiek dermate dat daar de slechtste cijfers geregistreerd worden. Antwerpen scoort het slechtst, Oost-Vlaanderen en Limburg gaan erop vooruit, maar de andere entiteiten ziet men nog steeds met een ernstig probleem geconfronteerd.

1.1.9. Capaciteitsbeheer

Uit monitoring van de bezettingsgraad van de lijnen en ritten met capaciteitsproblemen is gebleken dat er een serieuze daling is ingezet. Het investeren in bijkomende capaciteit en het meer gericht inzetten van grotere voertuigen heeft geholpen om een stap vooruit te zetten in het beheersen van de capaciteit. Er resten nog wel 114 lijnen met capaciteitsproblemen.

De graad van verstedelijking speelt mee. In de tramentiteiten Gent en Antwerpen zijn er nog heel wat lijnen die in de spits met capaciteitsproblemen kampen. Investerings in rollend materieel moeten dat verhelpen. Zo vermeldt de spreker dat pas de eerste Albatros is aangekomen. De voorbereiding op exploitatie is ingezet, al duurt het nog enkele maanden vooraleer hij in het straatbeeld komt.

1.1.10. Sociale veiligheid

Wat sociale veiligheid betreft, blijkt het sinds 2007 uitgebouwde beleid vruchten af te werpen. De trends inzake aandachtsbuurten, die in diverse gradaties van sociale veiligheidsproblematiek worden onderverdeeld, en dat op basis van een wetenschappelijk onderbouwde veiligheidsmonitor, worden bijgehouden. Fase drie geeft de zwaarste fase aan voor wat sociale onveiligheid betreft. Daar is permanente samenwerking met de politie noodzakelijk. Het aantal van die buurten in Vlaanderen komt overeen met statistische sectoren en blijft dalen. Het is zaak van het ingezette beleid vol te houden, stelt de spreker. In de loop van de beheersovereenkomst zijn stappen vooruit gezet.

Een ander aspect van sociale veiligheid is het tegengaan van zwartrijden, dat bovendien ook aan de inkomsten en het draagvlak raakt. Er was in de beheersovereenkomst vastgelegd dat per jaar minstens 5 percent extra mensen gecontroleerd zouden worden. In 2014 liep die toename op tot 11 percent ten opzichte van een jaar voordien.

1.1.11. Toegankelijkheid

Toegankelijkheid is vooral gekoppeld aan rollend materieel en aan de haltes. In 2014 kon men een stijging in de toegankelijkheid van bussen noteren van 7 percent door inzetten van 239 nieuwe voertuigen. Die zijn conform het volgehouden beleid uitgerust als lagevloervoertuigen en dus toegankelijk voor rolstoelen. Voor de ongeveer 40.000 haltes is het een ander verhaal.

De uitrustingsgraad varieert van zeer goed aan busstations en stationsomgevingen tot een simpele paal in landelijk gebied die in de zachte berm staat. Met onder meer de VVSG is afgesproken om ook daar een meer gestructureerde aanpak te hanteren. De sector zelf en VVSG zouden helpen om een aantal prioritaire assen te definiëren. Daar kan dan versneld gewerkt worden aan het toegankelijk maken van de integrale lijn. Daarmee stapt men af van de halte-per-halteaanpak om de toegankelijkheid te verbeteren naargelang er heraangelegd wordt.

1.1.12. Efficiëntieverhoging

De indicator efficiëntieverhoging ligt iets complexer. Hij geeft een aanduiding van de productiviteit en inzet van de chauffeurs: het aantal dienstactiviteiten die ze

werkelijk uitvoeren op het voertuig. In 2014 lag dat op ongeveer 85 percent. Ook dat is een merkbare vooruitgang. In 2012 was er een lichte knik naar beneden, omdat toen in het kader van de besparingsoefening een toenemend aantal gesplitste diensten zijn ingevoerd.

Het aantal voltijds equivalent tewerkgestelde medewerkers is in 2014 verder gedaald van 7709 naar 6669. Het daalt verder.

Het aantal betalende abonnementen is verder toegenomen tot 92,9 percent. Dat omvat ook de abonnementen waarop een korting wordt verrekend.

De kostendekkingsgraad zoals die vooralsnog wordt berekend, is gestegen naar 15,75 percent. Met abstractie van de aparte opdrachten voor leerlingenvervoer, waar de kostendekkingsgraad nul is, komt men op een kostendekkingsgraad van 21,6 percent voor het gewone geregelde vervoer.

De leeftijd van de voertuigenvloot zakt stilaan. Voor bussen is er ten opzichte van 2013 een daling met vier maanden, voor trams is er nog geen daling te melden. Er zijn in 2014 geen nieuwe trams bijgekomen, maar dat gebeurt in 2015 wel. De oudste trams zijn meer dan 50 jaar oud.

De netto-vervoerontvangsten zijn in 2014 enigszins toegenomen. De tarieven zijn louter aangepast aan de inflatie en er is nog geen effect van de tariefhervorming van 2015. De opbrengsten overstijgen intussen 150 miljoen euro. Opbrengst omgerekend naar reizigersrit bedraagt 0,28 euro en ligt daarmee op ongeveer hetzelfde niveau als 2013, met een aantal verschuivingen in de vervoerbewijzen. De sociale abonnementen bleven toenemen.

1.1.13. Groen openbaar vervoer

Hoe zit het met de ecologische voetafdruk? De Lijn maakt een punt van duurzaamheid, ook in een doelstelling van de beheersovereenkomst. De ecologische voetafdruk is dan ook in 2014 verder gedaald. In vergelijking met 2009 behelst die daling al 8 percent. Alle trams rijden op groene stroom en genereren geen lokale voetafdruk.

1.1.14. Armoedebestrijding

Binnen het luik van de sociale abonnementen nemen de OMNIO- en wigw-net-abonnementen systematisch toe. In 2010 waren het er nog 86.000, eind 2014 is men aangeland bij 134.000. Het OMNIO-statuut is intussen gelijkgesteld met de verhoogde tegemoetkoming in het kader van de ziekteverzekering. Dat impliceert dat de groep rechthebbenden nog groter is geworden. De prognoses inzake abonnementen en ontvangsten moeten daarmee rekening houden, stelt Roger Kesteloot.

1.1.15. Financieel

Financiële engagementen zijn er ook in de beheersovereenkomst. De reizigersontvangsten zijn met 1,75 miljoen euro toegenomen. In het ESR-vorderingensaldo is een afwijking vastgesteld, gelinkt aan bijkomende investeringsuitgaven en niet aan exploitatie. In de ESR-rekeningen worden investeringen en exploitatie samen genomen. Het feit dat het vorderingensaldo niet is gehaald, hangt samen met grotere investeringsuitgaven.

Bedrijfseconomisch heeft De Lijn met een evenwicht 2014 afgesloten en kon het een hogere dekkingsgraad realiseren.

1.1.16. *Mensen, leren, groeien*

Er waren ook doelstellingen inzake personeelsbeleid. Het aantal opleidingsuren voor chauffeurs in het kader van de vakbekwaamheid moet naar Europese regel uitmonden in een opleiding van 35 uur tegen eind 2015. Het ziet ernaar uit dat die norm makkelijk gehaald wordt. Zonder attest van vakbekwaamheid mogen de chauffeurs geen passagiers vervoeren.

1.2. Strategische projecten

De beheersovereenkomst bevat voorts twee strategische projecten.

1.2.1. *ReTiBo*

Voor ReTiBo zijn in het voorjaar van 2014 de technische proeftellingen gestart. Sinds oktober 2014 zijn alle voertuigen met de nieuwe apparatuur uitgerust: chauffeursconsole, uitleesapparatuur en boordcomputer die is ingebouwd in de dakrondingen en onzichtbaar is voor de passagiers. In september is de verdeling van MOBIB-kaarten aan 65-plussers afgerond. Dat behelsde nog de gratis abonnementen op een MOBIB-kaart, waarvoor op zichzelf wel een bijdrage van vijf euro werd gevraagd.

De planning voor 2015 en 2016 schetst de directeur-generaal ook. De interoperabele vervoerbewijzen op MOBIB-kaart zijn na een test in gebruik sinds 21 april 2015 voor de Jump-vervoerbewijzen die in Brussel door de vier vervoerbedrijven worden gebruikt. Het doel is met de uitrol van betalende MOBIB-abonnementen te beginnen waarvoor de uitnodigingen in juni 2015 vertrekken. Dat moet het mogelijk maken vanaf najaar 2015 de betalende 65-plusabonnementen op de MOBIB-kaart te zetten.

Vanaf 2016 moeten dan de overige De Lijnabonnementen op de MOBIB-kaart komen en moet het eengemaakte ticketingsysteem voor alle Belgische vervoeroperatoren in gebruik genomen worden. De MIVB is koploper en is als eerste met het project gestart. Voor de interoperabiliteit als belangrijke doelstelling ervan, is men in Brussel alvast van start gegaan met de interoperabele Jump-vervoerbewijzen.

1.2.2. *RISE*

Het tweede strategische project is het reizigersinformatiesysteem RISE. In 2014 is een nieuwe versie uitgebracht van de berichtgevingsmethode over exploitatiestoringen. De geautomatiseerde aanvraag van attesten bij vertraging is een feit. Behoorlijk succesvol blijkt de nieuwe halteaanmeldingsapp voor Apple-smartphones en androids. Dat zou nog uitgebreid worden. Ook een nieuwe website is in de maak en zou gebruiksvriendelijker zijn.

1.3. Conclusies

Roger Kesteloot herhaalt in vogelvlucht de meest in het oog springende punten en concludeert dat er een gemengd beeld ontstaat: een aantal doelstellingen zijn gehaald. Doorstroming en daaraan werken blijft een absolute prioriteit, besluit hij. Er zijn intussen goede afspraken gemaakt ter zake, die het mogelijk moeten maken de problematiek intensiever en actiever aan te pakken via gerichte afbakening van specifieke corridors.

2. Bespreking

2.1. Vragen en opmerkingen van commissieleden

Joris Vandenbroucke acht het bijzonder positief dat De Lijn bij winst van AA Gent besloot de nachtbussen tot half drie te laten rijden.

Maar het lid ziet nog een aantal positieve elementen in de evaluatie van de beheersovereenkomst. Zo is inzake veiligheid het aantal incidenten met bussen en trams afgenomen en ook het capaciteitsprobleem is met succes aangepakt op een aantal lijnen en ritten. Hij kijkt uit naar de effecten van de meer dan welkome Albatrostram in Gent. Toegankelijkheid voor mensen met een beperking en efficiëntiegraad zijn verbeterd en er zijn belangrijke stappen gezet in de voltooiing van het ReTiBo-project. Dat Cambio toch een succesverhaal blijkt, verheugt het lid.

Daartegenover staat dat De Lijn voor het vierde jaar op rij klanten verliest, en zelfs dubbel zoveel als in de drie voorgaande jaren. Dat de woordvoerder van De Lijn in dat verband verklaart dat de lopende beheersovereenkomst is opgesteld in tijden van groei, baart het lid zorgen. Moet hij daaruit besluiten dat het aantal reizigers bij De Lijn alleen maar kan toenemen in voorspoedige periodes? Er komen nog heel wat zware besparingen aan. *Joris Vandenbroucke* veronderstelt dat die zich op korte termijn zullen laten voelen in tariefverhogingen en vermindering van het aanbod. Dat leidt onvermijdelijk tot nog meer verlies van klanten, meent hij, en dat in een regio die kreunt onder de files. Elke verloren klant is een potentiële autorit meer, besluit het lid.

De vertramingsprojecten ziet hij gestaag maar naar zijn mening bijzonder traag vorderen. De beloofde snelbusprojecten in het kader van netmanagement blijven een verre droom. Ook stiptheid blijkt niet positief te evolueren. Trams in het stadscentrum van Gent rijden in de spits minder dan 10 kilometer per uur. Dat biedt geen valabel alternatief voor de auto.

Op de raad van bestuur van De Lijn van 25 maart 2015 is de evaluatie goedgekeurd. Het stoort het lid dat er alleen een samenvattende powerpoint is doorgestuurd met een selectie van operationele doelstellingen en niet het integrale verslag. Dat beperkt de controlefunctie van het parlement, meent *Joris Vandenbroucke*. Hij hoopt dat bij volgende gelegenheden men opnieuw de volledige evaluatie doorspeelt.¹

Wat de reizigersaantallen betreft, drukte de minister het lid in antwoord op een schriftelijke vraag op het hart dat er een diepgaande analyse zou gebeuren van die cijfers, zodra ze voor 2014 volledig zouden zijn. Is dat gebeurd? En kan men spreken van een structurele trend, met een daling vier jaar op rij? Zijn er indicaties die erop wijzen dat de evolutie van reizigersaantallen zich anders manifesteert naargelang de locatie, de doelgroep, of het type vervoersbewijs en vervoersmodus?

Zijn de reizigersaantallen voor de eerste maanden van 2015 al bekend, dus sinds de tariefverhoging gekend is?

Het Netmanagementbesluit stipuleert dat De Lijn de opdracht heeft om op regelmatige wijze potentieelonderzoeken te doen. De minister liet intussen in een schriftelijk antwoord weten dat het netmanagement niet langer wordt opgevolgd via dergelijke potentieelonderzoeken met specifieke oplijsting van prioriteiten. Hij stelde dat men het netwerk permanent bijstuurt volgens de vraag. Op de hoorzitting van 7 mei 2015 stelde de directeur-generaal van De Lijn letterlijk dat het netmanagement voor de helft was uitgevoerd. Bijkomende budgetten zijn na

¹ Het rapport 'Evaluatie 2015 – Uitvoeringsjaar 2014' is opgenomen al bijlage op de dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be.

2009 stilgelegd. Betekent dit dat netmanagement als factor sinds 2010, sinds de eerste besparingsronde, stilligt?

Voor wat de doorstroming betreft, vindt het lid het onwaarschijnlijk dat de bewuste taskforce in de voorgaande drie jaar maar drie keer is samengekomen. In 2014 was er niet één bijeenkomst, ondanks het grote belang dat blijkbaar aan doorstroming gehecht wordt.

Hoe zit het met het investeringsbudget van De Lijn? In 2014 is door De Lijn 664.000 euro geïnvesteerd in doorstroming. In 2012 en 2013 bedroeg dat budget respectievelijk 9,5 en 11 miljoen euro. Hoe is de daling van dat investeringsbudget te verklaren?

Het lid refereert aan een uitzending van het programma Volt, waarin hallucinante taferelen worden aangevoerd: chauffeurs bij zowel De Lijn als bij pachters moeten soms zes tot zeven uur aan één stuk doorrijden, zonder mogelijkheid om te pauzeren, iets te eten of een sanitaire stop te houden. Ondanks de daling van het aantal ongevallen met trams en bussen, wil het lid in die zin toch de aandacht vestigen op het veiligheidsaspect en ook het welzijn van de chauffeurs zelf.

De besparingsinspanning bedraagt 46,3 miljoen euro voor 2015. Een stevig bedrag, noemt Joris Vandenbroucke het. Slechts 20 percent wordt verhaald op het aanbod en de rest wil men vinden in interne efficiëntiewinsten. Het lid hoopt dat het dan niet gaat om winfactoren die weer op de rug van de chauffeurs terecht komen. Ze zijn trots op hun werk en houden ervan, maar zijn tegelijk danig gefrustreerd. Ze blijken soms het gaspedaal te ver in te drukken opdat er toch van enige stiptheid sprake zou zijn. Pauzes worden overgeslagen. Gaan de interne besparingen ten koste van de werkomstandigheden van de chauffeurs? Zijn er maatregelen in het verschiet om die omstandigheden te verbeteren? Is daarover overleg met de vakorganisaties?

De toegankelijkheid zou verbeterd zijn, maar uit een schriftelijk antwoord blijkt nog maar 3,5 percent van de haltes de status toegankelijk te krijgen. Dat is bijzonder laag, oordeelt het lid. Er zou een oproep gelanceerd worden aan wegbeheerders, het gewest en de gemeenten, om daaraan mee te werken. Volgens Joris Vandenbroucke is er meer nodig dan goodwill en zijn duidelijke afspraken nodig, het liefst in een plan gegoten.

Voorts wil het lid nog het begrip 'mensen met een handicap' beter gekaderd zien. De minister had het in zijn antwoord op een vraag over een brede groep van mensen, inclusief mensen in een rolstoel, met een visuele of auditieve handicap enzovoort. De Lijn blijkt het in dat verband alleen te hebben over rolstoelgebruikers. Dat zijn mensen die zich registreren en een toegankelijke rit reserveren. Dat behelst minder dan een vijfde van de mensen met een handicap in Vlaanderen. Openbaar vervoer moet er zijn voor iedereen, besluit het lid. Worden er ook andere types mensen met een handicap geregistreerd? Zo is de nieuwe app met auditieve halte-aankondiging warm onthaald door mensen met een visuele handicap. Zijn de eerste positieve signalen in dat verband bestendig? Hoe zit het met betrouwbaarheid en gebruiksfrequentie?

De minister heeft verwezen naar 32 belbusgebieden in Limburg, waar met 'openbaarvervoerauto's' wordt gereden. Het zijn geen echte taxi's, maar auto's van De Lijn die worden ingezet als geregeld vervoer in plaats van een belbus. Tot wanneer lopen die proefprojecten? Zijn ze al geëvalueerd? Is de kostenefficiëntie groter dan bijvoorbeeld bij de belbus? Wordt dat uitgebreid in meer landelijke gebieden?

Marino Keulen ziet ook positieve en negatieve punten. De werkpunten voor 2014 situeren zich in de periode vooraleer de besparingsronde van 34,8 miljoen euro is ingezet. Het blijft evenwel symptoombestrijding, stelt het lid. Ondanks de meer dan één miljard werkingsdotatie, blijft het reizigersaantal dalen. De NMBS bestaat in grote delen van Vlaanderen niet, en dan is De Lijn de enige openbaarvervoermaatschappij waar reizigers terecht kunnen. Het lid kan maar niet vatten dat maar 4 procent van de Vlamingen voor De Lijn kiest als hoofdvervoermiddel als de filedruk almaar toeneemt en de CO₂-uitstoot groeit. Bovendien is er een gestage toename van eenpersoonsgezinnen, alleenstaanden en eenoudergezinnen. Voor een aardig deel van die groep is een eigen auto om budgettaire redenen niet haalbaar. De Lijn zou voor hen het alternatief bij uitstek moeten zijn.

Gemeenten hebben onvoldoende de hefboomen in handen om stappen te zetten in het openbaar vervoer. Ze kunnen enkel klachten van burgers registreren. *Marino Keulen* refereert aan zijn voorstel om meer overleg tussen gemeenten en De Lijn en zeggenschap van gemeentebesturen om een performant openbaar vervoer te organiseren, ook in landelijk gebied buiten de spitsuren.

Het lid betwijfelt of De Lijn binnen de bestaande structuur beter kan. Er blijven problemen van doorstroming en toegankelijkheid voor personen met een beperking, de groep die vaak noodgedwongen alleen op het openbaar vervoer moet kunnen rekenen. Een grotere betrokkenheid van de gemeente kan dat sneller helpen oplossen, volgens *Marino Keulen*.

Het bestaande concept blijft hij ontoereikend vinden. De ICT-problemen zijn niet nieuw, en ReTiBo, dat de aantallen reizigers die de dienstverlening van De Lijn benutten, correcter moet meten, geraakt niet op kruissnelheid. De realtime-informatie aan de haltes en de website zouden die dienstverlening vooruit moeten helpen, maar blijken duur, tijdrovend en ontgroeien amper de kinderziektes. Het lid verwijt de ICT-sector dat ze hun vermeend professionalisme duur genoeg laten betalen.

De Vlaamse overheid zou volgens *Marino Keulen* meer kunnen betekenen voor het openbaar vervoer als de structuur opengebrouwen wordt, de gemeenten meer werkelijk betrokken en een andere organisatie mogelijk wordt. Bij de laatste evaluatie van de oude beheersovereenkomst, hoopt hij uitdrukkelijk dat in de toekomst meer bottom-uporganisatie en maatwerk overwogen wordt om een performant collectief vervoer te realiseren.

Het stemt *Annick De Ridder* tevreden dat De Lijn door een betere afstemming problematische overcapaciteit wist te verminderen. Er is een begin gemaakt met de door N-VA bepleite vraaggerichtheid.

De resultaten inzake reizigersaantallen en -groei, betwist N-VA al geruime tijd. De manier waarop de tellingen verlopen, zijn niet adequaat, net zo min als de methodiek voor het toewijzen van abonnementen. Er is een daling te noteren, op basis van de oude parameters. Volgens het lid is het enige juiste vertrekpunt het onderzoek Verplaatsingsgedrag².

² Onderzoek Verplaatsingsgedrag 4: <http://www.mobielvlaanderen.be/ovg/ovg04.php?a=19&nav=11>.

Uitgaan van crisisgerelateerdheid, lijkt haar niet zinvol, omdat het best mogelijk is dat mensen in tijden van crisis zich nu eenmaal minder gaan verplaatsen. Dat voelt men aan de files op de wegen die niet helemaal vastslippen, maar bij het aantrekken van de economie, kan het ontaarden. Die impact kan zich doorzetten in het gebruik van De Lijn. Het percentage verplaatsingsgedrag van de Vlaming in totaal moet het uitgangspunt zijn en het aandeel daarbinnen van het openbaar vervoer. Die informatie moet ReTiBo aanleveren en dan pas kan er correct geoordeeld worden over reizigersaantallen ten opzichte van totaal verplaatsingsgedrag. Mogelijk daalt dat cijfer, maar houdt De Lijn wel stand. Het is dus wachten op de implementatie van ReTiBo.

Er zijn grote verschillen te noteren in de cijfers reiziger/plaatskilometer tussen Antwerpen, Oost- en West-Vlaanderen, Limburg en Vlaams-Brabant. Dat lijkt het lid evident. Hoe is de substantieel lagere waarde in Limburg te verklaren ten opzichte van West-Vlaanderen, dat ook landelijke gebieden heeft? Ligt het aan de dichtheid?

De capaciteitsproblemen nemen af, stelt het lid tevreden vast. Is er een opdeling per vervoersregio beschikbaar?

De reële rijtijden afgewogen tegen de werkelijk afgelegde kilometers blijken verbeterd. De wensnelheid is 25 kilometer per uur. Voor Antwerpen blijkt die van 18 kilometer per uur naar 20,66 opgelopen te zijn. De verbetering zet zich door over heel Vlaanderen. Heeft dat dan niet te maken met een verbeterde doorstroming? Dat is meteen ook gekoppeld aan een verbeterde commerciële snelheid.

De reden waardoor de VF-factor, de vergelijking met de wagen, niet verbetert, kan het lid niet begrijpen.

Zijn er ook resultaten te melden inzake tevredenheidsfactoren? Is er iets opgenomen over de kwaliteitsmonitor? In het rapport van enkele jaren voordien is verwezen naar een actieplan om het imago van De Lijn op te krikken. Wat is daarvan geworden? Zijn er resultaten?

Bij verkeersveiligheid als operationele doelstelling is een afname te zien in het aantal ongevallen. Dat kan met de nieuwe ongevaldefinitie te maken hebben. Kan directeur-generaal Roger Kesteloot onderscheiden hoeveel de reële verbetering dan beslaat?

De doelstelling van het aantal opgelopen boetes per afgelegde kilometer wordt niet gehaald. Annick De Ridder blijft dan ook pleiten voor een uniform boetesysteem. Wat is de stand van zaken daarover? Het overleg lijkt stilgevallen. Het lid erkent graag dat chauffeurs onder druk komen te staan wat stiptheid betreft. Bij een eerste boete voor een lichte overtreding lijkt een tussenkomst te verdedigen, maar het gehanteerde systeem is te versnipperd in zijn toepassing. Er lag een voorstel tot harmonisering op tafel, nog met een marge voor de chauffeurs. Hoever staat het ermee? Wat is men van plan?

Ook Annick De Ridder was gechoqueerd door wat in Volt aan bod kwam inzake rij- en rusttijden. Is de problematiek de minister bekend en kan er toelichting gegeven worden bij de werking van de taskforce die de doorstromingsproblemen moet aanpakken?

De aandachtsbuurten lopen terug, maar alertheid blijft geboden, stelt het lid.

Met de evolutie bij de abonnementen en het feit dat ReTiBo eindelijk zijn intrede zal doen, is het lid tevreden.

Kan men ook de cijfers meegeven van de boetes per exploitatiekilometer?

Kan Roger Kesteloot aan de hand van de gebiedsevaluaties inzake de capaciteit meer duiding bezorgen bij de eventuele bijstellingen die zijn gebeurd naar aanleiding daarvan? Hoe is men tot betere afstemmingen gekomen? Het lid wil graag inzicht in het aantal evaluaties en hoeveel ervan tot bijsturing leiden of niet en om welke redenen.

Björn Rzoska sluit zich aan bij de opmerking over de kampioenenavond voor AA Gent en het desbetreffende busvervoer. Ook de eerlijke vaststelling dat er een gemengd beeld ontstaat bij de evaluatie van de beheersovereenkomst, volgt het lid.

Hem baart vooral het dalende reizigerscijfer zorgen. De discussies over de betrouwbaarheid van het meetsysteem lijken weggeëbd sinds die daling is ingezet. Dat was blijkbaar alleen van belang toen de minister stijgende cijfers aankondigde. ReTiBo moet uitsluitsel brengen en het lid hoopt dat de timing nu wel gehaald wordt. De trend van dalende reizigerscijfers koppelt de heer Rzoska onvermijdelijk aan stiptheid en commerciële snelheid. Dat lijken hem de grote pijnpunten. Als de fiets een reiziger sneller gaat lijken, dan verliest men klanten. Hij wil zeker niet de minister ter zake alles in de schoenen schuiven, aangezien het om 2014 gaat, maar wijst graag in de richting van die knelpunten om de dalende reizigersaantallen aan te pakken. De Vlaming blijkt niet bereid meer te betalen voor een minderwaardige kwaliteit van dienstverlening.

De combimobiliteit uit de vorige legislatuur is intussen vertaald naar comobiliteit: de combinatie met Cambio. Het lid hoopt dat de mooie cijfers zich blijven doorzetten.

Wat de operationele realtimeborden aan de haltes betreft, doet de uitleg van de directeur-generaal wenkbrauwen fronsen. Nu de haltes uitgerust zijn, wordt het systeem overboord gegooid, omdat het blijkbaar teveel problemen geeft. Heeft dat dan niet te maken met verkeerde keuzes in het aanbestedingsdossier? Zelf kan het lid vaststellen dat de aankondigingen op de realtimeborden in Brussel wel degelijk werken en dat de informatie relevant is. Waarom kan de MIVB in Brussel er wel mee overweg en De Lijn niet?

Voor de vertramming hoopt ook Björn Rzoska dat de investeringen sneller gaan. Er is zonder meer een inhaalbeweging nodig, oppert hij.

De kwaliteitsmonitor zou uitgewezen hebben dat achttien mensen per dag klacht neerleggen bij De Lijn. Het lid is gaan neuzen in het klachtenboek van de vervoersmaatschappij achter het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst³. Daar is van een dalende lijn in de klachten over rijgedrag en andere aspecten geen sprake. In hoeverre wil De Lijn daarvan een punt maken in het beleid? Tevredenheid houdt nauw verband met de manier waarop een klant zich behandeld weet, dus ook met de manier waarop een bus door het verkeer raakt. Björn Rzoska moet toegeven dat ook hij soms in Brussel de ogen sluit en hoopt heelhuids ter bestemming te raken.

De corridoraanpak voor de toegankelijkheid van haltes acht het lid een goede keuze om ervoor te zorgen dat er geen sprake is van blindelings en stuurloos aanpakken.

Van de minister wil Björn Rzoska weten hoe hij meer mensen ervan wil overtuigen om van het openbaar vervoer gebruik te maken, vooral met het oog op de gestegen tarieven en de alsmaar toenemende files.

³ Zie: *Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 41/4 en *Hand.* VI.Parl. 2014-15, nr. C199, p. 21-34.

Dirk de Kort stelt in eerste instantie vast dat dezelfde vragen steeds terugkeren. Hij leidt daaruit af dat in de toekomst een rapportering misschien beter toegespitst wordt op enkele cruciale elementen dan op een heel brede waaier van punten.

Het valt het lid op dat globaal over de hele looptijd van de beheersovereenkomst heen, er meer reizigers zijn. Alleen de laatste jaren heeft zich een daling ingezet. Het lijkt hem dan ook van belang de reden daarvoor te achterhalen. Als het betekent dat scholieren bijvoorbeeld meer de fiets nemen, dan lijkt hem die daling nog niet eens zo slecht. In de beginjaren tekende zich een scherpere stijging van aantal reizigers af. Dat kan dan weer te danken zijn aan heel diverse factoren, zoals de invoering van het betalend parkeren in Antwerpen. Dat maakte het duurder om met de auto de stad in te rijden en dus nam men sneller het openbaar vervoer. Intussen is het fietsdeelsysteem ook een succes geworden in de steden en ook dat kan zijn invloed hebben op openbaar vervoergebruik.

Wat het aantal reizigers betreft, en het overstapmodel, bleek het knippen in de dienstverlening her en der onafwendbaar en er moest ook overgestapt worden. Vooral de lange wachttijden bleken een factor die de betrouwbaarheidsmarge van De Lijn deed tanen. De keuze voor openbaar vervoer wordt dan minder evident. Is er van het overstapmodel een evaluatie?

In het kader van het klant- en netmanagement en het aantal plaatskilometer die wordt gereden, ziet het lid een sterke daling ten opzichte van de voorgaande jaren.

Dirk de Kort sluit zich aan bij de vragen over de realtimeborden en vraagt zich af of men niet resoluut voor de De Lijnapp moet durven kiezen voor de communicatie.

Er tekent zich een aanzienlijke efficiëntieverbetering af in 2014. Hoe kon men die realiseren?

ICT blijft een zwak punt, moet ook de heer de Kort vaststellen. Het wachten op ReTiBo blijft een terugkerend punt. Juist die ICT moet een sterk punt worden, oppert hij.

Met betrekking tot de doorstroming schuift men verantwoordelijkheden naar elkaar door, meent het lid. Hij ziet een gedeelde verantwoordelijkheid. Hoe kan men een engagement van alle spelers bekomen om er ook daadwerkelijk iets aan te doen. Vrijblijvendheid maakt dat er her en der iets gebeurt aan bijvoorbeeld verkeerslichtenbeïnvloeding en investeringen in computer, zoals in Antwerpen, of dat er enkele mensen bijkomen in het Vlaams Verkeerscentrum. Dat leidt niet tot een gecoördineerde aanpak. Het lid noemt het halfslachtig maar juicht de bijstellingen die al gebeuren ten behoeve van de efficiëntie wel toe. Kan er nog meer gebeuren?

Mathias De Clercq koestert het idee om steden en gemeenten meer armslag te geven inzake collectief vervoer. Hij blijft voor die evolutie pleiten en haalt een voorbeeld aan, waarover hij vooralsnog van niemand een antwoord kreeg. In het havengebied van Gent werken 60.000 mensen en wonen er 7500. Er is geen collectief vervoer. Voor de NMBS liggen de verantwoordelijkheden elders, maar De Lijn ontbreekt fundamenteel. Zolang steden en gemeenten het bedoelde zeggenschap niet krijgen, kan volgens het lid de ommezwaai van aanbodgestuurd naar vraaggestuurd niet gemaakt worden. De kennis om meer mensen collectief vervoer te laten gebruiken, zit de kennis juist bij die steden en gemeenten, bij belangenorganisaties en mensen op het terrein. Hoe staat de minister daartegenover?

Lies Jans komt kort terug op het feit dat het de toegankelijkheid altijd weer een pijnpunt blijft om de vooropgestelde streefcijfers te halen. De aanschaf van nieuwe trams en bussen is tekenend voor een optimale inzet daarop. Ook voor mensen met een auditieve of visuele beperking worden stappen gezet. Tegelijk blijft

het aanpassen van haltes een verhaal dat in overleg met andere partners moet gebeuren. Het lid heeft begrepen dat De Lijn overleg gaat plegen met de lokale besturen en de belangenorganisaties om punt per punt te analyseren en prioritaire haltes te markeren. Zijn er al concreet plannen of is het vooralsnog een los idee?

Wat met de visuele en auditieve halteaankondigingen? Er wordt zwaar in geïnvesteerd bij aanschaf van nieuwe voertuigen, maar hoe zit het met de auditieve halteaankondigingen, ook in bestaande bussen? Het lid vermoedt dat dit niet zo ingewikkeld is en vraagt naar mogelijke inspanningen.

N-VA dringt erop aan toegankelijkheid voorop te blijven stellen in de nieuwe beheersovereenkomst.

2.2. Antwoorden van de minister

Minister *Ben Weyts* vindt het met betrekking tot de reizigersaantallen bijzonder vreemd dat Björn Rzoska uit de cijfers voor 2014 afleidt dat de reiziger niet meer wenst te betalen voor minder goede dienstverlening. In dat jaar waren de tarieven niet verhoogd, en ook de redenering over de dienstverlening gaat niet op. De minister vindt het terecht dat zowel Joris Vandenbroucke als Björn Rzoska dan wel vragen om de volledige gedetailleerde evaluatie, maar heeft ook gemerkt dat beiden die informatie blijkbaar niet nodig hebben om alvast in de pers tot conclusies te komen en een oordeel te vellen.

De grote lacune wat de cijfers betreft, blijft het feit dat de berekeningswijze werkt met ramingen. Dat kan vragen doen rijzen. Iemand die een abonnement aanschaf, wordt in de voorlopig nog gehanteerde berekeningsmethode meegeteld voor een vast aantal reizigersritten: in de stad voor 90 ritten per maand en landelijk voor 52 ritten. De minister vermoedt wel enige overschatting. Een andere tekortkoming is dat van personen met abonnement niet bekend is hoeveel keer ze nu precies van dat abonnement gebruik maken per maand. Of men daadwerkelijk mensen ertoe kan aanzetten er meer gebruik van te maken, blijkt dan ook niet uit de cijfers. Voorzichtigheid is geboden bij interpretatie, stelt de minister.

Wel positief in de evaluatie vindt hij zelf dat het aantal reizigers per plaatskilometer gestegen is. Dat wijst op een grotere efficiëntie en een beter vraaggestuurd aanbod. De kostendekkingsgraad gaat in stijgende lijn, wat zich volgens de minister ook in de volgende jaren zal doorzetten. De investeringen renderen. Ook dat is een cruciale factor. Meer mensen ertoe verleiden het openbaar vervoer te nemen, hangt niet in de eerste plaats van prijsfactoren af, maar wel van sneller en meer comfortabel openbaar vervoer. Daarop wil de minister inzetten. Ondanks de ingrijpende besparingen, zijn met het oog op de noodzakelijke investeringen in dat verband, ook de investeringsbudgetten van De Lijn gevrijwaard.

Het gaat dan ook om doorstroming en om capaciteit waar die nodig is. Zo kan de Albatros voor een sterke toename van de capaciteit van 52 percent zorgen in Antwerpen. In Gent leverde de tram bij de uitrol maar liefst extra capaciteit voor 2000 reizigers meer per uur. De extra trams zorgen voor niet minder dan 8575 extra reizigersplaatsen. Recent is besloten om bovenop de 48 nieuwe trams, nog eens veertig extra trams te bestellen, wat nog meer capaciteit en comfort impliceert.

Er is ook een effect met betrekking tot de toegankelijkheid voor personen met een beperking. De positieve evolutie die ter zake al blijkt uit de evaluatie, wordt nog versterkt door de inzet van de nieuwe voertuigen: trams en bussen.

Die investeringen moeten de potentiële gebruiker naar het openbaar vervoer lokken voor zijn verplaatsingen of minstens een deel ervan. De minister herhaalt uitdruk-

kelijk dat hij de wagen niet ziet als een concurrent voor het openbaar vervoer, maar wel als een complementair gegeven. De overstap naar een meer duurzaam vervoermiddel moet sneller gemaakt kunnen worden en daar komt dan het concept comobiliteit in het spel.

Een andere positieve factor is voor minister Weyts de evolutie van de sociale veiligheid en de zwartrijders. Het aantal bijzondere aandachtsbuurten daalt gestaag. Het aantal gecontroleerde reizigers neemt toe. Dat laatste verhoogt het sociaal veiligheidsgevoel en rechtvaardigheidsaanvoelen van de betalende reiziger. De minister wil verder gaan op de weg van het driepijlerbeleid met ten eerste een verhoogde pakkans door meer controles, ten tweede een afdoend afschrik-effect door voldoende hoge boetes en ten derde een efficiënte en daadwerkelijke inning van de boetes. Dat beleid moet een verhoogde burgerzin aanwakkeren en aanzetten tot het aankopen van reguliere vervoerbewijzen.

Met de opmerkingen en discussies die zijn gevoerd over doorstroming en rijtijden is de minister het volmondig eens. Doorstroming is een cruciale factor voor snelheid en comfort om meer mensen ertoe aan te zetten het openbaar vervoer te nemen. De werkgroep doorstroming heeft een jaar stilgelegen, stelt de minister vast. Die entiteit is intussen gereactiveerd en alle partners zijn weer samengebracht.

Wat het budget voor doorstroming betreft, heldert de minister een en ander op. Voor De Lijn is er altijd specifiek voorzien in 1 miljoen euro budget. Dat wordt samengevoegd met het totaalbudget van 16 miljoen euro voor wat doorstroming betreft. Dat brengt het totaal op 17 miljoen euro.

De verantwoordelijken voor doorstroming zijn samengebracht in de taskforce doorstroming, met vertegenwoordigers van AWV, De Lijn en het Departement MOW. Er zijn intussen al vier vergaderingen belegd. De eerste conclusie betreft de focus. Om meer doorstroming te realiseren op zo kort mogelijk termijn, is er focus nodig op specifieke verkeersassen. De keuzes die zijn gemaakt kan de minister meegeven. Voor Antwerpen ligt de focus van de inspanningen op de N12 en de N177, voor Oost-Vlaanderen op tramlijn 1 en 4 en de stadslijnen, voor West-Vlaanderen op de N50 Kortrijk en Hoogwaardig Openbaar Vervoer Kortrijk, de N32 Roeselare, in Vlaams-Brabant gaat het om de N202 Grimbergen en aanpalende gemeenten, de Geldenaaksebaan en de N2 Leuven-Tielt-Winge en de N3 Leuven-Tervuren. Infrastructuurmaatregelen zowel als slimme verkeerslichten moeten zorgen voor betere doorstroming, met voorrang voor openbaar vervoer van tram en bus.

Het goed inzetten van beschikbare middelen en personeelsleden noemt de minister van groot belang. Het lijkt hem veeleer asociaal om op lijnen met een capaciteitstekort tientallen of honderden mensen het comfortabel gebruik van het openbaar vervoer te ontzeggen terwijl men datzelfde openbaar vervoer wel aanbiedt aan een veel kleinere groep of zelfs enkelingen op andere plaatsen. Zinnvolle inzet dus. Die lijn wordt doorgetrokken bij het inzetten van chauffeurs. De minister begrijpt het argument van de grote druk die op sommige lijnen en plaatsen ontstaat, terwijl op andere locaties men soms zelfs niet hoeft uit te rijden of uren zit te wachten. Ook dat is niet correct. Werken op vraagsturing moet ook voor de chauffeurs gunstige gevolgen hebben: een verhoging van de capaciteit in de steden door met grotere trams te rijden, zou ook de werkdruk moeten doen afnemen.

De minister staat erop de chauffeurs een pluim te geven voor het feit dat het aantal ongevallen zo laag ligt en de boetes gedaald zijn. Ook die cijfers dragen bij tot een beter en efficiënter openbaar vervoer.

Wat personen met een beperking betreft, staat de minister op de eerste rij om initiatieven van het management te steunen. Als het gaat om toegankelijkheid van haltes, zijn er echter meer entiteiten in het spel, zoals de wegbeheerders en lokale

bestuurders. Van de 40.000 haltes komt men amper aan 3 percent die toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. Dramatisch, noemt de minister het. Er wordt in elk geval gewerkt aan een verhoogd aandeel toegankelijke voertuigen, vooral door vernieuwing van rollend materieel. Dat gaat de goede kant op. In 2014 waren 77 percent van de bussen en 35 percent van de trams toegankelijk. De 88 nieuwe tramstellen zullen die cijfers verbeteren.

In 2016 wordt er ook gewerkt aan toegankelijkheid van de halte-infrastructuur. Er is een specifieke leidraad voor haltes – de bushaltegids – met typeplannen van toegankelijke halte-infrastructuur. Die is opgesteld, gericht op advies aan wegbeheerders. De uitrol van visuele en auditieve halte aankondigingen zit eraan te komen. Op Albatros is dat systeem al beschikbaar, net als op de Hermelijn- en de kusttrams. Het is in voorbereiding voor de bussen. Chauffeurs leren in de opleiding om te gaan met personen met een beperking. Daarover waren een aantal klachten binnengelopen. Sinds 2014 komt er een extra voortgezette opleidingsmodule toegankelijkheid bij. De medewerkers van de Belbus, de Lijnwinkel, De LijnInfo en de balie volgden dan weer een opleidingsmodule 'klantvriendelijk onthaal voor iedereen'. Die is mee opgesteld door gebruikers met een beperking.

Voor personen met een complexe hulpvraag, is er een samenwerking opgezet met de vzw Blue Assist, die wordt voortgezet. Er zijn specifieke tools die het gebruik van openbaar vervoer voor die doelgroep mogelijk maken. Voort is er de vzw OV-buddies, waarbij vrijwilligers gelinkt worden aan mensen met een beperking of ouderen die behoefte aan ondersteuning hebben bij gebruik van het openbaar vervoer. De minister geeft aan dat men in dergelijke maatregelen nog verder kan en wil gaan. Zo kunnen op de Albatrostrams twee rolstoelen heel comfortabel vervoerd worden.

2.3. Antwoorden van de directeur-generaal van De Lijn

Roger Kesteloot stelt dat men met een analyse van de reizigersaantallen bezig is. De methodiek wordt herzien. In de voorgaande jaren was een deel van de daling en in 2012 en 2013 nagenoeg integraal toe te schrijven aan wijzigingen in reglementeringen. Zo is in die periode onder meer de reglementering voor mensen die een nummerplaat inleveren gewijzigd. De maximale duur van het gratis abonnement is daarmee teruggebracht van drie naar één jaar. Dat laat zich voelen in de cijfers, want ook voor die abonnementen werden de gebruiksforfaits doorberekend.

Een ander element dat heeft meegespeeld is de plafonnering van de VDAB-jobpassen. Dat contract bestaat nog steeds en verstrekt die passen voor mensen die bijvoorbeeld in trajectbegeleiding zitten. Voordien betaalde de VDAB daarvoor een forfaitair bedrag, zonder dat er een beperking stond op het recht op het aantal jobpassen. Er is dan beslist dat hetzelfde bedrag zou blijven gelden, maar met een plafonnering van het aantal jobpassen waarop men aanspraak kan maken. Voor elke euro die de VDAB betaalt, komt dat neer op een korting van 50 percent die wordt toegestaan. Ook dat had consequenties voor het reizigersaantal.

In 2014, maar reeds verwacht in 2013, is het uitvallen of afslanken van bepaalde derdebetalersystemen in gemeenten een bepalende factor geweest voor de daling. Vooral waar het abonnementen betrof, speelde ook weer de impact van de forfaits. Er wordt onderzocht hoe de substitutie zich voordeed.

Eveneens het effect op de reizigersaantallen van onder meer de fietsdeelconcepten zoals in Antwerpen wordt nader onderzocht. Ook Roger Kesteloot durft dat laatste in het kader van duurzame verplaatsingen in de stad geen negatieve evolutie te noemen, maar in termen van reizigersaantallen heeft het wel zijn invloed. Toch moet De Lijn vaststellen dat er geen waarneembaar effect is op de inkomsten in Antwerpen. Men gaat ervan uit dat dit te verklaren is door een combinatie te maken van deelfietsstelsel en gewoon ticket, kaart of sms-ticketing in plaats

van een abonnement. Sms-ticketing is duurder dan een rit met abonnement. Bedrijfseconomisch gezien komt De Lijn dan in de gunstige situatie van meer inkomsten met minder reizigers. Dat vindt men een merkwaardige evolutie.

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen de methodieken van het netmanagement. Die is men verder blijven volgen in het kader van de gebiedsevaluaties. Oorspronkelijk, bij het besluit netmanagement, zou de kost voor implementatie van alle regels en criteria, in 2002 geschat, op 108 miljoen euro komen. In 2007, 2008 en 2009 kreeg De Lijn er telkens 18 miljoen euro aan exploitatiedotatie bij. Daarmee zijn nieuwe projecten in de markt gezet. Het komt neer op de helft van de berekende 108 miljoen euro. In de besparingsjaren daarna is die lijn niet voortgezet, hoewel de methodieken die zijn ontwikkeld in het kader van netmanagement wel degelijk nog gehanteerd zijn voor de gebiedsevaluaties. Die worden besproken in samenwerking met de (inter)gemeentelijke begeleidingscommissies. De lokale besturen zijn derhalve betrokken.

De cijfers inzake doorstroming zijn tweeledig. Er is het budget dat gezamenlijk met AWV wordt beheerd en daarnaast ook nog het budget van De Lijn waarop een libellé zit die voor doorstroming gereserveerd is. Het gaat heel specifiek om traminfrastructuur. In de voorbije jaren zijn de tramprojecten met doorstromingsmaatregelen verschoven van de klassieke kapitaalsubsidiefinanciering naar pps-formules. Daardoor komen ze in de post kapitaalsubsidie niet meer terug.

Roger Kesteloot onderstreept dat in de voorgaande jaren er in elk geval nog wel iets is gebeurd. Er waren periodieke overlegmomenten, ook op entiteitsniveau, bijvoorbeeld tussen AWV en De Lijn, en dat los van de taskforce. Voor De Lijn is het zaak van het budget te bestendigen en doelgerichter te werken naar de punten waar de maatregelen het meest renderen voor reiziger, chauffeur en qua middelen.

De rijtijden zijn algemeen zorgwekkend, ook voor de eigen chauffeurs en die van de exploitanten. De druk op de chauffeurs in stedelijk en voorstedelijk gebied is een sleutelfactor, zeker in de spits. De buffertijden die zijn ingebouwd blijken vaak niet te volstaan om genoeg welzijn te garanderen in de job op lange termijn. Men werkt intussen zoveel als mogelijk met variabele rijtijden. Voor de verplaatsingen in de spits worden langere rijtijden gehanteerd dan in daluren. Daarop zitten wel financiële beperkingen. Tegelijk blijft men erop hameren dat met omleidingen en dan vooral de onverwachte omzichtig moet worden omgesprongen. Niet alleen de doorstromingsproblemen zorgen voor moeilijkheden inzake rijtijden, maar kilometers omrijden zonder dat de rijtijden veranderen, doet dat ook.

Met lokale besturen probeert De Lijn afspraken te maken. Ook de nood aan meer handhaving kaart de vervoersmaatschappij daar aan: een volgeparkeerde busbaan mist zijn doel en laad- en losactiviteiten op een trambaan moeten vermeden worden. Om de rijtijdproblematiek structureel aan te pakken zijn echter doelgerichte doorstromingsmaatregelen nodig. Intern wordt wel sterk ingezet op het systematisch weghalen van elke betaalactiviteit uit de voertuigen: ook dat veroorzaakt stilstand.

In de Albatros is halverwege de lange voertuigen een infoknop opgesteld voor mensen met een visuele beperking. Daarmee kan iemand in contact treden met de chauffeur. Er wordt aan een actieplan gewerkt samen met de VVSG voor wat de toegankelijkheid betreft.

De OV-auto in Limburg en de projecten opgezet op late uren en zondagen ter vervanging van de eigen belbus, blijken kostenefficiënter. Dat ligt niet zozeer aan het feit dat er een kleiner voertuig wordt ingezet, maar wel aan het fundamenteel verschil tussen de betaalde factor. Bij een taxivoertuig wordt betaald voor de werkelijk uitgevoerde rit, bij een belbus voor de beschikbaarheid van de chauffeur.

Ook bij FlexDanmark wordt alleen betaald voor het uitvoeren van de effectieve ritten. Dat maakt een groot verschil met het betalen van de volledige beschikbaarheid van een chauffeur.

De invoering van ReTiBo duurt langer dan verwacht, geeft Roger Kesteloot toe. Er zijn systematisch vergaderingen met de leverancier met het oog op het respecteren van de timing inzake de softwareontwikkeling in goede samenwerking. Er wordt nauwlettend op toegezien. De hardware zit op schema.

ICT blijft voor grote projecten een knelpunt. Mijlpalen die in het kader van de wetgeving op de overheidsopdrachten toegekend worden, blijken moeilijk haalbaar. Het blijkt een algemeen probleem.

Zijn er verkeerde aanbestedingen gebeurd? De directeur-generaal erkent dat De Lijn in het verleden de neiging had de projecten te groots en te complex op te zetten. Zowel voor ReTiBo als voor de realtimeborden is dat het geval geweest. Er waren allicht simpeler oplossingen, bekent de spreker. De lessen zijn geleerd. Voor de realtimeborden betekent het dat men niet langer zoekt naar iets waarmee men de klant op X aantal manieren kan inlichten over mogelijke incidenten. Voorts heeft men begrepen dat die dingen vooral autonoom moeten kunnen functioneren, zodat ze niet aangewezen zijn op stroomvoorziening.

Er is verwezen naar het onderzoek Verplaatsingsgedrag. Het gaat daarbij over hoofdverplaatsingen. Bij combinatie van bijvoorbeeld een voortraject met de tram, een hoofdverplaatsing met de trein en het natraject met de Brusselse metro, verdwijnen de gegevens van voor- en natraject in het niets. Ze komen niet voor in dat onderzoek. Er moet derhalve ook met die verplaatsingen nog rekening gehouden worden. Wat de hoofdvervoermwijze betreft – de trein – kloppen de percentages wel. Door de aard van de dienstverlening die De Lijn aanbiedt, gebeurt heel wat dienstverlening in voor- en natraject, stelt de spreker. Ter zake is een verbetering mogelijk.

Er is vooruitgang wat de wensnelheden aangaat. De aangegeven cijfers slaan echter uitsluitend op de tram, terwijl de stiptheidscijfers zowel tram als bus omvatten. Daarmee moet men rekening houden.

Er zijn verwijzingen naar de kwaliteitsmonitor in het evaluatierapport dat de directeur-generaal ter beschikking zal stellen (zie het rapport Evaluatie 2015 – Uitvoeringsjaar 2014, opgenomen als bijlage op de dossierpagina van dit document). In 2014 was er ten opzichte van 2012 een stabilisering te noteren. Detail kan ter beschikking worden gesteld.

Wat betreft de klachten die bij de ombudsman binnenlopen, wil De Lijn zelf de drempel voor indienen van reacties zo laag mogelijk houden. De ombudsman heeft de vervoermaatschappij daarvoor zelfs gefeliciteerd. In 2014 is men daarin nog een stap verder gegaan met de onlinemogelijkheid om te reageren. Dat maakt dat het aantal reacties ook toeneemt. Systematisch komt het belang van de chauffeur ook in meldingen terug. Enerzijds blijkt dan dat de tevredenheid over chauffeurs heel hoog ligt, maar anderzijds is ook de zogenaamde stoorfactor zeer hoog. Als een chauffeur door ruw rijgedrag de passagier op de zenuwen werkt, dan stoort dat ook heel erg. Daarom wordt nu in de rijopleiding voorzien in wat de noemer 'ecodriving' meekreeg: het doel is het verbruik naar beneden te halen maar tegelijk ook het reizigerscomfort te verhogen. De chauffeurs wordt aangeleerd dat hard optrekken om dan bruusk te moeten remmen geen tijdwinst genereert. Gelijkmatisch rijden is de boodschap.

Sociale veiligheid blijft een aandachtspunt. In dat verband is er een periodieke stuurgroep met de sociale partners die over dat programma waken en met een vertegenwoordiger van VVSG, van de privé-exploitanten en van TreinTramBus.

Wat de vertramming betreft, kan de spreker meegeven dat er nog volop tramprojecten in voorbereiding zijn. Hij wijst er meteen ook op dat tramkilometers in exploitatie duurder zijn dan buskilometers. Het is dan ook aangewezen daarmee voorzichtig om te springen.

Op combimobiliteit wordt stevig ingezet. In Cambio is De Lijn aandeelhouder en met Blue-bike werkt de maatschappij samen sinds 2014. Ze heeft 30 percent van de aandelen van Blue-bike. Er wordt onderzocht hoe men ook op plaatsen zonder spooractiviteit met Blue-bike kan werken. De dienst is voorlopig nog zeer gericht op de combinatie spoorstation/busstation. Ook met het Veloproject in Antwerpen is er een samenwerking.

Over het overstapmodel zijn nog geen cijfers voorhanden, maar dat het nauwlettend gevolgd moet worden, vindt ook Roger Kesteloot vanzelfsprekend. Het moet werken in twee richtingen: men moet terug raken. Bovendien moet erop gelet worden dat mensen alleen open staan voor een dergelijk overstapmodel als het vervoermiddel waar ze in overstappen als dat comfortabeler en sneller is dan dat waar ze vandaan komen.

Hoe wordt efficiëntieverhoging nagestreefd? Op het vlak van de productiviteit van de chauffeurs worden interne benchmarks uitgevoerd. Per regio kijkt men de verhouding tussen gereden uren en betaalde uren na. Dat is de indicator. Daarna worden de diverse regio's vergeleken met elkaar. Waar een bepaalde drempel overschreden wordt, zal een driejarenplan opgemaakt worden. De regiomanagers krijgen dan als opdracht om die targets binnen die looptijd te halen. Op dat punt wordt in het kader van de besparingsplannen voor 2015 ook verder gewerkt voor wat interne efficiëntie aangaat.

In alle andere ondersteunende diensten is in 2014 een belangrijke reorganisatie doorgevoerd. Zo is dat gebeurd in de boekhouding, de backoffice voor abonnementen, de klantendienst, de financiële administratie en de personeelsadministratie: waar voordien in elk van de vijf aparte entiteiten en in het hoofdkantoor in Mechelen een afdeling zat om alles te consolideren, is alles intussen samengebracht. Voordien werkten over heel Vlaanderen gespreid een 500-tal mensen in die diensten. Er wordt gelijktijdig ook een softwareoptimalisatie uitgevoerd. Eenmaal een kruissnelheid moet er een efficiëntiewinst van ongeveer 10 percent mogelijk zijn of toch een vermindering met zeker 45 vte. De stroomlijning maakt het mogelijk dat de entiteiten nu de ruimte en opdracht hebben om te focussen op de drie kerntaken: exploitatie – mensen vervoeren, techniek –, bussen en trams rijklaar houden, en stakeholdermanagement – met name contacten met lokale besturen.

De Lijn is ervan overtuigd, en helemaal na de bevraging die is georganiseerd in samenwerking met VVSG, dat er nauwer moet worden samengewerkt met de lokale besturen. Daaraan zitten bepaalde aspecten van institutionele aard, maar vooral andere van culturele aard vast, meent Roger Kesteloot. Hij denkt dat De Lijn te lang een gesloten huis is geweest en wil ramen en deuren opengooien. De contacten met lokale besturen moeten worden aangehaald. In tijden van besparing voor beide entiteiten, zijn partnerschappen en meer synergie aangewezen. Open communicatie is nodig zodat De Lijn de verwachtingen inzake bijvoorbeeld doorstroming kan meegeven en andersom kunnen dan ook de noden van de lokale besturen aan bod komen.

Bij de vraag of dat vertaald moet worden in een grondige herstructurering zoals voorgesteld door Marino Keulen, met het afbakenen van een vrij aanzienlijk aantal vervoerregio's, waarschuwt Roger Kesteloot opnieuw voor het mogelijk verlies van schaalvoordelen die de oprichting van De Lijn juist meebracht. Ook aan integratie van systemen moet gedacht, aan het verbindende karakter van openbaar vervoer, de ruggengraat om het aantrekkelijk te maken. Een model dat zeer versnipperd is, gaat daar mogelijk aan voorbij. Financieel dreigt men zeker schaalvoordelen te missen. Het besef dat nauwere samenwerking met lokale besturen noodzakelijk is, is aanwezig, en dat lokale mandatarissen en raadsleden ook aangesproken worden op wat De Lijn doet, weet De Lijn intussen ook.

Tegelijk wil Roger Kesteloot in verband met de havenzone meegeven dat het juist daar het allermoeilijkst is om met collectieve vervoerssystemen oplossingen te bieden voor grote groepen mensen aan betaalbare prijzen. Dat blijkt uit studies voor de havengebieden van zowel Gent als Antwerpen. Met de methodieken en het type bediening dat De Lijn kan aanbieden blijkt dat uitermate moeilijk. In die zin ligt volgens de spreker een opdracht om creatieve oplossingen te zoeken. De Lijn is bereid daarin mee te denken. Met klassieke bediening en ervoor zorgend dat zowel de eerste als de laatste klant tijdig op het werk aankomen, is bijna onmogelijk.

Tot slot maakt Roger Kesteloot nog de bedenking dat het uiteindelijk veelal gaat om de middelen die in iets geïnvesteerd kunnen worden.

2.4. Aanvullende opmerkingen en antwoorden

Marino Keulen vindt het vooral jammer dat pas in 2014 de zes boekhoudafdelingen en dergelijke zijn samengesmolten. De kost daarvan is nooit de reiziger ten goede gekomen. Het lid klaagt aan dat in hypersyndicale omgevingen nooit de mens echt van tel is, maar wel de eigen organisatie, ongeacht het belang van die organisaties as such. Er komt vanuit die hoek nooit een voorstel om dienstverlening performanter te maken.

Van De Lijn hoort het lid evenmin voorstellen over hoe ze meer reizigers zou kunnen bedienen, over hoe men dat aantal zal opdrijven en zodoende de fundamenteën van het collectief vervoer zal versterken. De reiziger moet centraal staan. Marino Keulen ziet alleen nog de weg van meer vraaggestuurd werken, maar vreest voor een te grote focus op stedelijke en voorstedelijke gebieden. De landelijke gebieden zijn al te kort gedaan, stelt hij, en daar is de vergrijzing nochtans vaak het grootst. Dat mag niet nog erger worden.

Marino Keulen blijft geloven in een performant collectief vervoer, maar wil voor de 1 miljard euro die wordt besteed meer waar zien.

Wat ICT betreft, heeft hij een vermoeden dat het gebrek aan kennis en kunnen gecompenseerd wordt met dure facturen. Uiteindelijk komt er altijd uitstel van, en extern begrijpt men te weinig dat van de openbare dienstverlener meer dan stiptheid verwacht.

Annick De Ridder wil nog weten hoe vaak er bijsturing gebeurt in het kader van screening van de vervoersregio's. Ze verwijst naar het verleden waar bij screening de vereiste acht reizigers per rit niet werden gehaald maar dat daaraan niets was veranderd na enkele jaren. Zijn er detailcijfers?

Björn Rzoska herinnert eraan dat op 1 februari 2014 een indexaanpassing is gebeurd. Er was toen communicatie vanwege de gebruikersorganisatie waarin gesteld is dat prijsstijgingen alleen kunnen als de doorstroming, kwaliteit, stiptheid en commerciële snelheid zou verbeteren. De beheersovereenkomst en de evaluatie 2014 laat verstaan dat er nog werk aan de winkel is, meent het lid.

Björn Rzoska begrijpt dat de chauffeurs onder grote druk moeten functioneren en is mee met het ecodrivingverhaal. Dat kan het comfort van de reizigers, en het imago van en tevredenheid over het bedrijf bevorderen.

Het lid hoopt dat de grote ambities van de minister vervuld raken en wacht de evaluatie af inzake stiptheid, de doorstroming en de cijfers.

Mathias De Clercq veronderstelt dat Roger Kesteloot de weg Gent-Zelzate, de Kennedybaan, goed kent. Er liggen honderden bedrijven langs. Zij zijn vragende partij voor een combinatie van fietsdeelsystemen en openbaar vervoer. Dat daarop geen antwoord komt, begrijpt het lid niet.

Langere en grotere trams zijn een mooie zaak, maar als die stilstaan, dan blijkt doorstroming toch nog relevanter, besluit Mathias De Clercq.

Roger Kesteloot vermeldt nog dat er inderdaad wordt bijgestuurd in het kader van de gebiedsevaluaties, maar heeft geen overzicht voorhanden. Bij de besparingsoperatie die in 2012 is ingezet zijn al aanbodmaatregelen genomen voor een aanzienlijk bedrag dan in 2015. Er zijn ook ingrepen gedaan op basis van bezettingscijfers. Die waren nog gestoeld op de norm van acht reizigers per rit gemiddeld. Toch is niet alleen afgegaan op die gemiddelden. Men wilde heel precies weten hoe de ritten eruit zagen. Over een heel jaar kan dat een heel ander beeld geven.

Men probeert zeker in landelijke gebieden de dienstverlening overeind te houden, maar soms is de bezettingsgraad te laag. Vanwege De Lijn wil men dan ook – mede met het oog op de discussie over basisbereikbaarheid – mogelijke partners de hand reiken om middelen samen te brengen en oplossingen te vinden.

Lies JANS,
voorzitter

Annick DE RIDDER
Joris VANDENBROUCKE,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

AA	Atletiek Associatie
app	applicatie
AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
CO ₂	koolstofdioxide
ESR	Europees Systeem van Nationale en Regionale Rekeningen
LIVAN	Lijninvest Antwerpen
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel
MKBA	maatschappelijke kosten-batenanalyse
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OV	openbaar vervoer
pps	publiek-private samenwerking
ReTiBo	Registratie Ticketing en Boordcomputer
RISE	reizigersinformatiesysteem
sms	short message service
UZ	universitair ziekenhuis
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VF	verplaatsingstijdfactor
vte	voltijdse equivalenten
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
vzw	vereniging zonder winstoogmerk
wigw	weduwen, invaliden, gepensioneerden en wezen