

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 207
van **ELS ROBEYNS**
datum: 26 oktober 2016

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Belbussen De Lijn - Reservatie- en planningstool 'cover'

Op 1 juni 2016 is de aangepaste werking van de belbussen van start gegaan.

Voor de meest optimale doorverwijzing maakt De Lijn sinds 1 juni in heel Vlaanderen gebruik van de reservatie- en planningstool 'cover'.

De afgelopen maanden uitten veel belbusgebruikers hun ongenoegen over de werking van het nieuwe systeem.

De Lijn zelf erkent dat het systeem nog wel wat onvolkomenheden bevat. De mensen van De Lijn doen hun best, doch op het terrein blijven veel mensen in de kou staan omdat er voor hen geen alternatieven zijn.

1. Wordt de reservatie- en planningstool 'cover' in alle Vlaamse provincies gebruikt? Zo neen, in welke provincie(s) wordt hij niet gebruikt en wat is de reden daarvoor?
2. Wat is de huidige bezettingsgraad van de belbus in de diverse Vlaamse provincies?
3. Wat was de bezettingsgraad van de belbus in de diverse Vlaamse provincies voor 1 juni 2016?
4. Hoe evalueert de minister de implementatie van de reservatie- en planningstool 'cover'?
5. Hoeveel klachten gerelateerd aan de invoering van 'cover' werden ingediend? Graag een opdeling per provincie.
6. Wat is de aard van de ingediende klachten gerelateerd aan de invoering van 'cover'? Graag een opdeling per provincie.
7. Overweegt de minister bijstellingen te doen aan de reservatie- en planningstool 'cover'? Zo ja, welke bijstellingen en wanneer?

ANTWOORD

op vraag nr.207 van 26 oktober 2016

van **ELS ROBEYNS**

1. Sinds juni 2016 is de planningstool Cover volledig operationeel in Antwerpen, Limburg en Oost-Vlaanderen. Alvorens een verdere uitrol te realiseren heeft de VVM De Lijn ervoor geopteerd om, op basis van de opgedane ervaringen met het systeem, de tool op basis van deze ervaringen, eerst verdere te verfijnen in samenspraak met de leverancier. De vervoersmaatschappij verwacht dat de verdere uitrol in West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant in de loop van respectievelijk december 2016 en januari 2017 gerealiseerd kan worden.
2. Bij de belbussen wordt – omwille van de aard van het opzet: voor minimum één reservatie wordt een rit gereden - het begrip bezettingsgraad niet gehanteerd. Er wordt steeds gesproken over het aantal verplaatsingen/maand. De tabel 1 hieronder geeft de door de belbuscentrale vervoerde aantallen reizigers in juni 2016 t/m september 2016.

Tabel 1	A'pen	O.VL	Vl.Br	Lim	W.VL
jun/16	3.903	25.231	8.131	18.880	44.039
jul/16	3.829	21.128	6.435	16.551	31.493
aug/16	4.818	22.692	6.908	18.016	33.361
sep/16	5.599	27.994	8.304	19.654	45.457

Hierbij dient opgemerkt te worden dat er voor de maanden juni - september met betrekking tot de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Limburg rekening gehouden moet worden met het aantal reizigers waarvoor er binnen het reguliere aanbod aan openbaar vervoer een alternatief werd gevonden via het bestaande vaste lijnennet. Die reizigers zijn niet in onderstaande tabel opgenomen. Deze reizigers, in totaal goed voor 5.033 vervoersaanvragen, kregen dus een alternatief voorgesteld voor de belbus. Het betreft hierbij voor alle duidelijkheid vervoersaanvragen, waardoor het werkelijk aantal vervoerde reizigers uiteraard hoger kan liggen. Een vooropgesteld alternatief voor 1 individuele vervoersaanvraag kan immers meermaals gebruikt worden door een reiziger zonder dat deze hiervoor telkens een nieuwe vervoersaanvraag heeft ingediend.

3. Bij de belbussen wordt het begrip bezettingsgraad niet gehanteerd. Er wordt steeds gesproken over het aantal verplaatsingen/maand. Tabel 2 geeft de door de belbuscentrale vervoerde aantallen reizigers in januari 2016 t/m mei 2016.

Tabel 2	A'pen	O.VL	Vl.Br	Lim	W.VL
jan/16	7.863	36.793	8.138	36.105	49.620
feb/16	7.143	35.234	8.033	35.293	47.905
mrt/16	7.910	38.270	8.564	37.270	49.392
apr/16	7.356	35.229	8.142	32.312	45.726
mei/16	6.929	34.159	8.121	28.840	43.479

4. Het systeem dat door de VVM De Lijn werd uitgewerkt kadert volledig in de filosofie van de Vlaamse overheid om een geïntegreerd vervoersysteem op poten zetten en zo basisbereikbaarheid te realiseren. In dit systeem heeft elke vervoerslaag een rol en worden deze lagen optimaal op elkaar afgestemd.

Het nieuwe reservatie- en planningssysteem is daarom niet vrijblijvend en laat de klant niet toe om de keuze te maken voor de belbus indien het openbaar vervoernetwerk in Vlaanderen een andere oplossing aan de klant kan aanbieden, rekening houdende met een bepaalde tijdspanne en een bepaalde radius. Het kan de klant doorverwijzen naar een belbus, maar even goed naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein.

De werking van het systeem wordt tijdens de opstartperiode permanent geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Voor de gemeentes worden de contacten, die De Lijn met de mobiliteitsambtenaren heeft, gebruikt om meldingen te onderzoeken.

De vragen en bezorgdheden van de belbusgebruikers worden door De Lijn verzameld via de belbuscentrales en de dienst klantenreacties. De betrokken onderdelen in de werking worden telkens onderzocht, individueel verduidelijkt en zo nodig, binnen het kader van het door De Lijn aangeboden concept, bijgestuurd.

5. In de periode juni-september ontving De Lijn 411 reacties. 72% van deze reacties ontving De Lijn in de maand juni. Wanneer die aantallen worden gerelateerd aan het aantal unieke klanten dat gebruik maakt van het systeem, wordt het duidelijk dat 0.90% van de belbusgebruikers een klacht formuleerden.

De reacties zijn over de entiteiten waar het nieuwe systeem werd geïntroduceerd, als volgt verdeeld:

	Aantal	%
Antwerpen	28	6,81%
Oost-Vlaanderen	113	27,49%
Limburg	270	65,69%

Het lage aantal klantenreacties in Antwerpen vindt zijn oorsprong in het geringe verschil dat het nieuwe reserveringssysteem vertoont met het voordien in Antwerpen gebruikte systeem dat al was gebaseerd op flexibele rijtijden en dus kan worden beschouwd als de voorloper van Cover.

Het hoge aantal klantenreacties in Limburg kent twee redenen:

- het huidige voor heel Vlaanderen gehanteerde systeem voor klantenreacties, dat zijn oorsprong vond in Limburg en daardoor intussen, zeker in Limburg, een goed door de klanten gekend systeem voor klantenreacties is geworden;
- de overvloed aan telefonische vragen van de klanten die de centrale bij de opstart diende te verwerken, wat bij momenten leidde tot de onbereikbaarheid van die centrale, wat op zich dan weer aanleiding vormde tot klachten.

6. Het klachtenbeeld was in de drie betrokken entiteiten behoorlijk vergelijkbaar en kan worden opgedeeld in drie hoofdcategorieën:

- de moeilijke bereikbaarheid van de belbuscentrale gedurende de eerste dagen van juni (vooral in Limburg);
- het niet meer kunnen terugvallen op de belbus voor de verplaatsing door het aanbod van een alternatief;
- de tijdstippen waarop de belbus nog wel kan worden aangeboden variëren in vergelijking met vroeger.

7. Het eerste jaar na ingebruikname van de tool staat volledig in het teken van de evaluatie, de opvolging en, waar nodig, de bijsturing van de tool. Op regelmatige basis worden er nieuwe releases van Cover gelanceerd.