



Vlaams
Parlement

ingediend op **1243** (2016-2017) – Nr. 1
13 juli 2017 (2016-2017)

Verslag van de gedachtewisseling

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

over de toekomst van de VVM-De Lijn,
de transitiebeheersovereenkomst 2017-2020,
de evaluatie van de uitvoering van de
beheersovereenkomst in 2016,
het jaarverslag 2016 en
het meerjarig ondernemingsplan

Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:

Voorzitter: Lies Jans.

Vaste leden:

Björn Anseeuw, Annick De Ridder, Lies Jans, Bert Maertens, Grete Remen, Paul Van Miert;
Karin Brouwers, Lode Ceyssens, Dirk de Kort, Martine Fournier;
Mathias De Clercq, Marino Keulen;
Renaat Landuyt, Joris Vandenbroucke;
Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

Koen Daniëls, Jos Lantmeeters, Lorin Parys, Ludo Van Campenhout, Jan Van Esbroeck,
Herman Wynants;
Caroline Bastiaens, An Christiaens, Jenne De Potter, Cindy Franssen;
Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;
Yasmine Kherbache, Bert Moyaers;
Ingrid Pira.

Toegevoegde leden:

Anke Van dermeersch.

INHOUD

1. Inleiding door minister Ben Weyts	4
1.1. Evaluatie 2016	4
1.2. De nieuwe beheersovereenkomst	5
2. Uiteenzetting door directeur-generaal Roger Kesteloot	5
2.1. Evaluatie 2016	5
2.2. Tevredenheidsmeting	6
2.3. Beheersovereenkomst 2017-2020	6
2.4. Ondernemingsplan	7
2.5. Samenvatting en conclusies	9
3. Vragen en opmerkingen van leden	10
3.1. Vragen en opmerkingen van Karin Brouwers	10
3.2. Vragen en opmerkingen van Joris Vandenbroucke	11
3.3. Vragen en opmerkingen van Annick De Ridder	12
3.4. Vragen en opmerkingen van Björn Rzoska	13
3.5. Vragen en opmerkingen van Marino Keulen	14
4. Antwoorden door minister Ben Weyts en directeur-generaal Roger Kesteloot	15
4.1. Antwoorden van minister Ben Weyts	15
4.2. Antwoorden van directeur-generaal Roger Kesteloot	16
5. Afrondende bespreking	19
Gebruikte afkortingen	21
Bijlagen: zie dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 22 juni 2017 een gedachtewisseling over de toekomst van de Vlaamse Vervoermaatschappij-De Lijn. Na een inleiding door Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn gaf Roger Kesteloot, directeur-generaal van de VVM-De Lijn een uitgebreide toelichting, waarop een debat volgde.

Volgende documenten zijn als bijlage toegevoegd op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be:

- het jaarverslag en de cijfers 2016 van de VVM-De Lijn;
- de beheersovereenkomst van De Lijn 2017-2020;
- het ondernemingsplan van De Lijn 2017-2020;
- de presentatie van directeur-generaal Roger Kesteloot.

1. Inleiding door minister Ben Weyts

1.1. Evaluatie 2016

Minister *Ben Weyts* merkt bij het begin van zijn inleiding op dat De Lijn nooit eerder zoveel betalende reizigers had als vorig jaar, waarbij hij onderstreept dat het hier niet gaat om virtuele reizigers met gratis abonnementen. Vanaf midden 2018 verdwijnen forfaitaire assumpties trouwens geheel uit de rapportering en bevat die nog alleen cijfers over de reële ontwaarding, kondigt hij aan, wat cruciaal is voor een vraaggestuurd beleid.

Het aantal plaatskilometers, het enige objectieve criterium om het aanbod te beoordelen, is gestegen met 1,5%. Zo nam de tramcapaciteit in de spits in Antwerpen en Gent toe met liefst 35%.

De kostendekkingsgraad kwam voor het eerst deze eeuw boven 20% uit, terwijl hij twee jaar geleden nog beperkt was tot 15,8%. De ontvangsten uit de verkoop van vervoerbewijzen bereikten 186 miljoen euro, wat 35 miljoen euro meer is dan het jaar ervoor. De Lijn werd financieel gezonder en sloot het jaar af in budgettair evenwicht. Verdere interne efficiëntieverbetering is aan de gang.

Op dat punt kondigt de minister aan dat bij het einde van de nieuwe beheersovereenkomst een benchmark ten opzichte van de privésector wordt uitgevoerd. Goede resultaten zijn een voorwaarde om Europa ervan te overtuigen dat De Lijn kan blijven genieten van het statuut van interne operator.

Het investeringsniveau ligt ondertussen structureel 50 miljoen hoger dan op het einde van de vorige legislatuur. In 2017 wordt een recordbedrag van 300 miljoen euro geïnvesteerd. Er worden in deze bestuursperiode 700 bussen en 140 trams besteld.

In het kader van het eerste meerjarige vergroeningsplan worden vanaf 2019 nog uitsluitend bussen met alternatieve aandrijving gekocht. Doel is om tegen 2025 in stedelijke omgeving nog uitsluitend met hybride en elektrische bussen te rijden en in de stadskernen zelfs uitsluitend elektrisch. Daartoe wordt 22 miljoen euro uit het Klimaatfonds ingezet, waarvan 12,5 miljoen euro in 2017 al. Stationsomgevingen en stelplaatsen worden versneld vernieuwd. Binnen het bedrijf is er inmiddels een nieuw ERP-systeem en is een volledig digitaal radiosysteem op komst.

De investeringen resulteren in een toename van de algemene tevredenheid tot 71%, evenveel als bij de MIVB. De tevredenheid steeg tegenover het vorige jaar op alle vlakken, al ontkent de minister niet dat er nog werkpunten zijn.

1.2. De nieuwe beheersovereenkomst

In de nieuwe beheersovereenkomst wordt de reiziger centraal gesteld. Het ambitieniveau is op verschillende punten gevoelig hoger. Hij noemt betere reizigersinformatie, betrouwbare en bij overmacht gegarandeerde dienstverlening, en ticket- en tariefintegratie. Wat die laatste betreft, verwacht hij in het najaar een abonnementsformule, de MOBIB-kaart, in Antwerpen en Gent waarmee men alle bussen, trams en treinen kan nemen binnen de stedelijke zone.

Vanaf 2019 wordt de tevredenheid onderzocht door het departement in plaats van door De Lijn zelf, kondigt hij nog aan, wat niet eerder kan vanwege een nog lopend contract.

Voorts vermeldt hij de verbetering van de interne efficiëntie, de voorbereiding van De Lijn op de basisbereikbaarheid, en een meer globale en lokale werking. Overkoepelende taken moeten centraal behartigd worden en niet langer provinciaal. In de lokale opdrachten moeten de lokale besturen binnen een vervoerregio inspraak krijgen.

Hij vernoemt voorts nogmaals het intensieve investeringsbeleid met focus op modernisering. In Gent wordt de vertramming van lijn 7 onderzocht. In Antwerpen is men bezig met de Noorderlijn en de indienstneming van premetrokokers en ondergrondse stations. Aan de kust wordt de doortocht door Lombardsijde anders en veiliger. Er komen niet alleen nieuwe kusttrams maar het aanbod wordt ook uitgebreid.

Van het ondernemingsplan vermeldt hij nog de nadruk op betrouwbare dienstverlening en reizigersinformatie.

2. Uiteenzetting door directeur-generaal Roger Kesteloot

2.1. Evaluatie 2016

Roger Kesteloot bevestigt dat het aantal betalende reizigers in 2016 is blijven groeien, waarbij ook hij erop wijst dat voor abonnees met een aanrekeningsformule wordt gewerkt. De aantallen van reizigers en betalende reizigers zijn naar elkaar toegegroeid in de loop van de tijd. Het aandeel van die laatste groep steeg van 85% in 2011 tot meer dan 98% vorig jaar. De spreker wijst er ook op dat van reizigers met een sms- of m-ticket de overstappen niet langer geteld worden.

De productie-indicator afgelegde afstand schommelt sinds de besparingen van 2012 tussen 206 en 208 miljoen kilometer. Hij toont daarbij een dia (zie bijlage 4, dia 6) die dat resultaat voor 2016 verdeelt over trams, bussen in eigen beheer en bussen in exploitatie (voor zowel geregeld als leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs). Eigen beheer en privé-exploitatie zijn al jaren ongeveer even groot. Ook hij vermeldt de lichte stijging van het aantal plaatskilometers, mede dankzij de inzet van bijkomende voertuigen, waaronder een aantal trams met grote capaciteit.

Als verklaring voor de flinke sprong in de netto vervoerontvangsten in 2015 en 2016 vernoemt hij de herinvoering van het betaaltarief voor 65-plussers. Het aantal personeelsleden is door opeenvolgende efficiëntie-ingrepen teruggebracht tot 8067 eind 2016. Hij herinnert eraan dat sinds 2009 een wervingsstop bestaat, behalve voor chauffeurs, controleurs en planners. Voorts bevestigt hij dat in 2016 de – strenger dan elders berekende – kostendekkingsgraad de drempel van 20% overschreden heeft. Als verklaringsgronden vermeldt hij de reizigersaantallen en de tarieven.

Er werd 27 miljoen euro geïnvesteerd in 131 nieuwe bussen. Meest in het oog springend is de toename van het aantal Albatrostrams, waarvan een belangrijk aantal zevenledige van 43m, met 25 tot 54. Dit najaar komen er weer 14 in gebruik. In de stelplaatsen wordt tegelijk ingezet op duurzaamheid, veiligheid en extra capaciteit. Vernieuwd in 2016 zijn Tielt-Winge en Haacht (klassiek gefinancierd), naast Sint-Niklaas en Leuven (alternatief gefinancierd).

2.2. Tevredenheidsmeting

Wat de algemene tevredenheid betreft, geeft 71% van de reizigers De Lijn een score van minstens 7 op 10. De attitude van de chauffeurs blijkt een belangrijk sterk punt. De spreker wijst erop dat De Lijn opdrachtgever maar niet uitvoerder van de enquête is. Dat doet het bureau GFK, dat hij internationaal gerenommeerd noemt. Andere positieve punten zijn trajecten en veiligheid. Prioritaire werkpunten zijn stiptheid, drukte en reisinformatie. Hij attendeert er ook op dat de percentages niet impliceren dat al de rest ontevreden is. De geënquêteerde kan zich immers neutraal opstellen door 5 of 6 te geven.

Bij de chauffeurs komt het voorkomen sterk naar voren maar is rijstijl een aandachtspunt. Als antwoord daarop biedt De Lijn opleidingen in ecodriving.

De bovengemiddelde resultaten voor de trajecten betreffen zowel reismwegen als afstanden tot haltes. De laagste score wordt gehaald voor de tijd om de bestemming te bereiken. Betere doorstroming is voor de directeur-generaal de manier om dat op te krikken.

Voorts blijkt uit de enquête dat naast de digitale routeplanner de informatie aan de halte een belangrijke bron blijft voor andere doelgroepen. De verdeling over leeftijdscategorieën verbaast niet. Jongeren zijn meer vertrouwd met de digitale toepassingen. Tegelijk met de toename van het digitale aanbod daalt de laatste jaren het aantal telefonische oproepen. Het best scoort de smartphoneapp, het slechtst de informatie over onvoorziene omleidingen en vertragingen. De directeur-generaal belooft tegen het einde van het jaar, of het begin van het volgende, stappen vooruit in de realtime-informatie.

Het totale oordeel over de stiptheid, die vooral tijdens de spits van belang wordt geacht, is met 52% tevredenen en 18% ontevredenen niet zo goed, geeft hij toe. In de spits liggen de scores nog lager. Samen met AWW en binnen het budget van MOW wordt gewerkt aan betere doorstroming op de gewestwegen. Hij rekent binnen de toekomstige vervoerregio's op een sterker engagement van de lokale besturen op het vlak van flankerende maatregelen. In de daluren is het probleem vanzelfsprekend minder prangend.

De drukte in de spits blijkt een ander aandachtspunt, dat onder andere met capaciteitsverhoging in de grotere steden wordt aangepakt. Hij nuanceert de drukte wel met de vaststelling in een onderzoek van enkele jaren geleden dat mensen een bus al druk vinden als iemand naast hen komt zitten. Hoe dan ook wil hij er rekening mee houden. Anders dan vroeger vinden geen uitgebreide, telefonische enquêtes meer plaats maar worden klanten direct bevraagd op bus of tram, merkt hij nog op.

2.3. Beheersovereenkomst 2017-2020

De realisatie van de beheersovereenkomst wordt geleid door het ondernemingsplan. Zij is goedgekeurd door de raad van bestuur op 22 december 2016 en een dag later door de Vlaamse Regering. Zij loopt van 1 januari 2017 tot het einde van 2020. Het document, dat nooit eerder zo snel tot stand kwam, regelt de samenwerking tussen De Lijn en de Vlaamse Regering. De nieuwe wordt

transitiebeheersovereenkomst genoemd, omdat zij niet alleen de doelstellingen voor De Lijn als interne operator bevat maar ook hoe zij inspeelt op de beleidskeuze voor basisbereikbaarheid in de plaats van basismobiliteit.

De ambitie is om ook na 2020 aangewezen te worden als interne operator voor het kern- en aanvullend net. Die formulering komt uit een Europese verordening die de marktwerking regelt in het geregeld stads- en streekvervoer. Zij houdt in dat de organiserende overheid kan kiezen op welke manier zij de opdracht toekent om het openbaar vervoer te realiseren: met aanbesteding en volledige marktwerking, of met de aanstelling van een eigen dochterbedrijf als interne operator. In het Vlaamse model fungeert De Lijn op die laatste wijze, met dien verstande dat minstens de helft van de busexploitatie wordt toebedeeld aan privéoperators, en dat, voorafgaand aan de verlenging daarvan in 2020, De Lijn een benchmark met de privésector moet doorstaan. De directeur-generaal belooft dat het management de komende jaren hard zal werken om die voorwaarde te vervullen.

In de sprong naar De Lijn 2.0 staan de reiziger en de interne efficiëntie centraal, naast intensieve investeringen in vergroening en verduurzaming. De strategische doelstellingen zijn overgenomen uit het regeerakkoord¹ en de beleidsnota². Er werden 19 operationele doelstellingen uit afgeleid voor de interne operator en 6 voor de genoemde transitie. Van het lagere aantal doelstellingen en indicatoren verwacht hij meer helderheid in rapportering en focus. Voorts vermeldt hij de duidelijke definities en streefwaarden, en de jaarlijkse evaluatie op basis van een kwalitatieve beschrijving van de acties en de opvolging van indicatoren. Het onderscheid tussen streefwaarden (voor doelstellingen waarvan de realisatie in grote mate van De Lijn zelf afhankelijk is) en kengetallen (waarvoor men van derden afhankelijk is) werd behouden. Stiptheid vormt een voorbeeld van dat laatste. De nulmeting bevat de status van de indicatoren op 31 december 2016. De datum waarop de minister de zelfevaluatie ontvangt is onveranderd gebleven.

2.4. Ondernemingsplan

In het ondernemingsplan geeft De Lijn aan hoe zij de genoemde doelstellingen zal realiseren in de periode 2017-2020. Het bestaat uit een meerjarenprogramma en de acties die dit jaar ondernomen worden, naast een onderdeel met acties gericht op de generieke doelstellingen op het vlak van organisatiebeheersing, welzijn, diversiteit en gelijke kansen. Een en ander wordt jaarlijks geëvalueerd en driemaandelijks intern opgevolgd.

Hij geeft een volledige opsomming van de verschillende operationele doelstellingen per strategische doelstelling (dia's 28 tot en met 39 van zijn presentatie). Wat de klantentevredenheid betreft, vermeldt hij de felicitaties van de Vlaamse ombudsman voor de werking van de laagdrempelige, gecentraliseerde klantendienst in de klachtenbehandeling.³ Belangrijk voor een aantrekkelijk en vraaggestuurd aanbod zijn de uitwerking van het kern- en aanvullend net, reizigerstellingen, de promotie van abonnementsformules en combimobiliteit.

Bij de tarieven vermeldt hij dat de raad van bestuur inmiddels de ticketintegratie met de NMBS in Antwerpen en Gent goedkeurde. In Brussel is het werk ingewikkelder maar zijn JUMP en MTB al beschikbaar met de MOBIB-kaart. Voorts wordt gewerkt aan gemakkelijke formules voor occasionele reizigers, zoals de contactloze bankkaart en account based ticketing (in samenwerking met NMBS, MIVB en TEC). Het m-ticket werd ontwikkeld samen met de markt: reeds drie

¹ Parl.St. VI.Parl. 2014, nr. 31/1.

² Parl.St. VI.Parl. 2014-15, nr. 152/1.

³ Parl.St. VI.Parl. 2016-17, nr. 41/1 en 5.

partners bieden daartoe een app aan, en er zitten er nog twee aan te komen. De directeur-generaal ziet dit als eerste stap in de richting van mobiliteit als dienst, waarin routeplanning, betaling en vervoerbewijzen worden gecombineerd.

ReTiBo is afgestemd op de verdere uitrol van betalende MOBIB-abonnementen. Dit jaar of begin volgend jaar worden operationele toepassingen op de boordcomputer in gebruik genomen, aan de hand waarvan de realtime-informatie sterk moet verbeteren.

Wat de tevredenheid van steden en gemeenten betreft, attendeert hij op de geplande vernieuwing van de samenwerking door de invoering van vervoerregio's voor de basisbereikbaarheid. De dia's van zijn presentatie tonen de acties voor reizigersinformatie en toegankelijkheid. Hij onderstreept dat nog alleen bussen en trams worden gekocht waarin men met een rolstoel kan; en er is een programma om de halte-infrastructuur toegankelijker te maken, al is De Lijn daarvoor ook afhankelijk van anderen. Het is de bedoeling om lijnen zo toegankelijk te maken dat de reservatieplicht kan afgeschaft worden.

In het kader van stiptheid en betrouwbaarheid is de taskforce doorstroming (met AWW en het Departement MOW) versterkt. Beïnvloeding van verkeerslichten met kortereafstandsradio is getest op de kusttram en het traject Leuven-Brussel. Het doel van het KAR-project is tot een meerjarenprogramma te komen.

Bij tarieven vermeldt hij de afspraak dat ook in 2018 en 2019 een aanpassing aan de inflatie zal plaatsvinden. In 2018 zal voldoende tijd verlopen zijn om het effect van de tariefaanpassing van 2015 te kunnen evalueren.

De strijd tegen zwartrijders en overlast blijft een aandachtspunt, waarbij de spreker een dia met de evolutie van de controles toont (van 1,4 miljoen controles in 2010 tot bijna 2,5 miljoen in 2016).

Verkeersveiligheidsbeleid is vooral een kwestie van opleiding en begeleiding. Hoewel De Lijn goed scoort voor sociale veiligheid wordt ook dat van nabij opgevolgd, onder andere met de veiligheidsmonitor. Voor het eerst zijn er systematische risicoanalyses van de beveiliging van de infrastructuur.

Op het vlak van investeringen sluit De Lijn zich aan bij de afstemming op het niveau van hele beleidsdomein. Een geïntegreerd programma moet vermijden dat op dezelfde plaats opeenvolgende werken worden uitgevoerd. Wat de vergroening van het voertuigenpark betreft, wordt nog een contingent Euro 6-bussen geleverd maar worden er vanaf 2019 alleen nog met alternatieve aandrijving aangekocht. De Lijn start tevens projecten met volledig batterij-elektrische bussen in drie steden.

Een masterplan vaste activa is in de maak. Het is de bedoeling nieuwe stelplaatsen te financieren met de valorisatie van oude.

Als men de kostendekkingsgraad op Duitse wijze berekent, komt De Lijn in de buurt van 40%, merkt hij op. Samen met het kabinet ontwikkelt De Lijn daarnaast een graadmeter voor de interne efficiëntie. Hoge kostendekking impliceert immers geen efficiëntie.

Vervolgens gaat hij in op de transitiedoelstellingen. Hij noemt de ondersteuning van de nieuwe vervoerregio's, waarvan er al drie actief zijn (Westhoek, Aalst, Mechelen) en zeer binnenkort een vierde (Antwerpen). Samen met departement, studiebureaus en vervoerregioraden wordt nagedacht over vervoer op maat en de optimalisering van het netwerk. Tot de transitie behoort ook de verhoging van

het aandeel van de exploitanten en de samenwerking met De Werkvennootschap voor complexe projecten, waarbij hij in het bijzonder het Brabantnet vermeldt.

De volgende dia's (nummers 40 tot en met 47) gaan over de afstemming van de interne organisatiestructuur op de vervoerregio's en de omgang met strategische, tactische en operationele regie. De eerstgenoemde noemt hij fundamenteel van aard en is gericht op de beleidskeuzes voor basisbereikbaarheid, een gelaagd netwerk, vervoerregio's en multimodaliteit. Een ander motief wordt gevormd door de efficiëntieoefening met het oog op de benchmark. Daarnaast vereisen de snelle technologische ontwikkelingen een sterkere wendbaarheid. Naast stakeholdermanagement vermeldt hij de centrale aansturing van processen waarvoor dat aangewezen is, gecombineerd met lokale uitvoering voor de klant in de ruime zin.

Het directiecomité wordt beperkter. Waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van schaalvoordelen. De Lijn neemt opnieuw onder de loep wat zij best zelf doet en wat ze op de markt koopt. Het bedrijf moet dichterbij de klanten komen. Expertise en sturing worden zoveel mogelijk gecentraliseerd in business units. Roger Kesteloot bevestigt dat het matrixmodel met vijf relatief autonome entiteiten wordt verlaten. Operationele activiteiten worden wel lokaal uitgevoerd. Om de wendbaarheid te vergroten wordt een aantal managementlagen geschrapt.

Daarop toont hij dia 44, met de nieuwe directiestructuur die door de raad van bestuur is goedgekeurd. Naast een directeur-generaal met een staf, vernoemt hij in het bijzonder een versterkte strategie- en coördinatiecel. De investeringsstrategie wordt uit de directie techniek gelicht en komt op dit niveau. Daaronder ziet men de verschillende directies: de commerciële (of: markt, product en verkoop); operaties; techniek (of: onderhoud en infrastructuur; hr; financiën en ICT); en het nieuwe supply chain management.

Het compacte directiecomité bestaat naast de directeur-generaal uit de commerciële directeur, en de directeur van operaties, techniek en financiën en ICT. In een uitgebreider comité worden zij bij gelegenheid aangevuld door de leidinggevende van strategie en coördinatie, hr en supply chain management. Iets speciaals is het competentiecentrum operaties, waarin het beheer van de contracten met de exploitanten zit maar ook het leeuwendeel van de planning van de bus- en tramdiensten. Omdat dit onderdeel de zwaarste kostendrijver is, zal wie er leiding aan geeft, eveneens in het uitgebreide directiecomité zitting hebben. De spreker onderstreept dat zelfs die uitgebreide versie twee leden minder telt dan op dit moment het geval is.

2.5. Samenvatting en conclusies

De directeur-generaal vat samen dat De Lijn een performante interne operator wil zijn, met focus op klant en vervoerregio's. De maatschappij gaat uit van een vlakkere organisatie met een duidelijke impact op managementstructuur, personeel en kosten, vanwege de synergie. De spreker is zich bewust van het belang van het in huis houden van kerncompetenties. Het fundamentele karakter van de transitie vereist een doordacht migratietraject, dat wordt voorbereid met werkpakketten en trekkers. Ook moeten afspraken gemaakt worden met de sociale partners, die in de ondernemingsraden al op de hoogte zijn gesteld van de plannen. Voor een sociaal verantwoorde transitie zijn cao's nodig, oordeelt hij.

De genoemde werkpakketten moeten tegen het einde van september een verfijning van de toekomstige organisatie opleveren, gevolgd door een besluitvormingstraject in oktober-november. De ambitie is om op 1 januari 2018 te starten met de gefaseerde implementatie. Grote, sociale disrupties worden

vermeden. Men bekijkt hoe men de hele transitie kan realiseren zonder naakte ontslagen, verzekert hij tot slot. Uiteraard is er ook een heel onderdeel communicatie en dat vanaf het begin.

3. Vragen en opmerkingen van leden

3.1. Vragen en opmerkingen van Karin Brouwers

De presentatie heeft *Karin Brouwers* positief gestemd, na maanden waarin het imago van De Lijn deuken opliep door artikelen in de pers over de ontevredenheid van de reizigers. Zij waardeert het streven naar efficiëntie, de stijgende kostendekkingsgraad en het toenemende aantal betalende reizigers. De toekomstgerichte aanpak is duidelijk voor haar. Het lid apprecieert ook het eerste ondernemingsplan, waar vrijwel alles in staat waarover zij de vorige jaren vragen moest stellen.

Zij informeert op hoeveel mensen de interne reorganisatie impact heeft doordat zij van functie moeten veranderen of afvloeien, ook al heeft zij begrepen dat er geen naakte ontslagen komen. Vervolgens signaleert zij enkele bezorgdheden uit de vervoerregio's waar proefprojecten aan de gang zijn. Naast het gebrek aan betrokkenheid van de NMBS, blijkt ook AWW meestal niet actief betrokken en ervaren de gemeenten het kern- en aanvullend net als minimalistisch. Gemeenten aan de rand van een regio vrezen voor het voortbestaan van de verbindingen die over de regiogrens gaan. Over vervoer op maat, het budget daarvoor en de precieze rol van De Lijn daarin, blijft totale onduidelijkheid bestaan, hoewel haar fractie dat de essentie van de vernieuwing vindt. Zij hoopt dan ook dat in afwachting minstens de belbus blijft rijden.

Voorts hoort zij dat in sommige proefregio's de fiets over het hoofd wordt gezien. Sommigen beweren zelfs dat de regionaden praatbarakken zijn die sturing missen. De knowhow van de lokale besturen zelf zou voorts heel ongelijk van niveau zijn. Het parallelle stakeholdersoverleg zou evenmin overal even succesvol zijn. Is de minister bekend met deze punten van kritiek? Welke antwoorden worden erop geformuleerd? Wordt voldoende vooruitgang geboekt om de timing te halen? Moet het tempo niet worden verhoogd?

Op welk niveau wordt de toekomstige mobiliteitscentrale georganiseerd? Of wordt zij uitbesteed? Voor haar fractie is de onafhankelijkheid van die operator van groot belang. Toegankelijkheid is een heel belangrijk aandachtspunt. Dat zij stijgt voor de bussen is een goede zaak maar voor een toegankelijke rit moet ook de halte in orde zijn. Zij juicht de vele, mooie doelstellingen op dit vlak toe, maar wat is de precieze timing? Wanneer zijn bijvoorbeeld op het kernnet alle haltes integraal toegankelijk? Welke ambitie heeft de minister in de aanpak van haltes op de eigen gewestwegen? Wat is de richtdatum?

Haar fractie maakt zich zorgen dat bij de volledige uitrol van ReTiBo zal blijken dat de huidige raming van het aantal reizigers te optimistisch was. Zij merkt anderzijds op dat reizigers met een abonnement vergeten hun kaart voor het valideringstoestel te houden. Een en ander roept vragen op. Deelt de minister die bezorgdheid? Daarop peilt ze naar de in het ondernemingsplan voor maart 2017 aangekondigde analyse van de proefinstallaties met meettechnieken op basis van 3D-camera's, wifi en Bluetooth-sensoren. Het lid dringt er ook op aan om bij de inzet van meer milieuvriendelijke bussen de landelijke gebieden niet te vergeten.

Bestaan er afspraken over reclame voor gokspelen op bussen? Zijn er op het vlak van stiptheid geen meer concrete en ambitieuze streefwaarden dan de belofte van een stijgende trend? Wat vindt men aanvaardbaar?

3.2. Vragen en opmerkingen van Joris Vandenbroucke

Ook *Joris Vandenbroucke* vindt het ondernemingsplan een interessant document. Hij stelt voor om voortaan de driemaandelijke voortgangsrapportage aan de hand daarvan te bespreken. Het lid waardeert de toegenomen investeringen, waaraan de reizigers overigens ook meer bijdragen, evenals de inzet op doorstroming, stiptheid en groen vervoer, het streven naar meer hiërarchie in het aanbod en het uitproberen van innovatieve technieken om bezetting te meten.

Zorgwekkend is wel de blijvende drang om onbewijsbare successen te bewijzen. De assumpties bij de telling van reizigers zijn even moeilijk hard te maken als in de tijd dat gratis abonnementen werden verstrekt. De enige manier is om twee jaar achter elkaar exacte tellingen te doen en hij hoopt dan ook dat dit in de toekomst mogelijk wordt.

De kostendekkingsgraad is inderdaad gestegen maar hij zegt weinig of niets over kostenefficiëntie noch over het succes van het openbaar vervoer. Het meest recente onderzoek naar het verplaatsingsgedrag in Vlaanderen toont juist dat het aandeel van metro, tram en bus met 20% gedaald is tussen 2012-13 en 2015-16. Hij erkent dat meer wordt geïnvesteerd in rollend materieel maar anderzijds wordt stevig bespaard op de exploitatie. Het aanbod in landelijk gebied is tot vrijwel nul herleid, dat in de avonduren in grote steden is gezakt. In Antwerpen is de zomerregeling voor trams in juni al ingevoerd. Er zou een stakingsaanzegging lopen tegen het voornemen om zieke chauffeurs minder te vervangen en in de plaats ritten te schrappen. Dat is de andere kant van de medaille.

Tegenover de talrijke goede voornemens in het plan plaatst het lid de realiteit van de dag. Aankondigingsborden geven nog lang na een incident aan dat er niets aan de hand is. Zo zal De Lijn het niet tot slimme reisgezel schoppen, zoals de directeur-generaal nochtans ambieert. Goede realtime-informatie aan wachtende reizigers moet een topprioriteit worden, besluit het lid.

In januari 2015 wees Roger Kesteloot erop⁴ dat De Lijn, naast de door de regering opgelegde besparing van op dat moment ruim 34 miljoen euro, evenmin gecompenseerd wordt voor stijgende exploitatiekosten ter waarde van 11,5 miljoen euro, wat het reële totaal van besparingen op meer dan 46 miljoen euro bracht. Hij gaf in de pers toe dat de huidige financiering van De Lijn niet volstaat om aan alle verwachtingen te voldoen. Het lid informeert daarom bij de minister naar de reële omvang van de besparing in 2015 en 2016, met beide eerder genoemde componenten. Welke besparing probeert de directeur-generaal intern te realiseren tegen het einde van de legislatuur? Valt er nog iets te winnen op het vlak van interne efficiëntie? Stelt men daarom bijvoorbeeld voor om zieke chauffeurs minder te vervangen?

Hoe verhoudt het voornemen van het ondernemingsplan om bij ongewijzigde regelgeving verantwoordelijkheid te blijven nemen voor vraagafhankelijk vervoer, zich tot wat op het terrein gebeurt met de planningstool Cover, die zorgde voor de schrapping van heel wat belbussen? Wat is de stand van zaken in de evaluatie van Cover? Wordt de tool bijgestuurd? Is het aanbod voor de reizigers er werkelijk door verbeterd of minstens gelijk gebleven?

Mag Joris Vandenbroucke uit p. 32 van de beheersovereenkomst afleiden dat investeren in extra capaciteit voortaan alleen kan als de verwachte inkomsten hoger zijn dan de operationele kosten? Hoe wordt dat berekend? Moet men daarbij niet ook de maatschappelijke kosten en baten betrekken? Hij vreest dat

⁴ Verslag van de gedachtewisseling over het besparingsplan van De Lijn (*Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 251/1).

zelfs projecten als tramlijn 7 in Gent geschrapt dreigen te raken in weerwil van een MKBA dat aantoonde dat de baten drie keer hoger zijn dan de kosten. Wil de minister het beleid op dat vlak wijzigen en voortaan alleen naar de kostendekkingsgraad kijken? Wat is het effect op andere geplande investeringen?

Betekent de ingebruikname in 2018 van de software voor halteaankondiging in bussen dat opnieuw een jaar vertraging is geslopen in de oplevering? Zit de minister op schema voor de tegen 2022 beloofde veralgemening op alle bussen en trams? In een antwoord op een vraag vernam het lid dat het aandeel van het gewest in niet-toegankelijke haltes in Oost- en West-Vlaanderen even groot is als dat van steden en gemeenten. Dat vindt hij vreemd. Hoewel hij het een stap vooruit vindt dat men werk wil maken van meer mobiele lijnen, vraagt het lid of toch geen extra investeringsbudget nodig is voor een inhaalbeweging bij de haltes die gelegen zijn langs gewestwegen en om alle haltes langs tramlijnen toegankelijk te maken. Waarom worden lokale besturen daarvoor niet gesubsidiëerd?

In welke zone wordt de nieuwe tariefformule met de NMBS voor het eerst aangeboden? Wat bedoelt men met de derdebetalersvoorwaarde? Wordt de reductie verhaald op een derde partij, bijvoorbeeld een stadsbestuur?

Op p. 49 van het ondernemingsplan wordt gewaagd van het onderzoeken van de deconsolidatie. Om buiten de overheidsperimeter te vallen moet men echter minstens drie jaar ononderbroken minstens 50 procent van zijn kosten door verkoop dekken. Welke zijn de denksporen? Komt er een geweldige tariefschok? Wordt de financieringswijze van De Lijn aangepast? Is deconsolidatie compatibel met het statuut van interne operator, of is de vrees terecht dat men op de volledige liberalisering van het openbaar vervoer mikt?

3.3. Vragen en opmerkingen van Annick De Ridder

Annick De Ridder stelt na de verontrustende berichten in de media met waardering vast dat een en ander beweegt en wordt bijgestuurd. Ook zij vernoemt de winst in de kostendekkingsgraad, de tramcapaciteit en de investeringsruimte. Zij treedt bij dat de ramingen van het aantal ritten van reizigers met abonnementen redelijk optimistisch waren. In Nederland waren ze half zo hoog. De huidige terugval bewijst dat ook. De voorliggende cijfers tonen gelukkig dat in het huidige beleid anders tegen het openbaar vervoer wordt aangekeken. Het lid merkt op dat in de basisbereikbaarheid ook andere spelers dan De Lijn verantwoordelijkheid dragen. Zij stelt voor om in het najaar daarover ook het departement, de lokale besturen, de proeftuinen, de gebruikers en de taxicentrales te horen.

Ook zij acht de uitspraak op p. 12 belangrijk, dat De Lijn haar verantwoordelijkheid blijft nemen voor vervoer op maat. Zolang er geen alternatief is, moeten de gebruikers inderdaad op haar dienstverlening een beroep kunnen blijven doen. Dat betekent evenwel niet dat geen bijstellingen in de richting van efficiëntie meer nodig zijn. De verdeling tussen aanvullend net en vervoer op maat mag niet op slot. Voor het lid moet het zo blijven dat men lijnen die onder de acht reizigers per rit zakken, inderdaad niet meer uitvoert. Blijven die tweejaarlijkse onderzoeken plaatsvinden? Blijven verschuivingen mogelijk?

Zij is van mening dat bij een eventuele rationalisering van het net budgettaire verschuivingen horen. Het is best mogelijk dat enveloppes ter beschikking gesteld worden van de vervoerregio's die afkomstig zijn van opdrachten die De Lijn niet meer zelf hoeft te doen. Met de voorwaarden op p. 42 van de beheersovereenkomst over het aanbod is zij het eens, tenzij men onder de kritische massa zakt. Ook met het streven naar een geheel cashvrije afhandeling

tegen 2019 is zij het eens op voorwaarde dat de apps veel gebruiksvriendelijker worden. De bevestiging van hun integratie in de app van De Lijn is in elk geval een goede zaak, waarvan zij een enorme sprong van sms- naar m-ticketing verwacht.

Heeft wat men, wat de belangrijke en langverwachte volledige uitrol van ReTiBo betreft, aanwijzingen dat laattijdige levering moet gevreesd worden, of is het voorbehoud in de tekst louter gebaseerd op het verleden? Het lid betreurt wel dat door die historische vertragingen in feite geïnvesteerd wordt in een systeem dat inmiddels al achterhaald is door de apps, die een ReTiBo 3.0 nodig zullen maken. Tegen 2020 verwacht zij trouwens hetzelfde voor de reisinformatie en ze hoopt dan ook dat De Lijn bij de uitvoering van deze stap al nadenkt over de volgende fase. Heeft zij goed begrepen dat de contactloze bankkaart op dezelfde manier gebruikt zal moeten worden als de MOBIB-kaart nu? Zoals gezegd verwacht ze wel dat ook dat in de toekomst weer vervangen wordt door de smartphone.

Wat is, wat de verkeersboetes van de chauffeurs betreft, die zij erg belangrijk vindt in het licht van de verkeersveiligheid, voortgekomen uit de herneming van de verzoeningsprocedure op het paritair subcomité van 17 maart 2017? Dat dit twee jaar lang niet geagendeerd is, noemt ze een boertige weigering vanwege de sociale partners. Ze heeft er begrip voor dat De Lijn in de stresserende verkeers- en werkomstandigheden een of twee boetes door de vingers ziet, maar ze wil wel een uniforme regeling in heel Vlaanderen. Ze rekent op de verantwoordelijkheidszin van eenieder om die knoop eindelijk door te hakken in het belang van de verkeersveiligheid. Dat de vakbonden boetes terugbetalen vindt ze helemaal onverantwoord.

In het kader van groen openbaar vervoer, waarvoor enorme inspanningen worden gedaan, informeert ze of men weet heeft van steden of gemeenten die zinnens zijn het voorbeeld van de Antwerpse lage-emissiezone te volgen. De Lijn moet zich immers tijdig voorbereiden om zich daarin in te schakelen. Slaat het percentage van 20% te valoriseren vastgoed op het geheel van het patrimonium of alleen op het niet-noodzakelijke deel? Kan de commissie een overzicht per provincie krijgen wanneer deze oefening voltooid is in het najaar? Zijn, wat het personeelsbeleid betreft, de aanwervingsvereisten voor chauffeurs inmiddels effectief versoepeld? Bij de herwerking van de structuur mag vooral geen overhead bij gecreëerd worden, waarschuwt ze. Verschuivingen zonder verzwaring moeten mogelijk zijn voor haar fractie.

Wat bedoelt men op p. 43 van de beheersovereenkomst met de herverdeling van de buskilometers tussen regie en exploitanten? Wordt afgestapt van de 50/50-verhouding? Dat op p. 47 de vrijgekomen middelen opnieuw in basisbereikbaarheid worden geïnvesteerd, lijkt haar logisch, maar die moet men dan wel ruimer zien dan De Lijn. De aandacht voor gegarandeerde dienstverlening is een goede zaak. Klopt het dat eind mei al is bepaald welke de prioritaire lijnen en regio's zijn? Wat is de stand van zaken? Hoe worden eind 2017 de proefregio's en -lijnen geselecteerd?

Dat 45% van de 52.000 boetes via een deurwaarder moet geïnd worden, lijkt haar bijzonder veel. Komt dat omdat er zoveel worden betwist? Aan welke deurwaarder is de opdracht uiteindelijk toegewezen, of moet dat nog gebeuren?

3.4. Vragen en opmerkingen van Björn Rzoska

Björn Rzoska vindt dat het tijd wordt dat het welles-nietesgesprek over de cijfers ophoudt, waarbij men de telmethode alleen bekritiseert als het uitkomt. Hij is het eens dat de verrekening van betaalde abonnementen evengoed van assumpties

uitgaat. Men mag verwachten van een modern vervoerbedrijf dat het concreet weet te tellen.

Het is een zeer goede zaak dat Roger Kesteloot de reiziger centraal wil plaatsen in de overgang naar 2020. De minister gaf echter toe dat er nog heel wat werk is om die reiziger op zijn wenken te bedienen. Weten wanneer welke bus komt, is daarvan een element. In Nederland weet men in kleine dorpjes de komst van bussen tot op de minuut aan te kondigen. De stiptheid is er groot maar ook problemen worden onmiddellijk gemeld op het aankondigingsbord, met reden en voorziene vertraging.

Het lid vindt 71% een behoorlijk resultaat, maar de algemene tevredenheid gaat er wel niet op vooruit. In 2010 haalde men zelfs bijna 80%. In de beheersovereenkomst vond hij echter nergens een concrete ambitie om de waardering te verbeteren. Daarbij komt dat de zaken waar de reiziger het meest van wakker ligt, ook het laagste scoren: comfort, reizigersinformatie, stiptheid en drukte. Als men, zoals men voorhoudt, de reiziger voortaan centraal wil stellen, moet men daar volgens het lid prioritair op inzetten, maar ook daarover staan weinig concrete doelstellingen in het voorliggende document. Wat de betrouwbaarheid van de producten van De Lijn betreft, is hij geschrokken van de stijging in 2016 van het aantal geschrapte ritten in alle provincies behalve Vlaams-Brabant.

Voorts sluit hij zich aan bij de vragen over de eerdere besparingen, omdat die verrassend ontbreken in de evaluatie. Wat is de impact van dat traject? Ook hij wil meer uitleg over het onderzoek naar deconsolidatie. Het lid steunt het voorstel om in het najaar dieper in te gaan op de basisbereikbaarheid, waarbij inderdaad meer partners betrokken zijn dan alleen De Lijn. In de op tafel liggende hervorming vindt hij veel elementen terug van de visie van zijn fractie op openbaar vervoer, maar het zal geen simpele operatie zijn. Inzicht in de stand van zaken lijkt hem dan ook geen overbodige luxe.

3.5. Vragen en opmerkingen van Marino Keulen

Marino Keulen stelt bij wijze van introductie dat bij De Lijn het afgelopen jaar veel dingen ten goede zijn gebeurd. Het huis is in volle transitie naar performante dienstverlening en aanspreekbaarheid daarover. Hij is zich ervan bewust dat het niet eenvoudig is om iedereen mee te krijgen in dergelijke ontwikkelingen, tegen behoudsgezinde tegenstand in. Ook hij vindt het een goed idee om na het zomerreces de proeftuinen van de vervoerregio's tussentijds te evalueren, samen met de minister en alle betrokkenen, zoals MOW en de steden en gemeenten.

Alles komt terug, stelt hij vast. Dossiers zoals dat van de reizigersaantallen lijken nooit helemaal afgehandeld te raken. Ook hij gelooft dat men met de forfaitaire berekening al jaren nogal wat lucht meesleept, al kan men dat niemand in het bijzonder verwijten. Hij geeft Björn Rzoska wel gelijk dat men op een bepaald moment moet concluderen. Daarom is ReTiBo ook zo belangrijk. Het gaat hier immers om de inzet van belastinggeld en essentiële dienstverlening, en het begint allemaal met objectieve data. Het lid heeft de indruk dat men een en ander voor zich uit is blijven schuiven om de ontmaskering uit te stellen. Zelfs in Brussel is het systeem al operationeel.

Een ander blijvend zorgpunt is dat alles wat te maken heeft met ICT niet werkt. Hij noemt naast de vaststelling van de reizigersaantallen ook de reizigersinformatie. Dat de apps van de NMBS beter werken dan die van De Lijn is een signaal van formaat. Toch gaat ook daar veel geld in om. Wat doorstroming betreft, erkent hij dat steden en gemeenten daar de verantwoordelijkheid hebben om samen met AWW verbeteringen door te voeren.

Tariefintegratie is nog zo iets dat terugkomt. Voorts zal directeur-generaal Kesteloot zich moeten reppen om zijn 415 chauffeurs en 55 technici te vinden op een krappere wordende arbeidsmarkt. De beloning bij De Lijn is behoorlijk maar er wordt veel flexibiliteit gevraagd. Ook Marino Keulen heeft vragen bij de strenge selecties. De vergrijzing zal de competitie tussen werkgevers op zoek naar operationele krachten nog vergroten, voorspelt hij.

4. Antwoorden door minister Ben Weyts en directeur-generaal Roger Kesteloot

4.1. Antwoorden van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* erkent dat de evaluatie van de basisbereikbaarheid nodig is, maar wel op een apart moment.

Voorts gelooft hij dat de toegankelijkheid van de haltes in gewestelijk beheer beter is dan de 70% die in lokaal beheer is. Hij heeft een heel actieplan uitgerold, dat begon met de inventarisatie van 36.700 haltes en hun toegankelijkheid voor verschillende beperkingen. Ongeveer 80% is intussen geïnventariseerd. Alleen in Antwerpen is er nog een grote achterstand en zit men nog onder de 50%. In elke provincie is een proefproject voor een OV-lijn uitgetekend, waarop men volledige toegankelijkheid zonder voorafgaande reservatie garandeert. Daarnaast investeert De Lijn 1,5 miljoen euro in de aanpassing van haar eigen haltes. De toegankelijkheid van het rollend materieel heeft al 86% bereikt. Tegen 2020 moet dat gelden voor alle voertuigen. Omdat hij de aanpassing van haltes niet volledig in handen heeft, kan hij daarvoor moeilijk doelen formuleren.

De eerste meting van ReTiBo zal een nulmeting zijn. De minister is echter niet bang van dat moment van de waarheid. De huidige cijfers zijn wel perfect vergelijkbaar met de vroegere omdat zij van dezelfde assumpties uitgaan. Op grond daarvan ziet men een duidelijke, positieve evolutie naar meer betalende reizigers.

Voor reclame op voertuigen gelden specifieke regels. Elk aanbod van adverteerders wordt daaraan getoetst, verzekert hij. Hij gaat ervan uit dat er in het genoemde geval een positief advies was.

Hogere kostendekking zegt inderdaad niets over efficiëntie en succes, wel dat de overheid met minder belastinggeld meer bereikt. De minister ontkent niet dat er klachten zijn over stiptheid en doorstroming maar de tevredenheid is ontegensprekelijk verhoogd. Bij nieuwe investeringen wordt een maatschappelijke kosten-batenanalyse gemaakt maar hij bevestigt dat zij in elk geval niet mogen leiden tot een lagere kostendekkingsgraad. De inspanningen van de voorbije jaren mogen niet tenietgedaan worden. Er wordt dus inderdaad rekening mee gehouden dat de kostendekking minstens gelijk blijft en zo mogelijk verbetert.

Wat tariefintegratie betreft, bestaat de ambitie om in elke vervoerregio een abonnement aan te bieden dat geldt voor alle vormen van openbaar vervoer. Dit jaar nog wordt dit gerealiseerd in Gent en Antwerpen, waarbij gemikt wordt op budgetneutraliteit door het aantrekken van extra reizigers. De ambitie moet altijd zijn om de kostendekkingsgraad nog te verhogen maar nu wil hij eerst de gunstige evolutie naar 20% consolideren.

Ook erkent hij dat ICT nog steeds een manco is, mede doordat vroeger niet altijd de juiste beslissingen zijn genomen. Hij verzekert dat realtime-informatie en ReTiBo grote aandachtspunten zijn. Het eerste moet tegen het einde van het jaar geleverd kunnen worden en het tweede wordt volgend jaar volledig uitgerold.

De versoepeling van de selectievoorwaarden is een ambitie, die gisteren besproken is in de raad van bestuur, die alvast ervoor kiest het proces sneller te laten verlopen.

4.2. Antwoorden van directeur-generaal Roger Kesteloot

Roger Kesteloot antwoordt, wat de reizigersaantallen betreft, dat proeven aan de gang zijn met verschillende technieken om de registraties van ReTiBo te kalibreren. Er waren er reeds met 3D en wifi, en er komt weldra een iets uitgebreidere proef met 3D-camera's.

De initiatieven van steden voor de luchtkwaliteit hebben inderdaad verschuivingen in de vloot van De Lijn genoodzaakt. In een maximaal scenario met heel Vlaanderen als lage-emissiezone zullen de investeringen in alternatieve aandrijving gevoelig moeten versneld worden om zowat 800 bussen te vervangen. Men mag echter niet vergeten dat alle Euro 3-dieselsbussen destijds werden uitgerust met roetfilters, waardoor ze nog tot in de jaren 2020 in lage-emissiezones bruikbaar zijn. Als ook de privé-exploitanten moeten investeren in nieuwe bussen, zal dat natuurlijk financiële consequenties hebben. Het aantal steden dat thans werkelijk dergelijke plannen heeft, is echter beheersbaar met de huidige instroom van nieuwe bussen bij De Lijn, die het mogelijk maakt de resterende Euro 2-bussen uit circulatie te nemen en te houden als reservemateriaal.

Voor de reclame verwijst hij naar het protocol tussen De Lijn en LijnCom. Hij laat nakijken of daar iets over gokken in staat.

Wat aanvaardbaar is op het vlak van stiptheid, is voorzichtig geformuleerd in de beheersovereenkomst, omdat De Lijn daarvan niet veel in eigen handen heeft. Wel zijn er de investeringen uit het doorstromingsfonds, die aangestuurd worden door de taskforce. Door te werken aan cashfree ticketing zal ook de interne doorstroming verbeteren. Met AWV werd afgesproken om op gewestwegen veeleer aan corridors te denken in de plaats van aan ad-hocmaatregelen. Daarbij is er ook de vooruitgang die de verkeerslichtenbeïnvloeding de komende jaren mogelijk zal maken. Een betere doorstroming is de gemakkelijkste manier om te besparen in het openbaar vervoer, merkt de directeur-generaal op.

Deconsolidatie staat in de beheersovereenkomst omdat ze een andere beoordeling door Eurostat van een aantal projecten mogelijk maakt. Bovendien kan De Lijn sinds 2007 investeringen niet financieren met een leningsmachtiging, hoe gunstig de rentevoorwaarden thans op de markt ook zijn, omdat de maatschappij binnen de consolidatiekring zit. Bij deconsolidatie verdwijnt die schuldopbouw uit de Vlaamse begroting, tenzij men een gewestgarantie vraagt. Om als dergelijke marktpartij erkend te worden, moet men echter aantonen dat een groter deel van de inkomsten niet uit subsidies komt. Het onderzoek gaat over de vraag hoe Eurostat kostendekking precies definieert. Aanvaardt het bijvoorbeeld dat het verschil dat door een derde betaler wordt bijgepast bij een sociaal tarief, geboekt wordt als ontvangst in de plaats van als subsidie?

De directeur-generaal verzekert dat sinds 2012 niet meer structureel bespaard is op het aanbod. Wel werd gekeken om dat zo efficiënt mogelijk te doen. Onder meer met het kabinet van de minister werd afgesproken om te blijven kijken waar men dingen kan veranderen. Zo werd de bediening van een nieuw Limburgs ziekenhuis op een plek zonder openbaar vervoer, budgetneutraal gekoppeld aan de optimalisatie van de belbussen in die regio. Zolang de regelgeving voor basisbereikbaarheid niet door het parlement is goedgekeurd, blijft De Lijn naar continuïteit kijken, maar dat staat niet gelijk met het bevriezen van de bestaande toestand, verzekert hij.

De niet gecompenseerde kosten zijn er nog altijd. Vergrijzing wordt wel gedeeltelijk (voor ongeveer 1 miljoen euro) gecompenseerd op grond van een afspraak met de Vlaamse Regering. De rest (ongeveer 3 miljoen euro) wordt intern gecompenseerd met efficiëntiewinst. Goed nieuws, dat ook zijn neerslag vond in de beheersovereenkomst, is de afspraak met de Vlaamse Regering om bijkomende opdrachten buiten de besparingsopdracht te houden en daarvoor extra middelen toe te kennen. De tramlijnverlenging in Antwerpen is een voorbeeld. De spreker noemt dat een gezond principe, dat in de Europese logica past. Er wordt nog steeds gekeken hoe de besparing kan gerealiseerd worden door betere interne werking. De financiële effecten van de reorganisatie zullen wel pas vanaf 2019-2020 zichtbaar worden.

Overigens wordt De Lijn daarbij niet alleen gemotiveerd door het besparingsproject maar ook door de aangekondigde benchmark. In dat licht heeft het bedrijf nog altijd een verschil met de privésector goed te maken. Een meer wendbare en plattere organisatie is een manier daartoe. Ook andere maatregelen, zoals het genoemde cashfree werken, kunnen besparingen opleveren, in dit geval op de kosten voor ophalen en verwerken, en investeringen in stortautomaten. De spreker vat samen dat de besparing op de exploitatie niet in het aanbod gebeurt, tenzij het gaat om optimalisaties die toch nodig zijn.

De bedoeling van de nieuwe software voor belbussen is om ervoor te zorgen dat mensen die gebruik kunnen maken van reguliere lijnen, dat bij voorkeur ook doen. In een aantal gevallen zal dat neerkomen op een daling van het comfort van de reiziger. Er wordt uitgezocht wat doenbaar is op basis van het budget dat voorhanden is.

Hij herhaalt uit zijn toelichting dat realtime-informatie ook voor hem een grote bron van frustratie is. Misschien zijn vroeger inderdaad niet altijd de meest wijze ICT-beslissingen genomen. Dat een en ander nog niet op punt staat, heeft te maken met ReTiBo, waarin de keuze voor één leverancier mikte op goede coördinatie. Daardoor werd het project echter overladen, wat ook samenhangt met de prestaties van die leverancier. Het ene onderdeel sleept het andere mee. Uit die ervaring is alvast geconcludeerd om voortaan niet meer te werken met langdurige en complexe IT-projecten maar op een meer wendbare manier, met beperkte projecten met een nabije horizon.

Digitalisering is een speerpunt voor de werking in de komende jaren, waarbij de strategie ervan uitgaat om niet alles zelf uit te vinden of te ontwikkelen, maar integendeel gebruik te maken van strategische partnerschappen, van wat start-ups kunnen aanleveren en van wat al op de markt aanwezig is. De realtime-reizigersinformatie wordt net als de huidige, statische informatie, een voorwerp van een opendatapolitiek. Dat zij nog altijd niet op punt staat, heeft te maken met oude technologie. De brondata komen immers uit de positiebepaling van de voertuigen en die krijgt men niet onder de drie minuten, wat vandaag onaanvaardbaar lang is. Nochtans zijn alle bussen uitgerust met gps. Het wordt een absolute prioriteit voor de resterende maanden van dit jaar, verzekert hij.

De GEN-tarieven in samenwerking met de NMBS starten in Antwerpen maar het is uitdrukkelijk de bedoeling ook Gent te betrekken. Het oorspronkelijke plan om te werken met een derdebetalersysteem heeft De Lijn laten varen. Er moet wel over gewaakt worden dat het tarief met korting de inkomsten uit de rest van de bediening in die steden niet kannibaliseert. De korting mag het tarief niet goedkoper maken dan een vervoerbewijs van De Lijn alleen. Het doel is extra reizigers aan te trekken, niet te verschuiven. Zeker in beide grootsteden acht hij dat mogelijk.

Wat de boetes van de chauffeurs betreft, is de verzoeningsprocedure opnieuw gestart in die zin dat al een gesprek plaatsvond met de nationale secretarissen van de vakorganisaties. De Lijn probeert het aan de gang te houden, al achten zij de sociale programmatie 2017-2018 thans belangrijker. Zelf denkt hij dat ook de vakorganisaties begrijpen dat er iets moet aan gedaan worden.

De cijfers over vastgoed betreffen ongebruikt vastgoed. Hij herhaalt het doel van de operatie. De valorisatie hoeft geen verkoop in te houden, vult hij aan. Het is de bedoeling een opbrengst te creëren om te investeren in nieuwe stelplaatsen met minder exploitatiekosten.

Wat de personeelstekorten betreft, besprak de raad van bestuur gisteren de aanpassing van de rekrutering. De directeur-generaal legt uit dat het niet de bedoeling is om in te boeten op kwaliteit, wel om de doorlooptijd te verbeteren. Daar worden nu al stappen voor gezet. Zo werd met specialisten onderzocht of de huidige taal- en rekentests meten wat ze moeten meten. De vernieuwing van de methodiek wordt bekeken. Er loopt op dit moment een omvangrijke campagne met het oog op 'employer branding'. Nieuw is ook dat De Lijn voortaan ook deeltijdse contracten aanbiedt aan nieuwe werknemers en niet alleen aan wie al in dienst is. Voorts worden partnerschappen uitgebouwd om via nieuwe kanalen te rekruteren zoals een samenwerkingsverband met de stad Antwerpen. Feit blijft dat de arbeidsmarkt krap is voor zowel chauffeurs als geschoolde technici.

De veiligheid vereist dat men oplet met iemand die een BMI van meer dan 35 heeft. Men moet ook een voldoende grote gestalte hebben, bijvoorbeeld om een kind dat voor de wielen van de bus de straat oversteekt, te zien aankomen. Daarvoor bestaan geen cijfernormen maar wel tests. Met de arbeidsgeneesheren wordt besproken hoe de lichamelijke vereisten kunnen geactualiseerd worden, zij het steeds binnen het veiligheidskader. Nog niet over alles is een beslissing genomen.

De 50/50-verdeling tussen De Lijn en de privé-exploitanten wordt niet gewijzigd, wel de berekeningsbasis. Het leerlingenvervoer verdwijnt in de basisbereikbaarheid namelijk uit het kern- en aanvullend net en wordt voortaan gerangschikt onder vervoer op maat, waarvoor De Lijn geen intern operator is. Met de federatie moet daarom een groeipad worden afgesproken.

Wat de betaling van de boetes betreft, wijst hij erop dat bij een aanzienlijk deel van de betrapte zwartrijders deurwaarders niet alleen de opdracht hebben om het bedrag te innen maar ook om een afbetalingsplan voor te stellen of aan schuldbemiddeling te doen. Daarnaast bestaan ook beroepsprocedures, die enige tijd in beslag kunnen nemen. Daardoor lijken de inningspercentages in het jaar dat een boete is uitgeschreven, soms laag. Een aantal kan niet geïnd worden omdat de betrokkene onvindbaar is of insolvent.

De reiziger centraal stellen gebeurt, behalve met de vermelde plannen op het vlak van reizigersinformatie, door te investeren in capaciteit. De zomerregeling in Antwerpen is ingevoerd op basis van statistieken. Een en ander heeft te maken met het – zelfs voor de organisatoren – onverwacht grote succes van de deelfietsen. De daling op het tramnet tussen de drukke maanden en de zomer blijkt al in juni te beginnen, met 15% minder reizigers, terwijl er in juli slechts 1% afgaat. Dagelijks wordt gemonitord of er toch niet ergens capaciteitsproblemen zijn. De zomerregeling geldt trouwens alleen tijdens de spits en voor de trams. Hun aantal werd eerst teruggebracht van 137 naar 119, maar vanaf dag 2 werden opnieuw twee lijnen versterkt op grond van de genoemde monitoring.

5. Afrondende bespreking

Joris Vandenbroucke herhaalt zijn vragen naar de totale besparingsinspanning over de hele legislatuur en over de sterke vermindering van de vervanging van zieke chauffeurs. Hij vestigt de aandacht van de minister op de cijfers die deze zelf gaf in een eerder antwoord, en die aantonen dat er geen groot verschil is tussen de ontoegankelijkheid van lokale en gewesthaltes: in Oost-Vlaanderen gaat het om 76% versus 71%, in West-Vlaanderen om 72% versus 75%. Betekent het antwoord van de minister over tramprojecten waarvoor reeds een MKBA is uitgevoerd, dat zij opnieuw berekend moeten worden? Hoe wordt het criterium van de niet gedaalde kostendekkingsgraad meegenomen? Ook de vraag over de vertraagde ingebruikname van software voor halteaankondiging werd niet beantwoord.

Dirk de Kort merkt op dat de klachten over Cover het systeem zelf betreffen. Hij vermeldt de lange, telefonische wachtrijen, en de onlogische opstelling, waardoor bijvoorbeeld slechtzienden of anderen met een niet aangeboren letsel, die informatie niet kunnen opgeven.

Annick De Ridder verzoekt nogmaals om de lijst van het vastgoed en van de routes voor gegarandeerde dienstverlening.

Roger Kesteloot kan de totale besparing in deze legislatuur nog niet becijferen. De voorbereiding van de begroting 2018 is immers pas gestart. Een van de dingen die in rekening moeten gebracht worden, is de nieuwe afspraak over het gedeeltelijke hergebruik van meerontvangsten voor werkingskosten, die haar weerslag zal vinden in de genoemde begroting. De totale niet-gecompenseerde kosten beliepen in verleden 12 tot 13 miljoen euro per werkingsbegroting, waarvan de vergrijzingskosten het belangrijkste onderdeel vormen. De prijschommelingen voor diesel en elektriciteit daarentegen worden gecompenseerd, volgens parameters die bij elke begroting(saanpassing) worden bepaald. Dat is bevestigd in de nieuwe beheersovereenkomst. Wel ondergaat De Lijn net als de hele Vlaamse overheid de generieke, gedeeltelijke desindexering van de werkingsmiddelen.

Het is geen keuze om zieke chauffeurs systematisch niet te vervangen, maar met het oog op evenwicht moet wel bekeken worden hoe De Lijn daarmee omspringt, al wil hij niet spreken van een limiet. Vervanging door iemand op rust moet immers 200% betaald worden. Het belangrijkste is het programma dat loopt om de beschikbaarheid van de chauffeurs in het algemeen te verhogen. Dat is immers een van de punten waarop De Lijn het meest verschilt van de privé-exploitanten, die anderzijds wel evenzeer te maken krijgen met langdurig ziekteverzuim.

Hij verifieert of de prioritaire lijnen voor gegarandeerde dienstverlening al door alle entiteiten vastgelegd zijn. Oost-Vlaanderen was in elk geval het eerst daarmee klaar. De spreker merkt op dat niet alleen stakingsdreiging een motief is maar bijvoorbeeld ook het bieden van een antwoord op een griepepidemie.

Er bestaat een inventaris van het vastgoed dat De Lijn wil valoriseren. Hij laat in het licht van mogelijke speculatie nakijken of die beschikbaar gesteld kan worden of niet.

De problemen dieesignaleerd worden over Cover, worden het best ook aan De Lijn gemeld, zodat ze kunnen meegenomen worden in de optimalisering van de software zelf.

Minister *Ben Weyts* bevestigt nogmaals dat bij investeringsbeslissingen, los van de MKBA, de exploitatiekosten en inkomsten worden geraamd. De verhouding moet minstens zo goed zijn als de huidige kostendekkingsgraad.

Lies JANS,
voorzitter

Annick DE RIDDER
Joris VANDENBROUCKE,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

app	applicatie
AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
BMI	body mass index
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
ERP	enterprise resource planning
Eurostat	statistical office of the European Union
GEN	Gewestelijk Expresnet
GfK	Gesellschaft für Konsumforschung
gps	global positioning system
hr	human resources
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IT	informatietechnologie
KAR	korteaafstandradio
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (= STIB)
MKBA	maatschappelijke kosten-batenanalyse
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
MTB	metro, tram, bus
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OV	openbaar vervoer
ReTiBo	project registratie, ticketing en boordcomputer
sms	short message service
TEC	Transport en Commun
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn
3D	driedimensionaal