

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 760
van **ELS ROBEYNS**
datum: 28 februari 2018

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 en wordt in Vlaanderen gebruik gemaakt van de reservatie- en planningstool Cover. We zijn nu anderhalf jaar later. Ik zou dan ook graag, ter actualisering van mijn eerdere schriftelijke vraag (nr. 207 van 26 oktober 2016), een evaluatie krijgen aangaande de werking van de belbussen.

1. Wordt de reservatie- en planningstool Cover momenteel in alle Vlaamse provincies gebruikt?
2. Werde het voorbij anderhalf jaar voor iedere gebruiker van de belbus van voor 1 juni 2016 een oplossing geboden voor zijn mobiliteitsvraag? Zo neen, wat zijn de problemen of knelpunten om in een oplossing te voorzien? Graag hierbij de aantallen opgedeeld per provincie?
3. Wat is de huidige bezettingsgraad van de belbus in de diverse Vlaamse provincies?
4. Wat was de bezettingsgraad van de belbus in de diverse Vlaamse provincies vanaf juni 2016? Graag hierbij opdeling op maandbasis.
5. Hoe evalueert de minister de implementatie van de reservatie- en planningstool Cover?
6. Hoeveel klachten gerelateerd aan de invoering van Cover werden ingediend? Graag een opdeling per provincie.
7. Wat is de aard van de ingediende klachten gerelateerd aan de invoering van Cover? Graag een opdeling per provincie.

ANTWOORD

op vraag nr. 760 van 28 februari 2018

van **ELS ROBEYNS**

1. Sinds 1 oktober 2017 wordt het systeem in heel Vlaanderen gebruikt voor het analyseren van verplaatsingen die mogelijk in aanmerking komen voor de reservering, de planning en het gebruik van de belbus.
2. Het systeem dat De Lijn hanteert, is in elk gebied gekoppeld aan het aantal voertuigen dat wordt ingezet, de capaciteit van die voertuigen, de verplaatsingsrelaties die de klanten wensen te maken, en de hieraan gekoppelde reistijd.
Het aanbod is ook enkel beschikbaar gedurende een bepaalde tijdspanne per dag. Deze tijdspanne kan verschillen in functie van de dag waarop de klant zich wenst te verplaatsen (weekdag, zaterdag, zondag, feestdag).
Rekening houdende met deze factoren is het dan ook evident dat niet alle vragen van de klant kunnen worden ingewilligd.
Als de belbus al de aangewezen oplossing is voor de gevraagde verplaatsing, maar:
 - er geen plaats beschikbaar is op het voertuig op het gewenste tijdstip of
 - de reistijd die nodig voor is de verplaatsing van een klant, niet kan worden ingepast tussen de al vastgelegde verplaatsingen of
 - er op het ogenblik dat de klant zich wenst te verplaatsen, is geen aanbod voorzien, dan kan de vraag van de klant niet worden ingewilligd.Meestal wordt er in samenspraak met de klant een alternatief voor de gevraagde verplaatsing gevonden (vroeger vertrekken/later vertrekken,...).
Het is niet mogelijk om een numeriek beeld te geven van het aantal gevallen waarin dit zich voordoet. Veel klanten maken immers reservaties – al dan niet voor meerdere dagen – en laten nadien weten dat zij bepaalde van deze vastgelegde verplaatsingen niet wensen te gebruiken of te wijzigen. Deze annuleringen en de niet door de reiziger aanvaarde oplossingen worden in het systeem op gelijkaardige wijze geregistreerd.
3. Bij de belbussen wordt in het nieuwe systeem het begrip bezettingsgraad niet gehanteerd. Er wordt steeds gesproken over het aantal verplaatsingen/maand (zie deelvraag 4).
4. Aantal verplaatsingen per maand vanaf juni 2016 tot februari 2018 (zie volgende pagina):

	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
okt/16	6.159	28.849	9.877	22.702	44.273
nov/16	5.477	25.920	9.779	22.278	43.542
dec/16	5.429	24.968	9.631	22.752	41.939
jan/17	5.229	29.628	9.851	23.133	44.315
feb/17	5.058	28.357	9.326	23.443	42.633
mrt/17	6.338	33.923	9.136	27.636	46.829
apr/17	5.377	26.683	8.782	21.479	36.339
mei/17	5.645	28.044	9.559	23.345	43.282
jun/17	5.383	27.230	8.063	21.029	39.387
jul/17	4.330	22.899	6.997	17.246	25.973
aug/17	4.790	24.846	7.751	18.073	23.228
sep/17	5.911	30.175	8.056	22.657	32.322
okt/17	5.996	31.500	6.716	23.297	33.037
nov/17	6.680	30.660	6.669	24.287	32.187
dec/17	6.953	27.815	6.387	22.285	29.335
jan/18	6.423	29.577	7.113	24.141	28.437
feb/18	5.977	28.995	6.504	21.908	27.696

Verklaring:

	oud plannings- en reserveringssysteem
	Cover, met verwijzing/combinatie naar/met regulier OV-net indien mogelijk

Belangrijk:

Voor de in de tabel ingekleurde maanden bestaat de mogelijkheid dat het systeem binnen het reguliere aanbod aan openbaar vervoer een alternatief vond via het bestaande vaste lijnennet. Deze reizigers zijn niet opgenomen in de opgenomen cijfers.

De Lijn beschikt over het aantal verplaatsingsvragen van klanten aan wie sinds de ingebruikname van Cover een alternatief voor de belbus werd aangeboden met de trein of vaste lijn of combinatie; dit zijn er in totaal 21.101.

De Lijn kan echter geen uitspraken doen over de gebruiksfrequentie van het aan de klant aangeboden alternatief. Die frequentie is immers gekoppeld aan het al dan niet vaste verplaatsingspatroon en de reden van de verplaatsing: bijvoorbeeld voor een scholier/werknemer gaat het om dagelijkse verplaatsingen en betekent dit ongeveer 40 ritten/maand, voor bezoekers aan bijvoorbeeld de markt gaat het om een wekelijkse verplaatsing en dus 8 ritten per maand. Gebruikers met een vast verplaatsingspatroon contacteren immers, van zodra het vaststaat dat zij voor hun verplaatsingen kunnen terugvallen op het vaste OV-aanbod, de belbuscentrale niet langer. Een lager aantal gebruikers is in deze dus absoluut niet gelijk aan een lager aantal reizigers.

5. Het systeem dat door De Lijn werd uitgewerkt, kadert volledig in de filosofie van de Vlaamse Overheid om een geïntegreerd vervoersysteem op poten te zetten en basisbereikbaarheid te realiseren. In dit systeem heeft elke vervoerslaag een rol en worden deze lagen optimaal op elkaar afgestemd. Het is daarbij logisch dat mensen die (voor een deel van hun traject) een alternatief hebben voor de belbus, dit

alternatief gebruiken. Belbusritten waarbij slechts 1 passagier aanwezig is en die in kostprijs oplopen tot wel 40 euro per reiziger per rit worden hierdoor vermeden. Voor zeer specifieke vervoersvragen mikken we binnen het concept basisbereikbaarheid op (innovatieve) oplossingen binnen het vervoer op maat.

6. In de periode juni 2016-februari 2018 ontving De Lijn iets meer dan 1.000 klantenreacties over de belbus. Ongeveer 80% van deze reacties valt samen met de periode waarin het nieuwe systeem werd opgestart en handelt over de in de deelvraag 7 behandelde bezorgdheden.

Er kan worden gesteld dat, ten overstaan van het aantal in die periode gemaakte verplaatsingen, 0.04% daarvan resulteerde in een klantenreactie.

7. In juni 2016 werd het systeem geïntroduceerd voor de belbussen in Antwerpen, Limburg en Oost Vlaanderen. Na verdere verfijning werd in juli 2017 het systeem uitgerold in West Vlaanderen. In oktober 2017 schakelde ook Vlaams-Brabant over op het nieuwe systeem. De uitrol van het nieuwe systeem resulteerde in elke entiteit in klantenreacties.

Zeker in de opstartfase geven klanten aan niet tevreden te zijn over de aangeboden oplossing, zeker als die aangeboden oplossing verwijst naar de trein, de lijnbus of combinatie van één van beide en de belbus.

Ook het niet kunnen gebruiken ("toegewezen krijgen") van de gevraagde op-/afstaphalte - en de hieraan gekoppelde grotere wandelafstand, zorgde bij de wijziging van het systeem voor de nodige ergernissen.

Tenslotte zorgde ook het omschakelen van een vaste theoretische reistijd naar een reistijd die rekening houdt met de al geboekte verplaatsingen en de beschikbare capaciteit, bij de klant voor enige misnoegdheid.

Omdat het klachtenbeeld overal hetzelfde is, is een verdere opdeling per entiteit niet relevant.

De pieken in het aantal klantenreacties over de belbus in 2016 en 2017 kunnen dus duidelijk worden gelinkt aan de opstart van het nieuwe reserveringssysteem in de verschillende entiteiten. In 2016 noteerden we de meeste klachten in juni, juli en september, meteen na de opstart van het systeem in Antwerpen, Limburg en Oost-Vlaanderen.

In 2017 concentreren de reacties zich vooral in de periode juli-oktober 2017. De koppeling met de opstart van het systeem in West Vlaanderen in juli-augustus, met uitlopers van reacties van scholieren, die gebruik maken van het systeem (augustus-september 2017) en de reacties vanuit Vlaams-Brabant, gekoppeld aan de opstart in oktober 2017, is ook zeer duidelijk: een piek in september-oktober 2017.

Het is eigen aan verandering dat mensen hier in het begin weigerachtig tegenover staan. In die zin is het ook belangrijk te melden dat enkele maanden na het opstarten van het nieuwe systeem de klachten in elke regio sterk teruggevallen zijn.