



Vlaams
Parlement

ingediend op **1560** (2017-2018) – Nr. 1
17 april 2018 (2017-2018)

Verslag van de gedachtewisseling

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
uitgebracht door Annick De Ridder en Karin Brouwers

over het ReTiBo-dossier van De Lijn

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;
An Christiaens, Jenne De Potter, Cindy Franssen, Orry Van de Wauwer;
Emmily Talpe, Daniëlle Vanwesenbeeck;
Yasmine Kherbache, Bert Moyaers;
Ingrid Pira.

Toegevoegde leden:

Anke Van dermeersch.

INHOUD

1. Voorafgaande opmerking van de voorzitter.....	4
2. Toelichting door minister Ben Weyts	4
3. Toelichting door Roger Kesteloot	5
3.1. Doelstellingen ReTiBo	5
3.2. ReTiBO hoofdopdracht – historiek	5
3.3. Tastbare resultaten 2013-2017	6
3.4. Evaluatie van de hoofdleverancier THV Profa	6
3.5. Recente historiek van de softwareleveringen	6
3.6. Geplande realisaties	7
3.7. Planning functionaliteiten voertuigen	7
3.8. ReTiBo projectbudget en evolutie	7
4. Vragen en opmerkingen van de leden	8
4.1. Tussenkost van Joris Vandenbroucke	8
4.2. Tussenkost van Marino Keulen	9
4.3. Tussenkost van Björn Rzoska	10
4.4. Tussenkost van Karin Brouwers.....	11
4.5. Tussenkost van Annick De Ridder	12
5. Antwoorden van minister Ben Weyts.....	12
6. Antwoorden van Roger Kesteloot.....	13
7. Replieken	14
7.1. Repliek van Marino Keulen	14
7.2. Repliek van Joris Vandenbroucke	15
7.3. Repliek van Roger Kesteloot	15
7.4. Bijkomende repliek van Marino Keulen.....	15
Gebruikte afkortingen.....	16
Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 15 maart 2018 een gedachtewisseling over het ReTiBo-dossier van De Lijn met Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn, en Roger Kesteloot, directeur-generaal van de VVM-De Lijn.

Voorafgaand werd op vraag van de commissieleden en via de parlementsvoorzitter aan minister Weyts gevraagd om de relevante documenten in dit dossier ter beschikking te stellen met als doel inzicht te krijgen in de historiek van het ReTiBo-dossier vanaf de aanbesteding tot op heden. Het gaat dan onder meer over de beslissingen van de raad van bestuur en de raad van directeurs, contracten, facturen, bedongen compensaties enzovoort.

Op dinsdag 6 maart 2018 ontving de parlementsvoorzitter een aantal digitale documenten. Deze werden via de intranetpagina van de commissie beschikbaar gesteld. Een ander deel van de documenten bevond zich in vier mappen. Voor deze documenten werd door minister Weyts de vertrouwelijkheid ingeroepen, gemotiveerd door het zogenaamde non-disclosure agreement. Deze documenten werden van 6 tot 23 maart 2018 ter inzage gelegd in het kantoor van de secretaris-generaal, waarbij er notities mochten worden genomen maar geen kopies of foto's (artikel 90, 5, en artikel 104, 2, van het Reglement).

Roger Kesteloot maakte gebruik van een powerpointpresentatie die terug te vinden is op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

1. Voorafgaande opmerking van de voorzitter

De *voorzitter* wijst op de Reglementsbepalingen die mogelijks van toepassing zijn. Een deel van de documenten die werden overgemaakt zijn op vraag van minister Ben Weyts aan de geheimhouding onderworpen en werd ter inzage gelegd bij de secretaris-generaal van het Vlaams Parlement. Bij een eventuele bespreking van deze vertrouwelijke documenten, zal dit in besloten vergadering moeten gebeuren.

2. Toelichting door minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* vat de krachtlijnen samen van de aanpak in dit dossier. Het ReTiBo-project is uitgedacht in de periode 2007-2009 en in 2011 gegund. De streefdatum voor oplevering was toen 2014. Bij de start van de legislatuur heeft hij vastgesteld dat het project niet afgerond raakte en niet altijd even betrouwbaar was, mede door het toevoegen van steeds nieuwe functionaliteiten. Het vormt ook nog steeds geen stabiele basis om nieuwe technologieën op te enten. In het voorjaar 2015 heeft hij bij de goedkeuring van het meerjarig investeringsprogramma gevraagd om de scope te herleiden tot wat op relatief korte termijn zeker opgeleverd kon worden. Verder werd er op basis van deze oefening een strikt taakstellend budget vastgelegd van 149,8 miljoen euro om de bruikbare functionaliteiten te operationaliseren en de zaken die eenvoudig konden worden afgewerkt, uit te voeren. Eind 2017 was er ongeveer 140 miljoen euro vastgelegd, waarvan 18 miljoen euro in de huidige zittingsperiode.

Er werd ook beslist om toekomstige IT-projecten niet meer te koppelen aan ReTiBo. In de plaats zal er worden gebruikgemaakt van zogenaamde 'proven technology'. Hij apprecieert dat vele commissieleden deze aanpak steunen. Het is de beste manier om snel vooruit te gaan en om zo veel mogelijk van de al gedane investeringen te benutten. Dit weerlegt de krantenkop waarin werd gesteld dat er 150 miljoen euro werd verspild en dat het ReTiBo-project wordt stilgelegd. De minister is er zich wel van bewust dat een transparante uitleg en gedetailleerde toelichting nodig is, die Roger Kesteloot zal verstrekken.

3. Toelichting door Roger Kesteloot

Roger Kesteloot dankt de commissievoorzitter en de commissieleden voor het begrip in verband met de vertrouwelijkheid van de documenten. Ter verantwoording daarvoor verwijst hij naar de zogenaamde non-disclosure agreements. Dat is extra belangrijk omdat de softwareleverancier van het consortium waarmee een contract werd afgesloten in gebreke werd gesteld. Die gesprekken zijn lopende.

In aansluiting op de minister zegt hij dat de framing in de media dat er 150 miljoen euro werd weggegooid absoluut niet klopt met de realiteit. Hij zal dit in de verdere toelichting verduidelijken.

3.1. Doelstellingen ReTiBo

Een van doelstellingen van ReTiBo was het comfort van de reizigers te bevorderen door samen met TEC, MIVB en NMBS te komen tot één MOBIB-kaart. Ten tweede moet ReTiBo het huidige, verouderde magnetische systeem vervangen. De onderhoudskosten daarvan lopen op en wisselstukken zijn schaars. Verder is het de bedoeling om te zorgen voor betere en meer volledige beheersinformatie zoals bijvoorbeeld reizigersaantallen. Op die manier kan er meer vraaggestuurd worden gewerkt.

Tot slot werd er gestreefd naar een open platform dat nieuwe ontwikkelingen mogelijk maakte, zoals dynamische verkeerslichtenbeïnvloeding en een vernieuwd reizigersinformatiesysteem.

3.2. ReTiBO hoofdopdracht – historiek

Vervolgens schetst Roger Kesteloot kort de historiek van het dossier. De doelstelling van het eengemaakte vervoerbewijs dateert van 2006. Er werd een bestek opgemaakt in 2009. In augustus 2011 werd de hoofdopdracht toegewezen aan de THV Profa bestaande uit Prodata Systems, Prodata Mobility en Fabricom GDF Suez. Tot de hoofdopdracht behoorde: de levering van hardware (boordcomputers, chauffeursconsoles, validatoren, voorverkoopautomaten, kaartprinters) en bijhorende installatiewerken; het organiseren van de 'frontoffice' en 'backoffice' software (licenties, ontwikkeling, integratie met de systemen van De Lijn); opleiding van chauffeurs en lijnwinkelmedewerkers; en onderhoudscontracten voor hardware en software. De oorspronkelijke opleveringsdatum was einde 2014.

Eenmaal de opdracht was gestart traden al snel significante vertragingen op bij de voertuiginstallaties en de softwareopleveringen. Na onderzoek van een aantal scenario's heeft dit in juni 2013 geleid tot de herzieningsovereenkomst (die ook ter inzage lag) en de zogenaamde overeenkomst gewijzigde planning (ALG-08) van februari 2015.

In tussentijd werd Prodata Mobility Systems in 2014 overgenomen door de Oostenrijkse onderneming Kapsch CarrierCom.

Roger Kesteloot toont vervolgens afbeeldingen van de validator, de chauffeursconsole, een MOBIB-kaart (zie slide 5), het testlaboratorium in Kessel-Lo (zie slide 6) en de installatie van de hardware in de bus (zie slide 7). Bij de installatie werd al vertraging opgelopen voor de eerste herzieningsovereenkomst als gevolg van de verscheidenheid aan voertuigen en bekabeling (vooral bij de privé-exploitanten). Slide 8 toont een ticketautomaat die wacht op de installatie van de software.

3.3. Tastbare resultaten 2013-2017

Er zijn echter wel tastbare resultaten in tegenstelling tot wat sommige media lieten uitschijnen. Hij verwijst naar het schema op slide 9. De Lijn startte met een pilootproject in een aantal bussen in Vlaams-Brabant en een pilootproject voor verkeerslichtenbeïnvloeding via KAR en de boordcomputer.

De belangrijkste verwezenlijking werd uitgerold in 2014 met 950.000 MOBIB-kaarten voor 65-plussers. Dat abonnement was oorspronkelijk gratis. Het werd in 2015 betalend waarbij 340.000 65-plussers een abonnement hebben aangekocht op hun MOBIB-kaart. Verder werd er gewerkt aan de interoperabiliteit wat één van de hoofddoelen was. Vanaf 2016 werd het mogelijk om online een abonnement aan te kopen, en later via andere verkoopkanalen. Roger Kesteloot toont een grafiek en tabel met de evolutie van het aantal abonnementen op de MOBIB-kaart (zie slides 10 en 11). Eind juni 2018 worden meer dan een miljoen actieve vervoerbewijzen op de MOBIB-kaarten verwacht (zie slide 12). Dat betekent dat, samen met de magnetische kaarten en de sms- en M-tickets, De Lijn op schema is voor de volledige reizigersregistratie tegen eind juni 2018. Ondertussen voerde De Lijn een campagne over de verplichting om te registreren met de MOBIB-kaart. Dat zal gecombineerd worden met andere meetwijzen om betrouwbare beheersinformatie te krijgen.

Hij herhaalt dat de MOBIB-kaart functioneert bij NMBS, De Lijn, TEC en MIVB. Verder werd qua interoperabiliteit het JUMP-vervoerbewijs voor het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en de City Pass Gent/Antwerpen geïntegreerd in de MOBIB-kaart.

Andere vormen van combimobiliteit zijn de samenwerking met deelfietssysteem Villo! en Interparking in Brussel en de NMBS-parkings. De dochteronderneming van de vier openbaarvervoermaatschappijen onderzoekt ook hoe autodeelsystemen kunnen geïncorporeerd worden.

3.4. Evaluatie van de hoofdleverancier THV Profa

De evaluatie van hoofdleverancier THV Profa levert volgens Roger Kesteloot een gemengd beeld op (zie slide 19). Los van de vertraging van de installatie, functioneert de hardware goed. Het gaat om 4500 boordcomputers en aanraakschermen voor chauffeurs en 12.000 valideertoestellen. 196 verkoopautomaten zijn klaar zodra de software is opgeleverd.

De installatiewerken liepen aanvankelijk vertraging op. Nadien werd deze ingelopen waardoor alle voertuigen waren uitgerust in november 2014.

De frontoffice software (op de valideertoestellen) werkt. Echter wat backoffice software en integratie met eigen systemen van De Lijn betreft, staat het licht op rood. In de offerte van THV Profa werd ervan uitgegaan dat 80 procent van de software en de functionaliteiten 'off the shelf' beschikbaar was, met andere woorden reeds door hen ontwikkelde software zou grotendeels herbruikbaar zijn voor de toepassingen van De Lijn. Twintig procent zou dan ontwikkeld worden in functie van wat door De Lijn werd gevraagd. Uiteindelijk bleek het ruwweg omgekeerd te zijn. Tachtig procent moest geleverd worden door een leverancier die daar niet op voorzien was.

3.5. Recente historie van de softwareleveringen

Kapsch CarrierCom heeft na de overname van Prodata Mobility Systems in september 2015 het project management voor de softwareleveringen in handen genomen. In de periode 2016-2017 werd de backoffice software regelmatig

aangeleverd maar met flinke vertraging en soms ook suboptimale kwaliteit. In het najaar 2017 werd THV Profa door De Lijn in gebreke gesteld. Momenteel lopen er onderhandelingen over een nieuwe overeenkomst gewijzigde planning (ALG-09). Roger Kesteloot beklemtoont dat zowel in 2013 als nu het scenario werd bestudeerd om de stekker eruit te trekken. Twee keer werd vastgesteld dat zowel inzake budgettaire impact als verdere timing een overeenkomst met de huidige leverancier de voorkeur geniet, maar dan wel op basis van een andere aanpak, bijvoorbeeld met een andere onderaannemer (IVU) voor bepaalde backoffice software. De gesprekken lopen verder. De Lijn ontving een voorstel van THV Profa voor de verdere levering van de software (zie slide 21).

3.6. Geplande realisaties

Roger Kesteloot toont slide 22 met een tijdsschema voor de geplande realisaties van de ticketing 2018-2019. Einde tweede kwartaal 2018 is er de volledige reizigersregistratie. Er komt een verdere automatisering van de MOBIB-abonnementen. Er zal begonnen worden met de installatie van de ticketautomaten. De bedoeling is om ook een oplossing te vinden voor de ticketing voor occasionele reizigers wat moet toelaten om tegen eind 2019 het magneetkaart-systeem te verwijderen.

Ondertussen zit De Lijn niet stil. Het bestek van 2009 is, zeker voor de occasionele reizigers, voorbijgestreefd door nieuwe technologieën. Daarom werd nagegaan welke functionaliteiten uit dit bestek niet meer nodig zijn en vervangbaar zijn door nieuwe methodes. Hij toont slide 23 met een infografiek van de Deense expert Søren Sørensen over de nieuwe ontwikkelingen. De Lijn speelt hier al op in via onder andere het sms-ticket en het M-ticket. Meer en meer gaat men de richting uit van de smartphone voor een contactloos vervoerbewijs om zich zo in te schakelen in Mobility-as-a-Service voor combimobiliteit. Het M-ticket wordt ook aangeboden via apps van een aantal partners zoals Olympus, Be-Mobile en Mobiflow. Er werd gekozen om hierbij de markt te laten spelen. Nieuw is tot slot een mobiele tienrittenkaart via de app van De Lijn.

3.7. Planning functionaliteiten voertuigen

Belangrijk is de reizigersinformatie die ook al meerdere malen aan bod kwam in de commissie. Roger Kesteloot zegt dat De Lijn hiervoor een bijzonder belabberd figuur slaat. Dat blijkt ook uit tevredenheidsonderzoeken en klantenreacties. Momenteel wordt een tussentijdse oplossing uitgetest om deze realtime-informatie voor apps, halteborden en website in het voorjaar 2018 kwalitatief aanzienlijk te verbeteren. De grote stationsborden zullen hierin nog niet zijn opgenomen. Hij wenst er nog geen exacte datum op te kleven omdat het project zich nog in de testfase bevindt. Het uiteindelijke doel is om te komen tot een totaaloplossing, met inbegrip van de stationsborden in het voorjaar van 2019 (zie slide 28).

Roger Kesteloot toont een grafiek met de planning voor de realtimereizigersinformatie. Voor de chauffeur is het belangrijk om het verloop van zijn rit op een zogenaamd parelsnoer te kunnen volgen. Dat is gepland in de verdere uitrol in 2018. Hij verwijst voor de andere toepassingen naar de grafiek. Het doel is om eind 2019 het project af te ronden.

3.8. ReTiBo projectbudget en evolutie

Het is niet zo dat er 150 miljoen euro vergeefs is besteed (zie slide 30). Van het taakstellend budget van 149,8 miljoen euro gaat ongeveer 80 miljoen euro naar de geleverde hardware die in gebruik is. 16,8 miljoen gaat naar licenties voor en

ontwikkeling van software. 13 miljoen euro is bestemd voor de implementatie van de software; 1,2 miljoen euro voor ICT-infrastructuur; 8,1 miljoen euro voor het testen en keuren van de hard- en software; 29,7 miljoen euro voor projectbeheer (met onder meer opleidingen en communicatie); en nog enkele diverse kosten. Roger Kesteloot wijst erop dat de, weliswaar problematische, ontwikkeling van software slechts een beperkt aandeel uitmaakt van het budget.

Van de 149,8 miljoen euro werd al 139,6 miljoen euro vastgelegd en 131,3 miljoen euro gefactureerd per 31 december 2017.

Hij overloopt vervolgens de evolutie van het projectbudget. De raming van 2009 bedroeg 120,1 miljoen euro (omgerekend naar prijzen van januari 2018: 140,1 miljoen euro). Het verschil met de 149,8 miljoen euro bestaat uit: 6,2 miljoen euro goedgekeurde bijbestellingen (onder meer een upgrade van de hardware-processor en een uitbreiding van het aantal verkoopautomaten van 65 naar 196 stuks); 1,8 miljoen euro voor de kleine uitbreiding voor de koppeling aan een ander project Dagelijkse Operaties Exploitatie; 9,8 miljoen voor de uitloop voor hardware en installaties; en 11,9 miljoen euro voor de uitloop voor softwareopleveringen (zie slide 31).

Door de strikte budgetopvolging blijft men op dit ogenblik binnen het taakstellend budget.

Om te anticiperen op een aantal vragen voegt hij toe dat de actieve abonnementen van De Lijn ondertussen kunnen opgeladen worden op de kaarten van de andere openbaarvervoerbedrijven. De interoperabiliteit is ook hiervoor gerealiseerd. Momenteel zijn 1824 abonnementen van De Lijn op andere kaarten opgeladen, waarvan ongeveer 1400 op een MIVB-kaart, en 400 op een NMBS-kaart.

4. Vragen en opmerkingen van de leden

4.1. Tussenkoms van Joris Vandenbroucke

Joris Vandenbroucke vindt het goed dat, na zijn vraag om uitleg op 1 februari 2018 (*Vragen om uitleg*, VI.Parl. 2017-18, nr. 957), de commissie nu dieper kan ingaan op het dossier. Op 25 januari 2018 verklaarde Roger Kesteloot in de pers dat het grootste deel van de 150 miljoen euro, goed is besteed. Dat staat tegenover de reiziger die moet wachten op een bus waarvan hij niet weet of en hoeveel hij vertraging heeft en die in de bus niet kan aflezen welke de volgende halte is. Dat is bij de MIVB al een hele tijd mogelijk.

De spreker citeert een volgens hem cruciale zin uit het antwoord van de minister op zijn vraag om uitleg: "Het is de combinatie van een zeer ingewikkeld en ambitieus project gekoppeld aan een relatief kleine speler zonder 'proven technology' die ervoor gezorgd hebben dat het ReTiBo-project geen succes is geworden (...).".

Een eerste les die volgens Joris Vandenbroucke moet getrokken worden, is dat het bij omvangrijke ICT-projecten niet mogelijk is om in te schatten welke applicaties tegen wanneer en tegen welke kost klaar zullen zijn. Hij verwijst naar het interessante en provocerende opiniestuk in *De Tijd* van 8 februari 2018 van Jeroen Lemaire, CEO van softwareontwikkelaar In The Pocket met als titel 'Het IT-fiasco van De Lijn kon perfect vermeden worden'. Daarin heeft hij het ook over 30 miljoen euro die door de NMBS werd uitgegeven voor een ticketingsysteem dat in aanbouw was maar niet wordt afgewerkt. Jeroen Lemaire meent dat het onmogelijk is om voor grote IT-projecten op voorhand timing, scope en budget in te schatten. IT-bedrijven schrijven op de aanbestedingen van

dergelijke projecten in zonder te weten of ze de voorwaarden kunnen respecteren. Daarom pleit hij voor de ontwikkeling van onderdelen in kleine teams en om die onmiddellijk te laten proefdraaien en al doende te verbeteren. Zo krijgt men een zicht op hoe snel men vooruitgang boekt. Dat vraagt een zekere vertrouwensband tussen klant en leverancier. Deze zogenaamde 'agile' aanpak past beter bij dergelijke grote IT-projecten. Zal De Lijn voor dergelijke dossiers in de toekomst werken met zo'n aanpak?

Wordt de interne organisatie van De Lijn aangepast op basis van de ervaringen met het ReTiBo-dossier? En zo ja, op welke manier.

Wat de reizigerstellingen betreft, stelde Roger Kesteloot op 25 januari 2018 in de pers dat er wordt geëxperimenteerd met 3D-camera's. Op 1 februari 2018 stelde de minister dat halfweg 2018 de reële reizigersaantallen kunnen gerapporteerd worden. Wat wordt met dit laatste bedoeld? Gaat het dan alleen over de houders van de MOBIB-kaart of over alle reizigers, ongeacht het gebruikte vervoersbewijs? De term experimenteren staat ook in schril contrast met andere openbaarvervoermaatschappijen waar de reizigersaantallen gekend zijn. Kan de door de MIVB gebruikte technologie niet worden gebruikt?

Het is voor Joris Vandenbroucke niet duidelijk wat de timing is voor de actuele tijdsinformatie voor chauffeurs en reizigers. Bij de bespreking van de beleidsbrief stelde de minister dat dit in het eerste kwartaal van 2018 beschikbaar zou zijn. Op 1 februari specificeerde de minister dat eind maart 2018 er halte aankondiging zal zijn op de voertuigen en daarna op de halte- en stationsborden. De tabel die door Roger Kesteloot werd gepresenteerd, lijkt een andere timing aan te geven. Wanneer gaan reizigers op tram en bus kunnen rekenen op actuele tijdsinformatie?

Daarnaast zijn er de halteborden aan enkele grote haltes en in de stations. Maar er is ook behoefte aan die informatie aan kleinere haltes. Hij verwijst naar het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en de MIVB waar realtime-informatie al op kleinere borden en aan nagenoeg alle haltes beschikbaar is. Wanneer kan dit verwacht worden in Vlaanderen en hoeveel haltes zullen hiermee worden uitgerust?

4.2. Tussenkomen van Marino Keulen

Marino Keulen zegt dat een politicus de gave van verontwaardiging niet mag verliezen. Men mag van een verkozenen des volks niet verwachten dat hij nu zegt dat met dit dossier pech is gemoeid en dat men nog even geduld moet hebben. Hij moet scherp toezien op de besteding van het belastinggeld. Hij wil menselijk zijn maar vraagt zich af hoe lang het ReTiBo-dossier nu al aansleept. Hoe vaak al werden er telkens nieuwe timings vooropgesteld? Zelf heeft hij hierover al twee actuele vragen gesteld, zes vragen om uitleg en zeventien schriftelijke vragen.

Bij ICT-dossiers bij de overheid gaat het telkens om een onevenwicht: aan de ene kant is er de IT-wereld met haar kennis en jargon en aan de andere kant is er de overheid die hieraan compleet overgeleverd is.

Het gaat om 150 miljoen euro en, het zou er nog moet aan mankeren, die is uiteraard niet allemaal weggegooid. Dat betekent daarom niet dat er niets aan de hand is. De hardware mag dan in orde zijn, de software blijft een groot vraagteken. De aanvankelijke opzet was om te weten hoeveel reizigers er waren en wat hun traject is. In 2018 zijn deze gegevens nog steeds niet voorhanden. Hij herinnert uit zijn periode dat hij minister was in de Vlaamse Regering dat het aantal reizigers werd berekend aan de hand van een nogal maximalistisch

ingevulde vork, gevolgd door een succesbericht in de krant. Terwijl de MIVB en de NMBS ondertussen wel het aantal reizigers kennen.

Een andere doelstelling was het aanbieden van één vervoerbewijs voor de verschillende aanbieders van openbaar vervoer. Dat zou nu worden opgeleverd.

Wat realtime-informatie betreft zijn de resultaten belabberd. Verkeerslichtenbeïnvloeding via KAR was een laatste doel. Dat is ook nog een vraagteken.

Bijkomende vraag is wat de nieuw vooropgestelde timings waard zijn. Werd er nooit aan gedacht om het grootschalige project op te delen naar opzichzelfstaande onderdelen? Nu lijkt het een ketting waarbij de ene vertraging een andere, nieuwe vertraging tot gevolg heeft.

Hij kan zich inbeelden dat Roger Kesteloot zich vaak heeft afgevraagd waar De Lijn is in verzeild geraakt en hoe van dit project af te geraken. Maar ondertussen heeft het project al zo veel geld gekost dat het moeilijk wordt om het nog stop te zetten. Telkens denkt men met een kleine extra stap dat de eindmeet in zicht is, maar het lukt telkens niet. De cruciale vraag is dus hoe zeker men is dat de nieuwe timings gehaald zullen worden. Hij gelooft oprecht dat het hier niet gaat om kwaad opzet van het management maar Roger Kesteloot is wel de persoon die hierop mag aangesproken worden.

4.3. Tussenkoms van Björn Rzoska

Björn Rzoska heeft de krantentitels van bij het begin van het project naast elkaar gezet. In augustus 2011 werd het slimme ticketingsysteem gelanceerd. Hij geeft een bloemlezing met onder meer volgende titels: Forse vertraging van nieuw ticketingsysteem De Lijn (november 2012); Crevits wil stilaan knopen doorhakken over timing nieuw ticketingsysteem De Lijn (7 maart 2013); Volgende halte: onbekend (zomer 2016); Misschien wachtte Godot op zijn MOBIB-kaart en was dat de reden waarom hij nooit opdook (november 2017).

Hij heeft de terbeschikkinggestelde mappen bekeken waarvan hij enkele aan de kant heeft geschoven omwille van het jargon.

Over het non-disclosure agreement dat werd ingeroepen heeft hij informatie ingewonnen bij enkele advocaten. Het is logisch dat dit gebeurt voor producten, aangeleverde diensten en software die een zekere uniciteit hebben. Maar dit inroepen voor de juridische dispuuten en de briefwisseling tussen De Lijn en de THV, vindt hij beneden alle peil. Dat is een beknotting van het parlementaire controlerecht en misbruik van het non-disclosure agreement.

Uit de documenten heeft hij afgeleid dat er al vrij snel een probleem opduikt. Dat blijkt ook uit de presentatie. In de zomer van 2012 duikt al een fundamenteel dispuut op over de zogenaamde off-the-shelfproducten waarbij De Lijn uitging van 80 percent van dergelijke producten terwijl de THV eerder uitgaat van het omgekeerde. Daarbij komen een aantal nevendossiers, waarbij de verantwoordelijkheid deels bij De Lijn ligt, en waarbij wordt vastgesteld dat de bussen van de private exploitanten voor heel wat problemen zorgen. Ze zijn namelijk niet standaard op dezelfde manier uitgerust zodat men op maat aanpassingen moet doen. De manier waarop De Lijn meegaat in dit verhaal met een budgetverhoging van 97 naar 150 miljoen euro doet hem de wenkbrauwen fronsen.

Björn Rzoska zal niet vragen naar nieuwe timings voor de verschillende onderdelen omdat uit het verleden blijkt dat deze timings telkens om allerlei redenen niet haalbaar zijn.

Tot slot zou het volgens hem een parlement waardig zijn dat een externe auditor met het dossier aan de slag gaat. Voor een parlements lid is het moeilijk om uit de duizenden bladzijden documenten verantwoordelijkheden vast te stellen. Was het bestek van De Lijn niet goed opgesteld? Of was de THV niet in staat om de beloofde leveringen niet na te komen? Voor hem tart dit dossier elke verbeelding en is een doorlichting noodzakelijk om na te gaan wat er is fout gelopen en welke lessen hieruit kunnen worden getrokken.

4.4. Tussenkomenst van Karin Brouwers

Karin Brouwers wijst erop dat in het verleden het belang van ReTiBo om de exacte reizigersaantallen te kennen door iedereen werd onderschreven. Zij verwijst naar de vroegere besprekingen van het jaarverslag van De Lijn of de evaluaties van de beheersovereenkomst waarbij Roger Kesteloot telkens opnieuw moest toegeven dat hij een aantal reizigersgegevens niet kon bezorgen omdat ReTiBo niet klaar was. Op 10 oktober 2013 was er een gelijkaardige gedachtewisseling over de herzieningsovereenkomst met de THV (*Parl.St.* VI.Parl. 2013-14, nr. 2224/1). Toen somde Roger Kesteloot de scenario's op die voorlagen. Er werd gekozen voor het scenario met de snelste realisatie en de laagst verwachte meerkosten in plaats van het stopzetten van het project. Er werden toen ook een aantal streefdata vooropgesteld: tegen het najaar 2016 zou het hele ReTiBo-project zijn uitgerold. Dat bleek ondertussen ook te optimistisch, ook al werden toen al kritische vragen gesteld over bijvoorbeeld de koppeling van het ticketingsysteem met de boordcomputer. De vraag die zich nu stelt is waarom er opnieuw een vooropgestelde deadline niet wordt gehaald. Als opnieuw blijkt dat er geen vooruitgang wordt geboekt, moet men de vraag durven stellen of er geen betere opties zijn. Nu wordt eind 2019 vooropgesteld.

Na de herzieningsovereenkomst hadden er eigenlijk geen verrassingen meer mogen opduiken. Vanwaar dan nog de drie jaar extra vertraging na de tweede opleverdatum van 2016?

Heeft het feit dat de nieuwe City Pass niet verkocht wordt door De Lijn, ook te maken met het falende ReTiBo-project?

Wanneer werd duidelijk dat de herzieningsovereenkomst van 2013 niet nageleefd zou kunnen worden? Welke actie werd toen ondernomen. Hoeveel van de 5,4 miljoen euro die zou worden betaald afhankelijk van het vooruitgaan van het project, werd effectief betaald? En hoeveel werd er gevraagd en ontvangen op basis van de boeteclausules?

Er was de overeenkomst gewijzigde planning ALG-08 in februari 2015. Er wordt nu een nieuwe aangekondigd, namelijk ALG-09. Wat houden deze gewijzigde plannen in en zijn ze vergelijkbaar met de herzieningsovereenkomst? Moet dit worden goedgekeurd door de Vlaamse Regering? Werden er door De Lijn nieuwe budgetten gevraagd voor deze gewijzigde plannen?

Maken de ondertussen sterk geëvolueerde technologie-toepassingen het niet eenvoudiger, sneller en goedkoper? Deels werkt men al met innovatieve oplossingen zoals bijvoorbeeld de uitrol van het M-ticket in samenwerking met onder meer Be-Mobile. Het gevaar bestaat dat systemen worden uitgerold die op dat moment al achterhaald zijn. Duidelijkheid en gebruiksgemak zijn ook cruciaal. Daar kan op ingezet worden door gebruik te maken van de nieuwste digitale technologie. Dat is essentieel om burgers op de tram en bus te krijgen. Duidelijke, digitale informatieborden en halte-aankondiging zijn daar voorbeelden van.

Karin Brouwers vraagt zich af of er een voldoende commerciële instelling is bij De Lijn. Die bedenking kwam bij haar op toen zij de map met briefwisseling doornam. Ook zij vindt het vreemd dat deze map onder het non-disclosure agreement valt.

We staan volgens haar aan de vooravond van een mobiliteitsrevolutie met zelfrijdende wagens, Mobility-as-a-Service enzovoort. Ook De Lijn moet hierop voorbereid zijn, en heeft nood aan een geloofwaardig ICT-verhaal en aan een visie op het openbaar vervoer van de toekomst en een adequaat beleid en bestuur met een moderne organisatie. Er wordt aan gewerkt, maar de vraag stelt zich of De Lijn geen externe kennis hiervoor in huis moet halen. Welke lessen trekken de minister en De Lijn op dat vlak uit het ReTiBo-dossier? Welke stappen zullen worden ondernomen om De Lijn bij de tijd te houden op ICT-vlak en klaar te stomen voor de toekomstige uitdagingen?

4.5. Tussenkost van Annick De Ridder

Annick De Ridder herinnert aan de oorsprong van het ReTiBo-project die dateert uit 2006-2007 toen er een totaal andere visie was op openbaar vervoer: een blinde aanbodpolitiek die niet erg vraaggericht was. De reizigerstellingen waren fictief. Er werd daarop een doorlichting gevraagd van De Lijn waarna beslist werd tot ReTiBo. Niet iedereen binnen de organisatie en op politiek niveau was daar destijds even gelukkig mee. Ondertussen zijn de geesten gerijpt en bestaat er kamerbreed eensgezindheid om naar een meer vraaggericht openbaar vervoer te gaan. Registratie is daarbij geen doel op zich maar het middel om tot een betere dienstverlening voor de reiziger te komen.

De spreker beaamt dat vele van de documenten onleesbaar waren door het technische jargon. De inzage in de documenten had voor haar geen meerwaarde. Het was al geweten dat er te veel extra functionaliteiten werden voorzien en dat er te weinig flexibel werd gewerkt waardoor aanpassingen werden bemoeilijkt.

Er werd veel tijd verloren maar belangrijk is voor haar dat het dossier nu eindelijk kan worden afgerond. Zij is verheugd om in de beheersovereenkomst te lezen dat na het tweede kwartaal van 2018 het werkelijk aantal reizigers zal gerapporteerd worden. Dat is voor haar cruciaal zodat het aanbod kan afgestemd worden op de vraag. Eveneens essentieel is de informatie voor de reizigers in de voertuigen en aan de haltes. Dit kan niet langer op de lange baan worden geschoven. Ze hoopt dat De Lijn en de raad van bestuur er op toezien dat deze nieuwe ijkpunten worden gehaald. Ze zal dit blijven opvolgen in de commissie.

5. Antwoorden van minister Ben Weyts

Minister *Ben Weyts* heeft maar één vraag gehoord die voor hem was bestemd, namelijk over de lessons learned. Een eerste les is volgens hem dat zogenaamde 'proven technology' het uitgangspunt voor dergelijke projecten moet zijn. Bovendien moet men zich niet laten verblinden door bepaalde hypes. De analogie loopt niet helemaal gelijk maar hij geeft het voorbeeld van de autonoom rijdende voertuigen. Het gaat om een technologie die absoluut toekomstperspectieven biedt, maar wat is de extra rol hierin van de Vlaamse overheid? Er werd beslist om het beleid te richten op de niche waarin de Vlaamse overheid expertise heeft, namelijk bustechnologie. Hij verwijst naar het proefproject met De Lijn op het gesloten parcours van de luchthaven van Zaventem met een autonoom rijdende shuttle.

6. Antwoorden van Roger Kesteloot

Roger Kesteloot zegt in verband met het non-disclosure agreement dat hij begrip heeft voor de controleopdracht van de commissie, maar het is op advies van juristen van De Lijn dat de briefwisseling hieronder zou vallen. Dat geldt des te meer gezien de lopende ingebrekestelling. Hij betreurt woordgebruik zoals 'wegsteken'. Het ter beschikking stellen van de briefwisseling duidt net op het tegendeel. Het kan niet de bedoeling zijn om de eigen positie bij de ingebrekestelling te verzwakken door deze briefwisseling publiek te maken. Dat is de enige reden.

Welke zijn de lessons learned? Hij heeft ook het opiniestuk gelezen dat door Joris Vandenbroucke werd aangehaald. De auteur heeft volgens Roger Kesteloot gelijk. Alleen was er in de periode 2006-2009 weinig sprake van een agile aanpak in de IT-sector. De les die hieruit te trekken valt is om zelf op een meer wendbare manier met dergelijke projecten om te gaan: kortere sprints en afgebakende, beperkte scopes zodat de oplevering stukje bij stukje in de hand kan worden gehouden. Ten tweede moet er zoveel mogelijk gewerkt worden met proven technology die off the shelf beschikbaar is. Dat was wel initieel de bedoeling: het uitgangspunt was dat 80 procent van de software al bestond en, mits enkele aanpassingen, bruikbaar was voor de systemen van De Lijn. Er werd echter niet geleverd wat er in de 'best and final offer' stond. De Lijn heeft pas in de loop der tijd vastgesteld dat de leverancier de overeenkomst niet kon nakomen. De te trekken les is om nog beter toe te zien dat kan en wordt geleverd wat is beloofd. De vraagstellers hadden het over boeteclausules maar deze boetes zijn erg beperkt in vergelijking met de grootte van dergelijke projecten. De mogelijkheden zijn wat dat betreft grotendeels al uitgeput, op enkele honderdduizenden euro's na. 6 à 7 miljoen euro aan mogelijke boetes op ongeveer 150 miljoen euro is geen sterke onderhandelingspositie.

Als kanttekening merkt de spreker op dat de huidige wetgeving op de overheidsopdrachten geen helpende factor is.

Het agile werken vindt ook ingang op de IT-afdeling van De Lijn. De interne organisatie wordt aangepast. Bij recentere opdrachten werd ook al zo gewerkt. Bovendien zullen off-the-shelfoplossingen niet alleen worden toegepast voor IT maar ook bijvoorbeeld voor bussen en trams.

Het aantal gevraagde functionaliteiten werd verminderd met 17 procent.

Roger Kesteloot herhaalt dat voor de realtime-informatie in twee stappen zal worden gewerkt. In het voorjaar 2018, vermoedelijk tijdens de paasvakantie komt er een tijdelijke oplossing, en dit in afwachting van een definitieve oplossing met daarbij de stationsborden. Er moet wel een onderscheid gemaakt worden bij de realtime-info tussen de tijdsinformatie en de halte-informatie. Dat zijn twee verschillende trajecten. De tijdsinformatie is voorzien voor het voorjaar 2018. De halteaankondiging op de bussen is voorzien voor de tweede helft van 2019 (zie slide 28). Zowel voor de uitrusting van de voertuigen als voor de software vraagt dit nog heel wat werk. In afwachting is de halteaankondiging via de app beschikbaar en in de trams. Deze timings zijn nog wel in onderhandeling. Een onderdeel daarvan is het voorzien in boetes. Het vastleggen van mijlpalen impliceert het bepalen van de betalingsmomenten en de vertragsboetes. Zoals gezegd hebben die boetes echter een beperkte hefboomfunctie. Ook nog in onderhandeling zijn de software development kits die er moeten voor zorgen dat het gevraagde open systeem kan gebruikt worden voor andere toepassingen.

De volledige reizigersregistratie is voorzien vanaf eind tweede kwartaal 2018. Op dat ogenblik zullen alle abonnees beschikken over een MOBIB-kaart en kunnen ze

zich registreren bij het opstappen. Ze zullen hiertoe worden aangezet. Voor de occasionele reizigers zijn er de bestaande, accurate systemen (magneetkaart, sms- en M-ticket). De toepassing van 3D-camera's en mogelijks ook wifi is nodig om de registratie via de MOBIB-kaart te kunnen kalibreren zodat men een kijk krijgt op het aantal reizigers dat niet valideert.

In 2013 werd inderdaad bekeken om het project stop te zetten. Daarbij worden de risico's ervan afgewogen tegenover de alternatieven. Die laatste bleken nog minder interessant. Voorafgaand aan de ingebrekestelling van november 2017 werd een gelijksoortige oefening gemaakt. Uiteindelijk bleek de oplossing erin te bestaan te werken met een andere leverancier als onderaannemer voor de exploitatiegerichte software.

Er is geen vraag van De Lijn naar bijkomend budget. De boodschap van de minister om te werken met een taakstellend budget is duidelijk. Er wordt systematisch en gedetailleerd gerapporteerd aan de raad van bestuur waarvan ook de regeringscommissarissen deel uitmaken.

Er loopt een aparte aanbesteding voor het voorzien van de haltes met zogenaamde irtis2-borden. Deze zijn minder gesofisticeerd en minder uitgebreid dan diegenen die nu aan belangrijke haltes zijn geïnstalleerd. De Lijn gaat uitdrukkelijk op zoek naar een product dat kant-en-klaar verkrijgbaar is.

De Lijn is niet van plan om een nieuwe herzieningsovereenkomst af te sluiten zoals de vorige keer. Een eventuele nieuwe overeenkomst zal gaan over de nieuwe planning. Hij gaat ervan uit dat dit niet aan de Vlaamse Regering moet worden voorgelegd.

Er wordt door de vraagstellers regelmatig verwezen naar de MIVB maar die had het voordeel dat hun vloot al was uitgerust met boordcomputers. Dat was bij De Lijn niet het geval. Oorspronkelijk waren er twee projecten: Bo en ReTi. Er werd beslist om deze samen te brengen om coördinatieproblemen en -kosten te vermijden door het aan één consortium uit te besteden. Achteraf gezien en rekening houdende met de ontwikkelingen in het omgaan met IT-projecten, heeft die keuze het project wellicht complexer gemaakt.

Wat de nieuwe toekomstige technologieën betreft, heeft De Lijn een digitale roadmap ontwikkelt. De mobiliteitswereld is volop in verandering met nieuwe spelers via het ontwikkelen van applicaties en door Mobility-as-a-Service waarbij het openbaar vervoer een cruciale rol speelt. Op die ontwikkeling wil De Lijn ten volle inspelen. De les daarbij is om niet zelf het warm water te willen uitvinden maar om strategische allianties te zoeken. Een voorbeeld is het M-ticket.

7. Replieken

7.1. Repliek van Marino Keulen

Marino Keulen stelt dat de toon van het debat nog erg mild is. In het Nederlandse parlement zouden er moties van wantrouwen of andere moties worden ingediend.

Het klopt dat er budgettair gezien een groot deel is opgeleverd, maar over de software die ervoor zorgt dat alles werkt, blijft hij voor een groot deel in het ongewisse. Er werd door anderen terecht opgemerkt dat uiteindelijk ook technologie wordt opgeleverd die al gedeeltelijk is achterhaald. De verontwaardiging is terecht. Hij twijfelt er niet aan dat er geen kwaad opzet mee is gemoeid. Hij hoopt dat de nieuwe timings niet opnieuw een illusie blijken te zijn want de leverancier blijft dezelfde. Het gaat om een punt van geloof voor de instelling en

Roger Kesteloot. Verder gesukkel is niet meer aan de orde. Nu nog het project stopzetten is helemaal geen optie meer. Het is een kwestie van de laatste kans.

Marino Keulen betreurt wel dat Roger Kesteloot zich moet komen verantwoorden en de kastanjes uit het vuur moet halen terwijl de leveranciers niet aanwezig zijn. Er speelt ook een grote operationele verantwoordelijkheid. Het is nu of never volgens hem en hij hoopt dat het dat eerste wordt.

7.2. Repliek van Joris Vandenbroucke

Wat de reizigersinformatie betreft, kreeg de commissie op 1 februari 2018 nog te horen dat de halteaankondiging op de voertuigen eind maart in orde zou zijn. Dat blijkt nu de tweede helft van 2019 te zijn.

Joris Vandenbroucke heeft van Roger Kesteloot begrepen dat men volop bezig is met de aanbesteding van halteborden met realtime-informatie. Hij heeft anderhalf jaar eerder al gehoord dat dit nakende was. Hij meent zich te herinneren dat bij de bespreking van de beleidsbrief 2017-2018 werd gezegd dat de uitrol hiervan in 2018 zou starten en duren tot 2022. Wat mag er wanneer concreet verwacht worden?

Het is zuur om te horen dat De Lijn niet heeft gekregen wat in de offerte stond en misleid is en 149 miljoen euro moet uitgeven om te krijgen wat andere openbaarvervoermaatschappijen al lang hebben. Hij hoopt dat dit zich geen tweede keer voordoet. Joris Vandenbroucke heeft Roger Kesteloot horen zeggen dat de interne organisatie werd aangepast en voortaan werkende technologie zal aankopen.

7.3. Repliek van Roger Kesteloot

Wat de realtime-informatie betreft over wanneer de bus of tram er aan komt, herhaalt *Roger Kesteloot* dat dit zal klaar zijn in de paasvakantie 2018. Daar bestaat op dit ogenblik geen twijfel over. De planning voor de halteaankondiging in de bussen is nog in bespreking, maar is wel beschikbaar via de app. Voor de trams werkt de halteaankondiging al in de voertuigen.

7.4. Bijkomende repliek van Marino Keulen

Marino Keulen dringt namens de meerderheidsfractie aan op een opvolgingscommissie. Er werden door Roger Kesteloot een aantal deadlines naar voor geschoven, zoals bijvoorbeeld het meten van de reële reizigersaantallen tegen het zomerreces 2018. Een eerste opvolgingscommissie kan dan plaatshebben vóór het zomerreces, en de tweede tegen eind 2018. Het gaat om een ultieme kans met een resultaatsverbintenis in plaats van een inspanningsverbintenis.

De *voorzitter* stelt voor om dit verder te bespreken bij de regeling van de werkzaamheden.

Lies JANS,
voorzitter

Annick DE RIDDER
Karin BROUWERS,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

CEO	chief executive officer
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IT	informatietechnologie
KAR	korteafstandsradio
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (= STIB)
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
ReTiBo	Registratie-, Ticketing- en Boordcomputer
sms	short message service
TEC	Transport en Commun
THV	tijdelijke handelsvennootschap
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn
wifi	wireless fidelity
3D	driedimensionaal