



Vlaams
Parlement

ingediend op **1921** (2018-2019) – Nr. 1
18 maart 2019 (2018-2019)

Conceptnota voor nieuwe regelgeving

van Dirk de Kort, Karin Brouwers, Martine Fournier en Lode Ceyssens

betreffende de stiptheid
van het geregeld personenvervoer over de weg
en de decretale verankering
van bepalingen ter verbetering daarvan

TOELICHTING

Als het de ambitie is om mensen te verleiden vaker het openbaar vervoer te nemen, moet ervoor gezorgd worden dat bussen en trams stipt en betrouwbaar rijden. Vandaag zijn de resultaten op het vlak van stiptheid onvoldoende. Uit de jaarlijkse tevredenheidsmeting van De Lijn 2017 blijkt dat de algemene tevredenheid van de bus- en tramreizigers significant gedaald is ten opzichte van 2016 (van 71 naar 64 procent). Die daling is hoofdzakelijk te wijten aan een grote ontevredenheid over de stiptheid. Maar 44 procent van de reizigers is tevreden over de stiptheid en 25 procent is (helemaal) niet tevreden. De reizigers geven daarmee een duidelijk signaal: De Lijn moet extra inspanningen leveren om de stiptheid te verbeteren.

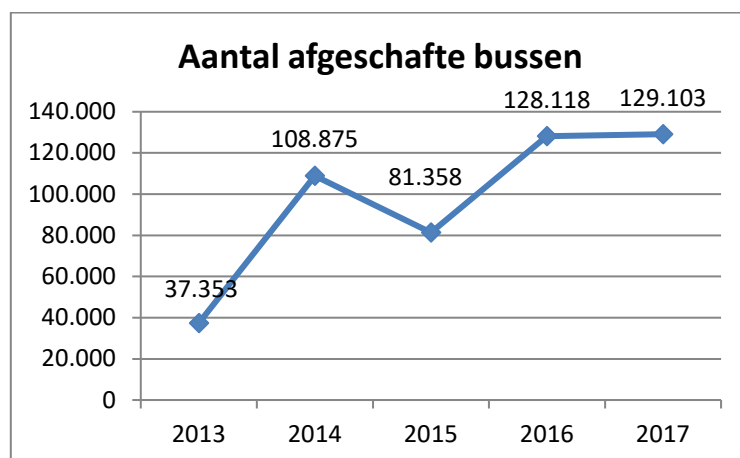
De stiptheid van De Lijn schommelt rond de 50 procent. In 2017 reden beduidend meer bussen en trams niet dan wel op tijd.

Stiptheidscijfer* bussen en trams van De Lijn						
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
51,40%	51,08%	50,74%	49,63%	53,12%	55%	47,3%

* Met 'stipt' wordt bedoeld dat een bus of tram maximaal 2 minuten te vroeg of 5 minuten te laat aankomt.

Bron: jaarverslagen De Lijn

Sinds 2013 worden ook steeds meer bussen afgeschaft bij De Lijn als gevolg van een gebrek aan materieel en chauffeurs.



Bron: Schriftelijke vraag van Dirk de Kort over De Lijn – Afschaffingen en vertragingsen (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2017-18, nr. 432, aan minister Ben Weyts)

Terwijl de slechte stiptheidscijfers vaak het gevolg zijn van externe factoren zoals files, in combinatie met onvoldoende doorstromingsmaatregelen door de wegbeheerder, zijn afschaffingen vooral aan De Lijn zelf te wijten. Het ambitieniveau moet hoger op dat vlak, zowel voor stiptheid als voor het beperken van het aantal afgeschafte bussen en trams.

Rapportering

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn maakt haar stiptheidscijfers jaarlijks bekend in haar jaarverslag. Het aantal afgeschafte bussen of trams wordt daar niet bij vermeld. Er worden ook geen oorzaken gerapporteerd. Op het federale niveau

is dat anders: de NMBS (Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen) en Infrabel publiceren wel maandelijkse statistieken over de stiptheid en het aantal afgeschafte treinen, waarbij ze ook rapporteren over de oorzaken¹. Die statistieken worden voor het brede publiek gepubliceerd, zodat het de evolutie op de voet kan volgen. Naar het voorbeeld van de NMBS zou een betere en maandelijkse rapportering over de stiptheid en de afschaffing van bussen en trams de beleidsmakers in staat stellen om de vinger aan de pols te houden. Bovendien wordt op die manier het publiek beter geïnformeerd over de prestaties van De Lijn.

Compensatie van de reizigers

De NMBS kent in geval van vertragingen compensaties toe aan de reizigers. Artikel 33 van het beheerscontract bepaalt daarover het volgende:

“De NMBS verbindt zich ertoe iedere reiziger met een geldig vervoerbewijs en ook, in voorkomend geval, zijn bagage te vervoeren tot het station van bestemming, waarbij ze erover waakt de voorziene dienstregeling in acht te nemen.

In die optiek stelt de NMBS zo snel mogelijk een nieuw compensatiesysteem in voor de klanten in geval van treinvertraging, dat het systeem vervangt dat werd ingevoerd op basis van het beheerscontract 2005-2007.

Dit nieuwe systeem voorziet erin dat de NMBS een vaste compensatie van 100% toekent aan reizigers die het slachtoffer zijn van vertragingen van 60 minuten of meer.

Wat de herhaalde of stelselmatige vertragingen betreft, worden volgende compensaties ingevoerd:

- voor minstens 20 vertragingen van meer dan 15 minuten in een periode van 6 maanden, vergoedt de NMBS 25% per vertraging;
- voor minstens 10 vertragingen van meer dan 30 minuten in een periode van 6 maanden, vergoedt de NMBS 50% per vertraging.”

Die compensatie wordt uitgekeerd in een elektronische portefeuille of voor occasionele treinreizigers via waardebonnen. Alleen voor vertragingen van minstens 60 minuten kan het verschuldigde bedrag op aanvraag van de reiziger ook overgeschreven worden.

Bij De Lijn bestaat er geen compensatieregeling voor de reiziger. Er is alleen artikel 6, §3, van het decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg, dat bepaalt dat reizigers een klacht kunnen indienen als ze niet volgens de geldende minimumnormen verder worden geholpen. Na onderzoek kan een taxirit worden terugbetaald, op voorwaarde dat een bewijs wordt voorgelegd. Dat komt erop neer dat reizigers alleen een compensatie krijgen als hun kaart of biljet ontwaard is en ze na twee uur wachten nog altijd geen bus of tram hebben kunnen nemen. Houders van een abonnement hebben dus geen recht op compensatie. Aangezien met de invoering van het ontwerp van decreet betreffende de basisbereikbaarheid (*Parl.St.* VI.Parl. 2018-19, nr. 1805/1), dat op de ministerraad van 21 december 2018 werd goedgekeurd, de minimumnormen wegvallen, valt ook de enige, al zeer beperkte compensatiemogelijkheid weg.

De compensatieregeling van De Lijn is dus veel beperkter dan die van de NMBS. De treinreizigers bevinden zich in een consumentenvriendelijkere situatie aangezien de Europese verordening 1371/2007/EG de terugbetalingsvoorwaarden regelt

¹ <https://www.infrabel.be/nl/over-ons/stiptheidscijfers>.

bij grote vertragingen, onregelmatigheden in de dienstverlening en stakingen. Momenteel bestaat een dergelijke regeling niet voor de bus- en tramreiziger.

De Lijn zou een uitgebreidere compensatieregeling moeten uitdokteren, waarbij compensatie al mogelijk is vanaf vertragingen van minstens één uur, ook voor reizigers die geen taxi nemen en ook voor houders van een abonnement. Aangezien de tarieven van De Lijn lager zijn dan bij het spoor, kan gedacht worden aan een jaarlijkse compensatie waarbij reizigers bijvoorbeeld hun abonnement gratis kunnen laten verlengen voor een bepaalde tijd of kunnen 'sparen' voor extra tickets waarmee zij of hun gezinsleden de bus of tram kunnen nemen.

Kritieke prestatie-indicatoren

In de beheersovereenkomst 2017-2020 van De Lijn wordt de stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening opgenomen als operationele doelstelling 9, waarbij:

- als indicator voor de stiptheid het procentuele aantal voertuigen dat op tijd aankomt op het einde van de rit, wordt genomen (" % op tijd bij het aankomen van de rit "). Er wordt bepaald dat er een stijgende trend moet worden vastgesteld;
- als indicator voor de dienstuitvoering het aantal niet-gereden ritten (uitgezonderd bij stakingen) ten opzichte van het aantal geplande ritten wordt geteld. De doelstelling is dat het aantal niet-gereden ritten hoogstens 0,33 procent van het totale aantal geplande ritten mag bedragen;
- als indicator voor de doorstroming bepaald wordt dat de realisaties kwalitatief gevolgd moeten worden.

Die indicatoren zijn niet ambitieus. Een stijgende trend voor de stiptheid is op basis van het huidige stiptheidsniveau onvoldoende. De stiptheid moet gevoelig verbeteren als het de bedoeling is om meer reizigers ervan te overtuigen dat ze de switch naar het openbaar vervoer moeten maken. De volgende beheersovereenkomst moet daarom een ambitieuze kritische prestatie-indicator met betrekking tot de stiptheid naar voren schuiven.

Bovendien is er geen enkele stok achter de deur als De Lijn haar doelstellingen niet haalt. In Nederland wordt er gewerkt met een boeteclausule voor de vervoermaatschappij als de bussen, trams enzovoort niet stipt rijden. Op die manier wordt de vervoermaatschappij meer gestimuleerd om stipt te rijden.

Verankering

Een en ander zal gepreciseerd moeten worden in het beheerscontract of het openbaredienstcontract dat de overheid met de interne operator sluit. Het is wenselijk om de bepalingen die daarin minimaal moeten worden opgenomen, decretaal vast te leggen. De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, dat de inhoud vastlegt van het beheerscontract tussen de Federale Staat en de overheidsbedrijven, waaronder de NMBS en Infrabel, kan daarvoor als voorbeeld dienen.

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
 - 1° de slechte stiptheid van De Lijn, die in 2017 maar 47,3% bedroeg;
 - 2° het grote aantal afgeschafte bussen en trams;
 - 3° het feit dat de stiptheidsresultaten maar één keer per jaar worden meege-deeld en er niet gecommuniceerd wordt over het aantal afgeschafte bussen en trams;
 - 4° het feit dat er alleen een compensatie wordt toegekend voor een taxirit bij een vertraging van meer dan 2 uur;
 - 5° het feit dat er in het beheerscontract geen ambitieuze kritieke prestatie-indicatoren zijn opgenomen;
- overwegende dat:
 - 1° stiptheid een belangrijke factor is om mensen ervan te overtuigen het openbaar vervoer te nemen;
 - 2° regelmatige communicatie over de stiptheid en over de afschaffing van bus-sen en trams het voor beleidsmakers mogelijk maakt om kort op de bal te spelen en voor reizigers om geïnformeerd te zijn over de performantie van het openbaar vervoer;
 - 3° bus- en tramreizigers die niet de dienstverlening krijgen waarvoor ze betaald hebben, recht hebben op een compensatievergoeding;
 - 4° strengere eisen op het vlak van communicatie, compensatie en doelstellin-gen, zowel voor de overheid als voor de openbaarvervoermaatschappij, een stimulans zijn om beter te presteren;
- onderzoekt of decretaal kan worden verankerd welke bepalingen in het openbare-dienstcontract moeten worden opgenomen, zodat in het bijzonder op het vlak van stiptheid de interne operator verplicht wordt om:
 - 1° bepaalde ambitieuze doelstellingen te realiseren;
 - 2° een maandelijkse rapportering over de stiptheid en de afgeschafte bussen en trams openbaar te maken, en daarbij ook de oorzaken aan te geven;
 - 3° een faire compensatieregeling uit te werken, die ruimer is dan wat vandaag geldt, waarin minstens is opgenomen dat de compensatie al geldt na een uur vertraging en dat ook abonneementhouders worden vergoed;
 - 4° ambitieuze kritieke prestatie-indicatoren na te streven voor stiptheid en dienstverlening, en daarvoor een voortgangscontrolemechanisme uit te wer-ken.

Dirk DE KORT
Karin BROUWERS
Martine FOURNIER
Lode CEYSSENS