

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 586
van **MARINO KEULEN**
datum: 14 februari 2019

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Gevolgen nationale actiedag woensdag 13 februari

Op woensdag 13 februari 2019 hielden de vakbonden een nationale actiedag om te protesteren tegen het loonbeleid in de private sector in ons land. Ook bij De Lijn was er sprake van grote hinder en een verstoorde dienstverlening. De gegarandeerde dienstverlening werd in werking gesteld op de prioritaire assen.

Bovendien heeft De Lijn ook de communicatie via de website aangepast. Zo was er de mogelijkheid om op lijnnummer te zoeken, via de realtime routeplanner of via pdf's per provincie. Dit leidde tot meer uniformiteit voor de reizigers en duidelijkere informatie.

1. a) Hoeveel chauffeurs van De Lijn (excl. de pachters) hebben hun voorziene dienst op 13 februari 2019 niet gereden door de betoging? Om hoeveel niet-uitgevoerde ritten gaat het? Indien mogelijk graag een overzicht per provincie.
b) Hoeveel bedienden en ondersteunend personeel van De Lijn hebben mee actie gevoerd? Welke gevolgen had dit voor de dienstverlening?
2. Zijn er chauffeurs van de pachters die mee actie gevoerd hebben op 13 februari 2019? Zo ja, zijn hier cijfers van beschikbaar? Indien mogelijk graag een overzicht per provincie.
3. Hoe wordt de vernieuwde communicatie naar de reizigers via verstoringen.delijn.be geëvalueerd? Wanneer zal deze evaluatie beschikbaar zijn?
4. Werden meningen verzameld van reizigers tijdens de stakingsdag over de informatievoorziening door De Lijn? Zo ja, wat was daarvan het resultaat?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 586 van 14 februari 2019

van **MARINO KEULEN**

1. a)

	# niet gereden ritten	# chauffeurs
Antwerpen	6.889	808
Oost-Vlaanderen	2.553	415
Vlaams-Brabant	4.317	567
Limburg	1.622	298
West-Vlaanderen	4.075	399
Totaal	19.456	2487

	# Bedienden	# Ondersteunend
Centrale Diensten	112	3
Antwerpen	40	121
Oost-Vlaanderen	46	96
Vlaams- Brabant	32	51
Limburg	22	54
West-Vlaanderen	28	96
Totaal	280	421

Het principe van de optimale dienstverlening, conform de bepaling in de huidige beheersovereenkomst werd toegepast; het succes van deze regeling is natuurlijk afhankelijk van het aantal werkwilligen.

De regeling bestaat erin dat alle werkwillige chauffeurs een prioritaire dienst krijgen. De chauffeurs worden opgeroepen om op enkele momenten per dag te starten. In functie van het aantal opgedaagde chauffeurs worden op dat moment de meest prioritaire diensten toegewezen.

Deze prioritaire diensten worden bepaald aan de hand van het belang van de lijnen waar de chauffeurs op rijden.

Dit belang wordt beoordeeld volgens de onderstaande 4 criteria:

- gemiddeld aantal reizigers tijdens de spits,
- geografische structuur, bv. windrichting N-Z en O-W,
- attractiepolen (aantal en belangrijkheid) waar ze passeren,
- complementariteit tussen lijnen (bv. bediening streek-stad, efficiënte koppeling van ritten, ...).

2.

Over het aantal stakende chauffeurs bij exploitanten krijgen wij bij De Lijn geen cijfers. In de tabel hieronder vindt u het aantal niet-gereden ritten door staking bij Exploitanten. Als we uitgaan van een vergelijkbare verhouding tussen aantal ritten per chauffeur als bij vraag 1a, dan gaat dit vermoedelijk ongeveer over een 850-tal chauffeurs.

	# niet-gereden ritten wegens staking (Exploitanten)
Antwerpen	1667
Oost-Vlaanderen	773
Vlaams-Brabant	1660
Limburg	1433
West-Vlaanderen	969
Totaal	6502

3.

De evaluatie heeft intussen plaatsgevonden. Dit zijn de belangrijkste conclusies: De Lijn kon reizigers dit keer veel sneller informatie bezorgen over het wel of niet rijden van ritten. Die informatie was dit keer veel gebruiksvriendelijker, overzichtelijker en vollediger dan voorheen.

Snellere informatie

Op maandag 11 februari verwittigde De Lijn 150,000 reizigers per e-mail dat er grote hinder verwacht werd op de nationale actiedag en dat actuele informatie via verstoring.delijn.be zou volgen. Dezelfde boodschap werd ook via Social Media en een persbericht verspreid en verscheen als "gele banner" bij elk bezoek op www.delijn.be of bij elk gebruik van de app.

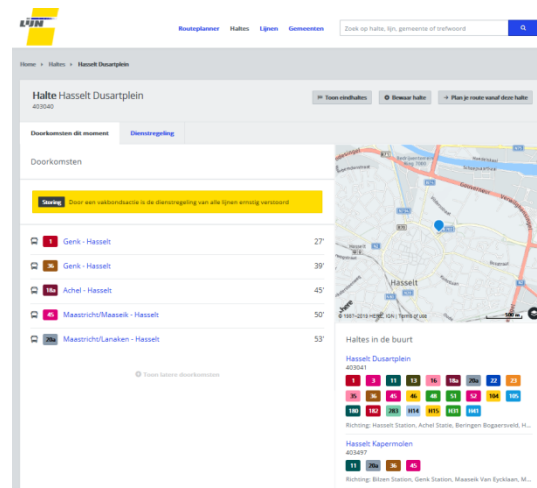
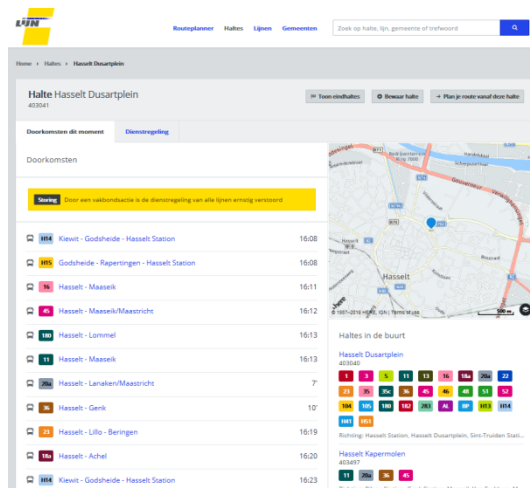
Op dinsdag 12 februari 15u36 publiceerde De Lijn al een eerste overzicht waarin 23% van de ritten al een status "*rijdt*" of "*rijdt niet*" kregen.

Op woensdag 13 februari vanaf 5.41 uur volgden nog 13 updates.

(ter info: in de update van 6.58 uur hadden 41% van de ritten al een status "*rijdt*" of "*rijdt niet*")

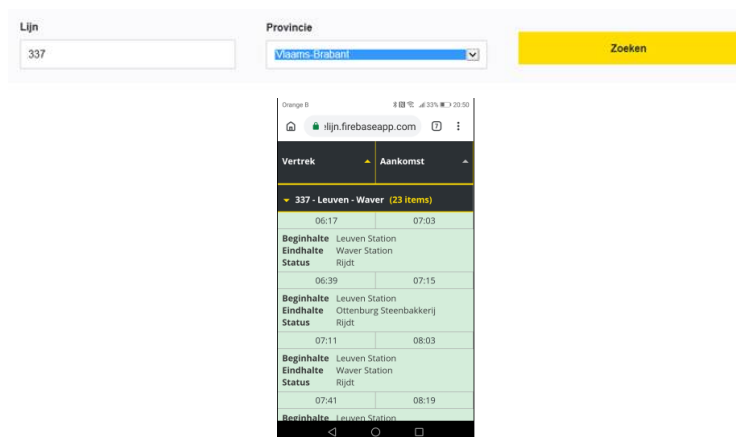
Gebruiksvriendelijker, overzichtelijker en vollediger.

Dankzij de verbeterde real-time informatie, werden ritten die niet rijden, niet meer getoond op halte en pré-metro borden, in de app en op de website.



En in tegenstelling tot vroeger, gaf De Lijn nu een overzicht van alle ritten (terwijl De Lijn vroeger enkel de niet-gereden of de wel-gereden ritten communiceerde).

Vanaf dinsdag 12 februari konden reizigers voor het eerst gebruik maken van een nieuwe online 'doorzoekbare tabel' voor stakingsdagen. Daarin konden ze onmiddellijk zien of hun rit reed. Ongeveer 50 000 reizigers maakten er gebruik van.



Daarnaast gaf de Lijn de pdf-lijsten (die overzicht geven van de ritten) een complete make-over.

Het was voor onze reizigers vroeger niet eenvoudig om snel informatie te vinden (zeker niet op een smartphone). Reizigers kunnen nu zelfs in de pdf op de lijn van hun keuze klikken en automatisch op de juiste pagina terecht komen waar ze direct zien of hun lijn al dan niet rijdt.

De nieuwe pdf-lijsten werden woensdag 13 februari ongeveer 150 000 keer gedownload.



Status ritten Limburg

Recentste update: 13/02/2019 07u32 - p. 1

Provincie Limburg

Recentste update: 07u32

Klik op een lijn voor een overzicht van de ritten.

- 1 Genk - Hasselt
- 2 Hasselt - Genk
- 3 Hasselt - Heers
- 4 Heers - Hasselt
- 5 Hasselt - Tongeren
- 6 Tongeren - Hasselt
- 7 Hasselt - Sint-Truiden
- 8 Sint-Truiden - Hasselt
- 9 Berlingen - Diest
- 10 Diest - Berlingen
- 11 Overpelt - Genk
- 12 Genk - Overpelt
- 13 Laniklaar - Genk
- 14 Genk - Laniklaar
- 15 Genk - Tongeren
- 16 Tongeren - Genk
- 17 Hasselt - Genk
- 18 Genk - Hasselt
- 19 Hasselt - Bocholt

Status ritten Limburg

Recentste update: 13/02/2019 07u32 - p. 10

3 Heers - Hasselt

Vertrek	Aankomst	Vertrekhalte	Aankomsthalte	Rijdt?
12:15	12:27	Hasselt Jessaziekenhuis Campus Salvator	Hasselt Station	Info volgt

4 Hasselt - Tongeren

Vertrek	Aankomst	Vertrekhalte	Aankomsthalte	Rijdt?
06:54	07:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
07:50	08:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
08:49	09:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
09:49	10:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
10:49	11:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
12:10	12:50	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt
12:49	13:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
13:49	14:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Info volgt
14:49	15:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Info volgt
16:06	16:50	Hasselt Station	Tongeren Station	Info volgt
16:53	17:36	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
17:21	17:59	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
17:52	18:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
18:28	19:05	Hasselt Station	Tongeren Station	Info volgt
18:52	19:29	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet
20:13	20:50	Hasselt Station	Tongeren Station	Rijdt niet

4.

De Lijn heeft geen specifieke reizigersbevraging gedaan over de stakingscommunicatie, maar wel gekeken naar de reacties op Social Media en de inkomende telefoons en websitebezoeken geanalyseerd.

De Lijn kan concluderen dat de getroffen maatregelen voor de informatievoorziening hun doel hebben bereikt.

Woensdag, tijdens de staking, bezochten ongeveer 250 000 reizigers verstoring.delijn.be: 76% via smartphone, 4% via tablet, 20% via desktop.

Op Social Media vonden we af en toe reacties die erop wijzen dat onze ingrepen om beter en sneller te communiceren gewaardeerd werden (naast de vele overwegend negatieve reacties op de staking).

Apen Nootje

Ik vond onder mijn lijnen wel de info die ik nodig had. Super fijn, de moeite die hier om is gedaan!

Dankjewel De Lijn 😊

1 u. Vind ik leuk

Beantwoorden

Maria Mureşan

Maar morgen rijden de bussen normaal? Het lijstje was vanmorgen zeer nuttig en altijd up to date 😊

1 d Vind ik leuk Beantwoorden

Nog 7 antwoorden weergeven

De Lijn Dag Maria, ...