

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 15  
van **JAN LAEREMANS**  
datum: 11 oktober 2019

---

aan **LYDIA PEETERS**  
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

---

*De Lijn Vlaams-Brabant - Dienstverlening*

Het nieuwe schooljaar is amper een maand gestart en het regent op de facebookpagina 'Ge zijt van Grimbergen, als ...' al klachten over bussen die niet komen opdagen op de lijnen 230, 261, 518, 534, 536, 821. Ook laattijdig opdagen is een veelgehoorde klacht. Bij De Lijn verontschuldigt men zich wel als de burgers bij hen klagen, maar men steekt de schuld op het tekort aan chauffeurs. Noch aan de bushokjes, noch op de app wordt er gecommuniceerd over de problemen met de dienstverlening.

1. Hoeveel klachten heft De Lijn Vlaams-Brabant de voorbije maanden (juni-september) gekregen over het niet opdagen van haar bussen?
2. Welke buslijnen zijn daarbij het meest getroffen?
3. Waarom gebruikt De Lijn haar app niet om meldingen dienaangaande te plaatsen om zo de gebruikers te verwittigen?
4. Klopt het dat er een structureel tekort aan chauffeurs is?
5. Worden schadevergoedingen betaald aan de getroffen reizigers die hun abonnement minder kunnen gebruiken?
6. Welke remedies heft De Lijn naar voren geschoven om deze problemen te verhelpen?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 15 van 11 oktober 2019

van **JAN LAEREMANS**

---

1. De Lijn kreeg 2581 klantenreacties over niet-gereden ritten tussen 1 juni 2019 en 20 september 2019.

2. Volgende buslijnen werden volgens De Lijn het zwaarste getroffen :

460 Snelbus Brussel - Londerzeel - Boom  
820 Dilbeek - Jette - Vilvoorde - Zaventem  
260 Brussel - Nieuwenrode - Willebroek - Puurs  
821 Merchtem - Grimbergen - Vilvoorde - Zaventem  
250 Brussel - Londerzeel - Breendonk - Puurs  
230 Brussel - Grimbergen - Humbeek  
261 Vilvoorde - Nieuwenrode - Londerzeel  
128 Brussel - Ninove via de N8  
153 Anderlecht - Drogenbos- Halle - Ninove  
251 Brussel - Steenhuffel - Londerzeel - Malderen

3. Sinds 16 oktober 2019 worden de ritten die afgeschaft worden, weergegeven als 'rijdt niet' via web, app, real-timeborden, ...

4. De stijging in niet-gereden ritten is volgens De Lijn bijna uitsluitend te wijten aan het chauffeurstekort. De stijging doet zich vooral voor in de ruime regio rond Brussel en Antwerpen en is ook elders in de mobiliteitssector duidelijk voelbaar. De Lijn zet al een hele tijd alle mogelijke middelen in om extra chauffeurs aan te werven, maar blijft kampen hebben met de krapte op de arbeidsmarkt.

5. Vanuit De Lijn worden er geen schadevergoedingen voorzien.

6. De Lijn liet me weten volgende maatregelen genomen te hebben.  
Diverse maatregelen om de instroom van nieuwe chauffeurs te bevorderen en de uitstroom in te perken zijn er reeds genomen:

- Acties voor bekendmaking vacatures:
  - Print (De Zondag, Deze Week, Rndom, Jobat)
  - Radio (Radio 2, Spotify)
  - PR (Ring-TV, Radio 1 Fifty - Fifty)
  - Regionale TV
  - Bioscoop
  - Lijncom (schuilhuisjes, achterruiten, sides, wobblers)
  - In het straatbeeld (JCD, Carrefour, broodzakken)
  - Sociale media (gerichte facebookcampagne)
  - Online campagne via Jobat (PAAS-Campagne)
  - Interne communicatie (breng een nieuwe collega mee)

Deze acties worden geconcentreerd in de sterkst getroffen regio's: Brussel Rand, Antwerpen Stad, Leuven-Mechelen, Oostrand Antwerpen.

- Acties voor meer/snellere doorstroom van kandidaat-chauffeurs:

- o Voortdurende opvolging manpowerplanning met elke stelplaats
- o Upstaffing Talent: extra recruiter en admins
- o Ingekort aanwervingsproces voor kandidaten met rijbewijs D en overname anciënniteit
- o Organisatie van diverse jobdagen
- o Opstarten kandidaten met aandachtspunten die 'coachbaar' zijn in knelpuntregio's
- o Callcenter om drempel van het solliciteren via website te verlagen.
- o Tijdelijke uitbreiding van de capaciteit van de Rijschool om een kwalitatieve opleiding voor de instromers te kunnen blijven garanderen en de wachttijd zo kort mogelijk te houden.
- o Verbeteren van de website / vanaf 1/1/2020 lancering nieuwe jobsite
- o Inzet van gepensioneerde chauffeurs tijdens piekmomenten in specifieke regio's met de grootste tekorten

Op iets langere termijn is de directie met de vakbonden in een zopas getekende CAO overeen gekomen om een aantal maatregelen op te nemen om het beroep van chauffeur aantrekkelijker te maken:

- o Belonen van flexibiliteit
- o Als chauffeur krijgt men extra keuzemogelijkheden bij de opmaak van hun maandplanning
- o Bijkomende inspanningen voor de opmaak van bioritme-vriendelijke dienstroosters

Daarnaast onderzoekt De Lijn de mogelijkheid om enkele diensten tijdelijk aan onderaannemers (exploitanten) uit te besteden.

Helaas levert dat geen oplossing op voor de ergst getroffen regio's, zoals Brussel Rand, omdat ook de onderaannemers daar geen chauffeurs vinden.