



Vlaams  
Parlement

ingediend op **208** (2019-2020) – Nr. 1  
5 februari 2020 (2019-2020)

## **Verslag van de gedachtewisseling**

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken  
uitgebracht door Marino Keulen en Wim Verheyden

over de huidige werking en de toekomst van  
De Lijn

---

*Samenstelling van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken:*

*Voorzitter:* Bart Claes.

*Vaste leden:*

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Jos Lantmeeters, Bert Maertens, Marius Meremans;  
Bart Claes, Carmen Ryheul, Wim Verheyden;  
Lode Ceyskens, Martine Fournier;  
Marino Keulen, Mercedes Van Volcem;  
Björn Rzoska, Jeremie Vaneekhout;  
Els Robeyns.

*Plaatsvervangers:*

Arnout Coel, Koen Daniëls, Inez De Coninck, Axel Ronse, Steven Vandeput;  
Roosmarijn Beckers, Johan Deckmyn, Leo Pieters;  
Karin Brouwers, Joke Schauvliege;  
Els Ampe, Stephanie D'Hose;  
Imade Annouri, An Moerenhout;  
Annick Lambrecht.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

## INHOUD

1. Toelichting door De Lijn .....	4
1.1. Inleiding .....	4
1.2. Huidige situatie .....	5
1.3. ReTiBo .....	7
1.4. Zes werven voor 2020 .....	7
1.5. Strategie 2030 .....	10
2. Vragen en opmerkingen van de leden .....	11
2.1. Tussenkomsst van Marino Keulen .....	11
2.2. Tussenkomsst van Björn Rzoska .....	12
2.3. Tussenkomsst van Imade Annouri .....	13
2.4. Tussenkomsst van Els Robeyns .....	13
2.5. Tussenkomsst van Karin Brouwers .....	14
2.6. Tussenkomsst van Jeremie Vaneeckhout .....	16
2.7. Tussenkomsst van Wim Verheyden .....	16
2.8. Tussenkomsst van Bert Maertens .....	17
2.9. Tussenkomsst van Jos D’Haese .....	18
3. Antwoorden van De Lijn .....	20
4. Antwoorden van minister Lydia Peeters .....	25
5. Replieken .....	27
6. Bijkomende antwoorden .....	29
Gebruikte afkortingen .....	31

Bijlage: zie [dossierpagina](http://www.vlaamsparlement.be) op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be)

De Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken hield op 16 januari 2020 een gedachtewisseling met de VVM – De Lijn en Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken. Voor De Lijn namen Roger Kesteloot, directeur-generaal, en Mark Descheemaecker, voorzitter van de raad van bestuur, deel. Zij maakten gebruik van een presentatie die terug te vinden is op de [dossierpagina](#) van dit document op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be).

## 1. Toelichting door De Lijn

### 1.1. Inleiding

*Marc Descheemaecker* verzekert dat De Lijn zich bewust is van haar belangrijke maatschappelijke rol maar ook van de moeilijke transitieperiode waarin de vervoermaatschappij zit. Zij weet dat inclusieve mobiliteit belangrijk is voor Vlaanderen, heeft de vaste intentie om competitief te zijn, heeft haar strategisch plan klaar en nodigt haar partners uit om het te verwezenlijken. Die laatste zijn in de eerste plaats de klanten, naast de medewerkers en sociale partners, de lokale besturen en de Vlaamse overheid met haar grote financiële bijdrage.

Als het gaat over de medewerkers en sociale partners, heeft de organisatie in eerste instantie sociale rust nodig. Hij heeft alle begrip voor de syndicale werking, maar hoopt wel dat de ene vakbond die minder redelijk is, beseft dat stakingen de directe weg zijn naar privatisering. De Lijn is zich bewust van het chauffeurstekort en neemt alle mogelijke maatregelen om het aan te pakken. De nieuwe hr-directeur doet schitterend werk. Er is een budget opgemaakt voor de noodzakelijke inspanningen op het vlak van rij- en rusttijden. Anderzijds brengt de politieke agenda een zekere mate van onzekerheid en onrust over de toekomst binnen. Ook de toekomstige sociale verkiezingen in mei 2020 drukken hun stempel op het klimaat.

*Roger Kesteloot* gaat dieper in op de klanten. Hij toont een slide met de resultaten van de tweejaarlijkse profielmeting van de klanten (zie slide 5). Daaruit blijkt dat 52% van de inwoners van Vlaanderen minstens een keer per jaar gebruik maakt van De Lijn, met een licht overwicht aan vrouwen. De hogere sociale strata zijn goed vertegenwoordigd. Vrije tijd en winkelen zijn belangrijker motieven dan woon-werk of -schoolvervoer. Er is een groot verschil tussen frequente en occasionele gebruikers.

Daarop presenteert hij een grafiek met de evolutie van de aankoop van biljetten en kaarten tussen 2015 en 2018 (zie slide 6). Tot en met het derde kwartaal van 2019 werden 35.250.000 reizigers met die vervoerbewijzen geteld, wat opnieuw een stijging is met een kleine 2%. Slide 7 toont de evolutie van de abonnementenverkoop. Hij vult verder aan dat uit de recente gegevens blijkt dat in het derde kwartaal van 2019 453.000 gewone abonnementen in omloop waren. Dat is opnieuw een stijging van 3,15%. Bij de abonnementen voor de 65-plussers is sprake van een lichte daling sinds ervoor moet betaald worden. Deze daling zet zich ook door in 2019 tot ruim 286.000 abonnees.

Slide 8 gaat over klantentevredenheid. De algemene tevredenheid daalde van 64% in 2017 tot 62% in 2018. Die over de stiptheid zat in 2015 nog net boven de helft, maar is inmiddels gezakt tot 40% respondenten die nog 7/10 of meer geeft. De directeur-generaal erkent dat als een sterke daling. De stiptheid blijkt in toenemende mate de algemene tevredenheid te bepalen. Slide 9 bevat een grafiek met het klachtenbeeld. In 2019 kwamen er in bepaalde periodes meer klachten binnen dan het jaar daarvoor, met name in september-oktober en in het begin van het jaar. Belangrijkste oorzaak was de stiptheid, die hij in verband brengt met de afgeschafte ritten door acuut chauffeurstekort.

Een derde partner naast de medewerkers en de klanten, zijn de lokale besturen. Basisbereikbaarheid en vervoerregio's maken van de lokale besturen een steeds belangrijker partner, met name voor de organisatie van de stiptheid. Op gewestwegen wordt de doorstroming georganiseerd dankzij inspanningen van het agentschap Wegen en Verkeer. Heel veel busritten lopen echter over gemeentewegen en heel veel verkeerslichten worden aangestuurd door steden en gemeenten. Hij toont daarbij een tabel met de lage percentages van bussen die op tijd reden (zie slide 10). Ondanks regionale verschillen is het fenomeen algemeen. Het is in de loop der jaren ook niet verbeterd. Samen met de lokale besturen en het gewest wordt ook gewerkt aan toegankelijkheid, waarvan hij in een tabel de stand van zaken toont (zie slide 11). De Lijn zit op schema ten opzichte van de beheersovereenkomst. Voor de haltes zijn de wegbeheerders van zeer groot belang om de achterstand op een land als Nederland goed te maken.

Tot slot is De Lijn in grote mate afhankelijk van de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement voor haar budget en de goedkeuring ervan. Uiteraard moet dat in overeenstemming zijn met beleidsvisie en opdrachten. De raad van bestuur en het management proberen de boodschap te brengen dat De Lijn als een modern bedrijf wil werken, maar dat vereist bewegingsruimte. Met het oog daarop moet, zoals in het regeerakkoord staat, werk gemaakt worden van deconsolidatie. Tot slot vermeldt de spreker nog de gegarandeerde dienstverlening die door de Vlaamse Regering wordt gevraagd.

## 1.2. Huidige situatie

### 1.2.1. Budget

*Marc Descheemaeker* noemt zijn volgende slide (slide 14) vrij confronterend. Hij gaat over de besparingen. De grafiek toont wat De Lijn sinds 2009 presteerde met de middelen die haar ter beschikking werden gesteld. In dat jaar bedroeg het budget iets meer dan 800 miljoen euro. Tien jaar later was het 10 miljoen euro hoger, wat ten onrechte suggereert dat er niet zou bespaard zijn. Wat wel is gebeurd, is dat De Lijn met de beschikbare middelen een gigantische productiviteitswinst heeft geboekt. De kosten voor de bijkomende prestaties, weergegeven door de verschillende rode staafjes voor een totaal van 240 miljoen euro, zijn telkens betaald binnen de bestaande dotatie, afgezien van een relatief beperkte stijging van de tarieven in het begin van de legislatuur 2014-2019 (grijs weergegeven). Uiteindelijk heeft dat gevoerd tot de kwaliteitsspanning die thans wordt ervaren. De spreker nuanceert op grond daarvan de kritiek op het management. Hij vult nog aan dat de tarieven nog altijd zeer laag zijn in vergelijking met het buitenland of Brussel.

Slide 15 is even provocatief. De grafiek vergelijkt de investeringen in het rollend materieel van De Lijn (geel) met die van de MIVB (grijs). In 2009 bedroegen die voor De Lijn nog minder dan 100 miljoen euro, maar voor de MIVB meer dan het dubbele. Dat deze investeringen in de twee volgende legislaturen met een ruk zijn verhoogd, noemt hij belangrijk. Dat was absoluut noodzakelijk. Ook de MIVB maakte echter een sprong vooruit, die waarschijnlijk in 2019 werd herhaald.

Slide 16 vergelijkt in een tabel de investeringen in Vlaanderen met die in Brussel met en zonder Vlaamse pendelaars. In 2018 heeft Vlaanderen 34 euro per inwoner van het Vlaamse Gewest in De Lijn geïnvesteerd, terwijl Brussel 224 euro per inwoner inclusief forenzen investeerde in de MIVB. De exploitatiedotaties bedroegen respectievelijk 131 en 235 euro. De spreker erkent wel dat beide systemen niet perfect vergelijkbaar zijn vanwege de metro in Brussel en de betere operationele kostendekking in stedelijk gebied, maar dat verklaart zeker niet volledig de verschillen.

Er is ook werk gemaakt van een betere kostendekkingsgraad, of verhouding tussen eigen inkomsten, los van subsidies, en volledige kosten (zie slide 17). In 2001 bedroeg die nog iets meer dan 15%, merkt hij op bij de grafiek. Bij de MIVB, met haar hogere tarieven, daalde daarentegen de kostendekkingsgraad van bijna 50% in 2011 tot 40% of zelfs iets minder nu. De verhouding bij De Lijn is duidelijk verbeterd, concludeert hij (21,10% in 2018).

### 1.2.2. Organisatie

De Lijn voerde ook een dringende reorganisatie door. De organisatie werd verder gedepolitiseerd door de benoeming van vier onafhankelijke bestuurders. Zij was de eerste van de Vlaamse agentschappen die dat proces volledig outsourcete. Externe organisaties werden gemandateerd voor screening en selectie (een professionele headhunter en GUBERNA, het Instituut van Bestuurders), wat kandidaten van goede kwaliteit heeft opgeleverd. Daarnaast werden de bestaande provinciale baronies bij De Lijn, die dezelfde problemen verschillend oplosten, opnieuw tot één organisatie gebracht. Zelfs de premiestelsels voor mecaniciens verschilden, geeft hij als voorbeeld. Die nivelleringsoefening was echter niet gemakkelijk, merkt hij daarbij op. Gevolg was dat ook een aantal overheadfuncties zoals communicatie of marketing konden samengebracht worden. In de voortaan vlakke organisatie werden teamcoaches aangesteld, waardoor nu meer tevredenheid heerst bij de zelfsturende teams. De historische verschillen in loons- en arbeidsvoorwaarden worden nu aangepakt.

*Roger Kesteloot* noemt 2019 een jaar van uitzonderlijke sociale onrust. Als eerste oorzaak noemt hij de regionale tekorten aan chauffeurs ondanks de rekruteringsinspanningen. Dat leidde binnen de vaste dienstregeling tot verhoogde werkdruk. Bijkomende oorzaken zijn de planning van medewerkers en onregelmatige uurroosters, de reorganisatie op zich, waardoor mensen van job en/of manier van werken moeten veranderen, en de weinig constructieve houding van één syndicale organisatie. Daarbij komt dat nog maar één grote vakbond de cao over de reorganisatie heeft ondertekend, terwijl de andere tot nu toe alleen interne oppositie voerde, wat de spreker heel erg betreurt. Wel is men erin geslaagd binnen het IPA-raamwerk een cao af te sluiten waarin binnen de loonnorm een toename van de koopkracht is afgesproken. Ze roept bovendien een paritaire werkgroep in het leven om de aantrekkelijkheid van de beroepen van chauffeur en technicus te verhogen in het licht van de rekruteringsnoden. Hij rekent daarvoor op de sociale partners. De werkgroep ging inmiddels eind 2019 van start.

Daarop gaat hij in op de bijdrage van het chauffeurstekort aan het fenomeen van de afgeschafte ritten. Om te beginnen wordt De Lijn net als de privé-exploitanten geconfronteerd met de vergrijzing. Op dit moment zijn 1500 van de 7500 medewerkers, dus ongeveer 1 op 5, ouder dan 55. Het verloop is echter niet hoger dan 4%, wat laag is in de transportsector. Probleem is wel het relatief hoge, moeilijk beheerbare korte ziekteverzuim. Verder wordt ook een rol gespeeld door de capaciteitsuitbreidingen en de krapte op de arbeidsmarkt. Chauffeur blijft een knelpuntberoep. Tot slot blijkt uit de exitgesprekken bij het verloop dat de onzekerheid over De Lijn op de lange termijn een van de redenen is. In weerwil van dat alles is De Lijn er in het afgelopen jaar toch in geslaagd 624 chauffeurs te werven. In 2020 wordt op hetzelfde aantal gemikt.

De grafiek op slide 21 zet de toename van de file-uren af ten opzichte van de afname van de klantentevredenheid. Bussen en trams staan ook te veel in de file om potentiële klanten te overtuigen. In 2019 werd van de ritten 2,36% afgeschaft, te wijten aan fileleed, chauffeurstekort, maar ook voor 0,83% aan staking. Het percentage afgeschafte ritten is vergelijkbaar met dat van de NMBS, al voegt de spreker er meteen aan toe dat het te hoog is. Daarop toont hij een grafiek met de evolutie van maand tot maand (zie slide 23). Het lichtgrijze deel van de staven

geeft het aandeel van de stakingen weer en het gele dat van de personeelsredenen. Dat laatste is dankzij de rekruteringsinspanningen opnieuw in dalende lijn.

Daarop gaat hij in op het thema van de gegarandeerde dienstverlening. Sinds 2018 bestaat er al een zekere vorm van gegarandeerde dienstverlening, waarbij werkwillige chauffeurs worden ingezet op vooraf uitgetekende prioritaire lijnen, zoals de schoolbussen. Het gaat telkens om mensen die zich op een actiedag aanmelden. Het regeerakkoord geeft De Lijn zes maanden om een stap verder te zetten naar het voorbeeld van de NMBS. Er wordt niet getornd aan het stakingsrecht, maar personeel geeft 72 uur op voorhand aan of ze werken of niet. De spreker voorspelt echter dat het moeilijk zo niet onmogelijk zal blijken om dat voor de sociale verkiezingen van mei 2020 te bespreken.

*Marc Descheemaecker* vult aan de minister formeel de intentie van de Vlaamse Regering bevestigde om tot een verstandig model te komen. Dat zal tegen de eerste helft van juli 2020 zijn, zes maanden na de brief die hij van haar ontving. Zelf acht hij het onverstandig de sociale verkiezingen met formele initiatieven te door kruisen, maar de contacten worden wel onderhouden. Hij herinnert eraan dat ook aan de invoering van het model van de NMBS overleg is voorafgegaan over het eerdere Franse model. In elk geval zullen alle syndicale organisaties op dezelfde manier en volgens dezelfde timing benaderd worden, los van de sociale verkiezingen, met het oog op positiebepaling binnen het door de minister aangegeven tijdsramen.

### 1.3. ReTiBo

*Roger Kesteloot* geeft vervolgens de stand van zaken van het ReTiBo-project. In 2019 is de hoofdleverancier van de software, het Oostenrijkse Kapsch PublicTransportCom overgenomen door het grotere, Duits-Oostenrijkse S&T/Kontron. Dat heeft binnen dat bedrijf een reorganisatie meegebracht die gelukkig nauwelijks voor vertraging heeft gezorgd, en zeker niet van de einddatum. De uitrol van de abonnementen op de MOBIB-kaart bedraagt inmiddels 100%. In oktober 2019 is gestart met de verkoop van smart tickets aan occasionele reizigers via de nieuwe verkoopautomaten, in november via de externe voorverkoop, en eind 2019 via de Lijnwinkels. De geplande chauffeurstoepassingen zijn alle volledig uitgerold tussen oktober 2018 en eind mei 2019.

De realtimereizigersinfo via website, apps en halteborden is geüpgraded, waardoor de beschikbaarheid verhoogd is tot ongeveer 90%. De volledige afbouw van het oude, magnetische ticketingsysteem is gestart in oktober 2019. De eindfase wordt gealigneerd met de introductie van betalingen met de contactloze bankkaart. De timing mikt op cashless voertuigen tegen 1 juli 2020, iets later dan eerst gepland op vraag van stakeholders en de Vlaamse ombudsman. Cash betalen blijft mogelijk in voorverkoop, in winkels, warenhuizen en Lijnwinkels.

De budgetprognose voor de uitbouw van ReTiBo blijft wat ze is, binnen het met de vorige minister afgesproken taakstellend budget, verzekert hij. Daarop toont hij een overzicht met wat gedaan is in 2018-2019 en waarmee men thans bezig is (zie slide 27), gevolgd door een tabel met de functionaliteiten in de voertuigen en betreffende realtimedata (zie slide 28).

### 1.4. Zes werven voor 2020

Het management heeft met de goedkeuring van de raad van bestuur zes werven benoemd voor 2020. De directeur-generaal somt ze op: de ritten rijden zoals beloofd; alle posities invullen met bekwame en tevreden medewerkers; de voertuigen en de traminfrastructuur zijn in orde en beschikbaar volgens de behoefte van Operaties; de kritische ICT-systemen zijn stabiel en performant; de vervoerregio's, en

dus ook de lokale besturen, weten wat ze van De Lijn kunnen verwachten; de aandeelhouder heeft vertrouwen in De Lijn.

#### *1.4.1. Ritten worden gereden zoals beloofd*

De eerste werf houdt het streven in om het aantal niet-gereden ritten terug te brengen op een percentage van minder dan 1%. Tijdig betekent maximaal op tijd volgens de dienstregeling of zoals aangekondigd via realtime-info op borden, website en apps.

#### *1.4.2. Alle posities zijn ingevuld met bekwame en tevreden medewerkers*

Om de tweede werf mogelijk te maken blijft rekrutering van groot belang. Hij vermeldt nogmaals de verbetering van de aantrekkelijkheid van de beroepen van chauffeur en technicus. In dat verband wordt de sterke samenwerking tussen Operaties en HR voortgezet door de rekrutering goed te plannen. Daar hoort ook de inzet van de eigen rijsschool bij, en waar nodig, externe rijsscholen. Verder noemt hij de inzet op de opleiding van Techniek, de verdere uitrol van de aan de gang zijnde cultuuroefening, en verder stappen zetten richting meer aangename werkomgeving. Daarbij onderstreept hij de nodige investeringen in stelplaatsen en onderhoudscentra.

#### *1.4.3. De voertuigen/traminfrastructuur zijn in orde en beschikbaar volgens de behoefte van Operaties*

De derde werf is van groot belang voor de veiligheid, maar de overstap van curatief naar preventief onderhoud leidt ook tot meer efficiëntie. Voor die omslag zijn ook middelen gereserveerd in het budget dat voor 2020 wordt voorgesteld aan de raad van bestuur. In het centraal magazijn wordt supplychainmanagement uitgerold. In dit verband vermeldt hij ook propere voertuigen, en dat niet alleen aan de buitenkant. Daarop toont hij een grafische voorstelling van de evolutie van de samenstelling van de busvloot zoals gepland voor de komende jaren, volgens de verschillende types van aandrijving (zie slide 34). In het begin overweegt nog sterk het aandeel van diesel, maar tegen 2025 is het overgrote deel elektrisch of hybride. Zeker alles wat onder Euro 6 valt, wordt systematisch uitgefaseerd. Euro 6 blijft nog wel tijdelijk in gebruik, gezien de afschrijvingstermijn van veertien jaar, wat echter geen problemen oplevert in de lage-emissiezones. Dat is alleen het geval voor Euro 2 en 3.

*Marc Descheemaeker* spreekt aansluitend de geruchten tegen dat andere provincies de oude bussen uit Antwerpen gaan krijgen. Er komen geen verschuivingen. De bussen die thans in Antwerpen, Brussel en Gent rijden, zijn, met een roetfilter en bepaalde technische specificaties, volledig te integreren in de beperkingen en mogelijkheden van het decreet van 27 november 2015 betreffende lage-emissiezones. Daarbij komt dat het bij een verschuiving van voertuigen niet volstaat om naar de nieuwe regio te rijden, maar dat ook heel de logistiek van wisselstukken en opleidingen moet volgen.

#### *1.4.4. De kritische systemen (ICT) zijn stabiel en performant*

*Roger Kesteloot* vervolgt met de vierde werf, de kritische ICT-systemen. De Lijn werkt hard aan de performantie, in het licht van de toepassingschaal. Als voorbeeld geeft hij het zelfplanningssysteem voor chauffeurs, waarmee een proefproject aan de gang is. Andere uitdaging is de momenteel grote afhankelijkheid van externe ICT-expertise. Er wordt bekeken hoe meer kan geïnsourcet worden om zelf kritische systemen te kunnen beheren, zonder ze zelf te gaan ontwikkelen. Daarvoor wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van wat standaard beschikbaar is op de markt.



Wat de reizigersinformatie betreft, zet De Lijn graag de stap naar zoveel mogelijk digitaal en realtime. Zo is er de uitrol van de nieuwe software voor de 450 stationsborden, waarvan drie types bestaan. Proefprojecten vonden plaats in Leuven, Berchem, Gent-Sint-Pieters en Aalst. In het begin van 2020 is gestart met de volledige uitrol. Daarnaast zijn er tachtig tft-schermen, die eveneens systematisch aangesloten worden op de vernieuwde realtime-info. De hardware wordt gedeeltelijk dit jaar, de rest volgend jaar vervangen. Aan haltes buiten busstations maar die toch van belang zijn op grote lijnen, zijn reeds IRTIS-borden geïnstalleerd. Ook die zijn sinds het najaar 2019 voorzien van de vernieuwde realtimeinformatiesoftware en worden systematisch zo gebruikt. Ze waren ooit problematisch maar werken nu performanter. De nieuwe IRTIS2-borden zijn minder complex en daardoor bedrijfszekerder. De uitrol begon begin 2020, de rest volgt in de zomer 2020. Hij vult nog aan dat voor de Antwerpse trams een digitale opvolger van het bestaande bolletjessysteem met lampjes ter beschikking wordt gesteld. Ook daar is nu aangesloten op de vernieuwde realtime-info. Hier en daar zijn nog problemen, maar een oplossing wordt getest.

#### *1.4.5. De vervoerregio's weten wat ze van De Lijn kunnen verwachten*

De volgende werf is de samenwerking met de vijftien vervoerregio's. Nog dit jaar moeten ze alle een goedgekeurd openbaarvervoerplan hebben. De plannen worden in dialoog opgesteld. Het doel is uiteraard de tevredenheid van de stakeholders. In het kader van haar reorganisatie heeft De Lijn voor elk van de vijftien regio's een vervoerregiomanagementteam samengesteld, waarin een vervoerregiomanager wordt ondersteund door 1 of meer deskundigen. Zij zijn het aanspreekpunt voor lokale besturen en andere stakeholders. Zij maken namens De Lijn deel uit van het team MOW. Ze zijn allen reeds aangewezen, opgeleid en aan de slag.

In het perspectief van de genoemde openbaarvervoerplannen heeft De Lijn al een voorstel geformuleerd van kern- en aanvullend net, volgens de principes en de methodiek van de basisbereikbaarheid. In elke vervoerregio is de dialoog over de plannen opgestart. Alle opmerkingen en vragen worden verwerkt door een gespecialiseerd team van De Lijn. Dat onderzoekt of ze inpasbaar zijn in het netwerk en zo ja tegen welke prijs. De vervoermaatschappij checkt daarbij op reizigerswinst en budgetneutraliteit. Pas na de voltooiing van die besluitvorming kan overgegaan worden tot de opmaak van dienstregelingen door De Lijn, waarover ook nog sociaal overleg nodig is. Het einddoel is om de nieuwe netten te laten ingaan op 12 december 2021.

Afgezien van de genoemde opmaak van de vervoerplannen, bestaat de rol van De Lijn erin om haar kennis ter beschikking te stellen voor de regionale mobiliteitsplannen. De vervoerregioraden hebben verder een adviserende functie ten aanzien van het geïntegreerd investeringsplan. De vervoerregiomanagementteams staan ook ter beschikking voor bilaterale contacten met steden en gemeenten.

De doorrekening van de OV-plannen gebeurt op basis van een kostenmodel dat is ontwikkeld voor het kern- en aanvullend net. Het rekent met geobjectiveerde drijvers en parameters. Dat zijn respectievelijk kilometers en uren, en directe kostensoorten, lonen en verbruik (zie slide 43). Het model is gecertificeerd door de externe auditinstantie van PricewaterhouseCoopers, onderstreept hij.

#### *1.4.6. De aandeelhouder heeft vertrouwen in De Lijn*

*Marc Descheemaecker* bespreekt tot slot de laatste werf: het vertrouwen van de aandeelhouder, de Vlaamse overheid. Dat is niet evident, wat hij illustreert met zijn vrees dat een aangekondigde tv-reportage eens te meer zal proberen de overheidsdienst in een ongunstig daglicht te stellen. Een en ander wordt volgens hem al voorbereid op de sociale media, meer bepaald met medewerking van militanten

van een bepaalde vakbondsorganisatie, waarschijnlijk op instigatie van een kleine politieke familie die daarin geïnfiltreerd is. Het is moeilijk om De Lijn te doen functioneren als werkwilleg personeel wordt tegengehouden door stakingspikketten die mee bemand zijn door Vlaamse Volksvertegenwoordigers, merkt hij op. De eerstvolgende stap is dat De Lijn opnieuw tot intern operator wordt aangewezen.

### 1.5. Strategie 2030

De raad van bestuur keurde ook een strategisch concept op lange termijn goed, dat rekening houdt met de mogelijkheid met een mogelijke vorm van liberalisering (zie slide 46). Daartoe moeten concurrentiële strategieën ontwikkeld worden, die men echter niet zichtbaar op de markt mag gooien. Daarin wordt immers ook een beroep gedaan op partners als Cambio en Blue-bikes, die binnen de consolidatiescope van De Lijn vallen maar ook andere aandeelhouders hebben, met hun eigen logica en concurrentiepositie. Als gevolg daarvan moet omzichtig met bepaalde informatie omgegaan worden. Voor de inhoudelijke bespreking van de langetermijnstrategie van De Lijn bepleit hij dan ook een gesloten zitting, zonder de pers. Concurrenten moeten immers niet te weten komen wat De Lijn van plan is om haar marktaandeel te behouden.

Behalve de basics correct hebben, noemt hij als programma's de basisbereikbaarheid realiseren, uitbreidingsprojecten, vervangingsprojecten en de ambitieuze vergroening van de vloot tegen 2025. Wat dat laatste betreft, wijst hij erop dat het doel beweegt. Er zullen op een bepaald moment technologische keuzes moeten gemaakt worden, waarvan hij die tussen laadsystemen voor elektrische voertuigen als voorbeeld geeft, steeds met het oog op de haalbaarheid. Verder vermeldt hij nog de autonome voertuigen, waarmee tests lopen, digitalisering en de geïntegreerde mobiliteitsdiensten.

Maar koken kost geld. De vergroening van de vloot impliceert een serieuze stijging van de CAPEX of kapitaalinvesteringen. Daarbij toont hij een grafiek die uitgaat van de huidige, klassieke financieringsmodaliteiten (zie slide 48). De eventuele deconsolidatie van De Lijn, die andere systemen mogelijk maakt, is er niet in verwerkt. Aan dat spoor wordt wel gewerkt, al is daar door de minister nog niet toe beslist. Deconsolidatie zou natuurlijk ook impact hebben op andere partners en daarom willen de syndicale organisaties weten wat zij inhoudt. Wat hem betreft houdt deconsolidatie alvast geen enkele wijziging in wat de aandeelhouders aangaat. Het moet wel om meer gaan dan woorden. Er moeten engagementen worden genomen, onderstreept hij. Bij gebrek aan financiering, is er geen verder vergroening van de vloot.

De OPEX of operationele kosten zitten zoals gezegd nog ongeveer op hetzelfde niveau als in 2009. Er is echter een grens aan productiviteitsverhoging, De Lijn zit op haar tandvlees, waarschuwt hij. Meer besparen is niet meer mogelijk. Welke uitbreiding waar ook, bijvoorbeeld een frequentiestijging van de kusttram of een nieuwe tramlijn in Gent of in Limburg, betekent, bij een gemiddelde kostendekkingsgraad van 20%, dat 80% bijkomende operationele dotatie noodzakelijk is. De voorzitter van de raad van bestuur toont daarbij een grafiek die het minimum minimum op dat vlak weergeeft (zie slide 49), dat wil zeggen zonder veel uitbreidingsprojecten, hoe nodig die ook beoordeeld worden door de regering. Het is absurd om trams en bussen bij te bestellen met investeringsmiddelen, die men vervolgens niet kan laten rijden bij gebrek aan operationele middelen, bij de huidige tariefstructuur en kostendekking, besluit hij.

Tot slot vat hij samen dat De Lijn zich klaarstoomt om het volgende interne operatorschap waardig op te nemen. De Lijn wil de doelstellingen van de Vlaamse Regering op korte en lange termijn waarmaken, maar dat heeft financiële consequenties.

## 2. Vragen en opmerkingen van de leden

### 2.1. Tussenkomsst van Marino Keulen

*Marino Keulen* noemt De Lijn met haar budgettaire en beleidsimpact een sleutelactor in het Departement MOW. Een moderne regio heeft behoefte aan klantvriendelijk, performant en vraaggestuurd openbaar vervoer. Daarvoor is iedereen nodig, De Lijn, haar partners en derde partijen. De Lijn is dienstverlener, de reiziger het uitgangspunt. Welnu, het lid heeft de indruk dat de vervoermaatschappij zich na een algemeen erkend zwart jaar op een nieuwe manier toont. Alles wat kon mislopen, liep ook mis. Men lijkt nu eindelijk in de spiegel gekeken te hebben en tot het besef gekomen te zijn dat het roer moet omgegooid worden. Dat geldt voor de raad van bestuur, het management en de syndicaten, op de harde kern van de ACOD in een bepaalde regio na. Hij erkent wel dat voldoende werkmiddelen nodig zijn om de rol te vervullen, waarbij hij het rollend materieel en klimaatmaatregelen als voorbeelden noemt. Die nieuwe houding is hoopgevend, want De Lijn is net als de pachters en eventuele derde partijen nodig in de filebestrijding, voor de verplaatsingen van wie niet over eigen vervoer beschikt, voor woon-school- en woon-werkverkeer. Hij heeft overigens de indruk dat ook de NMBS haar tweede adem heeft gevonden.

Wat ReTiBo betreft, waarover alle lokale besturen hemeltergende verhalen kunnen vertellen, is hij blij dat men opnieuw ICT-competentie wil insourcen. Twee zaken zijn heel belangrijk. Hoeveel reizigers precies maken gebruik van De Lijn en haar pachters? Daarover heeft hij nog niets horen vermelden, hoezeer dat ook nodig is als toetssteen. En daarnaast is er de realtime-informatieverstrekking, die alsnog overal beschikbaar zal worden, maar wel met zes tot acht maanden vertraging. Het lid vraagt verduidelijking.

De klanttevredenheid heeft haar bodemkoers bereikt. Er zijn externe redenen zoals wegenwerken en het ontbreken van vrije busbanen, maar ook de stakingen. Dat het op dit vlak beter kan, moet men ook aan de medewerkers zeggen. Men mag de wachtende mensen niet het gevoel geven dat de komst van de bus een loterij is. Als enkele mensen een hele provincie kunnen lamleggen, worden zij onbedoeld de spreekbuis voor een definitieve afrekening. Het lid pleit er dan ook voor de draad van betrouwbaarheid, betaalbaarheid en regelmaat weer op te nemen en te waarborgen.

Wat het budget betreft, herinnert hij aan een tijd van overschotten, waarin het gevoel van urgentie ontbrak om iets te doen aan de uitdaging van de modal shift. De toenmalige aanpak in Hasselt met gratis bussen is niet de manier om met gemeenschapsmiddelen om te springen. De mensen lieten hun auto niet aan de kant. Meer geld is gemakkelijker, erkent hij, maar De Lijn beschikt over de middelen om haar taak te vervullen. De vervoermaatschappij kon tien jaar geleden, toen de bomen nog tot in de hemel groeiden, geen betere cijfers voorleggen wat haar aandeel in de reizigersaantallen betreft. Hij pleit voor nuance. De investeringskredieten zijn opgetrokken, De Lijn moet nu zorgen voor de operationalisering.

Wat de lage-emissiezones betreft, begrijpt hij dat er geen probleem is voor De Lijn, wat in tegenspraak lijkt met eerdere verklaringen over de verwachte stijging van de boetes. Wat is daarvan aan? Hij roept in dat verband de vraag op of geen harmonisering van die stedelijke LEZ-regelingen wenselijk is, ook al is hij pleitbezorger van lokale autonomie.

Chauffeurs en technici aantrekken in het kader van duaal leren vindt hij interessant. Dat biedt mogelijkheden voor jongeren die schoolmoe zijn maar interesses hebben. De Lijn kan instructie geven op niveau.

Hoe ervaren de sprekers de werking van de vervoerregio's? De verlenging van de aanlooptijd haalde druk van de ketel, want hij hoorde van lokale besturen dat ze te veel moesten knikken en slikken.

Tot slot informeert hij naar de mogelijke uitbreiding van de rol van de partners met het oog op extra aanbod. Door het maximum van 50% toe te passen op het gehele aanbod van bussen en trams, zou men meer pachters kunnen mobiliseren om het aanbod te vergroten. Zij doen dan zelf de nodige investeringen, al betaalt De Lijn daarvan dan wel de afschrijving in de toegekende vergoedingen. Het lid ziet mogelijkheden en wijst op het ontbreken van het stakingsvirus bij de pachters. Bovendien wordt het werk even goed gedaan: de buitenwereld merkt het verschil niet, nog afgezien van de uitbreiding van de capaciteit en het wegvallen van de belemmeringen door de wet op de overheidsopdrachten bij de aankoop van rollend materieel.

## 2.2. Tussenkost van Björn Rzoska

*Björn Rzoska* sluit zich aan bij de vraag van de heer Keulen naar het aantal klanten, dat volgens het lid de achilleshiel is van het voorgestelde zakenmodel. De MIVB kan dat van haar onderbouwen met precieze cijfers over reizigers en ritten. ReTiBo, dat nu blijkbaar na de vertraging toch op schema zit, zou daarop het antwoord zijn. Een tijdlang werd met indicatieve cijfers gewerkt, tot die begonnen tegen te vallen. Dat lag dan aan de methodiek, werd gezegd. Maar met ReTiBo zouden we eindelijk weten wie, wanneer en met welke betaalwijze tram of bus neemt. Hoe zit het daar nu mee?

Zijn volgende opmerking betreft de financiering. Het lid erkent dat er een probleem is met het exploitatiebudget, dat de voorbije tien jaar nauwelijks gestegen is. Wat men meer kreeg, dekt niet eens de toegenomen kosten. De bijkomende 800 miljoen euro die De Lijn in haar memorandum vraagt voor de modal shift en de klimaatambities, blijkt echter niet in de meerjarenraming te zitten. Hoe past de vervoermaatschappij zich aan die realiteit aan? Dat blijft onduidelijk. Zolang de politieke keuze op dit vlak uitblijft, is het lid bang dat De Lijn in de marge zal moeten blijven zoeken naar kleine winsten om ergens in de richting te raken. Hoe zien de sprekers zelf de toekomstige financiering van De Lijn? Zij gewaagden eerder van een techniek als 'value capturing' bij projectontwikkelaars, de kilometerheffing (die ondertussen van tafel is) en groene obligaties. Vandaag is de centrale boodschap deconsolidatie. Wat wil De Lijn nu eigenlijk? Dat alles samen?

Deconsolidatie is overigens niet onschuldig, merkt het lid op. Hij herinnert aan de Commissie voor Alternatieve Financiering van Overheidsinvesteringen uit de vorige legislatuur 2014-2019. Alle parlementsleden werden het erover eens dat debudgettering niet altijd de beste optie is voor extra financieringsruimte. De ESR-reglementering maakt het minder gemakkelijk. De laatste jaren is de overheidsperimeter juist groter geworden. Hij vraagt om toelichting.

Hoe staat De Lijn zelf tegenover de benchmark waarin zij dit jaar zal vergeleken worden met buitenlandse regio's, met name Schotland, drie Zuid-Nederlandse provincies en een Duitse deelstaat? Is zijn indruk juist dat de vervoermaatschappij dat een vergelijking van appels met peren vindt? Hoe reageert De Lijn? Waarom koos de Vlaamse Regering de genoemde regio's?

Op papier, in het memorandum van februari 2019, lijkt De Lijn voorbereid op de invoering en uitbreiding van de lage-emissiezones. Tegelijk verklaart men in interviews het grappig te vinden dat parlementsleden verwachten dat men snel wat elektrische bussen koopt om boetes te voorkomen. Het is het een of het ander. De zones waren duidelijk aangekondigd, zodat men zich kon voorbereiden, net zoals

buitenlandse vervoermaatschappijen dat gedaan hebben. Ook daarbij vraagt het lid toelichting. Worden het de komende jaren boetes of past De Lijn zich aan?

De reiziger vraagt vooral stiptheid. De inzet van de vorige minister op doorstroming heeft het lid dan ook toegejuicht, maar blijkbaar heeft die nog geen vrucht afgeworpen. Zijn de projecten dan nog niet afgewerkt? Welke winst zien de sprekers op dat vlak?

Hij waardeert dat er een stap vooruit wordt gezet in de (digitale) aankondiging. In Brussel bijvoorbeeld werken dergelijke borden nu al zeer goed, merkt hij op. Het lid heeft in dat verband wel vragen bij slide 31, meer bepaald de zinsnede "tijdig = maximaal op tijd volgens dienstregeling of zoals aangekondigd via realtime-info op borden, website, app, ...". Dat doet hem denken aan de NMBS, die structurele vertragingen opnam in haar dienstregeling. Het is nochtans die laatste waarop de reiziger zich baseert op weg naar school of werk. Het lid vraagt daarom ook hierbij toelichting.

### 2.3. Tussenkost van Imade Annouri

*Imade Annouri* focust op de grootstedelijke context, meer bepaald Antwerpen. Voor de Antwerpenaar is de komst van de bus of tram niet alleen bij staking maar elke dag een loterij. Men weet niet of er nieuw en comfortabel stel zal komen dan wel twee oude aan elkaar gekoppeld of zelfs één enkel oud. Dat is niet evident voor wie slecht te been is of een kinderwagen bij zich heeft. Frustraties op dat vlak leiden ertoe dat potentiële klanten van De Lijn op zoek gaan naar alternatieven, waarschuwt hij. Wanneer zullen alle tramstellen modern zijn? Is dat al gepland, of kan het niet zonder extra middelen?

Daarop signaleert hij nog een andere frustratie, namelijk die van chauffeurs die zich aanmelden maar niet kunnen uitrijden bij gebrek aan materiaal. De chauffeurs die wel uitrijden, krijgen de boze burgers over zich heen. Een volgende ergernis werd tijdens de hete zomer veroorzaakt door bussen en trams zonder airco. Ook daarbij zijn het niet de voorzitter of de directeur-generaal maar de chauffeurs die het ongenoegen te horen krijgen. Hebben de sprekers weet van toename van ontevredenheid bij het personeel? Wat zijn de grootste frustraties die naar voren komen bij de monitoring?

Tot slot informeert hij naar de methodiek bij beslissingen over dienstwijzigingen, zoals die zich recent in Antwerpen hebben voorgedaan. Voor de gebruikers lijkt het erop dat men goed werkende lijnen in dichtbevolkte gebieden aanpast ten voordele van lijnen waar niemand op blijkt te zitten. Eens te meer zijn het de chauffeurs die de druk voelen.

### 2.4. Tussenkost van Els Robeyns

*Els Robeyns* waardeert de transparantie over de cijfers. Daaruit blijkt onder meer duidelijk de kostenbesparing van 167 miljoen euro in de laatste tien jaar, tegelijk met een kostenstijging van 240 miljoen euro. Wat de exploitatie betreft, zit De Lijn inderdaad op haar tandvlees, treedt ze bij. De gevolgen voor tevredenheid en stiptheid zijn bekend, en ook de vergelijking met de MIVB was veelzeggend. De noden van het openbaar vervoer zijn nochtans groot, en werden bevestigd in het genoemde memorandum. Maar ook in het regeerakkoord wordt veel van De Lijn verwacht op het vlak van aanbod, comfort, snelheid, stiptheid en duurzaamheid. Hoe vallen die ambities te lijmen met de beperkte middelen? Is De Lijn niet betrokken bij de voorbereiding van regeerakkoord en beleidsnota, of heeft men niet geluisterd? Staat De Lijn nog steeds achter de in het memorandum geformuleerde investerings- en werkingsnoden? Wat kan met de huidige middelen wel gerealiseerd worden?

Wat het chauffeurstekort betreft, wil ze weten of de genoemde inspanningen het probleem duurzaam hebben opgelost. Is men voorbereid op de voorspelbare vergrijzing? Bij de interne reorganisatie vraagt het lid of de berichten over de leegloop kloppen. Daarbij is naast de natuurlijke afvloeiing sprake van het vertrek van ingenieurs, mobiliteitsdeskundigen en architecten. Verloopt de reorganisatie volgens plan? Zijn de resultaten al geëvalueerd en is daarover gerapporteerd? Is na de genoemde uitstroom voldoende expertise overgebleven?

Staat de heer Kesteloot nog achter zijn voorstellen om de stiptheid te verbeteren door ritten te schrappen en om de tarieven in de spits duurder te maken? Is dat laatste wel opportuun in het licht van de ontevredenheid en de ondermaatse dienstverlening? Is dat doorgesproken met de minister?

Wat is de stand van zaken in het geschil met de federale overheid over de taxshift, waarbij De Lijn, anders dan de MIVB en de TEC geen lastenverlaging kreeg? Is bij verlies van de rechtszaak nog een eerlijke vergelijking met privébedrijven mogelijk? Steunt de minister De Lijn in deze rechtszaak?

Is het realistisch om te stellen dat in 2025 in stadskernen alleen nog elektrisch wordt gereden? Tegen wanneer mag men de nieuwe beheersovereenkomst verwachten, die eind dit jaar klaar zou moeten zijn? Wat moet erin staan? Beschikt De Lijn over de zekerheid dat zij, als zij de benchmark haalt, opnieuw wordt aangewezen als interne operator voor openbaar vervoer in heel Vlaanderen tot 2030? Is de vervoermaatschappij klaar voor die test? Is het realistisch om te vergelijken met Nederland, waar de prijzen van tickets en abonnementen veel hoger liggen, of met Schotland, waar de ruimtelijke ordening totaal anders is?

## 2.5. Tussenkost van Karin Brouwers

*Karin Brouwers* gewaagt van een door politiek en management gedeelde verantwoordelijkheid voor de uitdagingen van het openbaar vervoer. Haar fractie is alvast tevreden dat de regering zich ertoe verbindt ambitieuze en meetbare kritische prestatie-indicatoren op te nemen in de nieuwe beheersovereenkomst. Tegenover het vele belastinggeld dat naar De Lijn gaat, mag immers een performante dienstverlening staan. Ook zij wil wel eens het juiste aantal reizigers kennen, het is tijd dat ReTiBo daarvoor zorgt.

Zij kan zich vinden in het uitstel van de basisbereikbaarheid met een jaar. De vervoerplannen moeten immers doordacht zijn en er valt nog een participatietraject af te leggen, waarbij hopelijk ook de gebruikersverenigingen betrokken worden. Vraag is nog wel hoe het bijkomende bedrag voor vervoer op maat verdeeld wordt over de vervoerregio's. In totaal gaat het om 31 miljoen euro, voor 2020 om 6 miljoen euro. Haar fractie vraagt om dat zo snel mogelijk mee te delen in het licht van de opmaak van de OV-plannen. Daarin hoort net de realisatie en financiering van kern- en aanvullend samen te gaan met die van het vervoer op maat. CD&V bepleit een parallelle voorbereiding, evenals prioritaire toegang tot het extra budget voor thans onderbedeelde regio's. Ook inwoners van perifere gebieden hebben immers recht op openbaar vervoer.

Wat De Lijn betreft, lijkt het haar nuttiger voor de gebruiker om te focussen op de toekomst, eerder dan op het verleden. Zij formuleert de bezorgdheid om de benchmark zo vlug mogelijk uit te voeren zodat in het najaar kan beslist worden over de interne operator. Verwarring is volgens haar onnodig: als De Lijn goed uit de benchmark komt, blijft zij intern operator voor de volgende tien jaar. Zij verwacht ook dit het geval zal zijn. Wat de vergelijking met andere buitenlandse regio's betreft, gaat zij ervan uit dat de uitvoerders van de studie de genoemde verschillen ook wel zien.

Hoe van De Lijn een performante organisatie maken die bussen en trams stipt, comfortabel en vlot laat rijden? Zij beseft dat externe factoren als de krapte op de arbeidsmarkt meespelen, dat de middelendiscussie niet afgelopen is en dat er nog altijd files zijn. Maar dat is niet wat de reiziger interesseert. Hij heeft immers alleen oog voor het resultaat en voor correcte informatie. Voor haar is het evident dat dit de hoofddoelstelling van de nieuwe beheersovereenkomst moeten worden. Zij stelt dan ook haar hoop op de eerder genoemde prestatie-indicatoren. In dat verband vraagt ze of er bij De Lijn iets bestaat als het charter voor de CEO en zijn verhouding met de raad van bestuur bij de VRT.

Bij de accenten die haar fractie zou willen leggen in de toekomstige beheersovereenkomst, noemt ze als eerste de stiptheid. Dat was ook de eerste van de zes gepresenteerde werven. Welke concrete maatregelen worden nog deze legislatuur genomen om de stiptheid opnieuw op een hoog niveau te brengen? Tweede belangrijk punt is de commerciële snelheid. Zij roept de lokale besturen op hun inspanningen voor de bevordering van de doorstroming op te voeren. Welke maatregelen voor de gewestwegen staan op het programma van de minister? Welk budget wordt daarvoor uitgetrokken?

Verder onderstreept ze dat correct en betrouwbare informatie ook moet verstrekt worden in uitzonderlijke situaties of bij personeelsacties, in de plaats van ritten te blijven aankondigen die niet zullen gereden worden. Die informatie moet zowel in het voertuig, aan de halte als op diverse digitale media beschikbaar zijn. Welke concrete maatregelen worden gepland om de informatievoorziening te versterken en up-to-date te houden? In dat verband vraagt ze een verklaring voor de uiteenlopende informatieborden. Is ook hun software verschillend? Waarom niet streven naar een uniform systeem?

Dat de in het regeerakkoord opgenomen vergroening van de vloot, die haar fractie al jaren bepleit, heel veel geld zal kosten, is duidelijk. Het onderzoek van de deconsolidatie kan de investeringen in groen rollend materieel versnellen, wat ook nodig zal zijn, alleen al om boetes in lage-emissiezones te vermijden. Ook voldoende laadinfrastructuur is essentieel. Wanneer wordt het genoemde onderzoek afgerond? Wat zijn de verdere stappen? Hoe zou de gepresenteerde tabel eruit zien met deconsolidatie? Zij waarschuwt dat haar fractie het niet noodzakelijk eens is met de uitspraak: zonder deconsolidatie geen verdere vergroening van de vloot. Hoe wordt de uitrol van de laadinfrastructuur gerealiseerd de komende jaren?

Wat de gegarandeerde dienstverlening betreft, is zij blij dat rekening wordt gehouden met haar opmerking over de sociale verkiezingen. Zij roept zowel De Lijn als de sociale partners op tot een constructieve houding, om zelf te komen tot een vergelijk, zodat de regering het niet hoeft op te leggen.

Inzake combimobiliteit moeten aanbieders van MaaS-diensten de mogelijkheid hebben om via één facturatie aan de gebruiker een geïntegreerde verplaatsing aan te bieden. Daarvoor zijn open data essentieel. In welke mate stelt De Lijn die van haar nu al beschikbaar? Hoe wordt dat in de nabije toekomst versterkt? Klopt het dat Blue-bikes automatisch geïntegreerd worden in de abonnementen van De Lijn? Wordt het project met gratis integratie van vorig jaar gecontinueerd? Hoe gaat het werken? Wat is de timing?

Tot slot is ook toegankelijkheid voor haar fractie altijd een belangrijk thema geweest. Mobiliteit is immers een voorwaarde voor volwaardige deelname aan het maatschappelijke leven. Zij informeert naar de timing van het masterplan dat de minister voor deze legislatuur heeft beloofd. Wie wordt betrokken bij de opmaak? Komt het nog voor de uitrol van de basisbereikbaarheid?

## 2.6. Tussenkost van Jeremie Vaneeckhout

*Jeremie Vaneeckhout* attendeert op de specifieke uitdagingen voor het openbaar vervoer in minder stedelijke gebieden. Ook hij wijst op het belang van de budgettaire verdeling voor de plannen van de vervoerregio's. Men kan heel ambitieus zijn maar als na het vele voorbereidingswerk de uiteindelijke afrekening tegenvalt, ontstaan nieuwe problemen, eerder dan dat er opgelost werden.

Verder treedt hij bij dat cijfers over vertragingen weinig zeggen als ze slechts gebaseerd zijn op afwijkingen van de realtime-informatie. In gebieden waar maar een bus per uur rijdt of zelfs minder, staat men ondertussen realtime geïnformeerd aan de halte te wachten. Hij pleit voor een inspanning op plaatsen waar volle bussen minder evident zijn en vraagt verduidelijking bij de statistieken.

Tot slot vindt hij het problematisch dat alleen voor het aanvullend net en voor vervoer op maat in de mogelijkheid van een exploitatiebudgetstijging wordt voorzien en niet voor het kernnet. Dit terwijl in heel wat gebieden nochtans noden zijn voor de exploitatie van meer lijnen. Het zou volgens hem dan ook eerlijker zijn aan de vervoerregio's te zeggen dat er de komende vijf jaar niets extra kan, hoe jammer dat ook is voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in landelijke regio's. Welke mogelijkheden tot bijsturing ziet de minister alsnog? Hoe komt zij creatief tegemoet aan die dringende noden op historisch onderbedeelde plaatsen als de Westhoek, de Kempen en Limburg?

## 2.7. Tussenkost van Wim Verheyden

*Wim Verheyden* begrijpt dat het personeelsverloop beperkt is tot 4% maar signaleert wel een nieuw fenomeen. Het is niet langer beperkt tot technici en chauffeurs maar doet zich nu ook voor bij het hogere kader: elke maand verlaten drie kaderleden De Lijn, terwijl dat er vroeger maar een was. Het gaat om ingenieurs, architecten en mobiliteitsexperts. Hoe kan men in die omstandigheden de gepresenteerde visie realiseren?

Als de gegarandeerde dienstverlening net als de huidige aangepaste dienstverlening zich concentreert op de prioritaire lijnen blijven de mensen in de plattelandsgemeenten in de kou staan. Dat heeft vervoersarmoede tot gevolg. Een deel van de verantwoordelijkheid wordt immers doorgeschoven naar de vervoerregio's, waarbij heel wat reizigersorganisaties zich vragen stellen. Over de middelen is nog geen duidelijkheid, en niet alle gemeenten beschikken zelf over een budget om de gewenste doorstroming te realiseren. De grenzen van de regio's vallen overigens vaak samen met die van de provincies, terwijl dat de baronieën zijn die De Lijn heeft afgeschaft. Reizigersorganisaties vragen om ook in grensoverschrijdende verbindingen te voorzien. Ze pleiten er ook voor om het kernnet beter uit te bouwen, vooral als er weinig alternatieven zijn.

Over de betrokkenheid van de NMBS bij de vervoerregio's heeft hij niet veel gehoord. De samenwerking zou verbeterd zijn, hoorde hij tijdens een commissievergadering, maar de vraag blijft of rekening zal gehouden worden met gebrekkige of beperkte spoorlijnen. Wordt in aanvullende middelen voorzien om de dagelijkse pendelaars een alternatief te bieden? Hoe wil men de NMBS structureel dichter betrekken bij de vervoerregio's? Komt er overleg over de mogelijkheid om van leegstaande stationsgebouwen mobipunten te maken? Zal men op die punten in de nodige faciliteiten voorzien? Werkt De Lijn eraan mee?

Met ReTiBo is men al tien jaar bezig en het heeft al 150 miljoen euro gekost, terwijl de uitrol nog moet beginnen. Hoeveel meer gaat dat nog kosten? Technologische innovatie blijft een knelpunt en de informatie van reizigers in de voertuigen,



bijvoorbeeld over de verwachte aankomsttijd en de aansluitingsmogelijkheden, blijft onvoldoende. Meer inzetten daarop komt de dienstverlening ten goede.

Nadat hij nogmaals heeft vermeld dat de vragen open blijven over het budget voor kern- en aanvullend net en vervoer op maat, vraagt hij welk percentage van de gemeenten wordt gevraagd als inspanning voor de uitbouw van die laatste twee. Klopt het verhaal dat de budgettaire overschotten tussen de niveaus nog kunnen wijzigen? Wat vervoer op maat betreft, attendeert hij op de angst dat de dorpskernen niet meer zullen bediend worden als gevolg van het toekomstige kernnet, met toenemende kansarmoede tot gevolg. Hoe wil men dat in de praktijk zodanig organiseren dat dit vermeden wordt? Werkt De Lijn daaraan mee en worden voldoende middelen uitgetrokken?

Op zijn verzoek bevestigt *Marc Descheemaecker* nogmaals dat de minimale dienstverlening klaar moet zijn in de eerste helft van juli 2020, volgens de termijn die met de voogdijminister is afgesproken. Dat betekent echter niet dat men tot dan wacht om met de voorbereiding te beginnen.

Van de minister wil *Wim Verheyden* vernemen of zij het voortouw neemt als het overleg binnen De Lijn over de gegarandeerde dienstverlening niet vlot.

Verder vraagt hij hoe het mogelijk is dat De Lijn niet voorbereid was op de wettelijk geregelde lage-emissiezones met boetes tot gevolg. Is er geen overleg geweest tussen De Lijn en de Vlaamse Regering?

De heer Kesteloot waarschuwde de minister dat veranderen van interne operator banen zou kosten bij onderaannemers en kmo's. Het lid roept de vraag op of dat diens taak is. Denkt hij dat hij met de middelen die zijn toegekend, en die heel wat lager uitvallen dan de 2 miljard euro die hij voor de verkiezingen vroeg, te kunnen voldoen aan de eisen van de nieuwe regering? Op het vlak van dienstverlening alvast niet, zoals hij al zegde, en op dat van kwaliteitsverbetering slechts in geringe mate. Het lid vraagt zich af hoe het overleg tussen De Lijn en de Vlaamse Regering verloopt. Is er niet soms sprake van een ramkoers?

## 2.8. Tussenkost van Bert Maertens

*Bert Maertens* herinnert aan de woorden van het regeerakkoord: een modern, hoogwaardig en betrouwbaar openbaar vervoer. Dat is volgens hem ook zeker wat de klant wil. Het is dan ook een goede zaak dat de investeringen de laatste twee legislaturen fors zijn kunnen stijgen, samen met het efficiënter maken van de overheidsorganisatie, op welk vlak De Lijn grote stappen heeft gezet.

Hij informeert naar de timing van het onderzoek naar deconsolidatie. Dat de kostendekkingsgraad stijgt, is positief, maar hoe kan die lijn nog verder getrokken worden, zoals regeerakkoord en beleidsnota vragen, indien volgens de voorzitter van de raad van bestuur geen verdere besparing mogelijk is?

Verder is zijn fractie blij dat de vervoerregio's extra middelen krijgen. Of er al duidelijkheid is over de verdeling wil ook hij weten. De lokale beleidsverantwoordelijken zitten daar inderdaad op te wachten in het licht van de vormgeving van de OV-plannen. Hij vermoedt echter dat er nog geen beslissing is. Welke criteria zal De Lijn gebruiken?

De vergroeningsdoelstellingen zijn bekend, maar het is opvallend dat in de tender uitsluitend gekeken wordt naar elektrische bussen op batterijen. Nochtans loopt sinds 2014 in Antwerpen een proefproject met waterstofbussen, die een groter bereik hebben (tot 400 kilometer). Zijn die ervaringen onvoldoende of onvoldoende rijp voor een beslissing? Wat zijn de toekomstperspectieven? Zelf schat hij die

alvast hoog in. Zijn vroegere fractieleider en de huidige minister bevoegd voor Financiën en Begroting, Matthias Diependaele, is groot voorstander van waterstofbussen. Mocht er extra budget nodig zijn voor waterstofbussen, moet minister Peeters misschien eens bij hem langs gaan, gekscheert hij.

De vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt, in het bijzonder in de transportsector, maken de werving van chauffeurs tot een grote uitdaging. Bij de factoren die het verschil maken tussen werkgevers die makkelijker en moeilijker personeel aantrekken, is, naast beloning en ligging, het imago niet te onderschatten. Ook voor De Lijn is dat belangrijk. Oproepen tot het vormen van stakingspiketten doen daaraan alvast geen deugd. Welke acties ter verbetering van haar imago plant de vervoermaatschappij? Een derde van de afgeschafte ritten is te wijten aan stakingen. Als men dat aandeel kan wegnemen, komt samen met een kleine inspanning op het vlak van files en chauffeurstekort, de 1% in zicht.

De gegarandeerde dienstverlening is daarnaast broodnodig om de reiziger meer stabiliteit te geven. Omdat elke meerderheidspartij vaart wilde maken daarmee, werd de termijn van zes maanden in het regeerakkoord ingeschreven. Het lid is echter realistisch genoeg om te beseffen dat de sociale verkiezingen roet in het eten gooien. Hij gaat dan ook akkoord met het uitstel om de genoemde periode pas nu te laten ingaan. Tegelijk hoopt hij dat de vakorganisaties het signaal ernstig nemen en na die verkiezingen snel handelen met het oog op een akkoord. In dat verband vraagt hij nog aan de minister of zijzelf aan een voorstel werkt voor het geval de inertie en de tegenstand aanhouden en dus een politiek antwoord nodig is. Zijn er lessen te trekken uit het NMBS-model of ziet zij nog andere mogelijkheden?

## 2.9. Tussenkost van Jos D'Haese

*Jos D'Haese* heeft met stijgende verbazing naar de presentatie geluisterd. Nemen de sprekers ooit zelf bus of tram? Hun discours lijkt losgekoppeld van de realiteit van reizigers en chauffeurs. Anderzijds is hij verbaasd de heer Descheemaeker vandaag in de commissie te zien, aangezien die had aangekondigd onmiddellijk te emigreren als de PVDA in Vlaanderen ooit een verkozene haalde.

Van bij zijn aantreden als voorzitter verklaarde hij dat het grote probleem bij De Lijn het wanbeheer en de verkeerde beslissingen in het verleden waren. Jos D'Haese erkent dat hij inderdaad goed geplaatst is om het daarover te hebben, want zijn vorige functie oefende hij uit bij de NMBS, waar werkelijk van wanbeheer sprake was. In de bestuursperiode van de heer Descheemaeker verdubbelde het aantal vertragingen, verviervoudigde het aantal afgeschafte treinen, verdrievoudigden de klachten, en zakte het aantal tevreden reizigers van 75 naar 69%. Alleen het salaris van de afgevaardigd bestuurder ging erop vooruit.

Dat klinkt heel herkenbaar, want de situatie bij De Lijn vandaag is exact dezelfde. Het aantal afgeschafte ritten, vertragingen en klachten is nog nooit zo hoog geweest, dat van de tevreden reizigers nog nooit zo laag. Als oorzaak ziet het lid, afgezien van de persoon van de verantwoordelijke, twee zaken die niet werken: steeds weer besparingen doorvoeren en de privatisering voorbereiden. Dat laatste heeft de NMBS in totale chaos gestort, door de opdeling in verschillende bedrijven die niet meer met elkaar kunnen communiceren. Ook De Lijn is daarmee bezig, met als enige resultaat dat de dienstverlening achteruitgaat. Wordt het geen tijd om de oubollige visie om openbare diensten eerst kapot te besparen en vervolgens aan de privésector te verpatsen, aan de kant te schuiven, en in de plaats te investeren in sterke publieke dienstverlening?

De heldere cijfers in de presentatie maakten duidelijk dat De Lijn de afgelopen tien jaar 20% minder middelen heeft gekregen dan waar zij normaal recht op heeft.

Toch houdt de meerderheid vol dat het probleem van De Lijn geen tekort aan middelen is, maar slecht beheer. Dat is vreemd, want over de inzet van de middelen beslist de raad van bestuur, en daarin zitten dezelfde partijen als in de Vlaamse Regering, al is ook een deel gedepolitiseerd. Wat doet die raad van politiek benoemden als zij ook al niet mee verantwoordelijk zouden zijn? Het is toch vreemd om te beweren dat de malaise bij De Lijn niet de verantwoordelijkheid is van de regeringspartijen, als die zowel beslissen over het budget als over de inzet ervan?

De voorzitter valt ook regelmatig de vakbonden aan en vindt dat er geen reden tot staken is bij De Lijn. Zijn er cijfers over de jobtevredenheid?

Hij kan de heer Kesteloot bijtreden dat De Lijn inmiddels boven de limiet van besparingen zit, en dat het gebrek aan nieuwe werkmiddelen opnieuw een besparing inhoudt. Tijdens de begrotingsbesprekingen argumenteerde de spreker al dat het bijkomende bedrag niet eens volstaat om inflatie, indexatie, vergrijzingskosten enzovoort op te vangen, wat door de directeur-generaal in een interview wordt bevestigd. Hij vraagt dan ook naar de impact van het feit dat De Lijn volgend jaar minder middelen zal hebben om te doen wat ze zou moeten doen.

Het lid is geïnteresseerd in het percentage van ritten dat is afgeschaft vanwege personeelstekort. Daarvan is de vergrijzing een belangrijke oorzaak. Hoe komt het echter dat het bestuur die niet heeft zien aankomen? Men kan daar toch op anticiperen? En passant wijst hij erop dat de MIVB er wel in slaagt om elk jaar 800 mensen te werven.

De overstap van curatief naar preventief onderhoud lijkt hem een zeer goede zaak, gezien de ferme onderinvestering, die maakt dat buschauffeurs 's ochtends vaststellen dat er geen materieel is om mee te rijden. Het lid wil weten waarvan het budget moet komen aangezien dat niet verhoogt. Zelf vindt hij dat de minister daarvoor moet zorgen.

De heer Kesteloot verklaarde dat de ticketprijzen zullen blijven stijgen als de regering de nadruk blijft leggen op kostenefficiëntie, aangezien men niet verder kan besparen op de uitgaven en de regering zelf geen bijkomende inkomsten wil verlenen. Komen die prijsstijgingen bovenop degene die reeds zijn aangekondigd voor 2020?

Er wordt uitgehaald naar de vakbonden maar men bevestigt tegelijk zowat alles wat die aanklaarten: dat er onvoldoende werkmiddelen zijn, dat er te veel bespaard is, dat de plannen om een vervoerregio open te stellen voor privatisering zorgen voor ongerustheid. Wordt het dan geen tijd dat men die bezorgdheden vertaalt voor de minister, in de plaats van zich te keren tegen de vertegenwoordigers van de werknemers?

Is de minister bereid haar eerdere verklaringen te herroepen dat er bij De Lijn alleen kleine efficiëntiewinsten geboekt zijn en dat er geen grote besparingen waren? Erkent zij dat de vervoermaatschappij vandaag op haar tandvlees zit? Ook van haar verwacht hij tevens een antwoord op de vraag over verdere prijsstijgingen, in het bijzonder in het perspectief van de historisch lage kwaliteit en tevredenheid. De sprekers waren duidelijk: De Lijn kan niets extra meer doen zonder extra middelen. Hoe wil zij dan de vele en hoge doelstellingen in regeerakkoord en beleidsnota halen? Of is zij inmiddels overtuigd om toch meer middelen in te zetten?

Vervolgens wijst Jos D'Haese op de tegenspraak tussen enerzijds de verlenging van de aanwijzing van De Lijn als interne operator, op voorwaarde dat de benchmark gunstig is, en anderzijds de privatisering in een van de vervoerregio's. Voor het lid impliceert dit dat er eigenlijk geen garantie meer is. Wat de benchmark zelf

betreft, heeft hij niet alleen vragen bij de keuze van de regio's maar ook bij de criteria, want die komen uit de privésector. Het zijn niet die van de publieke dienstverlening. Zou de minister niet beter verklaren dat zij verkiest dat De Lijn een privébedrijf wordt, in de plaats van eerst nog een duur onderzoek te betalen, waarvan de parameters zo zijn gezet dat dit toch de uitkomst wordt?

Er is veel gesproken over de vakbonden maar niet over de eigen verantwoordelijkheid van de voorzitter en de directeur-generaal voor een bedrijf dat vierkant loopt. De minister vindt het niet haar verantwoordelijkheid en zij vinden het niet die van hun. Het is de schuld van de werknemers en de oppositie dat de borden in Antwerpen niet aangeven wanneer de tram komt, besluit hij met een boutade.

### 3. Antwoorden van De Lijn

*Marc Descheemaeker* begint zijn antwoord met de bevestiging dat er wel degelijk een nieuwe De Lijn is en dat stappen zijn gezet. Het eerste element dat hij aanreikt om dat aan te tonen, betreft ReTiBo. Elke publieke vervoermaatschappij maakt de berekening van haar reizigersaantallen, maar die cijfers zijn niet mathematisch exact of boekhoudkundig ondersteund. Er wordt altijd uitgegaan van aannames, bijvoorbeeld voor het gebruik van abonnementen. Op treinen, trams en bussen zijn er geen automatische telsystemen. Met ReTiBo wordt de benadering beter, maar er is altijd een percentage van de klanten dat niet ontwaardt. Exact tellen kan alleen in een gesloten systeem met toegangspoortjes als dat van de metro. Proeven tonen dat nu iets meer dan 50% van de mensen ontwaardt. Het aantal reizigers is altijd al een fluide gegeven geweest, herinnert hij zich. Op een bepaald moment is dat geërodeerd door een toevloed van gratis abonnementen. Die hoefden niet te ontwaarden en men moest inschatten hoe vaak die gemiddeld gebruikt werden. Daardoor zat ook een bedlegerige bejaarde met een automatisch abonnement in de telling. ReTiBo is evenmin exact tot na de komma, maar wel een bijzonder goede benadering, die de toets met andere vervoermaatschappijen doorstaat. De spreker waarschuwt wel voor de vergelijking van nieuwe en oude cijfers. Op dit ogenblik neemt de raad van bestuur als best mogelijke benadering aan: het aantal verkochte abonnementen en het aantal verkochte tickets. Als die aantallen blijken toe te nemen, mag men concluderen dat er ook meer reizigers waren, aangezien er geen gratis abonnementen meer zijn en het gebruik van de verkochte abonnementen en tickets hetzelfde is gebleven.

Op de vraag over de uitbreiding van het pachtstelsel antwoordt hij dat De Lijn met het huidige aantal van 50% dat privéoperatoren hebben in de buskilometers, al in ruime mate een vorm van liberalisering heeft bereikt. Uitbreiding brengt een strategisch risico met zich mee. In heel Europa rolde een consolidatiegolf door de transportmarkt, waarbij een beperkt aantal staatsondernemingen als SNCF en Deutsche Bahn grootaandeelhouders werden van busmaatschappijen. Keolis is een volledige dochter van SNCF, Arriva van Deutsche Bahn. Met de uitbreiding van het systeem riskeert men dan ook een sluipende transfer van bevoegdheden naar het buitenland. De spreker erkent dat liberalisering goed is voor de competitiviteit en de kostenefficiëntie, maar slechts op voorwaarde dat de markt volledig transparant is en perfect functioneert. Hij denkt dan ook niet dat zij in de openbare transportmarkt de oplossing is. Een overheidsrol moet behouden blijven, niet alleen in een regie- maar ook in een uitvoeringsfunctie. Het alternatief is een verkapte overheidsparticipatie vanuit het buitenland. Bijna alle grote of middelgrote bedrijven zijn rechtstreeks of onrechtstreeks verbonden met een buitenlands overheidsbedrijf. De passage in het regeerakkoord over het toekomstige pilootproject in een vervoerregio was dan ook geen geschenk voor de herstructurering en de productiviteit die het management nastreeft. Doordat de vervoerregio nog niet is vastgelegd, zit de onrust overal, ook bij de werknemers. Daarbij komt zoals gezegd dat de liberalisering niet noodzakelijk voor een verbetering zorgt. Het vergroot het risico dat men geconfronteerd wordt met een Frans of Duits overheidsbedrijf voor

de uitvoering van de Vlaamse publieke dienstverlening. Hij pleit dan ook voor grote voorzichtigheid. Er zijn nog twee jaar om te bekijken hoe dat op de optimale manier kan gebeuren. Indien door de Vlaamse Regering een verstandige beslissing wordt genomen, acht de voorzitter een win-winsituatie mogelijk. Zo kan bijvoorbeeld het aanbod aan tramkilometers worden uitgebreid en kunnen tegelijk privépartners ook in perifere gebieden, waar ze nu al actief zijn, voor uitbreiding zorgen. De discussie belooft moeilijk te worden, voorspelt hij, maar De Lijn zal de minister haar advies geven.

Bijkomend probleem is dat De Lijn dus ook zelf de ambitie heeft om die proefregio binnen te halen. Dat brengt mee dat de minister de vervoermaatschappij op afstand moet houden bij het uitschrijven van de marktconsultatie. Uiteindelijk gevolg kan zijn dat iets dat goed bedoeld is, uiteindelijk meer kost dan de bestaande uitvoering door De Lijn. Volgens de spreker zijn nog goede strategische discussies daarover nodig.

Het is inderdaad zo dat deconsolidatie moet gekoppeld zijn aan de garantie van publieke dienstverlening, aandeelhouderschap en dergelijke. Het is zeker geen voorbereiding van privatisering, verzekert hij. Op dit moment is de Vlaamse overheid trouwens ook niet voor 100% aandeelhouder van De Lijn. Andere aandeelhouders zijn gemeenten en zelfs privépersonen. Bij deconsolidatie wordt men een aparte juridische entiteit, die met haar contractpartner (de Vlaamse overheid) een langetermijnbeheersovereenkomst afsluit. Daarbij is de financiering van het materieel ten laste van de vennootschap, maar de afbetaling van de leningen op langere termijn is gedekt door contractuele verbintenissen tot het betalen van gebruiksvergoedingen. Op die manier kan de aankoop van de duurere elektrische bussen gefinancierd worden zonder dat De Lijn een risico loopt en kan de Vlaamse Regering haar initiële investeringsbudget over een langere termijn spreiden, met name de afschrijvingstermijn van dertien tot vijftien jaar.

Dit maakt ook aanbodvermeerdering mogelijk maar vereist wel een stabiel model. De financiële partner wil immers niet opgezadeld worden met een financiering die na een paar jaar in vraag wordt gesteld. Hij vat samen dat de snelle vergroening van de vloot en de capaciteitsuitbreiding voordelen zijn als back-to-backgebruiksfinancieringsvergoeding wordt ingeplant in langetermijnbeheerscontracten. Dat vereist echter brede politieke steun, over de grens van meerderheid en oppositie heen.

In de vorige legislaturen hebben al twee benchmarks plaatsgevonden, wat De Lijn de gelegenheid geeft aan te tonen dat ze positief is geëvolueerd. Voorwaarde is dan wel dat dezelfde vergelijking wordt gemaakt. De regio's die zijn uitgekozen voor de nieuwe benchmark zaten ook in de vorige benchmarks. Er zijn echter ook nieuwe regio's toegevoegd. De benchmark wordt uitgevoerd door een professioneel bureau dat door de Vlaamse overheid wordt aangewezen. In het licht van de vorige resultaten en de bijkomende stappen die sindsdien zijn gezet, heeft hij de hoop en overtuiging dat buiten discussie kan gesteld worden dat De Lijn de test doorstaat, en zal aangesteld worden tot intern operator tot 2030.

De raad van bestuur heeft steeds aan het personeel en de erkende vakorganisaties gezegd dat hij tijdens de vorige legislatuur het engagement van de Vlaamse Regering heeft gekregen dat die niet twijfelde aan de aanwijzing van De Lijn tot intern operator. De onzekerheid bij de 8000 medewerkers moet ook nu weg. Men wil ook het vertrouwen niet beschamen van de erkende vakorganisatie die haar nek uitstak door een cao te ondertekenen en daarmee de toekomst van De Lijn mee veilig te stellen. De spreker gewaagt van een historisch scharniermoment.

Er is een nieuwe generatie trams in bestelling en in productie, die de bestaande vloot aan de kust, in Antwerpen en in Gent gedeeltelijk zal vervangen en

versterken. Door de procedure van een afgewezen aanbieder bij de Raad van State gingen zes maanden verloren door de tijdelijke opschorting van het contract. De zaak werd echter gewonnen door De Lijn. Bijkomend probleem in Antwerpen zijn de maatregelen die het stadsbestuur heeft gevraagd om een verkeersinfarct te voorkomen tijdens de grote werken die daar aan de gang zijn. Een van de opties om die aanboduitbreiding en frequentieverhoging mogelijk te maken, is de oude trams als bijkomende capaciteit in dienst houden. Oudere trams zijn beter dan geen trams. Hij sluit niet uit dat er in Antwerpen punctuele problemen zijn geweest met de beschikbaarheid en het onderhoud in de technische werkplaats, maar hij verzekert dat daar hard is aan gewerkt en uit geleerd.

De Lijn was niet aanwezig bij de regeringsonderhandelingen en haar is niets gevraagd met betrekking tot het toekomstige pilootproject. Zij heeft wel een memorandum neergelegd, waarvan kennis is genomen en waarover informatieve vragen zijn gesteld. Ministers en regeringen hebben ook altijd de mogelijkheid om bij te sturen, budgetallocaties te doen en verstandige beslissingen te nemen, merkt hij op. De voorbije jaren was er altijd een basisinvesteringsdotatie, maar bij begrotingsaanpassingen is ook altijd positief gekeken naar de uitdagingen waar De Lijn voor stond. Hij hoopt dan ook dat deze presentatie tot iets dergelijks bijdraagt.

ReTiBo ontstond als concept in 2008-2009. Hij erkent dat het om technologie van nu gaat (en niet van morgen). Het ware beter gemeenschappelijk met andere vervoermaatschappijen opgezet, zoals de NMBS dat met de MIVB heeft gedaan. De huidige samenwerking met de NMBS zit wel vrij goed in mekaar. De spreker noemt uitwisselingen en gemeenschappelijke dochterondernemingen. Een en ander heeft onder meer geleid tot de ontwikkeling van de MOBIB-kaart. Er is dus wel degelijk overleg, maar iedereen heeft zijn eigen rol te vervullen. Bovendien hebben de gewesten vertegenwoordigers in de raad van bestuur van de NMBS.

Wat het probleem van de boetes en de lage-emissiezones betreft, wijst hij op de afschrijvingsduur van een bus. Die bedraagt veertien jaar. Dat maakt het moeilijker om snel op nieuwe wetgeving in te spelen. De LEZ-zones vrijwaren en oudere bussen naar andere regio's sturen, heeft morele implicaties. Hij merkt daarbij op dat Euro 3-bussen met roetfilter helemaal niet zo vervuilend zijn. In elk geval is de wetgever voldoende vooruitziend geweest om mogelijk te maken dat de bussen van De Lijn verder kunnen functioneren. De ongerustheid komt voor een groot deel door interpretatie en misschien door een onvoldoende voorbereide juridische dienst. Maar dat is nu uitgeklaard in nauwe samenwerking met de steden, het kabinet en de Vlaamse administratie. De Lijn heeft nu de zekerheid dat zij op een normale manier verder kan functioneren zonder dat verschuivingen nodig zijn.

De criteria voor de toewijzing van de bijkomende subsidies voor vervoerregio's behoren niet tot de bevoegdheid van De Lijn.

Waterstofbussen worden op langere termijn niet uitgesloten. Maar waterstof is duur om te produceren en te distribueren. Inzet op de industriële schaal van De Lijn is niet evident. Op korte termijn is het dan ook, in tegenstelling tot elektrische bussen, nog geen groot thema.

Wat de gegarandeerde dienstverlening betreft, wordt geprobeerd om met de drie erkende organisaties een informatief en gedocumenteerd gesprek te hebben over de ervaringen van de NMBS. Tot mei moet men echter niet verder gaan dan verstandig en sensibel gegevens uitwisselen. Na de syndicale verkiezingen volgt een graduele besluitvorming, die de mogelijkheid om in een speciale ondernemingsraad al dan niet tot een concreet, gedragen voorstel te komen. Als dat niet lukt, voorziet het regeerakkoord andere initiatieven.

De cijfers die de heer D'Haese citeerde over de NMBS komen van de website [www.dewereldmorgen.be](http://www.dewereldmorgen.be) en zijn totaal verkeerd. De evolutie van de reizigerstevredenheid bij de NMBS is niet spectaculair. Zij bedraagt nu 67% maar was ooit hoger dan 70%. Het percentage afgeschafte treinen bedraagt 2,33%, wat vergelijkbaar is met de afgeschafte ritten bij De Lijn. In 2013 was dat 1,5%.

De prijsstijgingen bij De Lijn zijn gebaseerd op de in de beheersovereenkomst bepaalde indexatie. Zij worden gebruikt voor de betaling van de indexatie van de salarissen van de medewerkers. Zonder doorrekening aan de reiziger is dat niet mogelijk. In 2015 is er een enkele prijsstijging geweest die 3% hoger lager lag dan de inflatie. De tarieven van De Lijn zijn nog steeds significant lager dan die in de omringende landen en in Brussel. Verdere tariefstijgingen moeten altijd besproken worden met de minister. Andere oplossingen zijn publieke financiering en betere kostendekking bij het aanbieden van bijkomende capaciteit. Dat nieuw aanbod daartoe moet bijdragen, staat ook in het regeerakkoord. Elk nieuw aanbod moet dan ook minstens 21% kostendekking hebben.

*Roger Kesteloot* begint met de verschillende informatiekkanalen. De IRTIS2-borden zijn alvast technologisch dezelfde als die van de MIVB, waarvan is geleerd. Verder verzekert hij dat het de bedoeling is dat de uitrol met een uniforme software verloopt. Dat gebeurt net om het probleem op te lossen dat is ontstaan doordat in verschillende fasen verschillende types reizigersinformatieborden met hun eigen software zijn geplaatst. ReTiBo zorgt ervoor dat al die dragers voortaan door dezelfde servers en via dezelfde software met dezelfde kennis worden gevoed. Voor app en website is dat nu al het geval. Daarin kan ook aangegeven worden wanneer een rit niet gereden wordt, terwijl dat vroeger de theoretische vertrektijd was. Uiteraard is het de bedoeling dat volgens de dienstregeling wordt gereden, verzekert hij. De geciteerde zinsnede op slide 31 heeft tot bedoeling dat, als dat niet lukt, vertragingen of afschaffingen duidelijk worden gemaakt aan de reiziger.

Andere vormen van financiering dan de reeds beschreven deconsolidatie overschrijden het beleidsdomein. Value capturing bij ontwikkelingen heeft een ruimer draagvlak nodig dan alleen Mobiliteit. De spreker vindt dat de moeite van het onderzoeken waard.

Ook hij is overtuigd dat de efficiëntieverbetering en de overheadbeperking van de afgelopen jaren de benchmarktoets kan doorstaan. Hij blijft er echter bij dat op het vlak van besparing op werkingsmiddelen de limiet is bereikt. Hier en daar is men misschien zelfs al te ver gegaan, zoals nieuwe premetrostations openen zonder het kader van de toezichters te verhogen. Dat zal echter rechtgezet worden.

Hij blijft ook pleiten voor voorzichtigheid in de vergelijkingen. Om te beginnen moet men het onderscheid maken tussen beleid en bedrijfsvoering. Zo worden de tarieven, en dus ook de hoogte van de ontvangsten, niet bepaald door De Lijn maar door de Vlaamse Regering. Verder voert De Lijn taken uit voor het hele openbaar vervoer, ook dat van de privépartners, zoals reizigerscontrole en marketing. Anders dan privébedrijven kan De Lijn als overheidsbedrijf niet genieten van de taxshift, wat inmiddels 20 miljoen euro per jaar scheelt. Met al die verschillen moet rekening gehouden worden in een faire benchmark, waar hij alle vertrouwen in heeft.

Wat doorstroming betreft, wordt binnen het budget voor 2020 met AWV ingezet op infrastructuurmaatregelen. Daarnaast staat men voor een belangrijke stap voorwaarts in de verkeerslichtenbeïnvloeding, want men zit eindelijk in de aanbestedingsprocedure voor de uitrusting van om te beginnen alle trams met een techniek gebaseerd op korte-afstandsradio. Dat is geavanceerder dan de huidige techniek die werkt met in de trambedding ingeslepen lussen die automatisch groen geven als de tram op 300 meter van de verkeerslichten komt. Als de tram echter

niet tot aan de verkeerslichten raakt omdat een auto fout geparkeerd staat op de sporen, dan blijft men deze verouderde techniek het verkeerslicht voor de trams op groen maar voor de wagens op rood. Verder hoopt hij dat ook de besprekingen in de vervoerregio's De Lijn gaan helpen op dit vlak. De lokale besturen krijgen er een beter zicht op de voordelen die zij ontvangen van de betere doorstroming en zien dan niet alleen de nadelen van het verlies aan parkeerplaatsen. Als met gesloten enveloppes wordt gewerkt, kan de vervoerregio de voordelen ook opnieuw in zichzelf herinvesteren.

Over de wijzigingen in Antwerpen zijn ook berichten van tevreden klanten, zoals in de Gazet van Antwerpen van 16 januari te lezen valt. Al zijn er wel kanttekeningen bij de inkorting van lijn 8, maar daarover is vooraf al afgesproken dat dit na drie tot vier maanden geëvalueerd wordt, dus in maart 2020. De methodiek kijkt binnen de beschikbare middelen waar de grootste stromen kunnen zijn. Algemeen aanvaard is daarbij in de sector dat een nieuwe tramlijn anderhalf tot twee jaar nodig heeft om op kruissnelheid te komen in de realisatie van haar reizigerspotentieel.

De rekruteringsinspanning wordt in 2020 onverkort voortgezet en daarmee wordt ook rekening gehouden in het budget. Het klopt dat ook anderen in dezelfde vijver vissen: de NMBS, de MIVB en de hele logistieke sector. Daarover wordt ook overlegd met de privé-exploitanten, wier leeftijds piramide nog ongunstiger is. Men kan die aantallen niet voorspellen maar zo goed mogelijk proberen te benaderen. Bij de opmaak van het budget voor 2019 werd het aantal benodigde nieuwe chauffeurs op basis van de veronderstelde uitstroom op 570 geschat, maar uiteindelijk werden er 624 in dienst genomen. In de wervingsprocedure zelf werd de doorlooptijd drastisch verlaagd: hij werd gehalveerd, wat belangrijk is in het licht van de zes tot acht weken die dan meestal nog nodig zijn voor opleiding. Hij ontkent niet dat De Lijn bij de hogere profielen een aantal mensen is kwijtgeraakt die men liever had behouden. Als verklaringen geeft hij de onzekerheid over de situatie van De Lijn en de reorganisatie. Ter relativering merkt hij op dat die reorganisatie juist mikte op een vermindering van het aantal vte in het management. Een deel is ook vertrokken in het kader van natuurlijke afvloeiing. De Lijn is zich wel bewust dat zij voldoende kennis moet borgen om haar rol waar te maken, verzekert hij.

Differentiatie tussen piek- en dalritten hoeft niet te betekenen dat de eerste duurder worden, maar kan ook inhouden dat men de tweede aantrekkelijker maakt voor een categorie die niet tijdens de piek hoeft te reizen. De eerste gevolgtrekking is door een krant gemaakt, niet door hem.

Wat de lage-emissiezones betreft, wijst hij erop dat op een bepaald moment van de totstandkoming van de regelgeving de mogelijke invoering van een aantal normen is vervroegd. Dat is gebeurd zonder De Lijn te consulteren. Hij verzoekt om voortaan ruimer na te gaan wat de mogelijke gevolgen zijn van beslissingen. Hij heeft in elk geval redelijk snel gezegd dat deze geld zou kosten, ook aan de Vlaamse overheid, in het kader van de vernieuwing van de voertuigen. De Lijn is overigens in contact met belangrijke spelers in de Vlaamse waterstofeconomie, zowel constructeurs als andere gebruikers. Als effectief zero-emissie moet gereden worden in 2035, is hij rotsvast overtuigd dat een rol is weggelegd voor waterstof. Al blijft wel het probleem van productie en distributie, en op dit moment ook van de kosten. Een brandstofcelbus kost op dit moment 650.000 tot 700.000 euro, een hybride bus rond de 300.000 euro en een batterij-elektrische bus rond de 400.000 euro.

Wat de initiatieven op het vlak van tariefintegratie betreft, is De Lijn vanaf dag een ingestapt in het te Antwerpen ontwikkelde project van MaaS Global. Een aantal vervoerbewijzen wordt namelijk ter beschikking gesteld op hun app Whim. Een grootbank adverteert dat met hun app ook tickets van De Lijn kunnen aangeschaft



worden. De Lijn voert al jaar en dag een politiek van open data en levert in dat kader informatie aan die spelers, zeker op het vlak van routeplanning. Anderzijds mag men niet verwachten dat de vervoermaatschappij bedrijfsgevoelige informatie gaat delen met andere spelers op het veld. Met MIVB, TEC en NMBS wordt gewerkt aan een doorgedreven gezamenlijke routeplanning, waarvan al een basisfunctie bestaat. De Lijn probeert ook gezamenlijke abonnementsformules uit te werken en is betrokken in de discussie over tariefintegratie in en rond Brussel. Het gaat om een grotere zone dan thans het geval is. Werknamen zijn Jump+ en MTB+. De operatoren zijn het al een hele tijd eens en wachten op de politieke afronding. Als het er niet komt, zal het alvast niet aan De Lijn te wijten zijn.

Wat toegankelijkheid betreft, zijn inmiddels de Meer Mobiele Lijnen gerealiseerd. Het garandeert dat een groot deel van de halte-infrastructuur en alle voertuigen rolstoeltoegankelijk zijn, meestal zonder assistentie maar in een aantal gevallen met assistentie. Van een proefproject met vijf lijnen is dit intussen uitgegroeid tot een 60-tal, dat men nu nog probeert uit te breiden.

Men kan de personeelsuitstroom berekenen op basis van het aantal mensen dat de wettelijke pensioenleeftijd bereikt. Maar het is minder gemakkelijk te voorspellen wanneer iemand met een gemengde loopbaan zijn eerste mogelijke pensioendatum kan opnemen. Dat merkt men pas bij de aanvraag. In bepaalde regio's is de krapte op de arbeidsmarkt ook heel erg nijpend, nog afgezien van de reeds genoemde onzekerheid.

Met de vorige regering is afgesproken dat de financiële opbrengsten van de reorganisatie door de vermindering van de bediendenpopulatie met 212 vte, kunnen geïnvesteerd worden in het eigen bedrijf. In dit verband wijst hij nogmaals op de uitbreiding van het kader voor het premetrotoezicht, en op de maatregelen op het vlak van rijtijden. Andere maatregelen betreffen de technische diensten zoals de financiering van de genoemde overstap naar preventie.

Tot slot valt hij niet de vakbonden aan, maar wijst hij op realiteiten. Bovendien heeft hij het tot nu toe altijd gehad over de houding van één enkele vakbond, die systematisch het imago van De Lijn schaadt door de vuile was buiten te hangen in de plaats van zich constructief op te stellen. Deze vakorganisatie zet te pas en te onpas de reizigers in de kou door te grijpen naar het stakingswapen op momenten dat dit zonder meer overbodig is. Zo moet men een goed exegeet zijn om een fundamenteel verschil te zien tussen de tekst van de overeenkomst op het einde en in het in begin van de staking in Vlaams-Brabant.

*Marc Descheemaeker* antwoordt over een charter van de CEO dat de statuten van De Lijn zodanig gedetailleerd zijn dat ze onmogelijk nog verder te verfijnen zijn. Verder werd in nauwe samenspraak met Blue-Bike, waarvan De Lijn meerderheidsaandeelhouder is, onderhandeld dat elke normale abonneerhouder vrijgesteld wordt van abonnementsgeld, mits registratie op de website van Blue-Bike. Alleen het eigenlijke gebruik moet dan nog betaald worden.

#### **4. Antwoorden van minister Lydia Peeters**

*Lydia Peeters* verzekert dat zij niet van plan is het decreet Basisbereikbaarheid te wijzigen. Daarin staat dat De Lijn, als zij de benchmark doorstaat, gegarandeerd voor de volgende tien jaar de interne operator is voor het kern- en aanvullend net. De minister herhaalt nogmaals dat dit naar haar verwachting ook het geval zal zijn. Het decreet bepaalt wel dat na vijf jaar een evaluatie mogelijk is.

Het ontwerpbesluit over de benchmark, dat op 20 december 2019 door de Vlaamse Regering is goedgekeurd, verwijst inderdaad naar de drie regio's die al geselecteerd waren in de benchmark van 2014. Die lijst kan nog aangevuld worden met

andere regio's, die dan wel aan bepaalde voorwaarden en criteria moeten voldoen. Deze worden opgesomd in het genoemde besluit. Als voorbeelden noemt ze de bevolkingsdichtheid, ruimtelijke spreiding over stedelijke en buitengebieden en economische ontwikkeling. Zowel regio, vervoerbedrijf als aanbod moeten immers vergelijkbaar zijn. De MORA gaf alvast een positief advies over het ontwerpbesluit, meldt de minister. De MORA heeft wel een bezorgdheid geformuleerd over het bestek, wat de regering zeker ter harte zal nemen, belooft ze. De volgende stap is het advies van de Raad van State, waarna zo snel mogelijk het bestek wordt uitgeschreven en een bureau aangewezen.

Het klopt dat in de tweede helft van de legislatuur een aanbesteding wordt uitgeschreven in één vervoerregio voor een pilootproject. Zij is nog niet bezig met de bepaling van de vervoerregio, noch met de wijze waarop de procedure zal verlopen. Daarvoor is nog alle tijd. De minister onderstreept dat De Lijn in elk geval kan meedingen, en dat de vervoermaatschappij daardoor niet kan meewerken aan de organisatie.

Wat de vervoerregio's betreft, verwijst ze in de eerste plaats naar de gedachtewisseling over de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid tijdens de commissievergadering van 5 december 2019 (*Parl. St. VI. Parl. 2019-20, nr. 186/1*). Ze nuanceert dat de uitvoering van het decreet wordt uitgesteld zoals werd gesteld. De regio's moeten namelijk tegen juni 2020 hun vervoerplannen klaar hebben en goedgekeurd door de gemeenteraden. Op die manier kunnen De Lijn en de andere participanten zo snel mogelijk van start gaan met het uittekenen van het aanbod, zodat het tegen december 2021 volledig kan uitgerold worden, inclusief het vervoer op maat. De minister heeft er vertrouwen in dat dit zal lukken. Het uitstel van de genoemde uitrol gebeurde op vraag van een aantal vervoerregio's die de oorspronkelijke datum niet haalbaar achtten, maar ook omdat benchmark en uitvoeringsbesluit niet tijdig klaar raakten.

De verdeling van de financiële middelen voor het vervoer op maat moet nog uitgewerkt worden. Zij groeien inderdaad van 6 miljoen euro in 2020 tot 30 miljoen euro in 2024. De genoemde verdeling en de criteria daarvan worden bekeken met de administratie.

Wat de gegarandeerde dienstverlening betreft, bevestigt de minister het regeerakkoord: De Lijn krijgt daarvoor zes maanden vanaf het moment dat de vraag wordt gesteld door de Vlaamse Regering. De minister wilde de bestaande sociale onrust echter niet aanwakkeren in het perspectief van de sociale verkiezingen in mei 2020. Daarom werd de gegarandeerde dienstverlening niet meteen begin oktober 2019 opgeëist. Op een gegeven moment is echter de maat vol. Dat was het geval bij de laatste stakingsaanzegging vlak voor de eindejaarsfeesten, waarbij een bepaalde vakbond de geringe stakingsbereidheid beantwoordde met de lamlegging van de hele Antwerpse site. Ten gevolge daarvan is op 8 januari 2020 effectief de brief vertrokken waarin aan de raad van bestuur van De Lijn wordt gevraagd om het sociaal overleg over de gegarandeerde dienstverlening te starten. De minister hoopt dat het leidt tot een vergelijk, zij het allicht pas na de sociale verkiezingen. Zij bevestigt dat zij de NMBS een goede inspiratiebron vindt. In die regeling geven de chauffeurs 72 uur van te voren aan of ze gaan staken dan wel werkwillig zijn. Zo weten de reizigers 24 uur van te voren welke ritten doorgaan. De uitwerking komt echter het management en de sociale partners toe. Alleen als zij er niet in slagen, is het aan de Vlaamse Regering. In afwachting zit die niet stil, om te vermijden dat er bij gebrek aan een overeenkomst, te veel tijd zou verloren worden. De minister wil immers dat de gegarandeerde dienstverlening in elk geval in de loop van 2020 nog uitgewerkt raakt. Zij wijst daarbij op de duur van het decretale werk.

Over de deconsolidatie vond al overleg plaats. Maar er is nog heel wat studiewerk nodig, dat uitgevoerd wordt in samenwerking met De Lijn. Zij hoopt dat dit straks de mogelijkheid biedt tot de vergroening van de vloot.

Wat de lage-emissiezones en de voorbereiding daarop betreft, brengt ze in herinnering dat het LEZ-decreet dateert van november 2015 en het uitvoeringsbesluit van februari 2016. Zoals gezegd bedraagt de afschrijvingstermijn van bussen veertien jaar. Inmiddels zijn er drie LEZ, waarvan de regeling helaas niet geharmoniseerd is. Er mogen geen Euro 3-bussen meer rijden, tenzij ze voldoen aan bepaalde voorwaarden die in de respectieve besluiten staan beschreven. In 2019 betaalde De Lijn daarom een boete van ongeveer 35.000 euro, vooral aan het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, en in mindere mate aan Antwerpen. In het slechtste geval kan de boete in 2020 oplopen tot 8 miljoen euro, en dat alleen voor de vervoermaatschappij zelf, dus afgezien van de onderaannemers of pachters. Er wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn, waarbij ze wijst op de bestaande uitzondering voor politievoertuigen. In elk geval noemt ze een betaling van de genoemde boete van 8 miljoen euro wanbeheer, want men kan met dat bedrag 20 batterij-elektrische bussen kopen. Ook al is ze zich bewust dat alleen al de aanbestedingsprocedure anderhalf tot twee jaar duurt. Toch is ze niet geneigd die boete te betalen en bekijkt ze liever andere mogelijkheden. Verschuiving van materieel vindt ze niet fair en evenmin evident. Het openbaarvervoeraanbod afbouwen in de LEZ is evenmin een optie.

Wat de uitrol van laadinfrastructuur betreft, is zij enkel bevoegd voor de infrastructuur op wegparkings die eigendom zijn van het Vlaamse Gewest, meer bepaald AWV. Het grootste deel zit echter bij Vlaams minister Zuhail Demir, die daarmee bezig is, net als zijzelf en De Lijn. Verdere inzet daarop is aangewezen, erkent ze.

Bij de waterstofbussen wijst ook zij op de hoge kostprijs, maar zij is zich bewust dat de technologische innovatie niet stilstaat, ook op het vlak van aandrijving. Op suggestie van Bert Maertens, wil minister Lydia Peeters graag met hem eens naar minister Diependaele stappen voor extra budget voor waterstofbussen.

Het genoemde memorandum van De Lijn is geschreven in het perspectief van de verkiezingen, zoals ook andere middenveldorganisaties die hebben overhandigd aan partijen. Die mogen best ambitieus zijn, maar men mag niet verwachten dat het volgende regeerakkoord zich automatisch alle wensen en overwegingen eigen maakt, alleen al vanwege de financiële consequenties.

Het masterplan toegankelijkheid heeft nog geen definitieve timing maar het is de bedoeling dat het er nog deze legislatuur komt, verzekert ze tot slot.

## 5. Replieken

*Jos D'Haese* repliceert dat zijn cijfers niet van [www.dewereldmorgen.be](http://www.dewereldmorgen.be) komen maar uit officiële rapporten zoals dat van de ombudsman. Het is niet de vakbond die het imago van De Lijn schaadt, maar iedere rit die niet gereden wordt, ieder rijtuig dat te laat aankomt of overvol zit, en ieder vals plafond dat in een metrostation naar beneden komt. Hij roept de voorzitter van de raad van bestuur op eens te gaan luisteren naar de grieven van de werkmensen, van wie hij veel zal leren. Hij noteert dat de minister geen enkele verklaring aflegde over de krapte in het werkingsbudget en niet reageert op de gepresenteerde cijfers. In de plaats van ambitie te tonen, komt zij af met een nieuwe besparing van minstens 2,2 miljoen euro, als de heer Kesteloot gelijk heeft. Verder herhaalt hij zijn onbeantwoorde vragen over de jobtevredenheid, de impact van de 2,2 miljoen euro verlies op het werkingsbudget, het aandeel van personeelskort in de afgeschafte ritten, de verwachte prijsstijgingen en de tegenspraak tussen de benchmark en het toekomstige pilootproject.

*Wim Verheyden* vindt het vreemd dat De Lijn voortaan wil inzetten op zaken als preventief onderhoud en het wegwerken van tekorten aan wisselstukken. Is dat niet altijd normaal in een onderneming? Waarom denkt de directie daar nu pas aan?

*Karin Brouwers* vraagt zich af hoe de vervoerregio's tegen de zomer 2020 klaar kunnen zijn met hun OV-plannen als ze geen zicht hebben op de middelen die ze kunnen besteden aan vervoer op maat. Als dat laatste niet in de plannen zit, dreigen de perifere gebieden helemaal zonder openbaar vervoer te vallen, waarschuwt ze. Het lid vraagt snelle duidelijkheid. Wordt er voldoende gecommuniceerd over de opname van Blue-bike in het abonnement van De Lijn? Tot slot heeft ze nog een vraag bij de passus in het regeerakkoord over het afstoten van taken door De Lijn die buiten haar focus vallen. Is daarvan al een lijst opgemaakt of is men daarmee bezig? Komt dat in de beheersovereenkomst?

*Els Robeyns* is blij dat iedereen gelooft in de positieve afloop van de benchmark. Zij herhaalt vervolgens haar vraag over de steun van de minister aan De Lijn bij haar geschil over de taxshift. Kan de vervoermaatschappij zonder die taxshift een eerlijke vergelijking met de privé doorstaan? Van de voorzitter van de raad van bestuur heeft ze begrepen dat De Lijn niet geconsulteerd is over het toekomstige pilootproject en dat die integendeel niet ten goede komt aan de organisatie en veel onrust veroorzaakt. Liberalisering is niet de oplossing, zegt hij. Waarom wil de minister er toch per se mee doorgaan? Geldt de garantie dat De Lijn bij een succesvolle benchmark interne operator blijft, niet voor heel Vlaanderen? Tot slot wijst zij erop, wat het memorandum betreft, dat De Lijn geen middenveldorganisatie is maar een overheidsorganisatie met een politieke aangestelde raad van bestuur. Er werd duidelijk gesteld dat de ambities van het regeerakkoord op het vlak van verduurzaming, aanbod en vergroening niet haalbaar zijn met de huidige werkingsmiddelen. Zij hoopt dan ook dat de regering haar aanpak wijzigt.

*Björn Rzoska* begrijpt het ReTiBo-project niet meer. De vorige minister beloofde reële cijfers over de reizigersaantallen om het vraaggestuurd aanbod uit te werken. De cijfers van de laatste vijftien jaar werden zelfs door de heer Johan Sauwens, lid van de raad van bestuur, een grote ballon genoemd. Ook minister Peeters gaf duidelijk aan dat zij echt zicht wil hebben hierop. De vraag naar objectivering vindt ook hijzelf terecht namens alle aandeelhouders, zijnde de Vlaamse belastingbetalers. Wat de vergroening betreft, informeert hij naar de stand van zaken in de eerste grote bestelling van 120 bussen in het voorbije najaar 2019, en een andere van meer dan 700 die in de steigers staat. Hij roept daarbij zijn eigen – door de meerderheid van tafel geveegde – voorstel van decreet in herinnering over de harmonisering van de LEZ (*Parl.St.* VI.Parl. 2018-19, nr. 1776/1). Het was immers voorspelbaar dat uiteenlopende lokale normen gebruikers en operatoren, ook die in de privé, in problemen zouden brengen. Hij kondigt dan ook aan het opnieuw te zullen indienen. Hij treedt de vaststelling bij dat de leiding van De Lijn duidelijk niet zit te wachten op de tendering voor het pilootproject. Het zou dan ook geen schande zijn voor de regering om terug te komen op de onoordeelkundige en voortvarende passage over tendering in het regeerakkoord. Tot slot zou ook hij het memorandum voorzichtiger benaderen, want het is gepubliceerd door een organisatie waarvan de overheid de grootste aandeelhouder is, en is gericht op klimaatdoelstellingen, files en verduurzaming.

*Marino Keulen* verzekert dat zijn pleidooi voor de pachters ook de kwantiteit van het aanbod betrof. Verder komt hij niet terug op zijn uitspraak dat een nieuwe De Lijn verschenen is. Hij geeft de vervoermaatschappij het voordeel van de twijfel wat de omslag betreft. De nacht is altijd het meest duister net voor de dageraad. De vaststelling blijft echter dat de vele plagen waaronder De Lijn het afgelopen jaar leed, zich nauwelijks of niet bij de pachters voordeden. Het lid relateert ook de liberalisering die het vrijgeven van de helft van het aantal kilometers aan

pachters zou inhouden, want dat verloopt nog steeds op de condities van De Lijn. Dat is niet het vrije spel van de concurrentie, geen bevraging van de open markt. Hij suggereert om alvast ook de tramkilometers daarin op te nemen. Uiteindelijk is het doel immers meer aanbod en snellere service aan de reiziger. Het lid wijst erop dat ACOD al twintig jaar geen enkel akkoord sluit, en daarvoor zorgen de vrienden van kameraad D'Haese. Hij is blij met de verduidelijking van de minister over de LEZ. Het gaat om een serieuze uitdaging want het valt moeilijk uit te leggen aan de belastingbetaler dat de ene overheid boetes betaalt aan de andere. Ten aanzien van ReTiBo sluit hij zich aan bij de heer Rzoska: meten is weten. Dat geldt ook voor de reizigersaantallen. Die zijn nodig om het beleid te funderen en op te volgen. Op dat vlak heeft men de Vlamingen jarenlang op een dwaalspoor gebracht.

## 6. Bijkomende antwoorden

*Marc Descheemaeker* legt uit dat het plafond in het premetrostation Opera tot de verantwoordelijkheid van de bouwheer behoort, en dat is de stad Antwerpen. Wat de nieuwe aanpak van de technische dienst betreft, erkent hij dat zaken verkeerd zijn gelopen in het verleden. De vijf technische entiteiten waren baronieën, die ooit zelfs politiek gekleurd waren. De grote zelfstandigheid maakte dat het op vele plaatsen heel goed ging, maar op sommige minder. Die laatste namen een binnenweg naar de verhoogde productiviteitsdoelen door te besparen op preventief onderhoud, waarvan de gevolgen pas met vertraging zichtbaar werden. Bij de centralisatie heeft men daar wel zicht op gekregen en er consequenties aan verbonden. Een of twee leden van het directiecomité zijn niet meer aanwezig in de organisatie, wat een gedeelde beslissing was. Hij vat samen dat de fouten van de vorige managementstructuur ook nu nog kwalijke gevolgen hebben, die stap voor stap worden rechtgezet binnen het voorhanden zijnde budget. Dat is geen eenvoudig proces door de verscheidenheid van het rollend materieel.

Blue-bikes zijn niet omnipresent. Doordat zij zichzelf financieren, is de capaciteit onvoldoende om meteen over het hele land dezelfde service te bieden. De uitbreiding is wel bezig. De abonneementhouders in reeds voorziene regio's, zijn al geïnformeerd.

Wat de afstoting van taken betreft, wijst hij op het lopende verkoopprogramma van activa. Hij geeft als voorbeeld de oude stelplaats in Brugge. De stad blijkt hiervoor grote interesse te hebben. Twee jaar geleden keurde de raad van bestuur een masterplan goed. De inkomsten uit dergelijke verkopen worden opnieuw geïnvesteerd in activa, niet in de operationele werking.

In de rechtszaak over de taxshift kreeg de federale overheid in eerste instantie gelijk, nadat zij enigszins verrassend op een technisch element had gepleit. De Lijn overlegt met haar juridische adviseurs over de mogelijkheid om in beroep te gaan.

Hij verzekert dat de nieuwe systemen betrouwbare reizigersaantallen opleveren. Als alle reizigers altijd hun vervoerbewijs zouden scannen bij het passeren van een scanner, zou De Lijn over perfecte informatie beschikken per lijn, transportmiddel, tijdstip enzovoort. Op dit moment loopt een onderzoek met verschillende methoden (waarneming, steekproeven) naar het percentage bij de abonneementhouders. Het zal geregeld moeten herhaald worden. Automatisch tellen kan alleen in gesloten systemen zoals de metro. Hoe dan ook zal de toekomstige informatie betrouwbaarder zijn dan de historische, die met een formule werd berekend. Ook die laatste was waardevol, behalve op plaatsen met gratis abonneementen. Die stoppen mensen immers gewoon weg. Sinds het wegvallen van de gratis abonneementen voor 65-plussers, zit De Lijn na een lichte daling in een stabilisatiefase. Hij besluit dat de informatie uit ReTiBo niet 100% perfect zal zijn, maar wel de best mogelijke in een open systeem.

*Roger Kesteloot* vult aan dat periodiek enquêtes naar personeelstevredenheid worden gevoerd. De laatste was in de loop van 2019. De respons lag iets hoger dan bij de vorige, en de resultaten zijn in verwerking. Zij zullen ook in een zogenaamde ronde van Vlaanderen met de operationele teams besproken worden, vanaf de tweede helft van februari en tot in maart 2020. Bij die gelegenheid zullen met het personeel ook de hier voorgestelde werven besproken worden.

Voor de aandelen in niet-gereden ritten verwijst hij naar slide 23, waar het gele deel voor elke maand het percentage niet-gereden ritten weergeeft dat te wijten is aan personeelsredenen. Het kan zowel om afwezigheid door ziekte gaan, als alle andere behalve staking. Hij verzekert verder dat hij na zijn uitspraken niet op ramkoers ligt met de minister.

*Lydia Peeters* stelt heel duidelijk dat ze De Lijn niet ziet als middenveldorganisatie, wel dat de partijen voor de verkiezingen veel memoranda vol wensen kregen.

Zij begrijpt dat gewacht wordt op de middelen voor vervoer op maat. Het vroegere budget is bekend, evenals de toen gehanteerde verdeelsleutel. Deze keer wordt in extra middelen voorzien en in een groeipad. De criteria voor de toewijzing worden op dit moment volop bekeken. Ze verwacht ook nog suggesties van de vervoerregio's zelf. Er zijn heel veel mogelijkheden. De minister hoopt snel duidelijkheid te kunnen verschaffen.

Tot slot herhaalt ze nogmaals dat de benchmark is vastgelegd in het decreet Basisbereikbaarheid. Als De Lijn die succesvol doorstaat, wordt ze voor tien jaar aangesteld als intern operator voor het kern- en aanvullend net. Daar verandert niets aan. De volledige privatisering van De Lijn staat niet in het regeerakkoord, onderstreept ze. Wel staat er een passage in over de deconsolidatie. Die mogelijkheid wordt onderzocht, maar met behoud van de meerderheidsaandeelhouderspositie van de Vlaamse Regering. In tegenstelling tot de negatieve persberichten uit een welbepaalde hoek, zegt iedereen haar dat het huidige model heel goed werkt, al is er nog marge bij de privémaatschappijen om wat meer ritten te verzorgen. Dat moet bekeken worden, al was het maar omdat die werking niet door één vakbond kan stilgelegd worden. Ze bevestigt echter haar geloof in De Lijn en verwacht dat de toekomst nog beter wordt.

*Jos D'Haese* vindt het zeer ernstig dat gesuggereerd wordt dat een onafhankelijke vakbond orders aanneemt van de PVDA. Dat is even absurd als zeggen dat de vakbonden die niet meestaken, orders hebben gekregen van de meerderheidspartijen. Het getuigt van een totaal gebrek aan respect voor de syndicale organisaties en de mensen die ze vertegenwoordigen. Tot slot stelt hij vast dat de minister op herhaalde vragen over de verhouding tussen benchmark en tendering niet ingaat. Hij trekt zijn conclusies uit het behoud van die ambiguïteit.

Bart CLAES,  
voorzitter

Marino KEULEN  
Wim VERHEYDEN,  
verslaggevers

**Gebruikte afkortingen**

ACOD	Algemene Centrale der Openbare Diensten
AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
CAPEX	Capital Expenditures
CEO	chief executive officer
ESR	Europees Systeem van Nationale en Regionale Rekeningen
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IPA	interprofessioneel akkoord
kmo's	kleine en middelgrote ondernemingen
LEZ	lage-emissiezone
MaaS	Mobility as a Service
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (= STIB)
MORA	Mobiliteitsraad van Vlaanderen
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
MTB	metro, tram, bus
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OPEX	Operating Expenditures
OV	openbaar vervoer
ReTiBo	Registratie-, Ticketing- en Boordcomputer
SNCF	Société Nationale des Chemins de Fer Français
TEC	Transport en Commun
tft	thin film transistor
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
vte	voltijdsequivalent/voltijdequivalent
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn