



Vlaams  
Parlement

ingediend op **462** (2019-2020) – Nr. 1  
21 september 2020 (2019-2020)

## **Verslag van de gedachtewisseling**

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken  
uitgebracht door Bert Maertens en Marino Keulen

over het jaarverslag 2019 van De Lijn en de  
verdere uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid

---

*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;

Stijn Bex, 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, Björn Rzoska;

Annick Lambrecht.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

## INHOUD

I.	Jaarverslag 2019 De Lijn .....	4
1.	Toelichting door Roger Kesteloot.....	4
1.1.	Reorganisatie .....	4
1.2.	Kerncijfers jaarverslag 2019.....	6
1.3.	Grote projecten .....	6
2.	Vragen en opmerkingen van de leden .....	7
2.1.	Tussenkost van Marino Keulen .....	7
2.2.	Tussenkost van Karin Brouwers .....	7
2.3.	Tussenkost van Bert Maertens .....	8
2.4.	Tussenkost van Jos D’Haese .....	9
2.5.	Tussenkost van Els Robeyns .....	10
2.6.	Tussenkost van Jeremie Vaneeckhout .....	11
2.7.	Tussenkost van Wim Verheyden.....	12
2.8.	Tussenkost van Mercedes Van Volcem .....	12
2.9.	Tussenkost van Bart Claes .....	13
3.	Antwoorden van minister Lydia Peeters .....	13
4.	Antwoorden van Marc Descheemaeker .....	14
5.	Antwoorden van Roger Kesteloot .....	14
II.	Stand van zaken van de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid .....	18
1.	Toelichting door Filip Boelaert.....	18
1.1.	Inleiding .....	18
1.2.	Taakstelling vervoerregioraden – Departement MOW .....	19
1.3.	Huidige stand van zaken basisbereikbaarheid .....	19
1.4.	Verdere uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid .....	23
2.	Vragen en opmerkingen van de leden .....	24
2.1.	Tussenkost van Koen Daniëls .....	24
2.2.	Tussenkost van Karin Brouwers .....	24
2.3.	Tussenkost van Els Robeyns .....	24
2.4.	Tussenkost van Jos D’Haese .....	25
2.5.	Tussenkost van Marino Keulen .....	27
2.6.	Tussenkost van Jeremie Vaneeckhout.....	27
2.7.	Tussenkost van Bert Maertens .....	28
2.8.	Tussenkost van Martine Fournier.....	29
2.9.	Tussenkost van Lode Ceysens .....	29
3.	Antwoorden van Filip Boelaert .....	29
4.	Antwoorden van minister Lydia Peeters .....	31
5.	Replieken.....	32
	Gebruikte afkortingen .....	34
	Bijlagen: zie de <a href="#">dossierpagina</a> van dit document op <a href="http://www.vlaamsparlement.be">www.vlaamsparlement.be</a>	

Op 12 december 2019 hield de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken een eerste gedachtewisseling over de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 186/1). Op 2 juli 2020 was er een volgende gedachtewisseling over de verdere uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid en het jaarverslag 2019 van De Lijn. Voor De Lijn namen Roger Kesteloot, directeur-generaal, en Mark Descheemaecker, voorzitter van de raad van bestuur, deel. De toelichting over de verdere uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid werd gegeven door Filip Boelaert, secretaris-generaal van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken. Minister Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken, antwoorde telkens op de beleidsvragen. Roger Kesteloot en Filip Boelaert maakten elk gebruik van een presentatie. Beide presentaties zijn als bijlagen terug te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be). Daar zijn eveneens de resultaten te vinden van de bevraging van de lokale besturen over de werking van de vervoerregioraden. Deze bevraging kwam uitvoerig ter sprake tijdens de gedachtewisseling.

## I. Jaarverslag 2019 De Lijn

### 1. Toelichting door Roger Kesteloot

*Roger Kesteloot* verwijst naar de eerdere gedachtewisseling over de huidige werking en de toekomst van De Lijn in deze commissie op 16 januari 2020 (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 208/1). Hij zal enkele elementen uit het jaarverslag toelichten maar ook uitleggen welke opvolging werd gegeven aan een aantal zaken die tijdens deze vorige gedachtewisseling naar voor kwamen.

#### 1.1. Reorganisatie

2019 was niet het beste jaar van De Lijn, onder meer door de reorganisatie. Die begint echter de eerste vruchten af te werpen. 2020 is voor De Lijn een kanteljaar. Dat werd duidelijk tijdens de coronacrisis, die een behoorlijke impact heeft op De Lijn. Met enige fierheid meldt hij dat het personeel hierbij zijn verantwoordelijkheid heeft genomen en is blijven rijden. Er werd snel gecommuniceerd met de stakeholders. 'Voor jullie blijven we in beweging' was de slogan die de voertuigen sierde. De Lijn, en de chauffeurs in het bijzonder, krijgen hiervoor veel waardering.

De spreker is ervan overtuigd dat de aanpak tijdens de coronacrisis niet mogelijk zou zijn geweest zonder de reorganisatie naar een centrale aansturing. Daardoor was het bijvoorbeeld mogelijk om op één dag de overgrote meerderheid van de 1500 bedienden te laten overschakelen naar thuiswerk. De planning van de ritten werd zo snel als mogelijk aangepast, mondklappers werden snel verdeeld, de vervoerregiomanagers communiceerden uniform en er werd een goed functionerend centraal crisismanagementteam uitgebouwd. Verder was er bijna dagelijks overleg met de drie nationale secretarissen van de vakbonden. Op twee weken tijd werd de campagne 'Vlot en Veilig' opgestart, waarbij onder meer werd gewezen op het verplichte mondklappergebruik voor de reizigers. De stuurcabine van de chauffeurs werd zo goed als mogelijk afgeschermd zodat zij zonder mondklapper konden rijden.

Uit een onderzoek naar het gebruik van de vervoersmaatschappijen tijdens de coronacrisis blijkt dat de appreciatie voor De Lijn groot is (zie slide 7 van de bijlage). Een kwart van de reizigers vindt dat de verplaatsing boven verwachting goed is verlopen.

In 2019 werd het centraal aansturend team versterkt en verjongd. Daarbij werd gefocust op de versterking van toekomstgerichte competenties zoals digitalisering en financieel management. Uit de cijfers van het jaarverslag blijkt dat een

zogenaamd turnaround management nodig was. Een aantal processen en systemen stond nog niet op punt in 2019 maar door de ondertussen afgeronde reorganisatie werd hieraan verholpen. De Lijn werd geconfronteerd met een moeilijke arbeidsmarkt voor het aanwerven van chauffeurs en technici. Vooral de laatste categorie blijft heel moeilijk te vinden. In 2019 kleurden heel wat KPI's rood, met uitzondering van het budgettaire resultaat dat in evenwicht was. Het aantal klachten steeg ten opzichte van 2018 met bijna 40 procent. Het aantal niet-gereeden ritten steeg met bijna 30 procent en de betrouwbaarheid van de realtime-informatie liet te wensen over.

De Lijn zat echter niet stil in 2019. Er werd een plan uitgewerkt met focus op vijf thema's: rekrutering, stiptheid van de ritten, stabiele ICT-systemen, aanbieden van goede reisinformatie en het creëren van goede inzichten in alle verkeersstromen. De eerste zes maanden van 2020 geven een goede evolutie aan op elk van deze terreinen. Roger Kesteloot gaat vervolgens dieper in op elk thema.

Wat de rekrutering betreft, werden er 624 chauffeurs aangeworven in 2019 (zie slide 11). In 2020 werden de inspanningen voortgezet en zijn er voor het eerste kwartaal 243 nieuwe chauffeurs. De rekrutering van chauffeurs moest tijdens de coronacrisis even stopgezet worden omdat er geen praktijklessen mogelijk waren. Er loopt een inhaaloperatie. De rekrutering van technici liep tijdens de coronacrisis gewoon door.

De aanwerving van chauffeurs had invloed op de evolutie van de niet-gereeden ritten. Roger Kesteloot toont een grafiek met de evolutie (zie slide 12). Februari 2019 werd gekenmerkt door een aantal stakingsdagen. In het najaar is er een nieuwe piek door het chauffeurstekort, samen met stakingen. Sinds november 2019 is er een duidelijke neerwaartse trend. De doelstelling is dat tegen eind 2020 het aantal niet-gereeden ritten minder is dan 1 procent.

Slide 13 toont de evolutie voor de betrouwbaarheid van de reisinformatie in realtime. In 2019 bedroeg die ongeveer 50 procent. In april 2020 was dat ongeveer 80 procent. Men wil dat nog verhogen. Ook de beschikbaarheid van realtime-informatie nam toe door het aansluiten van de stationsborden. Ze bedraagt momenteel 86 procent maar De Lijn wil naar 90 procent eind 2020.

Roger Kesteloot gaat vervolgens dieper in op het aantal klachten. De grafiek op slide 14 toont het aantal klachten in 2019 en 2020. Er is een piek in september en oktober 2019 die samenvalt met het hoge aantal niet-gereeden ritten in die maanden. Sindsdien daalt het aantal klachten, zelfs ten opzichte van dezelfde maanden in 2019. Maart en april 2020 zijn niet significant omdat door de coronacrisis het aantal reizigers sterk is gedaald. Stiptheid is nog steeds een van de belangrijkste redenen waarover reizigers klacht indienen. Daar moet in ieder geval verder aan gewerkt worden. Tot slot benadrukt hij dat het niet is omdat er geen algemene klantentevredenheidsenquête werd gedaan, dat De Lijn in het duister tast over de reizigerstevredenheid.

Een ander thema waarop wordt gefocust, is het creëren van goede inzichten in alle verkeersstromen. Daarvoor werd een mobility tool ontworpen. Daarmee kan De Lijn bijvoorbeeld nagaan wat de eindbestemming is van reizigers die aan een welbepaalde halte uitstappen (zie slide 15, in dit geval premetrostation Diamant in Antwerpen). Dat maakt het mogelijk om de capaciteit van de voertuigen beter af te stemmen op de reizigersstromen. De mobility tool maakt het ook mogelijk om de evolutie van de reizigersaantallen te volgen (zie slide 16), bijvoorbeeld sinds de lockdown en de versoepeling van de maatregelen. Er worden geen totalen gepubliceerd omdat er nog geen kalibratie van het scangedrag mogelijk was. Niet iedereen scant namelijk zijn MOBIB-kaart of ticket.

Over de versnelling van de digitaliseringsinspanning toont Roger Kesteloot vervolgens een filmpje (zie: <https://www.youtube.com/watch?v=Z3n6fY35GDU>).

Roger Kesteloot beseft dat er nog veel werk aan de winkel is: De Lijn zoekt nog steeds veel kritische profielen, de stiptheid moet beter, de tramsporen moeten worden vernieuwd, net zoals de vloot. Hij nodigt de klanten uit op een aantal sessies na de zomer om De Lijn te (her)ontdekken, en ook de commissieleden om kennis te maken met De Lijn op het terrein.

### 1.2. Kerncijfers jaarverslag 2019

Vervolgens gaat Roger Kesteloot dieper in op een aantal kerncijfers uit het jaarverslag. In 2018 werden afgerond 745.000 abonnementen verkocht, in 2019 753.000 (zie slide 21). Wat opvalt en in het oog moet worden gehouden, is de verschuiving van de gewone abonnementen Omnipas 25-64 en Omnipas 65+ naar de VG- en VT-abonnementen die 'sociale' abonnementen zijn. De verwachting is dat door de coronacrisis er nog een grotere verschuiving zal zijn naar deze goedkopere abonnementen.

Slide 22 toont de evolutie van het aantal verkochte tickets (biljetten, mobiele biljetten, kaarten, mobiele kaarten en dagpassen). Opvallend is de sterke stijging van het aantal mobiele meerrittenkaarten. Dat wijst op het belang van de digitalisering.

Voor de evolutie van de personeelsaantallen van De Lijn sinds haar ontstaan in 1991 verwijst de spreker naar slide 23. Er werd gestart met ongeveer 5000 personeelsleden. Het maximum werd bereikt door de introductie van basismobiliteit en netmanagement. Sinds 2010 kreeg De Lijn te maken met de gevolgen van de financiële crisis met besparingen als gevolg. De periode 2018-2019 toont het effect van de reorganisatie bij de bedienden met een vlakkere organisatie en minder overheadkosten.

Het groter aantal verkochte abonnementen en tickets in 2019 had effect op de nettomeerontvangsten (zie slide 24). De abonnementen vormen met bijna 50 miljoen euro het grootste deel van de inkomsten van ongeveer 195 miljoen euro.

Samenvattend stelt Roger Kesteloot dat de nettovervoersontvangsten stegen met 0,3 procent. Het zogenaamde aantal beladen kilometers is licht gedaald. Er waren 3,1 procent niet-gereden ritten, wat niet voor herhaling vatbaar is. De bedrijfseconomische toelage steeg met 2,5 procent. De kosten (exclusief beschikbaarheidsvergoedingen pps) stegen met 0,7 procent. Het boekjaar 2019 werd in evenwicht afgesloten.

De kostendekkingsgraad evolueerde van 15,40 procent in 2010 en 2011 naar 21,12 procent in 2018. In 2019 was er een lichte terugval, onder andere door de niet-gereden ritten.

### 1.3. Grote projecten

Tot slot staat Roger Kesteloot stil bij enkele grote projecten die in uitvoering zijn. De uitrol van de realtime-informatie is uitermate belangrijk, waarbij De Lijn wil komen tot 90 procent betrouwbaarheid. De nieuwe generatie IRTIS-borden wordt geïnstalleerd. Voor borden voor meer complexe omgevingen loopt een marktverkenning. Daarbij zal vereist worden dat de aansturing kan gebeuren vanuit één centrale cockpit, met één monitoringsysteem en één onderhoudscontract. Voor de premetro in Antwerpen werden ondertussen al nieuwe signaletica, inclusief realtime-infoborden, geïnstalleerd.

Een ander project is de introductie van het cashless betalen. De coronacrisis heeft de uitrol hiervan versneld. Er kan contactloos worden betaald met een bank- of kredietkaart. Sinds 25 mei 2020 zijn alle trams hiermee uitgerust. Op de bussen is de apparatuur geïnstalleerd maar de indienstneming is momenteel niet mogelijk omdat de chauffeursposten afgeschermd zijn om besmetting te voorkomen.

Wat de nieuwe voertuigen betreft, is de aanbesteding gestart voor de trams en infrastructuur op sneltramlijn 1 Hasselt-Maastricht. Op slide 30 linksonder is de nieuwe kusttram te zien (48 stuks). De eerste exemplaren gaan eind 2020-begin 2021 in exploitatie. Op dezelfde slide rechtsonder staat een afbeelding van de ringtrambus die sinds 28 juni 2020 tussen het UZ Jette en Brussels Airport rijdt. Ten slotte wordt er gewerkt aan de elektrificatie van de busvloot met een aanbesteding van 970 elektrische bussen. Zo kan men voldoen aan de afspraak in het Vlaamse regeerakkoord over de emissievrije bediening in de dertien centrumsteden.

## 2. Vragen en opmerkingen van de leden

### 2.1. Tussenkost van Marino Keulen

*Marino Keulen* vindt het goed dat De Lijn aantoont wat ze tijdens de coronacrisis heeft gedaan. Op dergelijke momenten kan men tonen wat men waard is. De directeur-generaal erkent dat 2019 een annus horribilis was. In plaats van defensief te reageren, heeft De Lijn gekozen om veranderingen door te voeren. Uit de evolutie van de cijfers over de klachten, de niet-gereden ritten en de betrouwbaarheid van de reizigersinformatie in realtime blijkt dat er een andere wind waait.

Wat is de stand van zaken en de finale kostprijs van het ReTiBo-project? Werden de initiële doelstellingen gehaald?

Hij wil verder weten hoe ver het staat met de gegarandeerde dienstverlening. Hoe zal De Lijn reizigers tijdig en correct informeren over stakingen?

Volgens de transitiebeheersovereenkomst met De Lijn zullen in 2020 alle bussen toegankelijk moeten zijn voor rolstoelgebruikers (85 percent van de trams tegen 2025). Hoe ver staat het hiermee? Er wordt gewerkt aan een masterplan voor het toegankelijk maken van de halte-infrastructuur. Wat is daarvan de stand van zaken?

Bij de gebruikers van het openbaar vervoer leeft het gevoel dat niet altijd het juiste materieel op de juiste plaats en het juiste moment wordt ingezet. ReTiBo moest hieraan verhelpen. Gebeurt dit ook?

Marino Keulen vindt dat er een veelheid is aan soorten tickets en abonnementen. Dat hangt onder meer samen met de verschillende leeftijden en sociale categorieën. Is die veelheid wel altijd even productief? Is dat voor de reiziger nog voldoende duidelijk en herkenbaar?

Hoe kan De Lijn bijdragen aan de modal shift en de autochauffeurs naar het openbaar vervoer lokken? Wordt daar verder onderzoek naar gedaan?

Een vraag die misschien eerder aan de minister moet worden gericht, is hoe ver het staat met de uitvoering van de benchmark. Wat is de verdere timing?

### 2.2. Tussenkost van Karin Brouwers

*Karin Brouwers* is tevreden met de dalende trend in het aantal klachten en het aantal niet-gereden ritten. Zij hoopt dat deze kan worden aangehouden. Hoe werd het rittenschema tijdens de coronacrisis aangepast? Gold de vakantieregeling of

werd er op maat gewerkt? Is sinds de aanwerving van vele chauffeurs het welbevinden bij de chauffeurs verhoogd?

Vervolgens gaat ze in op de vergroening van de vloot. Zij spreekt van een investering van een miljard euro: 608 miljoen euro voor de vloot, 520 miljoen euro voor de laadinfrastructuur, aanpassing van de stelplaatsen, onderhouds- en technische centra enzovoort. Wat is de stand van zaken van de uitrol van de laadinfrastructuur? Gaat de ambitie om tegen 2035 alle bussen emissievrij te laten rijden, gehaald worden?

In 2015 bezocht ze met toenmalig collega-parlementslid Dirk de Kort de stad Metz, waar er gebruik werd gemaakt van de trambus. Ze is dan ook erg tevreden met de veertien trambussen die in Vlaams-Brabant worden ingezet. Ze hoopt dat dit goedkoper alternatief ook in andere steden verder kan worden uitgebouwd.

Wat zelfrijdende bussen betreft, is er het testproject op Brussels Airport. In 2022 zouden reizigers vervoerd kunnen worden over een vast traject. Er komen ook andere testprojecten in onder meer Antwerpen, Mechelen en Leuven. Zijn er vervoerregio's die een zelfrijdende bus opnemen in de plannen voor het vervoer op maat?

De NMBS maakt werk van een app die de drukte op de trein weergeeft. Bestaat dit al bij De Lijn?

De Smart Mobility Planner, een multimodale routeplanner, is in ontwikkeling. De auto maakt hiervan geen deel uit. Wanneer wordt deze planner beschikbaar voor het grote publiek? Zal de auto hieraan toegevoegd worden?

Het cashless betalen wordt nu versneld ingevoerd. Op de gemeenteraad van Leuven was er discussie over het gratis nachtvervoer. Tot op heden volstond het afgeven van een papieren ticket op basis waarvan de gemeente betaalde. Nu moet men een sms sturen waarbij men 15 eurocent moet betalen aan de telecomoperator. Het vervoer is dus niet meer gratis. Ze diende hierover een schriftelijke vraag in (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 1110). Zijn er nog verbeteringen mogelijk aan het systeem van cashless betalen? Wat met personen die niet over de digitale mogelijkheden beschikken?

### 2.3. Tussenkoms van Bert Maertens

*Bert Maertens* vindt het goed dat er werd stilgestaan bij de cijfers van de eerste maanden van 2020 omdat die een ander beeld geven dan de cijfers van 2019. Het ene probleem vloeide toen voort uit het andere: een tekort aan chauffeurs, stakingen en niet-gereden ritten. Het past ook de chauffeurs, het technisch en administratief personeel enzovoort uitdrukkelijk te danken voor hun inzet tijdens de coronacrisis.

Het aanwerven van technici blijft moeilijk. Waar situeert zich het probleem? Hoe kan dit worden opgelost? Het aanwerven van chauffeurs lukt beter, maar blijft door de vergrijzing van het personeelsbestand een aandachtspunt, volgens de spreker. De coronacrisis zal zorgen voor minder tewerkstelling en onzekerheid op dat vlak. De Lijn moet dit aangrijpen als een opportuniteit om werklozen te herscholen en aan te trekken.

De stiptheid is vaak afhankelijk van de lokale verkeerssituatie. Busbanen kunnen de doorstroming verbeteren. In hoeverre neemt De Lijn hiervoor proactief contact op met de lokale besturen en AWV?



Wordt de mobility tool reeds overal in Vlaanderen gebruikt? Het lijkt hem een bijzonder nuttig instrument om de dienstverlening te verbeteren.

De kalibratie voor het tellen van het aantal reizigers is nog niet kunnen gebeuren. Vanaf wanneer zal De Lijn over correcte reizigersaantallen beschikken?

Zeker in coronatijden zijn mensen erg begaan met de drukte op de bus. Het is interessant om dit ook via de app aan de reizigers mee te delen. Hoe zal dit worden gemeten?

Roger Kesteloot wees op de verschuiving van de abonnementen aan volle prijs naar sociale abonnementen. Is geweten in hoeverre deze sociale abonnementen worden gebruikt? Als men als beleidsmaker een abonnement geeft aan mensen zonder wagen gaat men er immers van uit dat men er ook gebruik van maakt.

Er werden cijfers getoond over het aantal personeelsleden bij De Lijn. Hoe staat dit in verhouding tot het aantal vte? In hoeverre verschilt het effectieve aantal personeelsleden met het aantal dat volgens de formatie noodzakelijk is?

Terecht werden voor de kostendekkingsgraad de cijfers weergegeven van de voorbije tien jaar, en niet slechts de laatste twee of drie jaar. Volgens het Vlaamse regeerakkoord moet de kostendekkingsgraad nog stijgen. Welke stappen zal men daarvoor ondernemen? Volgens de krant De Tijd zou minister Lydia Peeters gezegd hebben dat ze niet zou wakker liggen van de dalende kostendekkingsgraad. Klopt dat?

Verder wil Bert Maertens weten wat de stand van zaken is van de deconsolidatie van De Lijn, de gegarandeerde dienstverlening, de benchmark en de vergroening van de vloot.

Uit een schriftelijke vraag die hij stelde, blijkt er een groot verschil tussen de provincies in afhandeling van de verkeersboetes van de chauffeurs (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 431). Het Vlaamse regeerakkoord stelt dat deze verschillen moeten weggewerkt worden en dat er één uniform systeem moet komen. Hoe ver staat het daarmee?

Tot slot stelt het Vlaamse regeerakkoord dat taken die niet tot de focus van de operationele dienstverlening van De Lijn behoren, moeten worden afgestoten. Dat betekent dat overbodige vaste activa worden gevaloriseerd. Hoe wordt dit aangepakt?

#### 2.4. Tussenkomen van Jos D'Haese

*Jos D'Haese* is verbaasd dat in de presentatie van Roger Kesteloot staat dat er een permanent constructief sociaal overleg is geweest tijdens de coronacrisis (slide 3). De feiten zijn dat er een stakingsdreiging was om zaken gedaan te krijgen. Hij hoort unisono van de chauffeurs dat het management van De Lijn niet luistert naar de mensen op het terrein. Er werd enorm traag gereageerd en door het gebrek aan middelen is het moeilijk om maatregelen te nemen. Dat is een flagrante tegenstelling, en dat geldt ook voor wat minister Lydia Peeters telkens in het Vlaams Parlement vertelt.

De afgelopen jaren werden er bij De Lijn vele externe consultants ingeschakeld, onder meer voor de reorganisatie. Het zorgt voor veel frustratie dat naar deze dure consultants wel wordt geluisterd en naar de werkvloer niet. Zal men op deze consultants een beroep blijven doen, ook na de reorganisatie?

Het drukke verkeer werd in het verleden, terecht, als oorzaak gegeven voor de problemen met de stiptheid. Hoe komt het dat deze stiptheid toch problematisch bleef tijdens de coronacrisis toen er minder verkeer was? Heeft het te maken met de strakke dienstroosters of niet-realistische trajecten of zijn er andere oorzaken?

Het is goed dat de klachten worden gemonitord, maar de jaarlijkse peiling naar de klantentevredenheid is ook zeer belangrijk. Van waar komt de beslissing om dit niet meer te doen?

Er werd wel een tevredenheidsenquête bij het personeel afgenomen. De resultaten zijn opvallend. Minister Lydia Peeters zegt in het parlement dat iedereen steeds tevreden is maar uit de enquête blijkt het omgekeerde. Tussen 2014 en 2016 is de tevredenheid vrij constant en schommelt rond 7,15. In 2019 zakt dit naar 6,5. Hoe kan men dit verklaren? Men kan oeverloos discussiëren over gegarandeerde dienstverlening maar de bedoeling moet zijn om stakingen te voorkomen.

Er hadden in 2019 heel wat aanwervingen plaats. Hij heeft al meermaals gezegd dat hij niet begrijpt dat men tot 2019 heeft moeten wachten. Er was ook heel wat uitstroom in 2019, onder meer door de vergrijzing. Netto zijn er slechts tien chauffeurs bijgekomen, terwijl er voor 2019 ook al veel problemen waren. Hoe zal dit verder evolueren, want ook begin 2019 was het chauffeursbestand al krap?

Tot slot leest hij in het jaarverslag dat voor het tiende jaar op rij het aantal afgelegde kilometers daalt. Dat staat in contrast met het Vlaamse regeerakkoord dat spreekt van een modal shift. Hoe valt dit te verklaren?

## 2.5. Tussenkost van Els Robeyns

*Els Robeyns* heeft Roger Kesteloot horen zeggen dat alle KPI's in 2019 rood kleurden, met uitzondering van de budgettaire KPI's. Dat vat volgens haar goed het beleid van de voorbije jaren samen: besparingen, verminderde dienstverlening en het voorbereiden van een mogelijke privatisering. 2020 moet het jaar van de kentering worden. De directeur-generaal noemde, volgens haar terecht, de chauffeurs de helden van de coronacrisis. Het is belangrijk dat zij niet worden opgezadeld met verdere besparingen of een privatisering. Hopelijk is de coronacrisis ook een wake-upcall voor investeringen in kwaliteitsvol openbaar vervoer en publieke dienstverlening.

Hoe evalueert minister Lydia Peeters het jaarverslag? Welke lessen trekt zij?

Bij de bespreking van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst kwam de suggestie van de Vlaamse ombudsman voor een sorry-initiatief voor de reizigers aan bod (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 41/2). Wordt dit nog overwogen?

De reizigersaantallen daalden drastisch (tot 10 procent) door de coronacrisis, maar stijgen ondertussen terug (tot 40 procent). Welke initiatieven zal De Lijn nemen om reizigers te overtuigen om opnieuw het openbaar vervoer te nemen? Wanneer kan men terug op volle capaciteit rijden?

Veiligheidsmaatregelen zijn belangrijk. Hoe worden deze geëvalueerd? Hoe verloopt de naleving en handhaving ervan? Klopt het dat de verplichting voor de reiziger om een mondkapje te dragen meer en meer naast zich wordt neergelegd? Er zouden ook onregelmatigheden zijn bij de ontsmetting van de bussen. Volgt De Lijn dit op?

Er werden cijfers gegeven over de aanwervingen in 2019 en begin 2020. Hoeveel personeelsleden moeten er nog in 2020 bijkomend worden gerekruteerd? Zit men op schema, ondanks de coronacrisis? Welke profielen zoekt men nog? Is men zeker

dat dezelfde problemen van afgeschafte ritten door een chauffeurstekort zich niet opnieuw zullen voordoen? In 2019 zijn er 637 personeelsleden, ongeveer 9 procent, uitgetreden. Voor meer dan de helft is er een andere reden dan pensionering of ontslag. Wat is dan wel de reden van deze hoge uitstroom? In het jaarverslag valt ook te lezen welke personeelsbesparingen nog nodig zijn: 286 weddetrekken-den minder ten opzichte van 2017. Welke afvloeiingen moet nog gebeuren? In 2019 waren gemiddeld 179 uitzendkrachten werkzaam bij De Lijn, in 2018 144. Vanwaar die toename en voor welke functies worden zij ingeschakeld?

Tijdens de vorige gedachtewisseling op 16 januari 2020 stelde de voorzitter van De Lijn dat de vervoersmaatschappij op haar tandvlees zit. Voor de besparingen en productiviteitsverhoging is de grens volgens hem bereikt. Voor eender welke uitbreiding van het net zijn bijkomende middelen noodzakelijk. In het jaarverslag staat te lezen dat voor het bereiken van de zes doelstellingen meer budgettaire ruimte nodig is. Kan men dit concreter maken? Er is ook de financiële impact van de coronacrisis.

In het jaarverslag 2019 is voor het eerst een concrete budgettaire inschatting zichtbaar van de doelstelling om emissievrij te rijden in de centrumsteden, namelijk meer dan een miljard euro. Zijn die middelen beschikbaar, vraagt Els Robeyns aan minister Lydia Peeters.

Het klopt dat de klachten worden gemonitord, maar dat is niet hetzelfde als de reizigerstevredenheid.

De zesde doelstelling is dat de aandeelhouder vertrouwen heeft in De Lijn. De benchmark zal hierin eind 2020 duidelijkheid moeten brengen maar zorgt voor onzekerheid en onrust. Wat is de stand van zaken? Heeft men hierin nog alle vertrouwen?

## 2.6. Tussenkoms van Jeremie Vaneekhout

*Jeremie Vaneekhout* vindt dat men inderdaad kritisch mag zijn ten aanzien van De Lijn. Anderzijds moet men de positieve aspecten aangrijpen om het geloof in het eigen kunnen en in de toekomst uit te drukken om zo de modal shift uit te voeren. De Groenfractie is geen grote fan van het Vlaamse regeerakkoord maar ze steunt wel de modal shift. De coronacrisis kan een momentum zijn om toekomstgerichte keuzes te maken. Het is belangrijk dat De Lijn haar basisdienstverlening waar maakt, wat ze de voorbije maanden deed, en ook ervoor zorgt dat ze aantrekkelijk wordt voor personen die wel een vervoersalternatief hebben. Dat laatste is noodzakelijk voor de modal shift. Uit de toelichting blijkt echter dat De Lijn zich erg richt op de basisdienstverlening.

De spreker wil weten of De Lijn voor de elektrificatie van de busvloot op schema zit. Wat met de gigantische kostprijs?

Wat is de reactie van het management op de personeelsbevraging? Hoe zal men hiermee structureel aan de slag gaan?

Wat is de verklaring voor de verschuiving van de abonnementen aan volle prijs naar abonnementen aan sociaal tarief? Een daling van de eerste groep is zorgwekkend. Hoe kan die eerste groep uitgebreid worden met het oog op de modal shift? Het verbaast Jeremie Vaneekhout dat de Vlaamse Regering voor De Lijn wel kiest voor een benchmark, maar dat voor de regionale luchthavens het Rekenhof zeker geen financiële analyse mag maken. Zijn er al contacten geweest tussen De Lijn en het studie bureau dat de benchmark zal uitvoeren? Hoe zal het verdere traject verlopen?

Tijdens de coronacrisis waren de meningen verdeeld over het al dan niet promoten van het openbaar vervoer. Op welke manier kan men de reizigers overtuigen dat het veilig is? De eerste communicatie van de Veiligheidsraad was immers dat men beter de wagen neemt als het kan. Op lange termijn moet echter de modal shift worden gerealiseerd. Is er hiervoor een plan van aanpak?

## 2.7. Tussenkost van Wim Verheyden

*Wim Verheyden* wil de chauffeurs van De Lijn bedanken om de weinige reizigers in moeilijke omstandigheden naar hun bestemming te brengen.

Het aantal boetes voor zwartrijden is gestegen van 51.745 in 2015 naar 90.818 in 2018. In 2019 is er een daling naar 56.403. Dat is niet het gevolg van meer witridders, maar wel van het aantal afgeschafte ritten en de onbeschikbaarheid van controleurs. Vele controleurs werden bijvoorbeeld teamcoach. Hij hoopt dat de controles in 2020 terug op peil zullen zijn.

De spreker vermoedt dat de volgende topklacht zal gaan over de onmogelijkheid om vanaf 1 juli 2020 nog met cash geld te betalen. Hij wijst erop dat in 2019 nog vijf miljoen bus- en tramritten met cash werden betaald zonder dat men het profiel van deze cashbetalers kent. Heeft men al zicht op de reacties van reizigers als ze vernemen dat ze geen toegang hebben tot de tram of bus als ze niet cashless kunnen betalen? Hoe gaat men mislukte elektronische betalingen aanpakken? Hoe zal de overgang worden aangepakt?

Met ecocheques kan men al vervoersbewijzen betalen bij externe verkooppunten maar niet bij De Lijn zelf. Die vreest een inbreuk op het door de sociale partners verboden gebruik van ecocheques voor woon-werkverkeer. Hij is van mening dat De Lijn haar aansprakelijkheid kan uitsluiten door een clause op te nemen op haar website. Ook onlineaankopen met ecocheques zijn niet mogelijk. Wordt daar aan gewerkt?

Er wordt gestreefd naar 80 percent betrouwbaarheid van de reizigersinformatie aan de haltes in 2020, om te evolueren naar 90 percent. Getuigt dit niet van berusting, want dat betekent dat 10 percent van de reizigers verkeerde informatie krijgt?

## 2.8. Tussenkost van Mercedes Van Volcem

*Mercedes Van Volcem* stelt vast de kostendekkingsgraad momenteel ongeveer 20 percent bedraagt. De Vlaamse overheid draagt 800 miljoen euro bij. In het totale verplaatsingsgedrag zijn trein, tram en bus goed voor 11,8 percent. Voor woon-werkverkeer neemt de bus slechts 2 percent voor zijn rekening, voor het woon-schoolverkeer is dat 14 percent. Hoe zien De Lijn en de minister de toekomst van De Lijn? De coronacrisis heeft veranderingen in de samenleving tot gevolg: meer thuiswerk, meer verplaatsingen met de fiets enzovoort. De vraag stelt zich dus wie in de toekomst de gebruiker zal zijn van het openbaar vervoer, rekening houdend met de hoger vermelde percentages.

Stiptheid is belangrijk. Wat zijn de oorzaken van een gebrek eraan: stakingen, te weinig busbanen, files enzovoort? De tram heeft wel succes: hij staat niet vast in files en wordt als professioneler gepercipieerd, ook door studenten. Dat blijkt uit de cijfers, waarbij de tram goed is voor 8 percent, en de bus 2 percent van het woon-werkverkeer. Werd al onderzocht of er niet meer kan ingezet worden op trams voor hoofdlijnen en voor de korte afstanden op deelmobiliteit zoals deelfietsen? Wat zou de rol van De Lijn kunnen zijn hierin? Na een berekening over de kostprijs van het openbaar vervoer en het beperkte gebruik ervan, stelt Mercedes

Van Volcem de vraag of met dat budget niet beter elektrische fietsen kunnen gekocht worden.

De elektrische bussen zullen de leefbaarheid in de steden verhogen, maar dat staat in contrast met de stad die soms liever minder reizigers heeft op de bus omwille van de leefbaarheid. Is er al een plan voor de laadinfrastructuur?

Verder wil de spreker weten hoe het cashless systeem werkt. Kan dat gewoon met de bankkaart of moet het met een kaart van De Lijn?

Zijn er regionale kostendekkingscijfers beschikbaar?

De bus heeft de perceptie dat ze vooral wordt gebruikt door oudere reizigers. Hoe kan men dit vervoersmiddel hip en sexy maken?

## 2.9. Tussenkost van Bart Claes

*Bart Claes*, voorzitter, heeft vastgesteld dat met de nieuwe digitale realtime-informatieborden in de stedelijke omgeving grote stappen vooruit zijn gezet met meer accurate informatie. Hij hoopt dat dit ook kan gerealiseerd worden in de buitengebieden. Om zijn reis te plannen, maakt hij geen gebruik van de app van De Lijn maar wel van Google Maps of Apple Maps. Er is een discrepantie tussen de informatie in deze toepassingen, die minder correct is, met de informatie op de realtime-informatieborden. Hij gaat ervan uit dat de open data die deze toepassingen gebruiken afkomstig zijn van De Lijn. Wat loopt er hier fout?

Hij verwijst naar de hoorzitting in deze commissie met Integrato over een geïntegreerd openbaarvervoersnetwerk (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 426/1). Heeft De Lijn al met hen overlegd?

## 3. Antwoorden van minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* zegt dat de voorbereiding van het masterplan Toegankelijkheid loopt zoals gepland en ze hoopt het dus tegen eind 2020 voor te stellen.

Bij het inrijden van de ringtrambus was de minister onder de indruk van de flexibiliteit. Momenteel heeft deze trambus een uur nodig voor het traject van Vilvoorde tot aan het ziekenhuis in Jette. Zodra ze in eigen bedding kan rijden, wordt dit ongeveer 40 minuten. Zij gelooft in de trambussen.

De selectieleidraad voor de vergroening van de vloot tegen 2025 loopt. Het gaat om een prijskaartje van ongeveer 1 miljard euro voor 970 bussen. Volgens de minister is de timing haalbaar. Tijdens het actualiteitsdebat in de plenaire vergadering van 20 november 2019 kwam dit al aan bod: voor de bussen gaat het om 604 miljoen euro, het resterende bedrag is voor de laadinfrastructuur. Men moet echter rekening houden met de afschrijvingsperiode die voor de laadinfrastructuur 30 tot 35 jaar zal bedragen. Voor de bussen geldt een termijn van 15 jaar. De minister wil daarom ten volle inzetten op de deconsolidatie, zodat de investeringen over langere termijn kunnen worden gespreid.

Er lopen proefprojecten met zelfrijdende bussen. Acht van de vijftien vervoerregioraden hebben een vervoersplan goedgekeurd. Voor zover ze weet, is daarin niets voorzien rond zelfrijdende bussen.

In verband met de stiptheid gelooft de minister in vrije busbanen om de doorstroming van het openbaar vervoer te verbeteren en een bijdrage te leveren aan de modal shift.

De kostendekkingsgraad vindt de minister een zeer relevante parameter. In het artikel van De Tijd staat dat de minister niet wakker ligt van de dalende kostendekkingsgraad. Het gaat echter over de daling tijdens de coronacrisis. Voor essentiële verplaatsingen moeten personen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. In die zin is het niet relevant om voor deze periode de kostendekkingsgraad te bekijken. Los van de coronacrisis is het voor de minister echter belangrijk dat de kostendekkingsgraad verhoogt.

Gevraagd naar haar evaluatie van 2019 voor De Lijn zegt de minister dat het een slecht jaar was door tal van factoren zoals de reorganisatie, de vergrijzing, de moeilijke arbeidsmarkt en de sociale onrust. De enige conclusie is dat het beter moet in de toekomst.

De minister herhaalt dat ze vertrouwen heeft dat De Lijn de benchmark zal doorstaan en de interne operator zal blijven. Ze hoopt hierover eind 2020 duidelijkheid te hebben.

#### **4. Antwoorden van Marc Descheemaeker**

*Marc Descheemaeker* denkt dat men over de gevolgen van de coronacrisis moet durven nadenken. Het zou kunnen dat het openbaar vervoer in de toekomst minder reizigers zal tellen met andere behoeften en dat er bijvoorbeeld meer zal worden gefietst. De aanzet van het strategisch plan waaraan de voorbije jaren werd gewerkt, zal opnieuw tegen het licht moeten worden gehouden en men zal het moeten ijkken aan de nieuwe, te onderzoeken realiteit.

Rond de deconsolidatie werd al heel wat werk verricht. Ze is nodig voor de financiering van de vergroening van de vloot. De deconsolidatie maakt bijvoorbeeld externe financiering mogelijk buiten de investeringen van de Vlaamse overheid. Dat betekent dat de scope van de toekomstige werking van De Lijn tegen het licht zal worden gehouden door de Europese Investeringsbank en de grootbanken. Drie tot vijf jaar is in die context eerder een korte termijn, want minder dan de scope van een investeringsprogramma zoals de elektrificatie van de busvloot. Zodra De Lijn klaar is met haar strategisch werk, is er een strategisch debat nodig. Een herijking van bepaalde parameters is dan misschien nodig, wat ook tot politieke discussies kan voeren, bijvoorbeeld over de nieuwe beheersovereenkomst.

De kostendekkingsgraad is gestegen van 15 percent naar 20 percent, wat een stijging is van ongeveer 35 percent in minder dan acht jaar. Dat was een hele zware inspanning en daarbovenop heeft De Lijn nog bespaard. Als in de pers te lezen valt dat De Lijn een beroep zal doen op meer subsidies, dan noemt Marc Descheemaeker dat kwade wil van de journalist of nog erger, onkunde. Het is belangrijk om na te gaan wat deze kostendekking inhoudt. De kosten stijgen niet erg en de efficiëntieverbetering is voor hem duidelijk. Wat de inkomsten betreft, bestaat de kans dat deze in de toekomst dalen indien niets wordt ondernomen om de verloren reizigers door de coronacrisis snel en massaal terug te halen. Bijgevolg zal de kostendekkingsgraad dalen. Dat is van een groter strategisch belang dan de verschuiving van de abonnementen aan volle prijs naar de sociale abonnementen. De kostendekking verhogen is makkelijk door de tarieven te verhogen maar hij denkt niet dat dit in de beleidsvisie van de Vlaamse Regering en de mobiliteitsexperten past.

#### **5. Antwoorden van Roger Kesteloot**

*Roger Kesteloot* pikt hier op in en zegt dat alle West-Europese openbaarvervoersmaatschappijen geconfronteerd worden met gelijkaardige reizigerscijfers tijdens de coronacrisis: een daling tot soms minder dan 10 percent en een heropleving richting dertig en 40 percent. Waar De Lijn zal moeten rekening mee houden door het stijgende gebruik van de fiets en meer telewerk, is de invoering van

basisbereikbaarheid: dat is een flexibel systeem, zowel inzake aanbod als inzake tarieven. Voor toekomstige tariefformules zal men bijvoorbeeld een aangepast abonnement moeten voorzien voor werknemers die enkele dagen thuiswerken.

Wat is de stand van zaken van ReTiBo? De Lijn is gestart met de afbouw van het magneetkaartensysteem. Het volledige project wordt opgeleverd eind 2020. Ondanks het feit dat men voor de software al werkt met een derde leverancier, zal men binnen het taakstellend budget blijven.

De gegarandeerde dienstverlening bestaat al de facto. Er zijn scenario's met lijnen die prioritair worden bediend in geval van staking. Wat nog niet bestaat, is dat werknemers een aantal uur op voorhand moeten bekendmaken of ze deelnemen aan een actie of niet. Door de coronacrisis werden de sociale verkiezingen uitgesteld. Roger Kesteloot raadt af om in de campagnesfeer van sociale verkiezingen proberen te komen tot sluitende afspraken die geformaliseerd worden. Het is belangrijk voor de reizigers dat er al informele afspraken zijn en dat de prioritaire lijnen worden bediend.

Wat de veelheid aan abonnementen betreft, zegt hij dat men een evenwicht moet vinden tussen zo veel als mogelijk gepersonaliseerd werken en een zo groot mogelijk gebruiksgemak, zoals bij cashless betalen. Dat kan met de eigen contactloze bank- of kredietkaart. Er is geen speciale kaart van De Lijn voor nodig.

Het meten van de reizigersdrukte op de voertuigen is nog niet operationeel maar wordt voorbereid. Door de coronacrisis werd dit in de planning wel naar voren geschoven om het zo te integreren in de app. Door de veelheid aan lijnen en voertuigen is het een complexe operatie. De mobility tool kan gebruikt worden voor heel Vlaanderen. Hieruit kunnen de basisdata worden gehaald van de bezettingsgraad tijdens de vorige dag. Wanneer in de toekomst realtime-informatie hierover mogelijk is, kan het rollend materieel flexibel worden ingezet.

De modal shift blijft een doelstelling waaraan De Lijn werkt. Uit de oefening die werd gemaakt in het kader van basisbereikbaarheid door de herschikking en hiërarchisering van het net, blijkt dat, binnen het bestaande budget, een toename van de reizigersaantallen van 7 procent kan worden gerealiseerd. Met extra middelen zou De Lijn nog meer kunnen bijdragen aan de modal shift. Het klopt dat De Lijn zo veel mogelijk reizigers wenst te vervoeren maar het is ook de maatschappelijke doelstelling van De Lijn om zo veel mogelijk bij te dragen aan de modal shift richting duurzame vervoersmiddelen in het algemeen. Dat betekent ook het gebruik van het juiste vervoersmiddel op het juiste moment voor de juiste verplaatsing. Daarom investeert De Lijn mee in de fiets via Blue-Mobility.

Het voorbije decennium werden bij De Lijn heel wat veranderingen en reorganisaties doorgevoerd. Daarom deelt de directeur-generaal het vertrouwen van minister Lydia Peeters in de benchmark.

Bij het begin van de lockdown werd overgeschakeld op de vakantiedienstregeling. In overleg met de betrokken steden werden de nachtnetten ingekort of geschrapt. Er werd wel rekening gehouden met de bereikbaarheid van bijvoorbeeld ziekenhuizen en distributiecentra in de voedingssector.

Uit de personeelstevredenheidsenquête kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid is gedaald. Er bleek vooral nood aan betere interne communicatie en informatie. Een ander belangrijk element is de onzekerheid onder het personeel. Het zou dus goed zijn als er duidelijkheid is over het intern operatorschap voor het einde van 2020. Abstractie makende van (brug)pensioneringen bedraagt het personeelsverloop bij De Lijn ongeveer 4 procent, ook bij de chauffeurs. In de gehele transportsector ligt dat rond de 10 procent. Normaal ligt het percentage voor grote

bedrijven tussen de 3 en 6 percent. De redenen die vertrekkende personeelsleden opgeven, zijn de onzekerheid over de toekomst van De Lijn, en voor specifieke functies en regio's de verloning. Zo is technicus vooral een knelpuntberoep in de Antwerpse havenregio (petrochemie en logistieke sector) en de luchthavenregio.

Wat de vergroening van de vloot betreft, start weldra een aantal pilootprojecten met elektrische bussen in Antwerpen, Leuven en Gent. Er wordt nagegaan hoe de destijds aangekochte elektrische busjes in Brugge kunnen uitgerust worden met de nieuwste technologie.

De Smart Mobility Planner wordt aangestuurd vanuit de dochteronderneming Belgian Mobility Card die bestaat uit de vier openbaarvervoersbedrijven. Men bevindt zich in volle voorbereiding van de fase van de uitbreiding van de functionaliteiten van deze routeplanner. De integratie van de auto is hierin niet voorzien.

Dat cashbetalingen niet meer zullen kunnen, is een keuze die werd gemaakt. Ook in andere landen evolueert men in die richting. Roger Kesteloot wijst erop dat er meer dan 3000 externe verkooppunten zijn voor vervoersbewijzen van De Lijn, naast de eigen Lijnwinkels. Verder zijn er honderden automaten aan de haltes waar men een vervoersbewijs kan kopen. De verkoop van vervoersbewijzen wil De Lijn ook afschaffen om de doorstroming te verbeteren, de veiligheid van de chauffeurs te verhogen en de kosten voor de cashafhandeling te verminderen.

In verband met de stiptheidsproblemen meldt de spreker dat er periodiek wordt overlegd met AWW in de taskforce Doorstroming. Het gaat daarbij niet alleen over busbanen maar bijvoorbeeld ook over verkeerslichtenbeïnvloeding op het tramnet. Roger Kesteloot vindt dat voor een betere doorstroming een belangrijke rol is weggelegd voor de vervoerregio's. Doordat zij meer inspraak hebben, is er ook meer responsabilisering van de lokale besturen.

De MOBIB-registraties werden een eerste keer gekalibreerd eind 2019-begin 2020. Het was de bedoeling om in het voorjaar 2020 een tweede controletelling te houden. Door de coronacrisis werd dit tijdelijk stopgezet maar dit wordt in de loop van 2020 voortgezet.

Op de vraag naar het effectief gebruik van de sociale abonnementen moet de spreker het antwoord schuldig blijven. Men kan dit ook niet op individuele basis tellen omwille van de privacy.

Het personeelsbestand in vte's telt 18 percent vrouwelijke medewerkers. Dat blijft stabiel maar is afhankelijk van de functie. Bij chauffeurs gaat het om ongeveer 15 percent, bij de bedienden iets meer dan een derde, bij de technici minder dan 3 percent.

Over de kostendekkingsgraad vult hij nog aan dat deze over een periode van meer dan een jaar moet worden bekeken. Hij vindt de titel en de grafiek in het krantenartikel van De Tijd bijzonder tendentius. Verder wijst hij erop dat de kostendekkingsgraad niets zegt over de maat van de efficiëntie van een bedrijf.

Wat de valorisatie van vaste activa betreft, werd er een inventaris gemaakt van de ongebruikte activa. Een aantal hiervan is al verkocht. De bedoeling is om de opbrengsten in een soort van rollend fonds te plaatsen waarmee herinvesteringen mogelijk zijn voor bijvoorbeeld grondverwerving voor nieuwe stelplaatsen.

In tegenstelling tot Jos D'Haese is Roger Kesteloot van mening dat het sociaal overleg constructief is verlopen. Er werd bij De Lijn tijdens de coronacrisis niet gestaakt en hij prijst hiervoor de sociale gesprekspartners en het personeel. Hij wijst erop dat de ziektepercentages die bij het begin van de coronacrisis stegen



omdat personeelsleden bang en onzeker waren, nu lager liggen dan bij de aanvang van de crisis. Dat geldt voor chauffeurs, technici en bedienden.

Het management werd versterkt met een aantal externen. Het is de bedoeling om een aantal structurele aanpassingen te doen en om zaken te internaliseren, zowel voor de IT-afdeling als de technische afdeling. Er zullen een ICT-directeur en technische directeur worden aangeworven op de loonlijst van De Lijn.

Dat er nog stiptheidsproblemen zijn ondanks de daling van het verkeer door de coronacrisis is te wijten aan omleidingen en werken.

De Lijn blijft geïnteresseerd in de klantentevredenheid. De vorige regering besliste echter dat voortaan het Departement MOW de tevredenheidsonderzoeken moet organiseren in plaats van De Lijn zelf. Door die overdracht kon er in 2019 maar gedurende vier maanden worden gemeten.

Zijn er nog personeelstekorten? Voor de chauffeurs zit men op schema, onder meer door de inschakeling van externe rij scholen om de verloren tijd door de coronacrisis in te halen. Aan dat tempo zullen er eind 2020 720 nieuwe chauffeurs aangeworven zijn. Voor de technici worden volop aanwervingscampagnes gevoerd.

Het aantal gereden kilometers, dat is gedaald, vindt Roger Kesteloot een rare indicator. Het doel van een openbaarvervoersbedrijf kan niet zijn om zoveel mogelijk kilometers te rijden. Het doel moet zijn om reizigers op een zo goed mogelijke manier van punt a naar punt b te vervoeren. Door de uitbreiding van de capaciteit door het gebruiken van grotere en extra voertuigen is het aantal plaatskilometers, het aantal mensen dat bediend kan worden met de bestaande capaciteit, gestegen.

Op de vraag hoe het aantal reizigers terug kan stijgen na de coronacrisis, antwoordt hij dat met de andere openbaarvervoersmaatschappijen wordt bekeken om in het najaar 2020 samen een campagne te voeren. De crisis heeft geleid tot een goede samenwerking en overleg tussen hen.

Uitzendkrachten worden ingezet bij tijdelijke vervangingen of om voorlopige vacatures in te vullen door de reorganisatie. Soms wordt er ook tijdelijk een beroep op gedaan om niet meer taken dan wenselijk uit te besteden.

De budgettaire impact van de coronacrisis tot eind 2020 valt moeilijk in te schatten. De piek van de abonnementenverkoop situeert zich tussen half augustus en half september. Met de minister en het Departement Financiën en Begroting werden afspraken gemaakt hoe de budgettaire inschatting zal gemaakt worden voor het najaar 2020 en voor de begrotingsopmaak 2021. Het tekort tot eind augustus 2020 werd geschat op 35 miljoen euro. De Vlaamse Regering heeft zich al geëngageerd om dit te compenseren.

Door het rekruteren van meer chauffeurs daalt ook de werkdruk. Die was in 2019 dusdanig dat het ziekteverzuim steeg. Momenteel ligt het ziekteverzuim bij de chauffeurs lager dan voor de coronacrisis.

Wat is de verklaring voor de verschuiving van de abonnementen aan volle prijs naar de sociale abonnementen? Volgens de directeur-generaal heeft het te maken met de toename van het aantal personen dat hiervoor in aanmerking komt. Daarnaast wijzen de ziekenfondsen hun leden erop dat zij hiervan gebruik kunnen maken. Door het meer personaliseren en flexibiliseren van abonnementenformules hoopt hij meer abonnementen aan vol tarief te kunnen verkopen.

De daling van het aantal controles op zwartrijden is onder meer het gevolg van de reorganisatie van de controlediensten. De Lijn wil dit terug verhogen maar de coronacrisis bemoeilijkt dat momenteel.

Wat de problematiek van de ecocheques betreft, zal hij navraag doen.

De 90 percent betrouwbaarheid van de realtime-informatie is het streefdoel voor 2020. De Lijn wil absoluut de internationale norm van 95 percent halen. 100 percent is niet mogelijk omdat er altijd kans is op netwerk- of gps-problemen.

Het klopt dat een tram als aantrekkelijker wordt beschouwd dan een klassieke bus. De trambus is dan een goedkopere tussenvorm van hoogwaardig openbaar vervoer met benadering van de aantrekkelijkheid van een klassieke tram. Maar daarbij is een goede doorstroming met vrije busbanen van belang.

De kostendekkingsgraad wordt niet regionaal berekend.

Op de vraag hoe het openbaar vervoer nog hipper kan worden gemaakt, antwoordt Roger Kesteloot dat dit kan door de doorstroming te verbeteren. Jaar na jaar daalt de commerciële snelheid. Daarnaast is het blijvend moderniseren van de vloot van belang. De nieuwe types bussen en trams zullen de aantrekkelijkheid verhogen.

Wat er mogelijks fout loopt met de doorstroming van de realtimegegevens naar derde gebruikers zal hij laten nakijken. Voor de eigen app worden alleszins dezelfde data gebruikt als voor de realtimeborden aan de haltes.

In verband met het Integratoproject zegt de directeur-generaal dat er met Trein-TramBus driemaandelijks overleg plaatsheeft. In het kader van de basisbereikbaarheid ligt een geïntegreerd systeem nauw aan het hart van De Lijn. Hij zal niet nalaten om met Integrato van gedachten te wisselen over hun voorstel.

## **II. Stand van zaken van de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid**

### **1. Toelichting door Filip Boelaert**

#### **1.1. Inleiding**

Filip Boelaert zal eerst ter opfrissing het concept 'basisbereikbaarheid' uitleggen. Het gaat om een grondige hertekening van het mobiliteitslandschap. Basisbereikbaarheid staat voor het bereikbaar maken van belangrijke maatschappelijke functies op basis van een efficiënt en vraaggericht systeem en met een optimale inzet van vervoersmiddelen en financiële middelen. Het gaat dus niet alleen over het openbaar vervoer maar over het volledige transportsysteem en het efficiënt combineren van de verschillende vervoersmodi.

De Vlaamse Regering nam al enkele besluiten ter uitvoering van het decreet Basisbereikbaarheid (decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid):

- de projectmethodologie en projecten (6 september 2019);
- de aanpassing van het tarievenbesluit voor de invoering van digitale ticketseries (24 januari 2020);
- de benchmark, in functie van de aanstelling van een interne operator voor het kernnet en aanvullend net (21 februari 2020).

Enkele besluiten zijn nog in voorbereiding. Het gaat om:

- het ontwerp van besluit betreffende de mobipunten: definities, subsidieregeling, uitbreiding bestaande samenwerkingsovereenkomsten;
- het ontwerp van besluit kwaliteitskenmerken kernnet en aanvullend net;
- het ontwerp van besluit regionale mobiliteitsplannen met integratie van de milieueffectrapportage.

Sinds de zomer van 2019 zijn er vijftien vervoerregio's actief.

## 1.2. Taakstelling vervoerregioraden – Departement MOW

De taak van de vervoerregioraden bestaat uit het voorbereiden, opvolgen, evalueren en, in voorkomend geval, herzien van het vervoersplan. Voor het treinnet, kernnet en aanvullend net bestaat hun taak uit:

- het aanvullend net bepalen;
- het treinnet en het kernnet adviseren;
- doorstromingsmaatregelen prioriteren, opvolgen en evalueren;
- de knooppunten bepalen.

Voor het vervoer op maat bepalen ze het aanbod, coördineren ze het tarievenbeleid en bepalen ze de tarieven.

De taak van het Departement MOW bestaat op regionaal vlak uit het coördineren van de invoering van basisbereikbaarheid en het afstemmen van de vijftien regionale mobiliteitsplannen met de toekomstige beleidsvisie 2050. Concreet ondersteunt men de vervoerregio's bij het opstellen van de regionale mobiliteitsplannen. De vervoerregio's hebben een adviesfunctie voor lokale mobiliteitsplannen en staan mee in voor het aanbesteden van de mobiliteitscentrale en het contracteren van vervoerders voor het vervoer op maat. Tot slot is een regionale beleidsmedewerker van het Departement MOW de covoorzitter van de vervoerregioraad.

Op het centrale niveau geeft het Departement MOW overkoepelend en modusneutraal vorm aan de strategische regie. Andere taken zijn:

- het globaal mobiliteitsbeleid bepalen, opvolgen en evalueren;
- de beleidsvoorbereiding inzake tarieven, combimobiliteit, vervoersknooppunten enzovoort;
- de regelgeving opmaken.

## 1.3. Huidige stand van zaken basisbereikbaarheid

Voor de uitrol op het terrein zijn er tien randvoorwaarden (zie slide 13). De lessons learned van de proefprojecten, de installatie van de vervoerregioraden en het aanstellen van de studiebureaus zijn al achter de rug. De andere zeven zijn in uitvoering en zal hij vervolgens nader bespreken.

### 1.3.1. *OV-plannen en regionale mobiliteitsplannen*

Het openbaarvervoersplan mag niet verward worden met het regionaal mobiliteitsplan. Het OV-plan maakt er deel van uit en moet vervroegd worden opgesteld met het oog op de invoering eind 2021. De bedoeling is dat De Lijn een jaar op voorhand zicht heeft op de OV-plannen om ze te kunnen implementeren via dienstregelingen, netplannen enzovoort. Op korte termijn, in de zomer van 2020, moeten deze ontwerpen van OV-plan dus goedgekeurd worden door de vervoerregioraden. Voor de lange termijn kijkt men met de regionale mobiliteitsplannen vooruit naar 2030.

De OV-plannen van enkele vervoerregio's zijn al goedgekeurd (zie slide 15). De vervolgstappen zijn:

- het definitief vervoersplan na een eerste globale doorrekening door De Lijn opstellen (eind zomer 2020);
- het advies van de gemeenteraden (september-oktober 2020);
- opnieuw een bespreking in de vervoerregioraad (einde 2020).

Voor de regionale mobiliteitsplannen worden eerst oriëntatienota's opgesteld binnen de vervoerregio's. Ze beschrijven de huidige situatie en problemen. Er zijn reeds goedgekeurde oriëntatienota's in de vervoerregio's Antwerpen, Brugge, Limburg, Oostende, Roeselare, Vlaamse Ardennen, Waasland en Westhoek. In Aalst, Gent, Kortrijk, Kempen, Leuven, Mechelen en Vlaamse Rand zijn ze nog in opmaak.

De gemeenteraden en de Vlaamse Regering moeten vervolgens de regionale mobiliteitsplannen vaststellen. In een aantal gevallen zal hieraan een MER-procedure voorafgaan.

Tijdens de vorige gedachtewisseling op 12 december 2019 toonde Filip Boelaert ook al het SUMP-model (zie slide 18). Het is een Europees model om aan strategische planning te kunnen doen. Het bevat twaalf acties in vier verschillende kwadranten en mikt heel sterk op participatie. Het wordt al vertaald in de vervoerregio Kortrijk, waar een participatietraject is uitgetekend (zie slide 19). Er wordt gewerkt met drie reizigersgroepen. Reizigersgroep A is een vast overlegorgaan met de verschillende administraties (MOW, AWV De Lijn, De Vlaamse Waterweg), steden en gemeenten, bovenlokale actoren en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Ook gemeenten uit aangrenzende gemeenten kunnen aansluiten. Een tweede participatietraject richt zich op reizigersgroep B bestaande uit de belangrijke mobiliteits- en maatschappelijke actoren uit de regio zoals TreinTramBus, de Fietsersbond, Okra, Natuurpunt enzovoort. Reizigersgroep C bestaat uit de burgers. Door de coronacrisis wordt gedacht aan een digitaal participatieplatform. Indien nodig wordt er ook gedacht aan fysieke mobiliteitscafés in de gemeenten. Dit is een voorbeeld van het participatietraject van de vervoerregio Kortrijk. Elke vervoerregio werkt zelf zo'n participatietraject uit.

### 1.3.2. *Gelaagde netten en vervoerssystemen*

Voor de kwaliteitseisen van het kernnet en aanvullend net is er een ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering in de maak. Het zit in de eindfase. Wat de nieuwe wegencategorisering betreft, is een rechtsgrond voorzien in het ontwerp van verzameldecreet (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 380/1). De selectie van het hoofdwegennet is lopende. Na de voorlopige goedkeuring van de hoofdwegen wordt het dragend net besproken in de vervoerregioraad.

### 1.3.3. *Vervoer op maat*

Filip Boelaert toont een tabel (zie slide 21) met de oorspronkelijk voorziene budgetten voor het vervoer op maat per vervoerregio (50 percent op basis van het grondgebied; 50 percent op basis van het inwonersaantal). Dit werd doorgetrokken naar de extra budgetten voor de vervoerregio's (zie slide 22). Enkel voor de Vlaamse Rand werd dit bedrag nog verhoogd omdat het anders erg laag zou zijn geweest.

Er zijn meerdere sessies geweest rond de invulling van vervoer op maat voor de regionale mobiliteitsbegeleiders en consortia in de vervoerregio's die het vervoer op maat moeten vormgeven met de bedoeling om op eenzelfde manier te gaan werken en om ervaringen uit te wisselen. Er is een Q&A over vervoer op maat opgesteld met 106 vragen die bedoeld is om de vervoerregio's te ondersteunen in

het ontwikkelen van initiatieven voor vervoer op maat. Er werd ook gewerkt rond het verschil tussen een open gebruiker (halte-halte) of een doelgroepgebruiker (stoep-stoep of gang-gang). De laatste gebruikers krijgen een mobiliteitsindicatiestelling. Hun vervoersvraag wordt gescreend en ze worden doorverwezen naar de meest aangewezen vervoerder. Er wordt gewerkt aan de opmaak van een automatisch digitaal advies in samenwerking met Informatie Vlaanderen.

Vervoer op maat kan op vele manieren worden ingevuld (zie slide 24). Een flexlijn is het vervoer tussen twee niet-vaste haltes en zonder vaste vertrektijden. Bij een semiflexlijn wordt een deel afgelegd met een klassieke vaste lijn en een deel met een flexlijn. Flexplus vervoer is bedoeld voor de doelgroepreizigers met een indicatiestelling.

Mobility as a Service zal ook een rol gaan spelen. De MORA adviseerde om hiervoor een regulator op te richten. Er werd beslist om dat niet te doen en om met de MaaS-providers te werken aan een afsprakenkader. Een traject is hiervoor opgestart. In Antwerpen bestaat al een afsprakenkader voor de MaaS-aanbieders in de stad.

Voor de mobiliteitscentrale werd eind maart 2020 een selectieleidraad gepubliceerd. De selectie van bedrijven die mogen meedingen zit in de eindfase. Aan het technisch bestek voor de geselecteerde bedrijven wordt de laatste hand gelegd. De gunning is voorzien voor het najaar 2020 zodat eind 2021 de mobiliteitscentrale operationeel is. Filip Boelaert toont een schematische voorstelling van een mobiliteitscentrale (zie slide 27). De taken bestaan uit boeking, reisadvies, beheer, dispatching, het monitoren van de dienstverlening, factureren, rapporteren en adviseren aan het beleid en de vervoerregio's en eerstelijnsklachtenbeheer. Voor dit alles moet de mobiliteitscentrale over heel wat informatie kunnen beschikken zoals de realtime-informatie van de aanbieders van het vervoer, de beschikbaarheid van voertuigen, het mobiliteitsprofiel van de reiziger en de tarieven. Er is samenwerking nodig met het Departement MOW, de vervoerregio, de klanten en de mobiliteitsaanbieders. Er is ook een geïntegreerd ticketingsysteem.

Voor de communicatie voor het vervoer op maat werd, samen met Informatie Vlaanderen, werk gemaakt van een zogenaamde OSLO-standaard. Dit maakt interfaces voor communicatie overbodig en vermijdt vertragingen van de realtime-informatie. Het maakt ook controle mogelijk van de naleving van de voorwaarden van uitbatingvergunningen, bijvoorbeeld bij taxidiensten. Het zorgt ook voor een beter inzicht in het gebruik van de verschillende deelsystemen en dus voor evaluatiemogelijkheden. Voor de standaard werd samengewerkt met de deelmobiliteits- en MaaS-aanbieders, lokale besturen, de verschillende OV-maatschappijen, kennisinstellingen, koepelorganisaties enzovoort.

#### *1.3.4. Taxidiensten*

Het decreet van 29 maart 2019 betreffende het individueel bezoldigd personenvervoer werd goedgekeurd op 22 maart 2019 en het uitvoeringsbesluit op 8 november 2019. De databank Centaurus2020 voor de behandeling en opvolging van de nieuwe vergunningen en bestuurderspassen is in gebruik sinds het voorjaar 2020. De databank Chiron voor opslag en overdracht van de rittengegevens en het prijzenobservatorium voor de taxi's is in volle ontwikkeling en wordt in het najaar 2020 opgestart.

#### *1.3.5. Coördinatie van de communicatie*

Een belangrijk aspect van de basisbereikbaarheid is de communicatie erover. Er is een uitgewerkt communicatieplan dat verloopt volgens drie sporen (zie slide 30):

- interne communicatie met overheidspartners op Vlaams en regionaal niveau;

- creëren van draagvlak bij de brede kring van professionele actoren met bestuurlijke actoren, middenveldorganisaties en mobiliteitsbedrijven;
- bekendmaking bij het brede publiek.

Een specifieke Vlaamse merkarchitectuur om basisbereikbaarheid en de mobipunten te promoten, werd ontwikkeld en goedgekeurd. Verder werd er een kwalitatief marktonderzoek uitgevoerd. Een van de conclusies was dat de vier sleutels tot succes voor het nieuwe mobiliteitsplan aantrekkelijkheid, duidelijkheid, relevantie en geloofwaardigheid zijn. Een andere conclusie is dat belangrijke lessen voor communicatie over basisbereikbaarheid zijn om doelstellingen duidelijk te formuleren, te informeren maar ook te motiveren en dat de communicatie niet over het plan zelf moet gaan, maar duidelijk moet maken wat het betekent voor de (potentiële) gebruiker. Daarnaast werd gestart met een kwantitatief marktonderzoek om het draagvlak te meten. Na analyse van de resultaten kan bijgestuurd worden om de communicatie doeltreffender te maken indien nodig.

### *1.3.6. Mobipunten, haltes en aanlegsteigers*

Een voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering is gefinaliseerd en wordt mogelijk voor het zomerreces geagendeerd op de Vlaamse Regering. Het besluit voorziet een gedeeltelijke financiering van de mobipunten op gemeentewegen. De inrichtingsprincipes zullen vervat worden in een vademecum. Er moeten nog afspraken worden gemaakt met de verschillende partners over de mobipunten. Verder wordt er nog gewerkt aan regelgeving voor aanlegsteigers en haltes.

### *1.3.7. Masterplan toegankelijkheid haltes*

Er wordt ook werk gemaakt van een masterplan voor de toegankelijkheid van de haltes. Daarbij zijn investeringen in gewestwegen als een brede ondersteuning van de gemeenten mogelijk. Hiervoor zal nog een besluit van de Vlaamse Regering worden opgesteld. Een Masterplan inzake toegankelijk haltes zou overeengekomen kunnen worden tussen gemeenten en het Departement MOW met daarin een aantal afspraken over subsidies voor de heraanleg van haltes. Gemeenten zouden zich ook kandidaat kunnen stellen voor een coachingtraject en ondersteuning voor de opmaak van een actieplan. Tot slot wordt er gedacht aan het lanceren van een tweejaarlijkse prijs voor de meer mobiele gemeente.

### *1.3.8. Mobiliteitsmonitoring en -planning*

Het mobiliteitsmonitoringsysteem werd uitgewerkt. De werkwijze voor monitoring door 164 beleidsindicatoren is goedgekeurd. Het uitwerken en valideren van de set van indicatoren ter voorbereiding van het manuele dashboard zit volledig op schema. Slide 35 toont een idee van het dashboard mobiliteitsmonitoring. Een menu met de verschillende mobiliteitsthema's wordt aangeboden. Daarop kan men doorklikken.

Op de hoofdpagina van het databeleid zouden de verschillende beleidsindicatoren met de meest actuele cijfers worden weergegeven (zie slide 36). Ook de evolutie ten opzichte van de vorige rapportering is zichtbaar. Men kan daarbij kiezen of men cijfers wil voor heel Vlaanderen of alleen voor de vervoerregio. Bij het doorklikken op een bepaald thema, bijvoorbeeld verkeersveiligheid (zie slide 37), kan men verder doorklikken op verschillende onderliggende aspecten van het verkeersveiligheidsbeleid. Ook hierop kan men doorklikken, bijvoorbeeld op het subthema verkeersafwikkeling (zie slide 38). Daarbij kan men nogmaals doorklikken op verschillende criteria, bijvoorbeeld filezwaarte (zie slide 39). Op de pagina worden het kerncijfer en de evolutie weergegeven, bronvermelding en eventuele disclaimers.

### 1.3.9. *Benchmark De Lijn*

De benchmark kwam al aan bod bij de bespreking van het jaarverslag 2019 van De Lijn. Filip Boelaert benadrukt dat er een verschil is tussen de door Europa gevraagde benchmark en de benchmark uit het decreet Basisbereikbaarheid. De Europese benchmark gaat alleen over de openbardienstverplichting en de compensatie die de dienstverlener daarvoor krijgt. De Vlaamse benchmark gaat ook over onder meer de kwaliteit en de dienstverlening. De opdracht startte op 24 juni 2020. De oplevering is voorzien eind 2020 zodat de Vlaamse Regering een beslissing kan nemen over de interne operator. In het kader van de Europese verordening (EG) nr. 1370/2007 werd de verlenging van De Lijn als interne operator aangemeld.

### 1.3.10. *Vervoersautoriteit*

Er wordt een vervoersautoriteit opgericht als toezichthoudende overheid. Deze zal onder meer instaan voor het afsluiten van de contracten met de aanbieders van het vervoer op maat. Er werd al een inventarisatie gedaan van hoe andere vervoersautoriteiten in andere gewesten en in het buitenland werken. De laatste hand wordt gelegd aan een nota met daarin de mogelijke taken van een vervoersautoriteit. De bedoeling is om hierover verder te beslissen in het najaar 2020.

### 1.3.11. *Tarief- en ticketintegratie*

Overeenkomstig artikel 36, § 3, van het decreet Basisbereikbaarheid kan de Vlaamse Regering regels vastleggen voor tarief- en ticketintegratie. Daardoor zouden met één ticket verschillende vervoersmodi kunnen gebruikt worden. Hierover loopt een studie. De bedoeling is een laagdrempelig en comfortabel gebruik van de vervoersmodi voor een zo breed mogelijke doelgroep. De nadruk ligt daarbij op duurzame vervoersmodi.

## 1.4. Verdere uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid

Er is nog bijkomende regelgeving nodig: een ontwerp van besluit over de exploitatie en tarieven, een besluit over de projectmethodologie en projectstuurgroep en het ontwerp van besluit over de aanlegsteigers en haltes.

Wat de mobiliteitscentrale betreft, verloopt de gunningsprocedure in twee stappen: een selectiebestek en een technisch bestek. De bedoeling is om eind 2020 te gunnen en vanaf 2021 te starten met de opbouw en het proefdraaien. Deze Vlaamse mobiliteitscentrale is uniek en complex: een dergelijke schaal en de veelheid van taken bestaat nergens anders. Er hebben verschillende kandidaten gereageerd op de oproep.

Verder moet de vervoersautoriteit worden uitgewerkt. Haar taken zullen zijn:

- beheercontrole en contractbeheer van de mobiliteitscentrale;
- organiseren van het mobiliteitsindiceringsproces voor de doelgroeppreizigers van het vervoer op maat;
- contracteren en controleren van de vervoerders van het vervoer op maat;
- aanbesteden van het openbaar vervoer.

De opstart is voorzien in 2020 en moet klaar zijn tegen 2021 wanneer de mobiliteitscentrale operationeel wordt.

## 2. Vragen en opmerkingen van de leden

### 2.1. Tussenkost van Koen Daniëls

*Koen Daniëls* vraagt De Lijn meer vooruit te denken. Sommige vervoerregio's grenzen aan verschillende provincies en andere vervoerregio's. Temse ligt in de provincie Oost-Vlaanderen op de rand van een vervoerregio en daarnaast ligt Klein-Brabant in een andere provincie, andere vervoerregio en vallend onder een andere directie van De Lijn. Die verschillende niveaus werken elkaar soms tegen.

Er zijn ook buslijnen die landsgrensoverschrijdend zijn. Wie zal dit vervoer verzorgen? Is dit kern- of aanvullend net of vervoer op maat? Zijn er afspraken met andere landen? Wie voert de onderhandelingen in dergelijke gevallen? Hoe wordt het budget verdeeld?

Vervoerregio's die niet omringd zijn door andere vervoerregio's, bijvoorbeeld aan de kust, kunnen minder werken met een stervormig net. Hij vraagt het Departement MOW na te gaan hoe zij hiermee te werk gaan en goede suggesties door te sturen naar desbetreffende vervoerregio's.

### 2.2. Tussenkost van Karin Brouwers

*Karin Brouwers* is onder de indruk van het vele werk dat op één jaar tijd werd geleverd. 99 percent van de gemeenten is tevreden van de ondersteuning van de vervoerregio's door de vervoerregiomanagers. Anderzijds blijkt uit de bevraging van de lokale besturen (zie bijlage) dat er heel wat bekommernissen zijn rond inspraak en betrokkenheid, budgetten enzovoort.

De zelfrijdende shuttles maken wellicht nog geen deel uit van vervoer op maat door hun hoge kostprijs. De budgetten voor het vervoer op maat kunnen volgens haar echter geen stilstaand gegeven zijn. Of moeten deze zelfrijdende shuttles voorzien worden door private partners? Het zal echter eerder iets zijn voor de lange termijn, denkt ze.

De spreker vraagt of de Q&A voor vervoer op maat beschikbaar is.

Wat zal er gebeuren met de bestaande mobiliteitscentrales voor aangepast vervoer? Zullen zij geïntegreerd worden? Hoe zal de mobiliteitscentrale op een klantgerichte manier werken? Klantvriendelijkheid is voor Karin Brouwers een belangrijk criterium voor de toewijzing van het contract. Zullen er bij het vervoer op maat verschillende opties worden aangeboden waardoor men kan kiezen voor het goedkoopste vervoermiddel?

### 2.3. Tussenkost van Els Robeyns

*Els Robeyns* beaamt dat er het voorbije jaar hard is gewerkt, zeker in de vervoerregio's. Er is meer inspraak en participatie maar de vraag is in hoeverre hiermee rekening wordt gehouden en kan worden gehouden. Het kader voor het kern- en aanvullend net wordt immers strikt bewaakt door De Lijn. Ze vangt daarover ongeruste signalen op en verwijst naar haar actuele vraag (*Actuele vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 623). Inspraak en participatie betekenen ook dat deze signalen niet kunnen worden genegeerd. Uit de resultaten van de bevraging van de lokale besturen blijkt geen grote tevredenheid, zeker niet over de budgetten. De voorstellen moeten budgetneutraal zijn, maar het gaat om een budget waarop de voorbije jaren werd bespaard, wat het gevoel geeft van een besparingsoperatie. Welke lessen trekt de minister uit de bevraging van de lokale besturen? Is zij het ermee eens dat dit eerder een besparingsoperatie is? Is zij bereid om extra middelen te



voorzien zodat een gebiedsdekkend openbaar vervoer blijft bestaan? Hoe zal ze het ongenoegen bij de lokale besturen wegnemen?

De vervoerregio's stellen de vervoersplannen voorlopig vast en deze komen dan op de agenda van de gemeenteraad. De gemeenteraden zijn echter totaal niet betrokken. De vervoerregio Limburg zal zorgen voor begeleiding van de gemeenteraden. Voor haar is dat een belangrijk aandachtspunt.

De vervoerregio's zijn bevoegd voor de tarieven voor het vervoer op maat, maar ze hoopt toch op een zekere uniformiteit tussen de verschillende vervoerregio's. Zullen de inkomsten van het vervoer op maat binnen de vervoerregio blijven? Dat lijkt haar logisch. Van de mobiliteitscentrale wordt gezegd dat het door de schaal en complexiteit om iets uniek gaat. Ze is bezorgd en vraagt of één mobiliteitscentrale voor heel Vlaanderen wel effectief en efficiënt is.

Hoe evalueert De Lijn de werking van de vervoerregio's? Hoe kijkt De Lijn aan tegen de kritiek van gemeenten op de openbaarvervoersplannen? Hoe zal hier verder mee aan de slag worden gegaan? De Lijn zal nu een financiële berekening maken en overal hoopt men op een overschot zodat nog aan extra wensen tegemoet kan worden gekomen. Wat is de timing?

In verband met de benchmark vraagt ze wat de gevolgen zouden zijn voor de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid indien een andere interne operator dan De Lijn moet worden aangeduid.

#### 2.4. Tussenkost van Jos D'Haese

*Jos D'Haese* drukt zijn appreciatie uit voor het harde werk maar is het niet eens met het concept 'basisbereikbaarheid'. Hij heeft veel vragen bij de bevraging van de lokale besturen die hij in een interpellatie had gebundeld. Deze werd geweigerd omwille van deze gedachtewisseling en daarom zal hij zijn vragen voorleggen.

Waarom kregen de parlementsleden de resultaten zo laat? Op 11 maart 2020 kondigde minister Lydia Peeters tijdens de plenaire vergadering aan dat ze een bevraging van de lokale besturen organiseerde (*Actuele vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 444). Op 28 mei antwoordde de minister in de commissie Mobiliteit en Openbare Werken dat ze de resultaten zou bezorgen aan de commissieleden (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2019-20, nr. 2104 en 2288). Het duurt dan nog tot 25 juni voor de resultaten van de bevraging worden vrijgegeven.

Wat ze ondertussen vertelde in de commissie over de resultaten blijkt redelijk frappant in tegenstelling met de gepubliceerde resultaten van de bevraging. Op 28 mei stelde de minister over de duidelijkheid of het gebrek daaraan bij de lokale besturen: "We hebben inderdaad een summier bevraging gedaan omdat er ons initieel wel wat klachten, bekommernissen en bezorgdheden bereikten. Maar ik heb de indruk dat dat de laatste tijd ietwat is weggeëbd. (...) Maar dat was daar wat een verdeeld verhaal: sommigen zeiden dat ze voldoende zicht hadden op de financiële planning, anderen niet." Toen beschikte de minister al twee maanden over een rapport dat stelde: "De meeste gemeenten hebben echter totaal geen zicht op de beschikbare budgetten, welke budgetten zullen vrijkomen en hoe deze budgetten vervolgens verdeeld zullen worden. Vooral het aspect 'Vervoer Op Maat' is erg onduidelijk op dit vlak, hier ontbreekt namelijk alle inzicht zowel op vlak van middelen, organisatie en verantwoordelijkheid." Dat werd ondertussen deels rechtgezet, maar nog niet in de commissie. De verdeelsleutel is pas bekendgemaakt op 15 juni 2020. Op wat baseerde de minister zich om op 28 mei te zeggen dat de bekommernissen waren weggeëbd? Waarom spreekt de minister van een verdeeld verhaal terwijl in de resultaten staat dat de meeste gemeenten geen zicht hebben op de budgetten?

Als het gaat over inspraak stelde de minister dat het vroeger vooral een top-downbenadering was en dat lokale besturen niks in de pap hadden te brokken. "Ze mochten hoogstens misschien eens hun stem laten horen, maar daar werd toch geen rekening mee gehouden. Het verhaal is nu omgekeerd. Het werkt nu bottom-up en de lokale besturen krijgen veel meer inspraak." In het rapport staat echter: "Het algemene gevoel is dat er wel voldoende inspraak in het proces is, maar dat medezeggenschap nog iets heel anders is. De ruimte voor opmerkingen is er, de vraag is echter of en wat hiermee gedaan wordt. Vaak wordt ook aangehaald dat men het gevoel krijgt dat de plannen vooraf klaar liggen, men hier wel opmerkingen op kan geven, maar deze gezien de budgetneutraliteit toch niet kunnen meegenomen worden. Daarnaast is het door de vaak korte tijdsspanne vaak niet mogelijk om opmerkingen grondig te bespreken." En verder: "Er is blijkbaar weinig ruimte voor besluitvorming, men wordt vaak geconfronteerd met de vraag om tegen een bepaalde deadline een principiële akkoord te geven aan voorlopige plannen. De erg korte tijdsspanne maakt dat bespreking (...) haast onmogelijk is, laat staan om de verkregen documenten/stukken met de nodige aandacht grondig te bestuderen." Het rapport spreekt dus de beweringen van de minister tegen.

Over het schrappen van haltes en lijnen zegt de minister in de plenaire vergadering van 17 juni 2020 (*Actuele vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 623) dat als er al sprake zou zijn van de vermindering van haltes, de lokale besturen dat dan zelf mee beslist hebben in de vervoerregioraad. In het rapport staat: "Het frustrert ook een heel aantal gemeenten dat zij een aantal lijnen geschrapt zien, waar zij zelf niets voor in de plaats terugkrijgen. Hierdoor heerst er een gevoel dat dit vooral een grote besparingsmaatregel is." Boven het hoofd van de gemeenten worden dus lijnen afgeschaft terwijl de minister zegt dat het hun eigen schuld is omdat ze er mee hebben over beslist.

Naar aanleiding van een andere vraag van Jos D'Haese (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2019-20, nr. 2288) stelde de minister op 28 mei 2020: "Men vraagt of we hier niet het helikopterzicht missen en of we voldoende zicht hebben op het hele verhaal. Ik kan u maar meegeven dat ik het hele verhaal vermoedelijk pas in de maand september zal zien, omdat we al die openbaarvervoersplannen op dit ogenblik nog niet hebben bekeken. Ze zijn immers nog niet afgeklopt." In het rapport staat dat er een helikoptervisie ontbreekt en dat men erover moet waken dat het regionale vervoersplan aansluit bij de lokale initiatieven.

Wat de minister dus vertelt in de commissie en de plenaire vergadering is het tegenovergestelde van wat in het rapport over de bevraging van de lokale besturen staat. De spreker vindt dit niet ernstig. Ondertussen wacht de minister maanden om de rapporten te overhandigen.

Over het concept 'basisbereikbaarheid' stelt het rapport: "Overall was de behoefte groter dan het aanbod van De Lijn en momenteel worden de steden en gemeenten geconfronteerd met de beperkingen van wat er mogelijk is binnen de bestaande middelen. Het frustrert ook een heel aantal gemeenten dat zij een aantal lijnen geschrapt zien, waar zij zelf niets voor in de plaats terugkrijgen. Hierdoor heerst er een gevoel dat dit vooral een grote besparingsmaatregel is." Dat is wat de spreker al geruime tijd zegt over het concept 'basisbereikbaarheid'.

Waarom heeft de minister zo lang gewacht om de resultaten vrij te geven? Waarop baseert zij zich om te zeggen dat de bezorgdheden van de lokale besturen zijn weggeëbd? Is er een nieuwe bevraging?

Zijn de klachten van lokale besturen omtrent inspraak en toegang tot informatie volgens de minister terecht bekommernissen?

Blijft de minister bij haar standpunt dat de uitrol van het vervoersconcept 'basisbereikbaarheid' een bottom-upverhaal is? Personen die hij hierover bevroegde, stelden dat zij een powerpointpresentatie kregen over de openbaarvervoersplannen toen ze in de pers kwamen.

Is de minister het ermee eens dat er een gebrek aan middelen is om dit verder uit te rollen? Op veel plaatsen schreeuwt men moord en brand over het schrappen van lijnen en haltes. In Roeselare verdwijnt het volledige stadsnet.

Het is goed dat er extra middelen komen voor vervoer op maat. Maar het blijkt dat er te weinig geld is voor het kernnet en het aanvullend net. Dat wordt nu blijkbaar opgevuld met vervoer op maat. Dat vervoer op maat zal echter grotendeels worden uitgevoerd door private partners. Er is dus een overheveling van overheidsgeld naar private spelers. Zouden deze middelen niet beter worden geïnvesteerd in een sterk kern- en aanvullend net?

Naast zijn vragen over de bevraging van de lokale besturen wil Jos D'Haese weten of er vervoerregio's zijn die al hebben aangegeven dat er knelpunten zijn voor het kernnet, aanvullend net of het vervoer op maat en dat ze hiervoor extra middelen nodig hebben.

Aan Filip Boelaert vraagt hij wat de timing is voor het kwalitatief marktonderzoek.

In de tabellen over het vervoer op maat kan hij niet terugvinden welke middelen naar de mobipunten zullen gaan. Hoe worden deze gefinancierd?

## 2.5. Tussenkost van Marino Keulen

In de presentatie van Filip Boelaert mist *Marino Keulen* de essentie: hoe bekijken de vertegenwoordigers die actief zijn in de vervoerregioraden de uitrol van basisbereikbaarheid? Zijn de vervoerregioraden volgens hen uitgerust voor hun taken? Aan De Lijn vraagt hij hoe deze haar rol in de vervoerregioraad percipieert.

## 2.6. Tussenkost van Jeremie Vaneekhout

*Jeremie Vaneekhout* vindt dat iedereen onder de indruk moet zijn van de hoeveelheid werk die de uitrol van basisbereikbaarheid vergt, hoeveel er al is afgewerkt en hoeveel er nog moet gebeuren. De Groenfractie was en is bereid om mee te denken over basisbereikbaarheid. Desondanks is hij bezorgd over het mogelijke eindresultaat. Uit de bevraging van de lokale besturen leidt hij af dat de vervoerregioraden momenteel niet uitgerust zijn om hun taken goed uit te voeren. Dat is niet te wijten aan het Departement MOW maar is het gevolg van het weinig democratisch gestut zijn van de vervoerregioraden. Een aantal ontwerpen van openbaarvervoersplan zijn al goedgekeurd door de vervoerregioraden maar nog niet eens besproken op de gemeenteraden, laat staan dat hier burgers bij werden betrokken. Hij had hierover een vraag om uitleg ingediend die onontvankelijk werd verklaard omwille van de geplande gedachtewisseling. Hij zal deze vragen nu voorleggen.

Er is te weinig betrokkenheid van gemeenteraadsleden en schepencolleges. Hij brengt in herinnering dat de bevraging is afgenomen bij deze laatsten. Het gaat dus niet over oppositieraadsleden. Het zijn de schepencolleges die stellen dat ze geen impact hebben op de vervoerregioraden. Dat is op zich problematisch, maar ook problematisch voor het draagvlak van basisbereikbaarheid. Hij roept de minister op om na te gaan hoe gemeenten beter kunnen worden betrokken bij de vervoerregioraden en om te zorgen voor een financiële context met de nodige investeringen. Hij suggereert om de jaarlijkse middelen voor de regionale luchthavens te investeren in openbaar vervoer. Door de keuze voor budgetneutraliteit voor

het kern- en aanvullend net is het finale resultaat dat iedereen er bekaaid van af komt. Men kijkt naar het vervoer op maat voor het opvullen van de geslagen gaten terwijl deze middelen bedoeld zijn voor een belangrijke doelstelling: het aanpakken van de vervoersarmoede.

Hij verwacht dat wanneer de OV-plannen in het najaar aan de gemeenteraden worden voorgelegd, er een breed debat zal ontstaan. Hij denkt dat er bij vele lokale mandatarissen te weinig wordt beseft wat er nu al beslist wordt met de OV-plannen.

Hij sluit zich aan bij de bedenkingen van Koen Daniëls over de landsgrensoverschrijdende buslijnen. Er is geen duidelijkheid over wie wat zal doen. Zijn hierover afspraken?

In hoeverre lopen er gesprekken met de NMBS over de ticketintegratie?

Tot slot verwijst hij ook naar het Integratoproject. Hij vindt het een schop onder de kont van het politieke niveau over de beleidskeuzes die in het verleden werden gemaakt op het vlak van mobiliteit. De focus van Integrato ligt bij de spoorverbindingen maar het sluit erg aan bij de principes van de basisbereikbaarheid. In hoeverre werd al overlegd met Integrato en worden principes meegenomen in basisbereikbaarheid?

## 2.7. Tussenkoms van Bert Maertens

*Bert Maertens* zegt dat niemand lege bussen wil zien rondrijden. Iedereen wil de modal shift doorvoeren. Elke burgemeester en schepen van Mobiliteit wou meer inspraak in de organisatie van het lokaal openbaar vervoer. Daarvoor is er het decreet Basisbereikbaarheid. Alleen zijn er budgettaire beperkingen wat keuzes noodzakelijk maakt. Daarom is hij tevreden met de extra middelen voor het vervoer op maat met een aanzienlijk groeipad tot het einde van deze legislatuur, waardoor meer mogelijk wordt. Ook de door de minister goedgekeurde naamswijziging van vervoerregio Roeselare naar vervoerregio Midwest stemt hem blij.

In een aantal vervoerregio's werden de OV-plannen voor kernnet en aanvullend net al goedgekeurd. Vervoer op maat zal nog moeten groeien. Hij hoopt dat daarna snel kan worden gewerkt aan een plan voor zwaar vervoer, de fietsverbindingen enzovoort. Na de plannen zal alles in praktijk moeten worden gebracht. Dat wordt een zware klus. Communicatie zal cruciaal zijn en daarin zal de overheid moeten investeren.

Tegenover de verhalen van vervoerregio's waar het moeilijk is om tot een gedragen akkoord te komen, wil hij het voorbeeld van zijn vervoerregio Midwest stellen. Men moet durven keuzes te maken, volgens Bert Maertens. De methode heeft gewerkt, al stoot men soms op limieten door de grote groep die rond de tafel zit en waarmee men akkoorden moet sluiten. Daarom hebben het Departement MOW en De Lijn met elke gemeente een bilateraal overleg gepland. Dat gemeenten geen inspraak hebben gehad, klopt alleszins niet voor de vervoerregio Midwest: burgemeesters en schepenen briefden de gemeenteraad, en het Departement MOW en De Lijn organiseerden een digitale infovergadering voor alle gemeenteraadsleden. In zijn gemeente werd het ontwerp van plan ook uitvoerig besproken in de commissie Mobiliteit en ondertussen goedgekeurd. Hij is het dus niet eens met de stelling dat er te weinig inspraak zou zijn van de gemeenten. Het hangt af van hoe men het in de vervoerregio organiseert.

Een tijd terug ging men er nog van uit dat elke vervoerregio een aanbesteding zou moeten doen voor een eigen mobiliteitscentrale. Hij was van mening dat dit beter

op Vlaams niveau wordt georganiseerd. Uit de presentatie meent hij te kunnen afleiden dat er nu één mobiliteitscentrale komt voor heel Vlaanderen. Klopt dat?

Er komt een masterplan voor het toegankelijk maken van de haltes met subsidies en coaching voor de gemeenten. Is hierover al meer duidelijk?

## 2.8. Tussenkost van Martine Fournier

*Martine Fournier* is verwonderd dat het treinnet nog niet aan bod kwam. Er zijn signalen uit meerdere vervoerregioraden dat de contacten met de NMBS niet goed verlopen. Hebben de minister of Filip Boelaert al dergelijke klachten opgevangen?

Mobiliteit stopt niet aan de lands- of gewestgrenzen. De grensoverschrijdende mobiliteit kwam al eerder aan bod in de commissie. Het is belangrijk dat de vervoerregio's hier hun stempel kunnen drukken op het OV-beleid maar het is volgens haar niet evident dat de vervoerregio's dit zelf doen. Zij roept de minister op dergelijke vervoerregio's te begeleiden om de contacten met bijvoorbeeld het Waalse Gewest en Frankrijk te optimaliseren.

Ze verneemt dat in vervoerregio's met centrumsteden er bilateraal overleg is tussen hun burgemeesters en De Lijn en het kabinet van de minister. Ze vraagt om erover te waken dat dergelijke bilaterale gesprekken niet plaatsvinden.

## 2.9. Tussenkost van Lode Ceyskens

*Lode Ceyskens* heeft de opmerkingen gehoord over het beperkte draagvlak van de OV-plannen. Hij merkt op dat deze slechts voorlopig zijn vastgesteld en dat het pas het begin is van het volledige participatieproces.

Hij vraagt met nadruk dat de minister erover zou waken dat de middelen voor vervoer op maat ook voor dit doel worden gebruikt. Ze mogen niet ingezet worden voor het kern- of aanvullend net.

Tot slot krijgt hij graag meer informatie over het zogenaamde mobiliteitsindexeringsproces.

## 3. Antwoorden van Filip Boelaert

*Filip Boelaert* zegt dat er twee soorten grensoverschrijdende lijnen zijn. Bestaande overeenkomsten kunnen blijven doorlopen. Daarnaast zijn er vragen naar nieuwe lijnen. Dat zit vervat in het besluit van de Vlaamse Regering van 13 december 2002 betreffende het netmanagement. Dat moet nog verder geëvalueerd worden. Daarover is nog geen volledige duidelijkheid. Men kan wel al project per project bespreken binnen de vervoerregioraad met De Lijn. Het gaat om telkens verschillende buitenlandse actoren, wat een afzonderlijke bespreking per project vereist.

Er werden opmerkingen gemaakt over de betrokkenheid van kleine versus grote gemeenten. Filip Boelaert is zelf covoorzitter voor de vervoerregio's Antwerpen en Vlaamse Rand. Voor hem lijkt het geschetste probleem in deze vervoerregio's mee te vallen. Er werd bijvoorbeeld wel de afspraak gemaakt dat de stad Antwerpen nooit kan doorwegen op de rest van de vervoerregio. Het klopt dat dit in de ene vervoerregio beter is geregeld dan in de andere. In de vervoerregio Vlaamse Rand kwamen de beslissende stemmen over de bepalingen van het OV-plan van de landelijke gemeenten uit het Pajottenland. Filip Boelaert wenst dus het scherpe beeld te nuanceren, ook al gaat het niet om de ideale wereld.

Hoe kan de betrokkenheid van gemeenten worden verzekerd? In de vervoerregio Vlaamse Rand hebben De Lijn en het Departement MOW in elke gemeente een

toelichting gegeven en werden de plannen bediscussieerd. In de vervoerregio Antwerpen gebeurde dit regio per regio. Het behoort tot een van de belangrijke taken van de vervoerregio dat zij zelf afspraken maken over de participatie. Filip Boelaert vergelijkt met het verleden toen er geen inspraak mogelijk was. Hij is dus eerder positief over hoe het proces in vele vervoerregio's loopt, ook al zijn er soms nog problemen en is er een budgettair kader.

De Q&A over vervoer op maat is een intern instrument en wordt intern nog gefinaliseerd maar zal beschikbaar zijn in september.

De Mobiliteitscentrales Aangepast Vervoer en de Diensten Aangepast Vervoer worden inderdaad geïntegreerd in de werking van de mobiliteitscentrale. Ze moeten de reizigers verder helpen met hun vervoersvraag, vertrekkend vanuit de klant. Daarom komt er een mobiliteitsindicatie. Personen met een beperking verschillen in de mogelijkheden om zich te verplaatsen. Een blinde persoon is bijvoorbeeld op een andere manier mobiel dan een rolstoelgebruiker. De mobiliteitscentrale kan dan op basis van deze mobiliteitsindicatie meerdere vervoersmogelijkheden voorstellen met daarbij hun prijs, net zoals dat momenteel al het geval is bij een MaaS-app.

Het is de taak van de vervoersautoriteit om een helikopterperspectief te bewaren over de tarieven voor vervoer op maat, zodat deze op het Vlaamse grondgebied niet te veel afwijken. Dit kan worden doorvertaald via de vertegenwoordigers van het Departement MOW in de vervoerregioraden.

Of er met een of meerdere mobiliteitscentrales wordt gewerkt, ligt nog niet vast. Wel zal er met eenzelfde ICT-toepassing worden gewerkt. De dienstverlener kan beslissen om met verschillende dispatchingcentra te werken. De technische mogelijkheden laten het echter ook toe om het te doen met één mobiliteitscentrale voor heel Vlaanderen. De mate waarin men klantgericht kan werken, zal afhankelijk zijn van de kennis die een dergelijk ICT-systeem kan aanleveren.

Op de bezorgdheden van Els Robeyns antwoordt hij dat het Vlaamse Regeerakkoord net bepaalt dat de benchmark wordt uitgevoerd met het oog op het toewijzen van het intern operatorschap.

Dat OV-plannen vooraf al klaar liggen, vooraleer ze worden meegedeeld aan de vervoerregio, is nieuw voor hem. Hij verneemt graag waar dat het geval zou zijn.

Het helikopterzicht probeert men te bewaren door de aanwezigheid van vertegenwoordigers van het Departement MOW in de vervoerregio's, en op Vlaams niveau door de centrale regie. Het is een iteratief proces dat tijd vergt maar wel werkt.

Het kwantitatief onderzoek om het draagvlak te meten, is gestart midden juni 2020. Einde zomer 2020 zouden de eerste resultaten beschikbaar moeten zijn. Dat onderzoek zal regelmatig herhaald worden om de evolutie te zien.

Op de vraag naar het budget voor de inrichting van de mobipunten antwoordt Filip Boelaert dat er in het ontwerp van besluit subsidies staan ingeschreven naargelang het belang van het mobipunt. Meer informatie kan hij nog niet geven omdat de Vlaamse Regering dit nog moet goedkeuren.

Hoe zien vertegenwoordigers in de vervoerregio de werking ervan? Dat is zoals steeds erg afwisselend. Burgemeesters en schepenen van Mobiliteit zijn vaak kritisch als het gaat over openbaarvervoersnetten, maar dat mag ook worden verwacht om stappen vooruit te zetten.

Net zoals er andere schepencolleges zullen zijn, zijn er ook colleges die actief aan de slag gaan. Dat is hun verantwoordelijkheid. De mate waarin zij de gemeenteraad informeren en betrekken, zal wellicht bepalen hoe vlot ze het OV-plan kunnen goedkeuren.

Voor de tarief- en ticketintegratie lopen gesprekken tussen de verschillende openbaarvervoersmaatschappijen. De NMBS wordt hierbij betrokken. In de vervoerregio's is het niet altijd makkelijk om de NMBS te betrekken maar als men concrete contacten legt dan lukt het wel, ook al is het geen evidentie. De spreker merkt een verbetering ten opzichte van het verleden.

Voor de toegankelijkheid van de haltes wordt gestreefd naar een charter tussen de gemeenten en de Vlaamse overheid. Tegenover wederzijdse afspraken kan subsidiëring en begeleiding staan.

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

Minister *Lydia Peeters* is, ondanks de reacties van enkele parlementsleden, positief gestemd. Sinds het decreet Basisbereikbaarheid eind april 2019 aangenomen werd, is er enorm hard gewerkt en veel vooruitgang geboekt. Het gaat om een groot veranderingsproces waarbij participatie en een bottom-upwerking heel belangrijk zijn. Het brengt in eerste instantie veel onzekerheid en vragen met zich mee. Pas in de zomer 2019 konden de vervoerregioraden worden opgericht. Omdat de oorspronkelijke timing niet realistisch bleek, werd een extra jaar de tijd gegeven. De OV-plannen moeten nu klaar zijn tegen eind 2021 in plaats van eind 2020. Sinds maart zijn er, ondanks de coronacrisis, al in acht van de vijftien vervoerregio's OV-plannen voorlopig goedgekeurd. Dat alles stemt haar positief.

Wat de bevraging van de lokale besturen betreft, wil ze eerst het kader schetsen. In januari en februari 2020 was er nog heel wat onzekerheid. Het uitstel met een jaar werd wel positief onthaald. In een commissievergadering in februari 2020 kwam de vraag om de lokale besturen te bevragen over die onzekerheid en het ongenoegen over de werkwijze van de vervoerregioraden (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2019-20, nr. 1247 en 1278). Ze heeft deze opmerking ter harte genomen en begin maart 2020 een brief gericht aan de 302 colleges van burgemeester en schepenen. Van 108 ontving de minister een ingevulde vragenlijst. De conclusie was dat het een genuanceerd verhaal is: sommigen zijn tevreden, anderen stellen dat ze weinig zicht hebben op de besteding van de middelen en stellen vragen over vervoer op maat waarover de Vlaamse Regering pas besliste op 12 juni 2020. De bevraging was voor haar dus geen alarmsignaal. Daarbij komt dat er tussen maart en juni, ondanks de coronacrisis, veel vooruitgang werd geboekt. Ondertussen werden er ook al OV-plannen goedgekeurd. Het is een evolutief proces waarbij al veel inspanningen werden geleverd. Veel hangt af van hoe de lokale besturen de inspraak van en communicatie naar de gemeenteraad organiseren. Bovendien heeft elk gemeenteraadslid initiatiefrecht en kan hij of zij vragen stellen. Ook een presentatie van het OV-plan door de vervoerregioraad is mogelijk. Ze roept de lokale besturen op om op die manier het draagvlak te vergroten.

Wat het door Martine Fournier aangehaalde overleg tussen steden, De Lijn en haar kabinet betreft, stelt de minister dat ze geen vraag heeft gekregen van lokale besturen om bepaalde lijnen te hertekenen. En mocht ze die vraag krijgen, zou ze de betrokkenen terug verwijzen naar de vervoerregioraad. Er was wel een overleg met afgevaardigden van de vervoerregioraad van de Vlaamse Rand over de middelen voor het vervoer op maat. De vervoerregio Vlaamse Rand maakte hierrond zelf al een denkoefening. Ze roept de andere vervoerregioraden op om een gelijkaardige oefening te maken voor de aanwending van de middelen voor het vervoer op maat. Op de vraag van Lode Ceysens om te waken over de besteding van de middelen voor vervoer op maat, antwoordt de minister dat het niet aan haar is om

erop toe te zien dat deze middelen niet naar het kernnet of aanvullend net gaan. Dat is de taak van de vervoerregioraden zelf, met inspraak van de lokale besturen.

Ze hoopt na het zomerreces op zo veel mogelijk goedgekeurde OV-plannen, zodat De Lijn de verdere uitwerking kan starten en het vervoer op maat kan worden uitgerold. Voor lijnen die lands- of gewestgrenzen of vervoerregio's overschrijden, is in de eerste plaats De Lijn aan zet om dit verder te bekijken.

## 5. Replieken

*Jeremie Vaneekhout* vindt dat de minister de kritieken nogal selectief heeft beluisterd. Er wordt hen verweten dat ze reageren als een gefrustreerd oppositie-raadslid, ook al heeft de minister het misschien niet op die manier bedoeld. Hij wijst erop dat hij zeven jaar schepen was en momenteel, omwille van de decumul-regels binnen zijn partij, als gemeenteraadslid deel uitmaakt van de meerderheid in zijn gemeente. Hij vindt dat zijn gemeente het dossier transparant en proactief heeft aangepakt, ook ten aanzien van de oppositie. De kern van de zaak is echter dat er een bevraging is gebeurd waarbij schepencolleges zelf aangeven dat er te weinig inspraak is. Het klopt dat de inspraak beter is dan in het verleden. Er wordt gezegd dat het nog maar gaat om een voorlopig OV-plan, maar de contouren liggen wel al vast. Het enige dat mogelijks nog zal gebeuren, is snoeien in het aanbod omdat het budget niet toereikend is.

Zijn voornaamste kritiek is dat door de context die de Vlaamse Regering creëert inspraak niet gelijkstaat aan impact. Die context is dat er niet voor werd gekozen om te investeren in het kernnet en aanvullend net. Het gevolg is dat er nu een strijd losbarst over de middelen voor vervoer op maat. Het gevoel is dat er inspraak is geweest, maar dat de lokale besturen geen impact hadden.

*Jos D'Haese* verwijt de minister dat ze drie maanden gewacht heeft om de resultaten van de bevraging te bezorgen. De enige reden die hij kan bedenken waarom, is dat de minister de resultaten niet wenste bekend te maken. Hij vraagt zich af of het wel over hetzelfde rapport gaat. De minister blijft erbij dat het genuanceerd is. Uit wat hij geciteerd heeft uit het rapport kan men dat moeilijk concluderen, vindt Jos D'Haese. Het gaat bovendien niet om de mening van de oppositie, maar die van colleges van burgemeester en schepenen die dus mee besturen. Ook hij spreekt trouwens als lid van een lokale meerderheid.

Door verschillende parlementsleden wordt gezegd dat we nog maar aan het begin van het participatieproces staan en dat de inspraak voor het najaar is. Jos D'Haese gelooft daar niet in. Hij voorspelt dat, wanneer lokale besturen in het najaar nog zaken zullen willen aanpassen, men zal afkomen met het argument dat alles al is doorgerekend door De Lijn en men de zaken niet meer op zijn kop kan zetten.

Een belangrijk punt voor hem is het budgettaire. Men spreekt steeds over de bomen die niet tot in de hemel groeien en over het creatief omgaan met beperkte budgetten. Hij is dergelijke uitspraken behoorlijk beu gehoord. Iedereen wil inderdaad een modal shift, maar dan moet men daar ook de budgettaire consequenties aan koppelen. Wat in het rapport staat en het ongenoegen in de kranten over de nieuwe OV-plannen, is het gevolg van tien jaar besparingsbeleid bij De Lijn. De tekorten zijn op die manier gecreëerd en de enige middelen die er nu nog bijkomen, gaan naar taxi's en deelfietssystemen. Dat is kenmerkend voor de visie op openbaar vervoer van de meerderheid.

Minister *Lydia Peeters* wou niet de indruk wekken dat de kritiek afkomstig zou zijn van gefrustreerde oppositieraadsliden. Ze herhaalt de timing van de bevraging en de verschillende stappen die werden ondernomen. Ze wou de resultaten niet achterhouden. Ze herinnert er ook aan dat half maart de coronacrisis alle hens aan



dek riep. Aanvankelijk had Karin Brouwers een schriftelijke vraag ingediend over de resultaten van de bevraging (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2019-2020, nr. 740). Er werd geantwoord dat de resultaten nog niet allemaal waren verwerkt. Op 28 mei 2020 werd de minister in de commissie gevraagd naar de resultaten (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2019-20, nr. 2104 en 2288) en werden ze ter beschikking gesteld. In een plenaire vergadering kreeg de minister het verwijt dat er te weinig voeling is met de basis, dat er veel negatieve reacties zijn van reizigers enzovoort. Daarop stelde de minister voor om haar deze negatieve reacties te bezorgen, maar tot op heden heeft de minister niets ontvangen.

De minister heeft er alle vertrouwen in als ze ziet welke vooruitgang er in de vervoerregioraden is geboekt. Ze hoopt op een zo groot mogelijk draagvlak bij de lokale besturen en hoopt dat na de goedkeuring van de OV-plannen de lokale besturen zich focussen op het vervoer op maat.

Bart CLAES,  
voorzitter

Bert MAERTENS  
Marino KEULEN,  
verslaggevers

**Gebruikte afkortingen**

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
EG	Europese Gemeenschap
KPI	key performance indicator
MaaS	Mobility as a Service
MER	milieueffectrapport
MORA	Mobiliteitsraad van Vlaanderen
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OSLO	Open Standaarden voor Linkende Organisaties
OV	openbaar vervoer
pps	publiek-private samenwerking
Q&A	answer to your questions
ReTiBo	Registratie-, Ticketing- en Boordcomputer
SUMP	sustainable urban mobility plan
UZ	Universitair Ziekenhuis
VG	vervoersgarantie
VT	verhoogde tegemoetkoming
vte	voltijdsequivalent / voltijdequivalent