

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1228
van **ANN DE MARTELAER**
datum: 15 september 2020

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

De Lijn - Stiptheid buslijn 3 Leuven-Lubbeek

Het laatste klantentevredenheidsonderzoek van De Lijn dateert van 2018. De algemene tevredenheidsscore bedroeg 62% en het veruit belangrijkste werkpunt blijkt de stiptheid te zijn.

Buslijn 3 Leuven-Pellenberg-Lubbeek is een lijn die voornamelijk tijdens het schooljaar schoolkinderen en studenten van de randgemeenten naar de stad vervoert en doorheen het jaar ook patiënten en bezoekers naar het UZ in Pellenberg. Om tijdig op school te zijn, moet men bijvoorbeeld al om 6.51 uur de bus nemen in Lubbeek (Bollenberg).

Zo vernamen wij dat op 1, 3 en 7 september 2020 om 6.51 uur aan deze halte geen buslijn 3 langskwam, ofwel langreed, maar met vermelding 'geen dienst'. Ouders die contact opnamen met De Lijn kregen te horen dat ze een klachtenformulier kunnen invullen. Wie dat doet, krijgt nadien een standaardantwoord van De Lijn.

1. Wat betreft buslijn 3 (Leuven-Pellenberg-Lubbeek): welk percentage van de bussen reed tussen 1 januari 2020 en 15 september 2020 stipt?
2. Wat is de oorzaak dat een bus, zoals in de vraagstelling, niet rijdt? Wat is het percentage van de bussen dat tussen 1 januari 2020 en 15 september 2020 niet reed? Graag in het bijzonder ook afzonderlijk het percentage van bussen dat tussen 1 september 2020 en 12 september 2020 a) te laat kwam, b) niet reed.
3. Hoe verklaart De Lijn dat bussen toch langsrijden, maar niet stoppen omdat ze 'geen dienst' hebben?
4. Welke tijdstippen zijn voor deze buslijn het meest problematisch en wat is de oorzaak?
5. Hoeveel klachten ontving De Lijn over deze buslijn in 2018, 2019 en tussen 1 januari 2020 en 15 september 2020? Wat is de aard van de klachten?
6. Welk gevolg wordt gegeven aan deze klachten?
7. Is er een verbeterplan voor buslijn 3? Zo ja, welk?
8. Kan de minister een overzicht geven van de stiptheidspercentages van de andere buslijnen die Leuven aandoen voor de periode 2018, 2019 en van 1 januari 2020 tot 15 september 2020?

ANTWOORD

op vraag nr. 1228 van 15 september 2020

van **ANN DE MARTELAER**

1. Om te stellen dat een voertuig op tijd rijdt, hanteert De Lijn een interval van maximum 2 minuten vroeger of 5 minuten later dan gepland. Voor deze buslijn reed minstens 74,9% op tijd, 18,3% van de doorkomsten was te vroeg en 6,8% te laat.
2. Volgende oorzaken zijn mogelijk wanneer een rit als niet-gereden wordt beschouwd: ziekte/afwezigheid personeel, gebrek aan personeel, staking, defect voertuig, geen voertuig beschikbaar, vertraging, ongeval, agressie, wegenwerken, belemmeringen door derden, weersomstandigheden, ...

Deze rit was afgeschaft op 1, 3 en 7 september (waarvan melding in de klacht) en ook op 11 september.

Oorzaak was een hoog aantal zieke chauffeurs. Ondertussen is deze situatie achter de rug en wordt deze dienst opnieuw normaal uitgevoerd.

Het percentage van de bussen dat tussen 1 januari en 15 september 2020 niet reed is 1,97%.

In de periode tussen 1 en 15 september:

- Kwam 7,1% van de ritten op lijn 3 te laat
- En 2,18% van de ritten op lijn werd niet gereden

3. De bestemmingsaanduiding 'geen dienst' wordt gebruikt bij lege ritten. Dit gebeurt bv. als een chauffeur zijn/haar dienst start, dan vertrekt hij/zij van de stelplaats naar de eerste lijn waarop hij/zij ritten rijdt.

Ook aan het einde van de dienst, rijdt hij/zij via de kortste weg opnieuw binnen in de stelplaats.

Tijdens de lege ritten van deze bussen kunnen geen reizigers aan de haltes opgepikt worden omdat de reisweg van de bus niet de reisweg van de betrokken lijnen volgt.

4. Lijn 3 is geen probleemlijn op het vlak van vertragingen. In vergelijking met de hele vervoerregio Leuven kan u zien dat deze lijn minder vertraging kent dan gemiddeld:

In %	Op tijd
Leuven	72,5
Lijn 3	81,9

Er zijn wel enkele moeilijke (doorstromings)punten (Kop van Kessel-Lo en aansluiting Koning Albertlaan op Martelarenlaan), maar over het algemeen rijdt deze lijn vrij stipt. Bovenstaande gegevens tonen voor de periode van 1 tot en met 17 september (selectie enkel op de spitsperiode):

- 81,9% van de ritten is stipt (tussen de 2 minuten te vroeg en 5 minuten te laat)
- 11,5% van de ritten heeft een vertraging groter van 5 minuten, en gemiddeld is die vertraging 9 minuten 23 seconden.

Buiten de spits is het percentage ritten dat op tijd rijdt uiteraard nog groter.

5.

Codificatie	2018	2019	2020 (tot en met 17 september 2020)
Aanbod (frequentie, traject, capaciteit)	8	8	5
Stiptheid (te vroeg, te laat, niet gereden)	38	177	59
Service personeel (rijgedrag, halte voorbij, gedrag)	58	80	23
Andere (haltes, voertuigen, vervoerbewijzen, info)	17	23	6
Totaal	121	288	93

Het hoge aantal tickets in 2019 bij codificatie 'stiptheid' is grotendeels te wijten aan het chauffeurstekort (rit niet gereden) en de stakingen.

6. Bij klachten wordt er informatie verzameld over het feit waarover geklaagd wordt bij de betrokken dienst bij De Lijn zelf, of eventueel bij externen indien die betrokken zijn. Afhankelijk van de aard van de klacht en de informatie die verzameld wordt, wordt indien mogelijk een oplossing uitgewerkt. De klant krijgt hoe dan ook steeds een antwoord op zijn/haar klacht.
7. Doorheen de jaren zijn er verschillende verbeteringen aangebracht aan deze lijn (o.a. aan de rijtijd en de reisweg). Zoals gezegd, dit is geen probleemlijn op het vlak van vertragingen. De oorzaak van de klantenreacties is het niet rijden van de betrokken rit.
8. De Lijn beschikt in deze mate van detail slechts over cijfers vanaf maart 2018. Hieronder vindt u een samenvatting per jaar van de stiptheidspercentages:

Jaar	Regio	% op tijd
2018	Leuven	70,169
2019	Leuven	70,898
2020	Leuven	72,650