



Vlaams  
Parlement

ingediend op **664** (2020-2021) – Nr. 1  
26 februari 2021 (2020-2021)

## **Verslag van de gedachtewisseling**

namens de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken  
uitgebracht door Stijn Bex

over de huidige werking en de toekomst  
van De Lijn

---

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

*Voorzitter:* Bart Claes.

*Vaste leden:*

Annick De Ridder, Maarten De Veuster, Bert Maertens, Marius Meremans, Rita Moors;

Bart Claes, Carmen Ryheul, Wim Verheyden;

Lode Ceyskens, Martine Fournier;

Marino Keulen, Mercedes Van Volcem;

Imade Annouri, Stijn Bex;

Els Robeyns.

*Plaatsvervangers:*

Arnout Coel, Koen Daniëls, Inez De Coninck, Axel Ronse, Paul Van Miert;

Roosmarijn Beckers, Johan Deckmyn, Leo Pieters;

Karin Brouwers, Joke Schauvliege;

Els Ampe, Stephanie D'Hose;

Björn Rzoska, Jeremie Vaneekhout;

Annick Lambrecht.

*Toegevoegde leden:*

Jos D'Haese.

## INHOUD

I.	Toelichting door De Lijn .....	4
1.	Uiteenzetting door Ann Schoubs .....	4
1.1.	Terugblik 2020 .....	4
1.2.	Toekomst? .....	5
2.	Uiteenzetting door Marc Descheemaecker .....	7
II.	Bespreking.....	7
1.	Vragen en opmerkingen van de leden .....	7
1.1.	Tussenkost van Marino Keulen .....	7
1.2.	Tussenkost van Els Robeyns .....	9
1.3.	Tussenkost van Stijn Bex .....	10
1.4.	Tussenkost van Jos D’Haese .....	12
1.5.	Tussenkost van Karin Brouwers .....	13
1.6.	Tussenkost van Bert Maertens .....	14
1.7.	Tussenkost van Wim Verheyden.....	15
2.	Antwoorden van De Lijn.....	16
2.1.	Antwoorden van Ann Schoubs .....	16
2.2.	Antwoorden van Marc Descheemaecker .....	18
3.	Antwoorden van minister Lydia Peeters.....	20
4.	Replieken van de commissieleden .....	23
4.1.	Tussenkost van Marino Keulen .....	23
4.2.	Tussenkost van Els Robeyns .....	23
4.3.	Tussenkost van Stijn Bex .....	24
4.4.	Tussenkost van Jos D’Haese .....	25
4.5.	Bijkomende tussenkost van Marino Keulen .....	26
4.6.	Bijkomende tussenkost van Stijn Bex .....	26
5.	Repliek van Ann Schoubs .....	27
6.	Repliek van minister Lydia Peeters .....	27
	Gebruikte afkortingen.....	30
	Bijlage: zie <a href="#">dossierpagina</a> van dit document op <a href="http://www.vlaamsparlement.be">www.vlaamsparlement.be</a>	

Op 4 februari 2021 hield de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken een gedachtewisseling over de huidige werking en de toekomst van De Lijn met de VVM – De Lijn en Lydia Peeters, Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken. Voor De Lijn namen de nieuwe directeur-generaal Ann Schoubs en Marc Descheemaecker, voorzitter van de raad van bestuur, deel. Zij maakten gebruik van een presentatie die terug te vinden is op de [dossierpagina](#) van dit document op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be).

*(Deze commissievergadering werd als videoconferentie georganiseerd.)*

## **I. Toelichting door De Lijn**

### **1. Uiteenzetting door Ann Schoubs**

*Ann Schoubs* is sinds 1 januari directeur-generaal van De Lijn. Ze zal de activiteiten van De Lijn in 2020 toelichten en vooruitblikken naar de toekomst. Ze heeft nog geen duidelijke strategie voor de toekomst. Ze wil daar de tijd voor nemen. Ze zal eind maart of in april 2021 een plan voorstellen voor de toekomstige uitdagingen voor De Lijn en de punten waarop ze wil werken.

#### 1.1. Terugblik 2020

2019 was voor De Lijn niet zo'n gemakkelijk jaar. Er werd een ingrijpende reorganisatie afgerond. Ook de situatie op de arbeidsmarkt was moeilijk, waardoor het vinden van bijkomende chauffeurs en technici geen evidente zaak was. In 2019 kleurden ook een heel aantal KPI's rood. Het aantal klachten nam toe met 38% in 2019. Ook het aantal niet-gereden ritten steeg fors als gevolg van het personeelsgebrek. De betrouwbaarheid van de realtime-informatie scoorde slechts 50%.

In 2020 werd er gefocust op rekrutering, het aanpakken van de knelpunten bij de technische diensten, het stipt rijden van de ritten en het aanbieden van goede reisinformatie. Op deze resultaatsgebieden werd ook vooruitgang geboekt. Ann Schoubs toont een grafiek met een overzicht van de aanwervingen van chauffeurs (zie slide 4 van de presentatie) en technici (slide 5). In 2020 zijn er 673 chauffeurs en 147 technici aangeworven.

Bij de technische diensten werd ingezet op meer preventief en structureel onderhoud en de optimalisatie van het voorraadbeheer. In het kader van de coronamaatregelen werden de voertuigen extra gepoetst en ontsmet. Om de chauffeur af te schermen van de reizigers werden plastic folies aangebracht.

Een volgende grafiek (slide 7) toont de evolutie van de niet-gereden ritten. Er is volgens de spreker een positieve trend. In 2019 was er een sterke stijging, onder andere door personeelstekort in bepaalde regio's, en stakingen. Bij het begin van de eerste lockdown in maart 2020 werden ook veel ritten afgeschaft omdat er veel zieken waren. Daarna was dit beter onder controle. Het aantal niet-gereden ritten omwille van defecte voertuigen is eveneens sterk gedaald. In de toekomst zal hier nog verder aan gewerkt worden.

Slide 8 geeft een overzicht van de stiptheid. Als een bus meer dan twee minuten te vroeg is of meer dan vijf minuten te laat, dan wordt dit als niet op tijd beschouwd. Er is een positieve evolutie van 2019 naar 2020. Door de coronacrisis was er vlotter verkeer en dus een betere doorstroming. Stiptheid is een belangrijk aspect waarop in de toekomst wordt gefocust. Belangrijk is dat reizigers hun aansluiting hebben naar andere vervoersmodi. Zowel te vroeg als te laat vertrekken is dan een probleem. Zeker bij een lage frequentie is het cruciaal om de aansluiting te halen.

Vervolgens geeft Ann Schoubs een overzicht van de vernieuwing van het voertuigenpark: 62 standaard hybride bussen (12 meter), 31 hybride citybussen, 2 hybride HOV-bussen, 39 gelede euro 6-bussen en 10 elektrische stadsbussen. In 2022 zal daar verder op moeten worden ingezet omdat de dieselvloot moet verdwijnen.

In 2020 werd ook op het vlak van digitalisering vooruitgang geboekt. Door de coronacrisis werden bedienden verplicht om meer digitaal thuis te werken. Daarnaast werden digitale projecten gestart of opgeleverd. Ze vermeldt het project rond contactloos betalen, dat pas echt effect zal hebben als de afschermingsfolie met de chauffeur kan verwijderd worden. Het aantal digitale transacties steeg met meer dan 30%. Verder werden de druktebarometer en de pauzeknop voor abonneementen gelanceerd. Tot slot werd de app vernieuwd. De realtimereisinformatie steeg naar een betrouwbaarheidsniveau van 90%. Dat kan nog beter volgens Ann Schoubs. Slide 11 toont de evolutie van de betrouwbaarheid en de beschikbaarheid (96% in december 2020) van de realtime-informatie.

Slide 12 toont de evolutie van het aantal klachten 2019 ten opzichte van 2020. Er is sprake van een significante daling van 49%. De grootste klacht is die over de niet-gereden ritten. Het valt ook op dat er heel wat klachten zijn over de dienstverlening van de chauffeur. Dat kan het gevolg zijn van minder contact met de reiziger doordat de chauffeur afgeschermd is. Opvallend is dat het veiligheidsgevoel op de voertuigen verminderd is. Dat is het gevolg van de angst voor besmetting. Reizigers hebben nu ook sneller het gevoel in een te druk voertuig te zitten.

Een overzicht van de evolutie van de kosten en de inspanningen in de periode 2009-2021 is te lezen op slide 13. Er zijn een aantal structurele kosten bijgekomen. Die worden gecompenseerd door kostenbesparingen en een stijging van de ontvangsten. De grafiek toont aan dat er veel inspanningen zijn geleverd om de efficiëntie te verhogen. Dit is daarom nog geen eindpunt.

## 1.2. Toekomst?

### 1.2.1. *Benchmark*

Ann Schoubs gaat in detail in op de resultaten van de benchmark omdat de commissie hierover al een toelichting kreeg (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 630/1). Ze merkt op dat de benchmark 2019 betreft, wat niet het beste jaar was voor De Lijn als gevolg van onder meer stakingen en tekorten op de arbeidsmarkt. Met de werkpunten die uit het rapport naar voren kwamen, is De Lijn aan de slag gegaan. Ze denkt aan rekrutering, stiptheid, onderhoud enzovoort. Deze verbeterpunten zijn opgenomen in het actieplan 2020 en 2021.

Uit het rapport bleek dat de productiviteit moet verbeterd en geoptimaliseerd worden. Zo is er een relatief hoog percentage reservevoertuigen. De bedoeling is om dit op termijn af te bouwen om tot een meer marktconforme situatie te komen. Verder stelt zich het probleem van de zogenaamde kameel, namelijk veel spitsdiensten en minder daluurritten. Als oplossingen worden gesplitste diensten, een actieplan ziekteverzuim en de uitrol van persoonsvriendelijk plannen voorzien, waarbij de chauffeur zelf rijmomenten kan kiezen om te komen tot een betere privé-werkbalans.

Voor het verbeteren van de kostenefficiëntie zijn meer analyses nodig. Waar situeren zich juist de kosten? Hierover zal transparant worden gerapporteerd.

Wat de allocatieve efficiëntie betreft, merkt de spreker op dat de tarieven momenteel laag zijn. Het gevolg is een lage kostendeckingsgraad. De tarieven zijn een keuze van het beleidsniveau. De Lijn vervult een maatschappelijke rol en biedt inclusief openbaar vervoer aan. Op te merken valt nog dat de compensatie voor

tariefkortingen in de dotatie is begrepen. Het zou transparanter zijn mocht dit niet het geval zijn.

Tot slot is er de dynamische efficiëntie. De Lijn zal verder inzetten op de vergroening van haar vloot. Ann Schoubs verwijst naar de geplande hoorzitting op 11 maart 2021. Door de vergroening zal de gemiddelde leeftijd van de vloot verlagen. Momenteel is die vergelijkbaar met andere regio's die in de benchmark werden bestudeerd. Verder wil De Lijn werken aan de betrouwbaarheid en de stiptheid. Men zal moeten kijken welke doorstromingsmaatregelen men kan nemen.

Concluderend kan men stellen dat een aantal zaken door De Lijn moeten aangepakt worden: het aantal reservevoertuigen op een marktconform niveau brengen, de productiviteit van het personeel verhogen, een transparante rapportering over de kosten en het inzetten op vergroening. Een aantal andere zaken zijn eerder de verantwoordelijkheid van het beleid: de kostendekkingsgraad (tariefbepaling, compensatie voor tariefkortingen in plaats van opname in dotatie, inclusie), doorstromingsmaatregelen en de vergroening.

### 1.2.2. *Gegarandeerde dienstverlening, aanwervingen en vergroening*

In de regeringsverklaring van de Vlaamse Regering werd opgenomen dat De Lijn zes maanden de tijd kreeg om een overeenkomst over de gegarandeerde dienstverlening met de vakorganisaties uit te werken (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 31/1, p. 185). Als gevolg van de coronacrisis en de sociale verkiezingen sleepte dit aan. De Vlaamse Regering heeft op 11 december een voorontwerp van decreet goedgekeurd. De vakorganisaties zijn nog bereid om een tegenvoorstel te doen. Dat wordt verder bekeken.

Ook in 2021 zal De Lijn nieuw personeel moeten aanwerven. Naar schatting gaat het om 525 chauffeurs, 150 technici en 125 andere profielen zoals IT. Hoe de arbeidsmarkt in 2021 zal evolueren, is momenteel koffiedik kijken. Men zal voortbouwen op de ervaring die de voorbije jaren werd opgedaan.

Wat de vergroening van de vloot betreft, verwijst Ann Schoubs naar de regeringsverklaring waarin vermeld staat dat de stadskernen ten laatste in 2025 emissievrij moeten bediend worden en heel Vlaanderen ten laatste voor 2035. De Lijn wil hier volop inzetten op drie pijlers: e-bussen, e-hybridebussen en emissievrije voertuigen bij de exploitanten. Op 20 januari 2021 werd de Europese aanbestedingsprocedure voor 200 e-bussen stopgezet. Voorjaar 2021 volgt een nieuwe aanbesteding volgens de openbare procedure.

### 1.2.3. *Impact van de coronacrisis*

De coronacrisis heeft een forse impact op De Lijn. Er zijn meer kosten voor preventieve middelen (ontsmettingsmiddelen, mondklappers, folies enzovoort). De eerste besmettingsgolf zorgde voor iets minder uitgaven door onder meer een ingeperkt aanbod. De ontvangsten zijn verminderd doordat er minder reizigers zijn als gevolg van meer thuiswerk en besmettingsangst. Slide 22 toont een grafiek met de dagelijkse evolutie van het aantal reizigers op basis van de MOBIB-scangegevens en de registraties van losse tickets. Op de eerste februariavond 2021 werden 41% minder reizigers vervoerd dan op de eerste februariavond 2020. Reizigers terug overtuigen zal een belangrijke uitdaging worden in 2021.

Ook andere transportbedrijven kampen met gelijkaardige problemen. UITP heeft hierover een paper gepubliceerd getiteld 'How to build back better public transport'. Meer mensen zullen in de toekomst thuiswerken en kijken naar andere vervoersmodi zoals de fiets of te voet. Het openbaar vervoer is blijven rijden en zal terug op de kaart moeten gezet worden. In de toekomst zal er blijvend aandacht

moeten zijn voor properheid en hygiëne. Er moet een veilig gevoel zijn. De publieke middelen staan echter onder druk, want de coronacrisis is ook een economische crisis. Er zullen belangrijke inspanningen nodig zijn om de reizigers terug te winnen.

#### 1.2.4. *Beheersovereenkomst*

De bedoeling is om tegen de zomer van 2021 te komen tot een ontwerpversie van de beheersovereenkomst. Deze wordt dan intern en door de raad van bestuur besproken met als doel een finale goedkeuring door het managementcomité en de raad van bestuur in augustus 2021. De finale goedkeuring door de Vlaamse Regering is voorzien voor eind 2021, zodat in januari 2022 wordt gestart met een nieuwe beheersovereenkomst.

## 2. Uiteenzetting door Marc Descheemaeker

*Marc Descheemaeker* zegt dat de vergroening van de vloot en de deconsolidatie twee grote uitdagingen zijn voor De Lijn. Hij verwijst naar de geplande hoorzitting op 11 maart 2021. Het zijn cruciale elementen omdat het gaat om een project met een financieringsdimensie van ongeveer 3 miljard euro. De impact hiervan zal moeten meegenomen worden in de beheersovereenkomst. Het wordt moeilijk voor De Lijn om toekomstgericht te werken zonder financiële risico's te lopen. Slide 13 toont hoe De Lijn de laatste twee legislaturen de kosten met 20% heeft verminderd. Dat is enorm, maar betekent dat er nog weinig vlees aan het been zit. Bijkomende blinde besparingen om projecten te financieren zijn moeilijk. Nieuwe projecten of eisen in de nieuwe beheersovereenkomsten vragen een financiële tussenkomst aangezien De Lijn volgens de regeringsverklaring moet streven naar een hogere kostendekking.

## II. Bespreking

### 1. Vragen en opmerkingen van de leden

#### 1.1. Tussenkomst van Marino Keulen

*Marino Keulen* voorspelt dat het niet de laatste keer zal zijn dat mevrouw Schoubs naar de commissie komt. Het belang van collectief vervoer kan ook niet genoeg benadrukt worden. Er is alleen maar behoefte aan meer ervan. De toekomst van De Lijn zit gebeiteld als zij haar opdracht uitvoert op een klantvriendelijke manier, die afgestemd is op haar kerntaak, met name mensen van punt A naar punt B te brengen. Het is een kenmerk van de hele commissie dat zij zich niet laat opsluiten in ideologische carcans. Er wordt zoveel mogelijk gezocht naar wat zij kan betekenen voor de verplaatsingsbehoefte van de Vlaming en hoe er kan gewerkt worden aan een modal shift. 2021 noemt het lid een mooi jaar om de leiding over te nemen, want het is een absoluut sleuteljaar. 2020 was vooral een coronajaar waarin het kwestie was van overeind te blijven in ongeziene omstandigheden. Hij zegt dat De Lijn uit moeilijke jaren komt. 2019 was een gitzwart jaar. Voor de toekomst ziet hij: "The only way is up." In 2020 was het al duidelijk dat De Lijn de steven aan het wenden was.

In 2020 is er een benchmark geweest en die is uitvoerig besproken in de commissie. Daaruit blijkt dat de instelling behalve het tonen van goede wil ook daadwerkelijk nog dingen anders moet aanpakken. Het lid noemt bijvoorbeeld de inzet van mensen en rollend materieel, reizigersinformatie en betrouwbaarheid, cruciaal in deze digitale tijden. Alles staat of valt bij de overheid met documentatie en informatie. Er zijn intussen beduidend stappen voorwaarts gezet. Toch zijn er nog werkpunten. Er zijn niet alleen vertragingen maar – onvoorstelbaar – ook bussen die te

vroeg haltes aandoen en reizigers, die nochtans tijdig aanwezig waren, laten staan. De spreker noemt dat een voorbeeld van iets wat structureel fout zit. Chauffeurs moeten ervan bewust gemaakt worden dat hun kernopdracht is reizigers te vervoeren en niet zomaar een bus te laten rijden. Hij noemt dat probleem meer regel dan uitzondering en dat blijkt duidelijk uit slide 8 over de stiptheid. Het heeft te maken met attitude en mentaliteit van de chauffeurs, die welteverstaan geen gemakkelijke job hebben gezien de files, wegenwerken, omleidingen en alle mogelijke miserie.

2022 is ook het jaar dat de vervoerregio's uit de startblokken komen. Het lid heeft soms de indruk dat men dat bij De Lijn ziet als een ongevraagde ingreep van de politiek. Hij noemt het een verhaal van subsidiariteit. Als de switch is gemaakt van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid, is dat omdat De Lijn op het terrein op een bepaald moment nog weinig partners had bij de lokale besturen. De Lijn werd beschouwd als een staat in de staat. Voor De Lijn zijn de vervoerregio's een kans om te proberen de dienstverlening in samenspraak met de lokale besturen te organiseren en ervoor te zorgen dat het draagvlak en de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer verbeterd worden en dat meer mensen de bus of de tram nemen. Daarom mogen de vervoerregio's niet alleen een verhaal zijn van de politiek die maar ervoor moet zorgen dat het lukt. Politiek en De Lijn moeten samen op een geloofwaardige en klantvriendelijke manier de vervoerregio's begin 2022 laten starten. Het Departement MOW heeft daarin ook een belangrijke opdracht en verantwoordelijkheid. De betrokken instanties zullen erop afgerekend worden.

Heel belangrijk noemt de spreker voorts wendbaarheid. De Lijn heeft daar al vaker blijk van gegeven. Als het goed is, mag dat ook gezegd worden. De voorganger van Ann Schoubs had soms de neiging al tevreden te zijn met het behoud van de sociale vrede met de vakbondsorganisaties. Maar het lid heeft in september 2020 de mislukte start van het nieuwe schooljaar meegemaakt en de minister heeft het mogen komen uitleggen. Bepaalde crisissen overkomen u en daar kunt u niets aan doen. Maar soms kan dat wel als men op tijd ingrijpt. Dat is nu eenmaal ook de definitie van een autonome Vlaamse overheidsinstelling.

Wat de kostendekking betreft, noemt de spreker zich een supporter van De Lijn. Er moeten uniforme afspraken komen in België. MIVB en TEC berekenen de tarieven anders dan in Vlaanderen. Het moet mogelijk zijn met de tarieven te spelen in bijvoorbeeld de daluren, om daarvoor een aanbod op te wekken. In die uren is er nu in grote delen van Vlaanderen geen aanbod van bussen. Het lid is ervan overtuigd dat er bij de 60-plussers en andere bevolkingsgroepen extra publiek kan worden gevonden.

De spreker acht de zekere komst van de e-bussen heel belangrijk. De data 2025 en 2035 staan in het regeerakkoord. Ook heel belangrijk voor het tweede deel van de regeerperiode noemt hij de tender die ook op de private sector zal gericht worden. Hij beklemtoont opnieuw dat hij zich niet laat vangen aan een ideologisch cliché alsof het privé-initiatief beter zou zijn dan dat van de overheid. Hij vindt integendeel dat men iedereen nodig heeft, ook de overheid. Hij wil wel dat bij de evaluatie en de meting de markt kan spelen. Het resultaat moet zijn dat meer mensen gebruikmaken van het openbaar vervoer, om op die manier de modal shift in Vlaanderen te stimuleren en het draagvlak voor het openbaar vervoer te vergroten. De commissie kan daarin een partner zijn, maar als vertegenwoordigers van de belastingbetalers hebben de commissieleden daarin ook een kritische taak. In de mate dat de leiding van De Lijn op de vragen en opmerkingen met argumenten kan antwoorden, zal zij in de commissie nog sterkere bondgenoten vinden.



## 1.2. Tussenkomst van Els Robeyns

*Els Robeyns* bedankt de nieuwe directeur-generaal voor haar toelichting. Ze vraagt of Ann Schoubs een algemene visie op het openbaar vervoer heeft: welke rol, welke invulling, welke taken ziet ze daarvoor weggelegd? Wat is de eerste indruk van het bedrijf? Het zijn moeilijke jaren bij De Lijn geweest, met veel personeelsverloop en vaak ook een moeilijk sociaal overleg. Zal ze snel rust kunnen brengen of is de rust al teruggekeerd?

Vlak voor de aanstelling van Ann Schoubs is het interne operatorschap voor de komende tien jaar toegewezen aan De Lijn, maar in de beslissing van de Vlaamse Regering is meteen bevestigd dat een openbare aanbesteding binnen een vervoerregio in de tweede helft van de legislatuur mogelijk is. Dat betekent dat in een vervoerregio een private partner de uitbating zal doen. Wat denkt Ann Schoubs daarover? Schept dat een goed werkklimaat?

Over het budget is er tijdens de vorige gedachtewisseling een gelijkaardige slide getoond (zie slide 14 in de bijlage van *Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 208/1). Toen waren de besparingen maar 167 miljoen euro, vandaag bedragen ze 183 miljoen euro. Dat is op een jaar tijd 16 miljoen euro meer. De kostenstijging bedroeg toen 240 miljoen euro en vandaag is dat 276 miljoen euro. Na de correctie met de minimale dotatietoename en de prijsstijgingen, is de besparing op een jaar tijd met 16 miljoen toegenomen. Ze herhaalt de stelling van de voorzitter van de raad van bestuur dat dat erop wijst dat De Lijn de afgelopen tien jaar met de beschikbare middelen een gigantische productiviteitswinst heeft geboekt. Ze haalt dat aan omdat er heel vaak gedebatteerd wordt over het gebrek aan middelen dat de overheid ter beschikking stelt van het openbaar vervoer. De minister stelt altijd dat de vraag naar middelen altijd hoger zal zijn dan hetgeen wat er ter beschikking wordt gesteld. De meerderheid, onder meer de fractieleider van Open Vld, stelt die besparing altijd in vraag. Nochtans staat dat voor het tweede jaar op rij zwart op wit op papier. Straffer nog, op een jaar tijd neemt die besparing met 16 miljoen euro toe. Ze hoopt dat dat de discussie zal stoppen over wat er al dan niet bespaard is bij De Lijn de afgelopen jaren en over het feit dat de besparingen de oorzaak zijn van wat er misloopt. Zonder bijkomend budget zijn er zeker en vast geen bijkomende projecten mogelijk.

De spreker merkt op dat er dit jaar geen slide is over de tekorten van de investeringsprojecten en de werkingsmiddelen om de doelstellingen uit het regeerakkoord te kunnen realiseren. Ze vraagt om die alsnog te krijgen.

Verder maakt ze zich zorgen dat de timing voor de uitrol van de basisbereikbaarheid van de mobiliteitscentrale en van het vervoer op maat en dergelijke niet haalbaar is. Die is heel krap. Is er geen plan B nodig? Is dat al besproken? Ligt dat klaar?

Voor de mobiliteitscentrale heeft de dochteronderneming van De Lijn, het consortium Siemens, met redenen afgehaakt. Zijn de verwachtingen over die mobiliteitscentrale realistisch? Is dat haalbaar? Kan de opvang van de personeelsleden van de belbuscentrale binnen De Lijn gerealiseerd worden?

De Lijn is volop bezig met de doorrekening van de vervoersplannen en de opmaak van de dienstregelingen. Wat is de timing? Verloopt alles volgens schema? Zijn er al problemen opgedoken?

In 2020 zijn er heel veel aanwervingen gebeurd. Ook in 2021 is het plan om achthonderd personeelsleden aan te werven. Heeft corona daarop een bepaalde invloed gehad? Vandaag voert De Lijn 50% van de ritten uit en de pachters staan in voor de andere 50%, vooral voor het leerlingenvervoer en de belbussen. Dat is zo

vastgelegd. Als het vervoer op maat, de belbussen en het leerlingenvervoer uit het pakket van De Lijn worden gehaald, wordt die 50/50-verhouding scheefgetrokken. Dat recht trekken zal er op termijn toe leiden dat er minder personeel bij De Lijn zal zijn. Is dat al bekeken en besproken?

Het openbaar vervoer na corona wordt een heel belangrijke uitdaging. In Vlaanderen wordt daar weinig publiek debat over gevoerd, in tegenstelling tot bijvoorbeeld in Nederland. Els Robeyns gaat ervan uit dat De Lijn daar intern openlijk mee bezig is. De huidige bezetting bedraagt 41%. Er is nog een gigantische weg af te leggen. Misschien moeten ook de verwachtingen van het openbaar vervoer na corona worden bijgesteld. De reizigersstromen zijn veranderd. Op welke termijn kan er een volledig herstel worden verwacht? Zijn er daarover oefeningen gemaakt? De uitdaging is om het vertrouwen terug te winnen. Zijn er al specifieke acties of campagnes gepland?

Wordt het parlement betrokken bij de beheersovereenkomst? De spreker vindt dat niet terug in de timing. Na de benchmark is er beslist om een tussentijdse evaluatie te doen met eventueel financiële sancties als de concrete doelstellingen niet gehaald worden. Die doelstellingen zullen in de beheersovereenkomst worden vastgelegd. Is De Lijn daarover al geïnformeerd en wat kunnen die financiële sancties zijn? Bepaalde doelstellingen zijn concreet meetbaar. Vanaf een nulmeting kunnen verbeteringen of verslechteringen worden vastgesteld en daaraan kunnen sancties worden gekoppeld. Bij bepaalde doelstellingen, bijvoorbeeld de klantentevredenheid, is dat echter minder mogelijk. Ook kunnen externe invloeden een invloed hebben waar De Lijn minder impact op heeft. Het is niet wenselijk om daar financieel voor afgestraft te worden. Ze vraagt zich af wat de minister met die financiële sancties wil bereiken, want het doel is nog altijd het belangrijkste.

Op 14 januari 2021 had de interessante gedachtewisseling met een onderzoeker van de benchmark plaats. Zijn conclusie was gematigder dan de gematigd-negatieve conclusie van de minister. De onderzoeker was veel genuanceerder en stelde dat het geen zwart-witstudie is en dat er veel externe factoren meespelen. Welke conclusie hebben de voorzitter en directeur-generaal uit de benchmark getrokken?

De spreker merkt op dat de tarieven onder de rubriek kostendekking staan. Is De Lijn van oordeel dat de tarieven omhoog getrokken moeten worden om de kostendekking te verhogen?

Hoe kijkt De Lijn naar de beslissing van de minister om zonder het sociaal overleg de continuïteit van de dienstverlening door te voeren? Gaat dat het grote verschil maken om alles vlot te laten lopen? Zullen er daardoor geen ritten meer worden afgeschaft? Ook daar is de vraag of het doel met dat middel zal worden bereikt.

De realtime-informatie is 90% betrouwbaar en 96% beschikbaar. Geldt dat alleen voor de voertuigen van De Lijn of ook voor de voertuigen van de pachters? Voor de reizigerstellingen worden er drie systemen gecombineerd. Zijn dat correcte cijfers? Hoever staat De Lijn ondertussen met het systeem om die reizigerstellingen correct uit te voeren?

### 1.3. Tussenkomen van Stijn Bex

*Stijn Bex* polst naar de eerste indrukken van Ann Schoubs als directeur-generaal van De Lijn. Wat heeft ze aangetroffen? Kan ze in grote lijnen vertellen waar ze naartoe wil?

Hij vindt de benchmarkstudie niet echt een geschikt instrument om te beslissen of De Lijn nog tien jaar lang haar opdracht mag voortzetten. Het is veeleer een interessant instrument om na te gaan hoe de buitenlandse maatschappijen het doen

en wat men daarvan kan leren. Er werden veel nuances bij de studie gemaakt: beperkte gegevens en er speelt een belangrijke verantwoordelijkheid van de overheid.

De werkingsmiddelen van De Lijn zijn fel gedaald, die van de MIVB daarentegen zijn serieus gestegen. In 2021 is er voor de MIVB 945 miljoen euro voorzien, waarvan de helft naar werkingsmiddelen gaat en de andere helft naar investeringen. De ambitie in Vlaanderen ligt veel lager. Stijn Bex wil weten vanwaar de extra besparing van 16 miljoen euro in 2020 nog is gekomen. In welke mate verhinderen de besparingen van de laatste tien jaar De Lijn om een performant bedrijf te zijn?

Er is blijkbaar geen monitoringsysteem om bij te houden welke – dure – toestellen buiten dienst zijn. Pas in 2021 zou er een 'enterprise resource planning' komen. De elektrische proefbussen rijden niet omdat de chauffeurs nog niet opgeleid zijn. Stijn Bex begrijpt niet dat een bedrijf er niet in slaagt om zo'n dure investeringen te laten renderen. Is dit een gevolg van de jarenlange besparingen?

Het is goed dat er nieuwe aanwervingen gebeuren. Wordt er gewerkt aan een diversiteitsbeleid voor werkbaar werk? Voorziet De Lijn interne opleidingen of worden er enkel gekwalificeerde arbeiders en chauffeurs aangeworven? Wat gaat er gebeuren met de medewerkers van de mobiliteitscentrale nu die werking wordt stopgezet binnen De Lijn?

Door de coronacrisis zijn er misschien een aantal maatregelen van kostenefficiëntie mogelijk. Klopt het dat het gebouw van De Lijn in Leuven leegstaat? Kan er door thuiswerk ook nog efficiëntiewinst worden geboekt? Een efficiënte bedrijfsvoering is een noodzakelijke voorwaarde om extra middelen te kunnen vragen voor een goed openbaar vervoer.

Vanaf 1 januari 2022 geldt in het openbaar vervoer het principe van de basisbereikbaarheid. Hoe ervaart De Lijn de samenwerking met de vervoerregio's? Werkt het een goed openbaar vervoer in de hand? Kan De Lijn effectief realiseren wat is afgesproken binnen de vervoerregio's?

De prognose is dat De Lijn 7% extra reizigers zal vervoeren. Stijn Bex kreeg hierover graag meer uitleg. Zijn er regio's waar er duidelijk minder reizigers zullen zijn?

De Lijn heeft afgehaakt voor de uitbating van de mobiliteitscentrale, omdat er een te groot risico is op schadevergoeding wanneer men niet kan doen wat de Vlaamse overheid vraagt. Ook hierover kreeg hij graag meer uitleg. Wat zijn grote risico's? Hoe ziet De Lijn de samenwerking met een mobiliteitscentrale die niet door haar wordt gerund?

Marc Descheemaeker spreekt over een deconsolidatie van 3 miljard euro. Stijn Bex ging uit van 1,3 miljard euro voor 970 elektrische bussen. Die ambitie is al sterk naar beneden gehaald: het gaat nu over 200 bussen en daarna nog eens 200, waarvoor een groot deel uit de begroting zal komen. Wat bedoelt men dus met die 3 miljard euro?

Voor de beheersovereenkomst is het belangrijk om niet alleen te kijken naar wat De Lijn voor de Vlaamse overheid kan doen, maar ook naar wat de Vlaamse overheid voor De Lijn kan doen, zoals zorgen voor een goede doorstroming. Duidelijkheid over wat dotatie is en wat compensatie, is belangrijk voor internationale vergelijkingen.

Komt er nog een voorstel van het sociaal overleg over de continuïteit van de dienstverlening bij stakingen of verwacht men dat het parlement decreetgevend werk doet?

De Vereniging van Vlaamse Journalisten heeft kritiek gehad op het mediabeleid van De Lijn omdat De Tijd niet zou worden uitgenodigd op bepaalde persmomenten omdat die een te kritische houding zou aannemen (zie *Vragen om uitleg* VI.Parl. 2020-21, nr. 1011 en 1196). Hoe wil Ann Schoubs dergelijke incidenten in de toekomst aanpakken?

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

*Jos D'Haese* stelt vast dat De Lijn heel wat moet besparen terwijl de vorige directeur-generaal Roger Kesteloot zei dat alles bespaard was en dat men al over de limiet zat. Ziet Ann Schoubs dit ook zo? Is er een impact van de besparingen van de voorgaande jaren?

Er komen steeds meer signalen dat er extra budget nodig is om aan alle noden te voldoen. De vervoersnoden in de vervoerregio's zijn intensief onderzocht en men kan er niet aan tegemoetkomen met het huidige budget. Jos D'Haese vraagt hoe Ann Schoubs hier tegenover staat en of ze ook vragende partij is voor extra budget.

De Lijn neemt niet deel aan de mobiliteitscentrale omdat het te complex is. De Lijn heeft jarenlange ervaring met openbaar vervoer. Waarom zouden de andere kandidaten het wel kunnen en De Lijn niet? Volgens De Lijn zou het te complex zijn. Wat moet hij daaronder verstaan? Kan het systeem er komen tegen 1 januari 2022?

Er is heel veel kritiek gekomen op het management van De Lijn de voorbije jaren, vanuit het parlement, maar ook van de werknemers van De Lijn. Er zou een probleem zijn met de bedrijfscultuur. Erkent Ann Schoubs het probleem en hoe zou ze het aanpakken?

Door een goed sociaal overleg moet men voorkomen dat er stakingen zijn. Volgens Jos D'Haese is het daar de voorbije jaren misgelopen, namelijk met een gebrek aan wil van de directie om te overleggen. Zal de nieuwe directeur-generaal het sociaal overleg op een andere manier aanpakken, met meer respect voor de sociale partners en met een constructieve houding?

De minister zegt dat ze haar eigen voorstel voor een gegarandeerde dienstverlening op tafel heeft gelegd omdat het sociaal overleg niets heeft opgeleverd. Dat voorstel is er gekomen net na de sociale verkiezingen, toen het sociale overleg nog niet was opgestart. Welk sociaal overleg is er na de sociale verkiezingen geweest over de gegarandeerde dienstverlening?

Een eerste bestelling voor elektrische bussen wordt uitgeschreven in het voorjaar 2021. Het opnemen van criteria van duurzaamheid en lokale tewerkstelling in de aanbesteding is van belang zodat lokale busbouwers in aanmerking zouden komen in deze crisistijd. Wat is het standpunt van Marc Descheemaeker hierover? In de selectieleidraad die is geannuleerd, was een extra criterium opgenomen – voor 150 bussen in de afgelopen drie jaar – dat niet in de vorige aanbesteding van 970 bussen stond. Dat extra criterium was zeggezegd nodig om ervoor te zorgen dat er geen producenten mee zouden doen die geen ervaring hadden met elektrische bussen, maar enkel busbouwer Van Hool uit Lier werd hierdoor uitgesloten. Jos D'Haese vraagt naar de echte reden waarom Van Hool werd uitgesloten.

Jos D'Haese sluit zich aan bij de vraag van Stijn Bex over de uitsluiting van De Tijd op persmomenten.

### 1.5. Tussenkost van Karin Brouwers

*Karin Brouwers* wenst Ann Schoubs veel succes met de grootste uitdaging van De Lijn sinds jaren. De reiziger moet daarbij centraal staan. Die heeft recht op een goede dienstverlening met duurzaam vervoer. 2021 wordt een sleuteljaar met de voorbereiding op 2022 wanneer de basisbereikbaarheid en een nieuwe beheers-overeenkomst starten.

De invoering van basisbereikbaarheid is noodzakelijk voor de modal shift om de klimaatdoelstellingen te halen. Belangrijk is dat ook de toegankelijkheid wordt verbeterd. Over de werking van de vervoerregioraden vangt ze veel kritische geluiden op. Ze werden opgericht om de lokale besturen meer inspraak te geven en om de dialoog tussen De Lijn en lokale besturen te bevorderen. Is De Lijn van oordeel dat men hierin geslaagd is of zijn er nog verbeterpunten?

Welke verbeteringen zullen er zijn nadat alle OV-plannen zijn goedgekeurd op het vlak van commerciële snelheid en frequentie? Zijn er nog onderliggende factoren die moeten aangepakt worden? Zijn er inschattingen gemaakt van de financiële gevolgen, bijvoorbeeld op de kostendekkingsgraad?

Zullen de haltes aangepast worden? Overstappunten zullen Hoppinpunten worden. Hoe ziet Ann Schoubs dat? Vreest ze niet dat extra overstappen de reizigers zullen afschrikken? Karin Brouwers hoopt van niet.

De benchmark legde een aantal pijnpunten bloot: lage productiviteit en kostendekkingsgraad, slechte stiptheid en betrouwbaarheid. Is er een globaal actieplan hiervoor opgemaakt? Of zullen slechts bepaalde punten aangepakt worden? Enkele parameters bleken tegenovergesteld te werken, bijvoorbeeld de kostendekkingsgraad versus de betaalbaarheid, en productiviteit versus gemiddelde bezetting. Welke evenwicht wil Ann Schoubs hierin nastreven?

Wat de tarievenpolitiek betreft, maakt Karin Brouwers de sprekers attent op een informatieverlag van de Senaat over de samenwerking tussen de vervoersmaatschappijen van de verschillende gewesten en de NMBS. De problemen werden hierin opgelijst, waaronder het verschillende tarievenbeleid (*Parl.St.* Senaat 2015-16, nr. 6-201/2). Daar komt nu ook het vervoer op maat bij waarbij niet duidelijk is welke tarieven de vervoerregio's zullen hanteren. De nieuwe Brupass XL is een goed voorbeeld van hoe het zou moeten. Hier zou werk van moeten gemaakt worden.

De volgende maanden zal een nieuwe beheersovereenkomst worden opgemaakt. Welke KPI's zijn cruciaal? Welke financiële sancties horen daarbij? Zullen de KPI's meetbaar en opvolgbaar zijn?

Karin Brouwers was geschrokken van het hoge bedrag dat De Lijn betaalt aan LEZ-boetes, namelijk meer dan 60.000 euro in 2020 (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2020-21, nr. 284 aan minister Lydia Peeters). Dat kan vermeden worden door rond te rijden met groene bussen. Ze zal daar tijdens de hoorzitting op 11 maart op terugkomen.

In verband met de continuïteit van de dienstverlening, stelt de spreker dat het belangrijk is dat Ann Schoubs een goede relatie uitbouwt met het de vakorganisaties en het personeel. Karin Brouwers heeft begrepen dat de directeur-generaal nog gesprekken voert over het voorontwerp van decreet. Het is positief om te proberen iedereen hier achter te scharen.

Wat is de stand van zaken van het ReTiBo-dossier? Is dat van de baan? Karin Brouwers vraagt om in te zetten op meer innovatie. De druktebarometer is een voorbeeld maar kan nog beter door meer realtime-informatie te integreren.

Wat is de verklaring dat de betrouwbaarheid van de realtime-informatie steeg van 50% naar 90%? Valt dit te verklaren doordat tijdens de coronacrisis de bussen geen doorstromingsproblemen kenden?

Karin Brouwers wijst op de conceptnota voor nieuwe regelgeving over het openbaar vervoer tijdens pandemieën en de uitlopers ervan (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 428/1) die door haar en parlementsleden van haar fractie werd ingediend. Daarin staan enkele suggesties. Ook het gevraagde advies van de MORA is interessant (nr. 428/2). Een aantal zaken zou verder onderzocht moeten worden: het werken met draaiboeken, duidelijk maken dat het openbaar vervoer veilig is enzovoort.

Tot slot zegt Karin Brouwers dat ze erg geschrokken was van het bericht van de Vlaamse Vereniging van de Journalisten dat zij voor een deel gehinderd werden door De Lijn in hun werkzaamheden als journalist. Zij roept op om als overheidsbedrijf de onafhankelijkheid van de media altijd te respecteren. Ze vraagt desnoods hierover intern een aantal richtlijnen op te maken, voor zover deze nog niet zouden bestaan.

#### 1.6. Tussenkoms van Bert Maertens

*Bert Maertens* vindt het een grote uitdaging om op dit scharniermoment te starten als directeur-generaal. Uit de presentatie blijkt dat 2020 geen representatief jaar was.

De lat die in het Vlaams regeerakkoord wordt gelegd voor de modal shift ligt hoog. Hij heeft er het volste vertrouwen in dat men de Vlaming meer op de fiets zal krijgen. Maar hij heeft een zekere angst voor de gevolgen van corona op de bereidheid om het openbaar vervoer te nemen. Hoe zal men de reiziger terug warm maken voor bus en tram? Hij vreest voor een blijvende impact. Er zal veel overtuigingskracht nodig zijn.

De Lijn nam de voorbije maanden enkele goede initiatieven zoals de druktebarometer en de pauzeknop voor abonnementen, waar hij al langer voor pleitte. Is er hiervan al een evaluatie gebeurd?

De versterkte busritten zijn belangrijk voor de leerlingen. Hij verneemt dat er nu evenwel op bepaalde lijnen ook lege extra bussen rondrijden. Monitort De Lijn dit?

Hij somt vervolgens een aantal aandachtspunten op die naar voor kwamen uit de benchmark: het aantal reservevoertuigen, gesplitste diensten, het ziekteverzuim. Het belangrijkste voor De Lijn vindt hij het aanbod van het kernnet en aanvullend net, en de betrouwbaarheid en de stiptheid. In haar presentatie verwees Ann Schoubs naar het verbeteren van de doorstroming. Heeft De Lijn in kaart gebracht waar de grootste tijdsinstellingen kunnen geboekt worden op dat vlak en welke infrastructuur ingrepen daar eventueel voor nodig zijn?

Wat de gegarandeerde dienstverlening betreft, spreekt Ann Schoubs van een mogelijk tegenvoorstel. Komt dit tegenvoorstel van De Lijn, in overleg met de vakorganisaties en de minister? Er werd al uitstel verleend en hij wil niet dat dit nog verder op de lange baan wordt geschoven. Wanneer zal de gegarandeerde dienstverlening ingevoerd worden?

### 1.7. Tussenkost van Wim Verheyden

*Wim Verheyden* zegt dat in 2019 het personeelsverloop een pijnpunt was bij De Lijn. Hij verwijst naar het actualiteitsdebat in de plenaire vergadering van 23 oktober 2019. Wat is de huidige stand van zaken? Zijn de geplande aanwervingen bijkomend personeel of vervangingen? Hoe zal men personeelsverloop tegengaan?

Waarom bedraagt de betrouwbaarheidsgraad van de realtime-informatie geen 100%? Wordt deze informatie ook bezorgd aan derden, bijvoorbeeld Google?

Door de impact van de coronacrisis bedraagt het aantal reizigers maar 40% van het normale aantal. Kent men de evolutie van de reizigersaantallen in andere landen waar de coronamaatregelen werden versoepeld, zoals bijvoorbeeld in Nieuw-Zeeland? Zit men daar terug op het vorige niveau? Men mag veronderstellen dat daarnaast thuiswerk deels structureel zal worden en invloed zal hebben op het gebruik van het openbaar vervoer. Is er een plan als het aantal reizigers niet meer terug op hetzelfde niveau zal geraken als voor de pandemie?

De Lijn beschikt nog over opportuniteiten. Hij denkt aan het openbaar vervoer in de haven van Antwerpen dat nu nog stiefmoederlijk wordt behandeld. Nu doen privébedrijven een beroep op private autocarondernemingen.

Het verwondert Wim Verheyden wanneer De Lijn zegt dat de daling van het aantal klachten niet alleen het gevolg is van de coronacrisis. Als het aantal reizigers met de helft daalt, lijkt het hem logisch dat ook het aantal klachten evenredig daalt. Over het veiligheidsgevoel werden geen cijfers gepresenteerd. Dat betreurt hij. Hij verwijst naar zijn actuele vraag (*Actuele vragen* VI.Parl. 2020-21, nr. 143) en hoopt dat dit in toekomstige rapportages wordt opgenomen. Heeft Ann Schoubs een kijk op de evolutie van overlast op het openbaar vervoer?

De spreker vindt het raar dat er voor de nieuwe bussen niet wordt ingezet op waterstof waarin het bedrijf Van Hool een wereldspeler is. Als het gaat over openbaar vervoer en vergroening heeft de overheid ook een sociale rol te spelen. Men moet eerst en vooral kijken wat er in Vlaanderen aan technologie beschikbaar is in het kader van het behoud van de Vlaamse werkgelegenheid.

Een ander punt van zorgen is het persbeleid van De Lijn en specifiek de houding tegenover dagblad De Tijd. De Lijn moet alle journalisten op gelijke voet behandelen.

Wat de basisbereikbaarheid betreft, wordt vastgesteld dat verbindingen tussen vervoerregio's wegvallen. Dat zal de vervoersarmoede alleen maar vergroten. In het verleden werd gezegd dat de vervoerregio's hierover onderling zouden overleggen. Wat is de visie van De Lijn hierop?

De Hoppinpunten blijken pover ingericht te zijn. Hoe moet een dergelijk mobiliteitsknooppunt volgens De Lijn eruit zien? Ze moeten volgens Wim Verheyden modern en efficiënt ingericht worden zodat reizigers zo weinig mogelijk tijd verliezen bij het overstappen.

Slechts 1,2% van de transacties in 2020 gebeurde met een toestel om contactloos te betalen. Dat is heel weinig. Hij dringt er op aan om ook rekening te houden met oudere reizigers die niet vertrouwd zijn met de digitalisering. Hoe wil De Lijn deze groep reizigers begeleiden? Hij vreest nog meer vervoersarmoede.

Wat de aanbesteding van de mobiliteitscentrale betreft, vond De Lijn dat de overheidsopdracht te flou, te complex en te duur was. Wat wordt hiermee bedoeld? Hij vreest dat indien de opdracht zo complex en duur is, deze niet tijdig zal afgerond worden.

## 2. Antwoorden van De Lijn

### 2.1. Antwoorden van Ann Schoubs

*Ann Schoubs* zegt dat ze nog maar een maand actief is bij De Lijn en het antwoord op enkele vragen schuldig zal moeten blijven. Ze stelt voor om op een later moment daar meer in detail op in te gaan.

Ze beaamt de zienswijze van Marino Keulen dat de kerntaak van De Lijn is om op een klantvriendelijke manier reizigers van punt A naar punt B te brengen. Ook de juiste bedrijfscultuur is belangrijk: de klant moet centraal staan. Dat moet ingebakken zijn in het DNA van de organisatie. Dat uit zich in betrouwbaarheid, stiptheid, comfort enzovoort.

Wat de vervoerregio's betreft, heeft De Lijn een belangrijke rol te spelen om samen met hen in een soort van partnerrelatie te kunnen afstemmen wat de noden zijn binnen de vervoerregio. Gegeven een bepaald budget moet een optimaal aanbod worden geboden. Er is overleg geweest met De Lijn en de vervoerregio's om te komen tot de huidige OV-plannen. Op basis van cijfergegevens over verplaatsingen werden nieuwe trajecten uitgetekend. De vraag stelt zich of het doelpubliek ook effectief hiervan gebruik zal maken. Men zal dit moeten monitoren en eventueel bijstellen. De Lijn kan hierbij een belangrijke rol spelen door het aanleveren van data en advies over een ander aanbod.

De overstap van de ene vervoermodus naar een andere is steeds een gevoelig punt. Er is de fysieke overstap die voor mensen die minder mobiel zijn minder evident is. Belangrijk is dat er bij de overstap geen tijd wordt verspild. Een reiziger beoordeelt immers de totale reistijd bij een vergelijking met de auto. Voor minder mobiele personen kan het vervoer op maat (belbussen, taxi's enzovoort) een alternatief zijn.

Het is belangrijk dat De Lijn een wendbare organisatie is om te kunnen inspelen op veranderingen zoals de pandemie. De Lijn heeft bewezen flexibel te zijn tijdens de coronacrisis. Het behouden van de sociale rust mag geen reden zijn om niet wendbaar te zijn. Beide zijn combineerbaar. Daar zal in de toekomst verder aan gewerkt worden. Het sociaal overleg verloopt soms moeilijk. Er wordt gemakkelijk gestaakt om tot overleg te komen. Daar zal Ann Schoubs de volgende periode aan werken. Ze heeft al enkele gesprekken met de vakbonden gehad. Het is voor haar belangrijk dat er opnieuw wederzijds vertrouwen is. De structuur van het sociaal overleg kan eventueel opnieuw herbekeken worden. De gesprekken hierover lopen.

Het zogenaamde kamee-effect met veel ritten in de spits en weinig in de daluren, moet bekeken worden. Eventueel kan dit aan bod komen in de beheersovereenkomst zodat er meer aanbod is in de daluren.

Haar eerste indruk van De Lijn is dat de organisatie beschikt over geëngageerde werknemers. Er zijn kansen op verbetering. De initiatieven die in 2020 werden opgestart moeten worden voortgezet. De benchmark duidde enkele pijnpunten aan die moeten worden aangepakt. De tarieven kunnen bekeken worden bij de bespreking van de beheersovereenkomst. Meer flexibele tarieven zijn een mogelijkheid.

Het toekennen van het intern operatorschap voor de volgende tien jaar kan voor Ann Schoubs geen reden zijn om onderuit te zakken. De Lijn zal zich verder moeten



bewijzen en verbeteren. De benchmark is daarbij een goede toetssteen. Over het muurtje kijken naar de concurrentie om te leren, vindt zij een goede praktijk.

De details van de besparingen kent ze niet uit het hoofd. De genoemde 16 miljoen euro zit eerder in het OPEX-budget dan in het CAPEX-budget. Het is haar opgevallen dat het productieapparaat van De Lijn erg verouderd is. Het gaat dan in de eerste plaats om de sporen en de bussen. Sommige bussen hebben hun levensduur al overschreden. Zo zijn de euro 3-bussen achttien tot twintig jaar oud terwijl de gemiddelde levensduur vijftien jaar is. Binnen de budgettaire mogelijkheden is er een inhaaloperatie nodig. Verder valt het haar op dat er werd bespaard op essentiële zaken zoals onderhoud van het materiaal. Dat wreekt zich op langere termijn.

Er werd gekozen om niet langer mee te dingen voor de mobiliteitscentrale omdat er in het bestek een heel aantal onduidelijkheden waren die pas na de gunning van de opdracht verder moesten gedetailleerd worden. De tijdslijn leek De Lijn ook vrij ambitieus. Daarbij kwamen ook de boeteclausules waardoor De Lijn heeft beslist om af te haken. Andere bedrijven kunnen mogelijks terugvallen op een bestaande afgewerkte oplossing of bepaalde kennis die ze in huis hebben. Ann Schoubs beoordeelt de geplande mobiliteitscentrale als iets heel ambitieus.

Voor de personeelsleden van de huidige mobiliteitscentrale wordt samen met hen bekeken wat de mogelijkheden zijn om een andere functie uit te oefenen. Sommige personeelsleden zijn bijna pensioengerechtigd en zullen op een natuurlijke wijze afvloeien. Verder wordt er gewerkt aan opleiding, loopbaanbegeleiding en eventueel outplacement.

Wat de doorrekening van de OV-plannen van de vervoerregio's betreft, wijst Ann Schoubs erop dat nog niet elke vervoerregio een goedgekeurd OV-plan heeft. De doorrekening vraagt veel tijd. Naast het financiële luik, wordt er bijvoorbeeld ook gekeken naar de mogelijkheden van gesplitste diensten. Daarvoor zal ook overleg met het personeel nodig zijn. De evolutie van de 50/50-verhouding met de exploitanten wordt bekeken. Het is nog te vroeg om hier verder op in te gaan.

Om de reizigers terug te doen keren na de coronacrisis, is er budget voorzien voor marketingcampagnes. Het lijkt de spreker belangrijker om iedereen persoonlijk aan te spreken. Door het thuiswerk zal er wel een blijvende impact zijn op de reizigersaantallen. In het verleden werd er eerder bespaard op het proper houden van de bussen. Voortaan moeten reizigers het gevoel hebben dat ze in een propere omgeving vertoeven. Het personeel zal hierover moeten waken.

Het organiseren van tussentijdse evaluaties in het kader van de benchmark moet verder bekeken worden. Momenteel kan ze nog niet zeggen welke KPI's moeten opgevolgd worden. Dat moet besproken worden met het beleidsniveau in het kader van de nieuwe beheersovereenkomst. De Lijn volgt nu intern al KPI's op, maar door de benchmark zullen daar nog nieuwe aan worden toegevoegd.

De betrouwbaarheid van de realtime-informatie is sterk verhoogd. De informatie op de informatieborden en in de app is nu dezelfde. Maar een betrouwbaarheid van 90% is geen eindpunt. Er moet nagegaan worden hoe IT-systemen die nog kunnen verbeteren.

Ann Schoubs heeft ook moeten vaststellen dat de status van het rollend materieel niet altijd gekend is. Er werd een fleetmanagementsysteem opgestart. Net zoals bij vele andere organisaties is er sprake van een verkokering van het beleid. Er moet nagegaan worden hoe de informatie-uitwisseling en interactie tussen de verschillende afdelingen kan verbeteren.

Aan de opleiding van personeel wordt veel aandacht geschonken bij De Lijn. Een aantal chauffeurs werd opgeleid om met e-bussen te kunnen rijden. Ook voor diversiteit bij het personeel is er de nodige aandacht bij De Lijn. Hetzelfde geldt voor de werk-privébalans. De nieuwe planning zal chauffeurs meer op maat toelaten om te kiezen welke ritten ze willen uitvoeren.

## 2.2. Antwoorden van Marc Descheemaecker

*Marc Descheemaecker* zegt dat de e-bussen een belangrijk thema vormen, maar aan bod zullen komen bij de hoorzitting op 11 maart 2021.

Voor een organisatie als De Lijn is een marktraadpleging zoals die voor de mobiliteitscentrale geen probleem, maar De Lijn moet rekening houden met de deconsolidatie in het geval van een externe financiering van de e-busvloot. Dit zou bij de latere financiële en bancaire partners, die veel geld op tafel moeten leggen om van die deconsolidatie een vruchtbare oefening te maken, twijfels kunnen doen rijzen. De Lijn mag door een goede zaak te realiseren niet een betere zaak blokkeren.

Marc Descheemaecker verwijst naar de kritische woorden van Els Robeyns over de idee om De Lijn financiële sancties op te leggen. Hij is daar zelf ook kritisch over. Soms helpt het een ezel een wortel voor de neus te houden, maar het blijft dan wel een ezel die achter een wortel aanloopt. Volgens hem zullen het management of de medewerkers van De Lijn niet meer presteren dan nu al het geval is indien in de beheersovereenkomst wordt voorzien in financiële sancties voor De Lijn, die al zware besparingen heeft gekend. Het zou beter zijn een positief motivatieschema op te stellen en daar in de beheersovereenkomst harde afspraken over te maken.

Marc Descheemaecker is het met Els Robeyns eens dat de rapportage over de benchmark veel genuanceerder is dan een paar samenvattende commentaren hebben aangegeven. De beoordeling 'gematigd negatief' draagt nog steeds het woord negatief in zich, maar de nuance die moet worden aangebracht, is dat een aantal negatieve elementen buiten de invloedssfeer van De Lijn worden veroorzaakt. Het tariefbeleid heeft een ernstige impact op de kostendekkingsgraad. Als de kosten minder dan gemiddeld worden gedekt en De Lijn de tarieven niet zelf mag bepalen, valt de verantwoordelijkheid daarvoor buiten de organisatie.

Wat de continuïteit van de dienstverlening en de sociale dialoog betreft, wijst de spreker erop dat de minister hem in januari 2020 heeft gevraagd de sociale dialoog alle kansen te geven om tot goede afspraken te komen. Hij heeft daarover met de toenmalige CEO, Roger Kesteloot, overlegd. Om een opbod tussen en in de sociale organisaties te voorkomen en in een goede sfeer aan tafel te zitten, is besloten tot na de sociale verkiezingen te wachten. De sociale verkiezingen zouden in mei 2020 plaatsvinden, maar zijn jammer genoeg door de coronapandemie uitgesteld. Uiteindelijk zijn de sociale verkiezingen met zes maanden uitgesteld, wat concreet betekent dat gedurende die periode geen sociale dialoog over de continuïteit van de dienstverlening is gestart. Onmiddellijk na de sociale verkiezingen heeft Marc Descheemaecker contact opgenomen met de vertegenwoordigers van de drie syndicale organisaties, ACV, ABVV en ACLVB, om samen na te gaan hoe ze dit zouden aanpakken. Diezelfde week heeft de minister het initiatief genomen om met de nationale secretarissen van de vakbonden te praten. De Lijn is het slachtoffer geworden van de coronapandemie, waardoor er geen kader is dat vergelijkbaar met het kader bij de NMBS.

Marc Descheemaecker heeft niet enkel met betrekking tot de mobiliteitscentrale, maar ook met betrekking tot andere aangelegenheden, zoals Blue-bike, het gevoel dat het Departement Mobiliteit en Openbare Werken nieuwe initiatieven liever met

nieuwe spelers en niet met De Lijn start. Dat is zijn persoonlijk gevoel en niet het standpunt van de raad van bestuur. De aan De Lijn verbonden organisaties krijgen niet de kans om zelf die initiatieven te ontwikkelen. Dat is ook met betrekking tot de mobiliteitscentrale gebeurd. Het ging om een moeilijk proces, dat administratief zwaar was, veel risico's bevatte en een afschuiving van verantwoordelijkheden inhield. Uiteindelijk is het de juiste ondernemingsbeslissing geweest om niet aan de procedure deel te nemen. Dat is een afweging tussen het hoofd en het hart. De Lijn moet heel rationeel omgaan met de belastinggelden die het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering ter beschikking stellen. Emotioneel is het jammer dat het de juiste beslissing was niet deel te nemen, want De Lijn had die prestaties wel kunnen leveren.

Daar is dan een valse sociale noot aan toegevoegd, want de medewerkers van De Lijn die activiteiten uitvoeren die met de activiteiten van de mobiliteitscentrale vergelijkbaar zijn, beheersen die taken, hebben veel ervaring en kennen de praktijk goed. De Lijn hoopte dat ze hun activiteiten zouden voortzetten bij wie dan ook de mobiliteitscentrale zou bemannen. Er is een moeilijkheid, waardoor een sociaal passief bij De Lijn terechtkomt. De Lijn moet middelen ter beschikking stellen om die mensen op een verstandige manier in te zetten en zeker niet te laten vallen. Het hart heeft het hier moeilijk mee, maar het hoofd heeft de juiste beslissing genomen. Die beslissing wordt door het management en de raad van bestuur gedragen.

De 50/50-procentscheefftrekking met betrekking tot de pachters, klinkt als harde wiskunde, maar eigenlijk gaat het om een streefwaarde die permanent in beweging is. Als op bepaalde plaatsen, zoals Gent of Antwerpen, buslijnen door tramlijnen worden vervangen, heeft dat automatisch een invloed op de 50/50-procentverdeling. Dat slaat immers op de buslijnen. Het is veeleer een streefwaarde dan een hard mathematisch concept en Marc Descheemaecker meent dat De Lijn dit in goed overleg met de privépartners zal blijven nastreven. Als op bepaalde lijnen bepaalde verschuivingen nodig zijn, leggen die privépartners overigens veel begrip aan de dag.

Marc Descheemaecker beseft dat hij enkele Vlaamse volksvertegenwoordigers heeft gechoqueerd door over een bedrag van 3 miljard euro te spreken en wil dat bedrag nader verklaren. Tijdens een periode van vijftien jaar, die tot 2035 loopt, moeten de elektrische bussen volledig worden ontplooid en dergelijke. De elektrische bussen zijn de top van de ijsberg. Maar onder het wateroppervlak zitten belangrijke investeringen in de oplaadcapaciteit die in de depots van De Lijn moet worden geïnstalleerd, in het onderhoud en in het rijvaardig houden van wat een heel ander bustype is. De klassieke dieseltechnologie wordt eerst door hybride motoren en vervolgens door volledig elektrische technologie vervangen. Dat noodzaakt een andere configuratie van de werkplaatsen en garages van De Lijn. Heel het project houdt e-bussen, e-garages en e-oplaadpunten in.

Om te leren waarmee rekening moet worden gehouden, heeft De Lijn met veel intensiteit naar het buitenland gekeken. De schattingen lopen nog steeds uit elkaar en vallen tussen 2,7 miljard euro en 8,3 miljard euro. Marc Descheemaecker heeft zich voorgenomen steeds over 3 miljard euro te spreken. Hij zal dat in de hoorzitting van 11 maart 2021 in detail toelichten. Het gaat natuurlijk om een enorm bedrag voor het openbaar vervoer dat waarschijnlijk in grote mate buiten de begroting van de Vlaamse overheid zal moeten worden gefinancierd. Het kabinet van de minister, de Vlaamse Regering en de raad van bestuur zullen hard moeten werken om dat volledig klaar te krijgen.

Marc Descheemaecker vindt het onwaarschijnlijk negatief dat werd gezegd dat bij de aanbesteding van elektrische bussen een bepaalde Vlaamse busbouwer werd uitgesloten. Het is in elk geval nooit de intentie van de raad van bestuur van De

Lijn geweest. Rond 2016 heeft de voltallige raad van bestuur verschillende fabrikanten bezocht. Die fabrikanten hebben de raad van bestuur gebriefd over hun toekomstvisie. De raad van bestuur had toen eveneens de intentie de toekomst voor te bereiden en heeft allerlei toekomstprognoses gezien. Een van de vragen was of het waterstof, elektriciteit of iets anders zou worden. Elke fabrikant had een ander oplaadsysteem en het was moeilijk de juiste kaart te trekken. Om die reden heeft De Lijn naar veel proefprojecten in Vlaanderen en in het buitenland gekeken.

De Vlaamse busbouwer waarover het gaat, was er toen rotsvast van overtuigd dat waterstof de toekomst is. Misschien heeft dat bedrijf wel gelijk, maar de vraag is dan hoe veraf die toekomst nog ligt. Indien De Lijn de intenties van de Vlaamse Regering tegen 2025 en 2035 wil waarmaken, is waterstof geen optie. Dit betekent niet dat een waterstofbus niet zou rijden, maar wel dat de logistiek om waterstof te produceren en aan bussen, vrachtwagens of schepen aan te bieden tijdens die periode nog helemaal niet beschikbaar zal zijn. De Vlaamse busbouwer heeft zich met zijn eigen strategie eigenlijk buiten de markt van de nieuwe elektrificatie geplaatst. Het bedrijf heeft toen snel een inhaalmanoeuvre geprobeerd. Ze maakten al hybride bussen, maar ze hebben toen voor een coach car geopteerd. *(Hierop valt de verbinding met Marc Descheemaeker midden in zijn uiteenzetting plots weg.)*

Na tevergeefs even op de herstelling van de verbinding te hebben gewacht, besluit de voorzitter eerst het woord aan minister Peeters te geven.

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

Minister *Lydia Peeters* zegt dat 2019 geen goed jaar was en 2020 was door corona een zeer speciaal jaar. Het moet gezegd dat alle medewerkers van De Lijn er stonden. Ze waren daartoe als essentiële dienstverleners genoodzaakt. Minister Peeters geeft hun een dikke pluim.

2020 was ook een zeer druk jaar door de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid. Samen met alle vervoerregio's ging er heel wat tijd en energie en werk naar die uitrol en naar het overleg over het kernnet en het aanvullend net. Minister Peeters is blij te kunnen zeggen dat veertien van de vijftien vervoerregio's een goedgekeurd OV-plan hebben. De enige regio die dat nog niet heeft is de Vlaamse Rand. Minister Peeters hoopt dat daar na intens overleg ook tot een verdere uitrol kan gekomen worden.

De benchmark gaf de Vlaamse Regering de mogelijkheid om De Lijn aan te duiden als interne operator. Zo kan De Lijn ook de komende tien jaar instaan voor het noodzakelijke openbaar vervoer waar iedereen in de toekomst nog meer op zal moeten kunnen rekenen. De kernwoorden daarbij zijn: betrouwbaarheid, toegankelijkheid en combimobiliteit.

In 2020 was er ook de aanstelling van de nieuwe directeur-generaal. Minister Peeters is ervan overtuigd dat Ann Schoubs dat zeer goed zal doen. Er is nog heel wat werk voor de boeg. Dat kan in een goede samenwerking zeker optimaal verlopen, aldus nog minister Peeters, die Ann Schoubs bedankt voor de nu al geleverde inspanningen.

De beheersovereenkomst 2017-2020 werd vorig jaar met een jaar verlengd. Karin Brouwers vroeg of het parlement daar meer bij betrokken kan worden. Er is een werkgroep samengesteld met mensen van De Lijn, van het Departement MOW en van het kabinet van de minister. Die werkgroep geeft een eerste aanzet tot de beheersovereenkomst. Minister Peeters luistert uiteraard graag naar de suggesties en de bevindingen van het Vlaams Parlement. De benchmark zal ook een heel belangrijke leidraad zijn. Minister Peeters kan nog niets zeggen over welke

belangrijke KPI's worden opgenomen met betrekking tot de financiële sancties. De voorzitter van de raad van bestuur vindt dit geen goede optie. Maar de Vlaamse Regering heeft bij de aanduiding van De Lijn als interne operator beslist dat er financiële sancties moeten worden gekoppeld als bepaalde KPI's niet worden gehaald.

Sommigen zeggen dat minister Peeters een vertekend beeld zou hebben gegeven van de benchmark. Die benchmark is nochtans in alle transparantie ter beschikking gesteld, aldus de minister. Er is ook een hoorzitting over geweest in de commissie (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 630/1). Van het resultaat, 'gematigd negatief', kan er een enerzijds-anderzijdsverhaal worden gemaakt. Minister Peeters zelf is tevreden dat op basis van die benchmark toch kon worden beslist om De Lijn opnieuw als interne operator voor de komende tien jaar aan te duiden.

Els Robeyns vroeg hoe die aanduiding zich verhoudt tot een mogelijke tender in één vervoerregio in 2023. Dat staat in het regeerakkoord. Die tender moet volgens minister Peeters voor iedereen toegankelijk zijn, ook voor De Lijn zelf. Nu ligt er in elk geval nog geen tender klaar.

Stijn Bex vroeg waarom in het kader van de benchmark De Lijn niet werd vergeleken met de MIVB. Het ligt volgens minister Peeters voor de hand die vergelijking niet te maken omdat Vlaanderen een veel heterogenere samenstelling heeft dan het stedelijke gebied Brussel.

Minister Peeters vindt dat Els Robeyns met betrekking tot de besparingen kort door de bocht gaat. Els Robeyns vergelijkt de dia van de gedachtewisseling van vorig jaar met dia 15 van de gedachtewisseling van dit jaar. Daaruit concludeert zij zonder meer dat er een groter verlies is, van 16 miljoen euro. Minister Peeters baseert zich op de exploitatiemiddelen die effectief ter beschikking van De Lijn worden gesteld. In de commissie, tijdens de gedachtewisseling over de BBT (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 15/5-I), maar ook in de plenaire vergadering, is al gezegd dat er voor 2020 aan De Lijn voor exploitatie 867 miljoen euro ter beschikking is gesteld. In 2021 wordt 883 miljoen euro ter beschikking gesteld. Dat is niet minder maar wel meer. Daarbovenop komt nog eens 316 miljoen euro investeringsbudget. Dat is samen ruim 1,5 miljard euro. Sommigen vinden dat te veel, anderen vinden dat te weinig. De middelen die ter beschikking worden gesteld, zullen volgens minister Peeters nooit voldoende zijn om alle vragen en noden te dekken.

In een brief van 8 januari 2020 aan de voorzitter van de raad van bestuur van De Lijn vroeg minister Peeters expliciet om in sociaal overleg de procedure op te starten voor de uitwerking van de gegarandeerde dienstverlening. In 2019 waren er zeer veel stakingsdagen, in bepaalde regio's waren het er meer dan dertig. Dat zijn er volgens minister Peeters veel te veel. De reizigers zijn er altijd de dupe van. De reiziger moet centraal staan en daarom heeft minister Peeters die brief geschreven. Er is geen antwoord op gekomen. Minister Peeters kreeg nadien in zowel de commissie (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2019-20, nr. 3237) als de plenaire vergadering (*Actuele vragen* VI.Parl. 2019-20, nr. 681) regelmatig de vraag wat de stand van zaken was. Het regeerakkoord voorzag een periode van zes maanden. Die periode was intussen om. Minister Peeters heeft in haar antwoord altijd verwezen naar de coronapandemie en naar de sociale verkiezingen die van mei 2020 naar november 2020 werden uitgesteld. Daarom wilde zij die termijn van zes maanden niet handhaven. Maar zij heeft altijd gezegd dat zij hoopte dat er daarover sociaal overleg zou gepleegd worden. Toen er eind 2020 opnieuw een aantal stakingsaanzeggingen kwamen, heeft zij beslist om zelf, met de Vlaamse Regering, met een voorstel te komen. Zij heeft een voorstel uitgewerkt dat vergelijkbaar is met het voorstel dat geldt bij de NMBS. Het voorontwerp van decreet werd aan de Vlaamse Regering ter goedkeuring voorgelegd op 11 december 2020. De adviesprocedure loopt. De MORA bracht al een advies uit. Er wordt nog een advies gevraagd aan de Raad van

State. Daarna komt het ontwerp van decreet in het parlement. Het staat alle commissieleden vrij om het ontwerp van decreet nog te amenderen of om de sociale vakorganisaties in een hoorzitting te horen. Minister Peeters is niet van plan het ontwerp van decreet terug te trekken. Zij hoopt dat er nog voor het zomerreces een gegarandeerde dienstverlening is, na definitieve goedkeuring in het Vlaams Parlement.

Er waren bedenkingen over de uitrol van het decreet Basisbereikbaarheid. Minister Peeters ontkent niet dat de timing spannend zal worden. Eind 2019 is de uitrol al met een jaar verlengd. Het is nu verdaagd naar januari 2022. Minister Peeters weet dat er nog heel wat werk voor de boeg ligt. Veertien van de vijftien vervoerregio's hebben hun vervoersplan goedgekeurd. Zij hoopt dat de vijftiende snel volgt. De Lijn is nu bezig met het perfect uitrollen van alles, om klaar te zijn in het najaar 2021. In de tweede helft van maart 2021 zal geweten zijn wie de mobiliteitscentrale voor zijn rekening kan nemen. Dan zal het zaak zijn om snel vooruit te gaan, om dan, liefst in het najaar, een aantal proefsessies te houden. Dan kan men zien of alles op wieltjes loopt. Minister Peeters is er zeker van dat er in januari 2022 her en der nog wel kinderziektes naar boven zullen komen. Het is een enorm grote transitie. Het is, zoals Marino Keulen zei, de grote ommezwaai van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid, met een volledig hertekend OV-plan. Iedereen heeft er alle vertrouwen in dat dit, samen met de combimobiliteit en de toegankelijkheid, wel degelijk een groeiend reizigerspotentieel zal aanspreken.

In eerste instantie wordt voor het kernnet en het aanvullend net de reizigerswinst door De Lijn geraamd op gemiddeld 7,2%. Vlaanderen is een heterogene regio. In de vervoerregio Midwest is er zelfs een reizigerswinst van 27,2%, dat is immens. In het Waasland is dat 9,1%, en in de Vlaamse Rand 7%. De regio van minister Peeters doet het iets minder goed met een reizigerswinst van 2,1%. Maar overal zijn de cijfers positief. Dat is de bedoeling: meer mensen op het openbaar vervoer en inzetten op het vraaggestuurde model. De cijfers inzake reizigerswinst of -potentieel in combinatie met de combimobiliteit geven aan dat duurzame verplaatsing en de modal shift mogelijk zijn: gebruik van het openbaar en collectief vervoer samen met de fiets en alle aanverwante vervoersmodi.

Wim Verheyden vroeg meer informatie over de Hoppinpunten. In de zomer van 2020 werd het merk Hoppin gelanceerd. Er zijn al een aantal Hoppinpunten. De Vlaamse Regering heeft een besluit goedgekeurd met kwaliteitseisen waaraan de Hoppinpunten moeten voldoen. Daar werd een bedrag van 105 miljoen euro voor uitgetrokken voor deze legislatuur. Minister Peeters doet opnieuw een oproep aan alle lokale besturen om zo snel mogelijk hun Hoppinpunten te agenderen op de vervoerregioraad. De mobipunten moeten zo snel mogelijk gerealiseerd worden.

Er is altijd gezegd dat de overgang van het aanbodgestuurde naar het vraaggestuurde model budgetneutraal moet zijn. Daarbij komt nu het vervoer op maat. Vroeger had De Lijn voor de belbussen – het huidige vervoer op maat – een bedrag van 27,8 miljoen euro. De belbussen kregen veel kritiek van de lokale besturen. Ze werden niet efficiënt ingezet, ze waren niet bereikbaar en dergelijke. Vanaf 2022 zal een bedrag van 58 miljoen euro en tegen 2024 een bedrag van 65 miljoen euro besteed worden aan dat vervoer op maat. Met nog meer middelen zal men altijd nog meer kunnen doen, dat beseft de minister zeer goed. De plannen van de vervoerregioraden worden ingewacht, daarna wordt eventueel bijgestuurd.

Wim Verheyden had nog vragen over de veiligheid van de chauffeurs van De Lijn. In antwoord op een actuele vraag (*Actuele vragen* VI.Parl. 2020-21, nr. 143) heeft de minister gezegd dat ze contact zou opnemen met de minister van Justitie, Demir. Dat is intussen gebeurd. De minister van Justitie laat weten dat ze het thema zal bespreken met haar federale collega op het overleg met de procureurs-

generaal. Daarna zal minister Demir feedback geven. De veiligheid van de reiziger en van elke werknemer bij De Lijn ligt minister Peeters na aan het hart.

#### 4. Replieken van de commissieleden

##### 4.1. Tussenkost van Marino Keulen

Het Vlaams Parlement vertegenwoordigt de aandeelhouders van De Lijn, namelijk de Vlaamse belastingbetalers. *Marino Keulen* geeft aan de nieuwe directeur-generaal Schoubs de boodschap dat ze werk moet maken van de gegarandeerde dienstverlening. De Lijn is hier zelf voor verantwoordelijk. De helft van de ritten gebeurt door de pachters en hun werknemers staken niet. Het grote verschil is een verhouding van één tegen twintig. De Lijn als staatsorganisatie, met een oude traditie, moet af en toe eens goed kunnen staken. De vakbond moet kunnen tonen dat hij bestaat. Bij de pachters doet dat zich niet voor. Ann Schoubs werkte bij de NMBS en die is 'hypergesyndikeerd'. Men is er drie à vier jaar geleden in geslaagd om een minimumdienstverlening te garanderen bij stakingen, met respect voor het stakingsrecht. Daar mag niet worden op afgedongen, maar het recht op werken moet gewaarborgd zijn. En vooral, de reiziger mag niet in de kou staan. De NMBS moet het voorbeeld zijn voor De Lijn.

Marino Keulen heeft het in het verleden vaak gehad over het ReTiBo-dossier. De Lijn en Ann Schoubs moeten zich hoeden voor grootschalige ICT-toepassingen. Haar voorganger zou in normale werkomstandigheden een C4 gekregen hebben. Dat is niet gebeurd, maar het kan in de toekomst wel gebeuren.

Vanaf midden 2020 zullen enkel nog groene of elektrische bussen worden besteld, met de bijhorende laadinfrastructuur, zo staat in een memorandum van De Lijn. Het is nu 2021, er rijden enkele elektrische bussen in Leuven, en die zijn besteld in 2017. Ann Schoubs moet zich aan het plan en het memorandum houden.

Voor de vaccinatiecampagne en het bereiken van de vaccinatiegraad van 70% speelt De Lijn een grote rol voor de bereikbaarheid van de vaccinatiecentra. Meer dan de helft van de bevolking zal met de wagen, de fiets of te voet gaan, maar een kleine groep wordt geconfronteerd met vervoersarmoede. Dat kan ook een gemakkelijk excuus zijn om zich niet te laten inenten. Ann Schoubs moet aan het personeel vragen om mee te denken over een vaccinatievriendelijk OV-aanbod.

Marino Keulen kondigt een voorstel van resolutie aan van de meerderheid.

##### 4.2. Tussenkost van Els Robeyns

Minister Peeters is blijkbaar niet zo blij als *Els Robeyns* de besparingslide van 2019 vergelijkt met die van 2020. Ze begrijpt dat wel. De minister beweert dat Els Robeyns alles op een hoopje gooit, maar Els Robeyns denkt dat van de minister. In 2020 bedroeg de exploitatietoelage 867 miljoen euro en in 2021 883 miljoen euro. Dat is een verhoging, maar in 2020 waren de kosten 240 miljoen euro en in 2021 276 miljoen euro. De kosten nemen veel meer toe dan de toelage. Als het loon in een jaar met 1% stijgt, maar het leven wordt 2% duurder, dan komt men er op het einde nog steeds armer uit. Jammer genoeg is er het afgelopen jaar nog meer bespaard, terwijl dat nagenoeg onmogelijk leek.

Ann Schoubs heeft vastgesteld dat er heel veel investeringen en een inhaaloperatie nodig zijn om het productieapparaat op punt te stellen. Ze heeft vastgesteld dat er op essentiële dingen bespaard is, zoals preventief onderhoud en het vernieuwen en moderniseren van de infrastructuur. Zijn de middelen er om dat te doen? Dat zal veel meer invloed hebben op de stakingen dan het systeem van de gegarandeerde dienstverlening. Dat is – spijtig genoeg – een van de redenen waarom het

personeel staakt. Els Robeyns hoopt dat de middelen er zijn. Voor een inhaaloperatie zal er alleszins bijkomend budget nodig zijn.

Over de vergroening komt er nog een apart debat, maar Els Robeyns maakt zich erg veel zorgen over het budget van 3 miljard euro en de doelstellingen uit het regeerakkoord.

Over de basisbereikbaarheid en de mobiliteitscentrale is zij allesbehalve gerustgesteld. De tijdslijn is ambitieus. De nieuwe directeur-generaal zegt dat alles afhangt van de ervaring van de partner. Als die er zich durft aan te wagen, mogen de commissieleden zich vragen gaan stellen. Is er een plan B als blijkt dat de timing op het einde van het jaar niet realistisch is?

Over het personeel van de belbuscentrale is Els Robeyns evenmin gerustgesteld. Marc Descheemaecker sprak over het sociaal passief. Er moeten bijkomende middelen worden gezocht om het personeel aan boord te houden. Klopt dat?

Voor het openbaar vervoer na corona is er nog veel werk. 41% bezetting is een dramatische daling. Dat haalt men niet zomaar weer op, integendeel.

Marc Descheemaecker heeft het goed begrepen: sp.a staat kritisch tegenover de beheersovereenkomst en de financiële sancties. De conclusies van de evaluatie of de benchmark zijn immers veel genuanceerder dan ze soms gebracht worden. Sp.a is er vooral van overtuigd dat men met een positieve benadering veel meer kan bereiken dan met sanctionering. Als men niet alle elementen zelf in de hand heeft, kan men dan wel de juiste personen sanctioneren?

#### 4.3. Tussenkost van Stijn Bex

Uit het betoog van Ann Schoubs begreep *Stijn Bex* dat zij streeft naar een moderne bedrijfsvoering. Deze engagementen kunnen worden opgenomen in de beheersovereenkomst. Dat is een goede zaak. Stijn Bex wil de uitgestoken hand van Marino Keulen met twee handen grijpen om heel deze discussie op een niet-ideologische manier te benaderen. Als men de modal shift in Vlaanderen wil organiseren met een performant openbaar vervoer naast sterke investeringen in fietsinfrastructuur, moet men een systeem vinden dat goed werkt.

Stijn Bex heeft van Ann Schoubs begrepen dat essentiële investeringen, essentieel en preventief onderhoud van rollend materieel, momenteel niet gefinancierd kunnen worden. Daarmee snijdt Vlaanderen in eigen vlees. De Lijn heeft niet de middelen om te doen wat moet. Dat is een vicieuze cirkel. Ofwel moet dat weerlegd worden, ofwel moeten er meer middelen komen. Men kan deze discussie volgend jaar niet nog eens voeren. Stijn Bex is geneigd om de mensen van De Lijn te geloven. Men kan niet blijven hangen in een welles-nietesdiscussie. Er moeten gewoon meer middelen komen.

Als bepaalde vervoerregioplannen effectief gerealiseerd worden, moet men blijven monitoren hoe het zit met de mobiliteitscentrale. Indien nodig moet men durven bijsturen waar vervoersarmoede dreigt. De 65 miljoen euro voor vervoer op maat die de vorige regering heeft voorzien, is niet genoeg. De andere commissieleden, ook van de meerderheid, vinden dat ook. Het volstaat niet om te verwijzen naar de belbus. De maatschappij verandert constant, er zijn veel meer initiatieven rond vervoer op maat mogelijk. Vlaanderen moet daarin investeren zonder dat door een ideologische bril te bekijken. De mogelijke winst is veel groter dan de kosten van een eventuele verdubbeling van de budgetten voor vervoer op maat.



Op 1 januari 2022 gaat een volledig nieuw OV-systeem van start. Zowel bij De Lijn als voor het vervoer op maat vraagt dat om een serieuze bekendmakingsactie bij de burger. Aan Ann Schoubs en minister Peeters vraag hij of er wordt nagedacht over een grootschalige communicatie- en informatiecampagne. Die zou perfect kunnen samenvallen met het einde van de coronacrisis en de poging om mensen terug volop richting openbaar vervoer te krijgen. Hoe gaat men het nieuwe systeem uitleggen aan de reiziger?

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

*Jos D'Haese* bedankt Ann Schoubs die pas een maand bezig is en al plannen kan voorleggen. Hij heeft vijf bedenkingen.

Het eerste punt zijn de besparingen en het budget. Minister Peeters is het licht van de zon aan het ontkennen. Van de lokale besturen komt het signaal dat er te weinig budget is. De nieuwe directeur-generaal vertelt dat er forse besparingen zijn, onder andere op het preventieve onderhoud en poetsdiensten. Er is verouderd materieel. Er is een inhaaloperatie nodig. Het enige wat de minister daarop kan zeggen, is: "voor sommigen zal het te weinig zijn, voor sommigen te veel, men moet het met deze middelen doen". Er is geen enkele natuurwet die dat zegt.

Er is al vaak discussie over geweest. Denk aan de emissierechtencompensatie voor grote bedrijven die hun factuur willen laten betalen door de Vlaamse overheid. Dat gaat van het ene jaar op het andere van 34 miljoen euro naar 90 miljoen euro en naar 140 miljoen euro volgend jaar. Dat is nu maal drie. De PVDA heeft voorgesteld om budgetten die eigenlijk voor het klimaat zouden moeten dienen, te investeren in De Lijn. Dan kan men heel wat meer dienstverlening aanbieden. Jos D'Haese vindt het raar dat de minister van Mobiliteit daar niet op ingaat en liever de factuur van multinationals betaalt. Er is geen noodwendigheid dat men het met dit budget moet doen, integendeel.

Dankzij het werk van de vervoerregio's is er nu een kader – waar Jos D'Haese geen grote fan van is – waaruit blijkt dat de budgetten volstrekt onvoldoende zijn om de dienstverlening te realiseren. Dus moet er budget bijkomen. De minister ontkent de realiteit.

In het verleden heeft minister Peeters laten optekenen dat het sociaal overleg over de gegarandeerde dienstverlening geen resultaat opleverde. Vandaag leert Jos D'Haese dat er geen sociaal overleg is geweest. Dat is jammer. Dat zijn twee verschillende boodschappen. Het sociaal overleg heeft geen kans gekregen. Het coronavirus heeft voor een heel vreemd jaar gezorgd. Heel wat engagementen uit het regeerakkoord zijn opgeschoven of veranderd.

Jos D'Haese wil de mythe doorprikken dat men bij De Lijn graag 'een keer goed staakt'. Heeft Marino Keulen ooit al eens gestaakt? Jos D'Haese niet. Staken is een dag loonverlies. Niemand staakt graag. Waarom wordt er bij De Lijn wel gestaakt en bij de pachters niet? Marino Keulen weet dat zeer goed. Bij de pachters worden de bedrijven zo klein opgesplitst dat er geen vakbonden of vakbondsvertegenwoordiging zijn. Bedrijven worden kunstmatig opgesplitst tot ze te klein zijn voor sociale verkiezingen. Daarom zijn er geen stakingen.

Nog nooit heeft iemand hier de vraag beantwoord hoe men stakingen voorkomt. Het lijkt wel alsof iedereen voorstander is van zoveel mogelijk stakingen. Jos D'Haese vraagt zich als enige af hoe men kan zorgen voor minder stakingen. Dat kan door beter sociaal overleg en door investeringen.

Uit alles blijkt dat de basisbereikbaarheid te nipt is. Nog los van of men het een goed idee vindt of niet, krijgt minister Peeters het niet rond. De Lijn zelf vindt de

opdracht voor de mobiliteitscentrale zeer ambitieus en haakt af, ook al heeft ze als enige personeel met jarenlange ervaring ter zake. Minister Peeters verwacht dat het spannend wordt en dat er kinderziektes zullen zijn. In de krant zei de minister dat de tarifiering niet geüniformeerd zou zijn tegen begin 2022. Dit valt moeilijk goed bestuur te noemen. De minister wil doorgaan terwijl ze weet dat het niet rond kan geraken. Dat is toch het moment om bij te sturen?

Heel opvallend is dat Marino Keulen pleit voor openbaar vervoer van ieder huis naar ieder vaccinatiecentrum. Blijkbaar is openbaar vervoer dan wel voor iedereen belangrijk. Marino Keulen spreekt zelfs over vervoersarmoede als mensen die geen auto hebben niet met de fiets of niet te voet kunnen gaan. Dat is een heel vreemde definitie van vervoersarmoede. Mensen die een bus kunnen nemen, hebben geen vervoersarmoede, maar jammer genoeg neemt men dat weg. Dat is nu net waarom Jos D'Haese tegen het concept basisbereikbaarheid is. Als er geen vaccinatiecentra meer zijn, is er geen enkel probleem meer dat mensen geen openbaar vervoer hebben.

Voor Jos D'Haese is dat wel een probleem. Dat is het grote verschil. Dit is wel een ideologisch debat. Basisbereikbaarheid is pure ideologie, men moet niet proberen om het van die ideologie te ontdoen. Jos D'Haese is voorstander van een sterk openbaar vervoer waar de burger belastingen voor betaalt en iets voor terugkrijgt. Deze regering – met een zekere steun buiten de regering – is dat niet. Ze is voorstander van een ander model. Dat mag, men kan van mening verschillen, maar men moet niet doen alsof dit geen ideologisch debat is. Jos D'Haese is voor een kwaliteitsvol publiek openbaar vervoer voor iedereen. Dat is een heel ander uitgangspunt dan deelsteps en taxi's voor wie geen bus heeft.

#### 4.5. Bijkomende tussenkomst van Marino Keulen

*Marino Keulen* zegt dat Stijn Bex zeker kennis heeft genomen van de benchmark. Daarin staat dat De Lijn een probleem heeft met ongebruikt personeel, maar nog meer met ongebruikt rollend materieel. Dat wil zeggen: geïmmobiliseerd kapitaal. Dat kapitaal kan best worden gebruikt voor productieve bussen, om die te onderhouden en te zorgen voor essentiële investeringen daarin. Wat men nu doet, is rollend materieel aan de kant laten staan. Niemand begrijpt dat men zo kapitaal onbenut laat, terwijl het aanbod van rollend materieel heel groot is.

De pachters zijn kmo's en bedrijven met meer dan honderd werknemers, of toch zeker meer dan vijftig, waarbij de vakbondsdelegatie wettelijk wordt opgelegd. Dat heeft Jos D'Haese niet door. Als hij dat tegenspreekt, miskent hij de waarheid. Dat zijn grote bedrijven. De investeringen die men moet doen in rollend materieel, kan men niet doen met een klein familiebedrijf. Marino Keulen nodigt iedereen uit om de bedrijven eens te bezoeken.

#### 4.6. Bijkomende tussenkomst van Stijn Bex

*Stijn Bex* voelt zich aangesproken door de opmerking van Jos D'Haese. Uiteraard is ook Groen ideologisch voor een door de overheid gefinancierd sterk aanbod van openbaar vervoer voor iedereen. Maar dat debat moet wel op een niet-dogmatische manier gevoerd worden. Voor bepaalde problematieken zijn verschillende oplossingen mogelijk. En dan moet naar de meest efficiënte oplossing gezocht worden. Die oefening wil Groen ook maken, maar dat vormt geen ideologisch onderscheid met hoe de PVDA daartegenover staat.

Ten aanzien van Marino Keulen merkt Stijn Bex op dat de benchmark ook aangeeft dat het feit dat het rollend materieel voor een deel stilstaat en het personeel niet altijd op een heel efficiënte manier kan worden ingezet, ook een gevolg is van keuzes die de overheid aan De Lijn oplegt. In die zin roept de spreker op om te

bekijken hoe van De Lijn een nog performantere organisatie kan worden gemaakt. En dan moet men ook eerlijk zeggen als daar extra middelen voor moeten worden voorzien en als er te veel bespaard is in het verleden.

## 5. Repliek van Ann Schoubs

*Ann Schoubs* is het eens met Marino Keulen dat men in de toekomst waakzaam moet zijn voor bepaalde IT-projecten die een grote impact hebben op de organisatie. Het ReTiBo-project, dat intussen is gefinaliseerd en opgeleverd, is in dat verband zeker geen goede ervaring geweest.

Bij de NMBS is de gegarandeerde dienstverlening op een goede manier ingevoerd. *Ann Schoubs* ziet dat als een instapmodel dat ook werkbaar is bij De Lijn, maar stelt dat het hoe dan ook nuttig is om samen met de sociale partners tot een gemeenschappelijk akkoord te komen.

Wat betreft e-bussen en duurzame mobiliteit in het algemeen, vindt de spreker het belangrijk dat De Lijn daar verder in gaat en tot een plan komt om dat te doen. Er zal samen met de beleidsniveaus moeten worden bekeken hoe ver men daarin kan gaan. Daar zullen ook financiële middelen voor moeten zijn.

Verder bevestigt *Ann Schoubs* dat De Lijn een voorstel heeft gedaan voor een aangepast OV-aanbod naar de vaccinatiecentra. Dat is momenteel nog in discussie.

Wat betreft de problematiek van de mobiliteitscentrale, zal De Lijn trachten om binnen de organisatie een oplossing te vinden en zal men eventueel mensen opportuniteiten geven om binnen De Lijn verder te evolueren, of in een begeleidend traject elders binnen de maatschappij. Het risico op een sociaal passief zal De Lijn maximaal proberen te beperken binnen de organisatie.

Met betrekking tot de start van basisbereikbaarheid, bevestigt *Ann Schoubs* dat communicatie naar de burger cruciaal zal zijn. De Lijn kijkt momenteel samen met het Departement MOW hoe die communicatie moet worden aangepakt. Voor veel mensen zullen de reismogelijkheden en gewoontes die ze vandaag kennen, veranderen. Er zal dus zeker voldoende communicatie moeten worden voorzien, zodat het voor iedereen duidelijk is wat de impact is.

Tot slot stipt *Ann Schoubs* aan dat de e-bus een van de punten is die zullen helpen in de modernisering van het productieapparaat. Die discussie moet zeker gevoerd worden op de hoorzitting van 11 maart 2021, om te kijken in welke mate daaraan tegemoet kan worden gekomen, ook inzake de financiering van dergelijke projecten.

## 6. Repliek van minister Lydia Peeters

Minister *Lydia Peeters* spreekt niet tegen dat er de voorbije twee legislaturen is bespaard bij De Lijn, en ook bij alle andere overheidsinstanties. Maar als men echt performante overheidsbedrijven wil, moet men ook kijken waar er efficiëntiewinsten kunnen worden geboekt. En De Lijn heeft de voorbije jaren heel wat efficiëntiewinsten geboekt. De Lijn zat volop in een transitie van heel decentrale diensten naar een centraal aangestuurd model. Daar was niet iedereen tevreden mee, maar De Lijn heeft die transitie wel doorgevoerd en heeft efficiëntiewinsten geboekt.

De minister verwijst naar een presentatie uit de commissievergadering van januari 2020, waarin men duidelijk stelde dat men een aantal middelen heeft ingezet om te zorgen voor minder kilometers en tegelijkertijd een efficiëntieoefening rond personeel, in het kader van de transitie naar het centrale model (*Parl.St. VI.Parl. 2019-20*, nr. 208). Nu gebeurt er een nieuwe efficiëntieoefening. De minister vindt dat

men dat moet blijven doen. Als het toch allemaal rozengeur en maneschijn zou zijn, waarom wordt dan in de benchmarkstudie heel expliciet gezegd dat productiviteit van het personeel en van de voertuigen van De Lijn beter kan? De Lijn heeft een uitgebreid, maar ook sterk verouderd wagenpark. Er moet dus ingezet worden op vernieuwing en vergroening. Minister Peeters benadrukt dat daar ook extra middelen voor zijn uitgetrokken, namelijk om en bij de 300 miljoen euro voor 2021. Ze blijft erop hameren dat er moet worden gezorgd voor een performant overheidsbedrijf. En dat betekent: efficiëntiewinsten boeken. Dat moet men continu blijven doen.

De minister erkent dat een heel aantal elementen uit de benchmark bij het beleid zitten. Ze wil de kostendekkingsgraad goed bewaken, zoals ook in het regeerakkoord staat. Wat de tarieven betreft, benadrukt ze dat ze sinds haar aantreden twee keer een voorstel heeft gekregen van de raad van bestuur rond de vastlegging van de tarieven en dat ze dat voorstel ook twee keer gevolgd heeft. Het betrof louter een indexatie, geen aanpassing van de tarieven. De minister houdt dat ook zo. Ze meent dat de raad van bestuur daar de beste voorstellen in kan geven. Dat het beleid verantwoordelijk is voor de doorstroming waar er wegenwerken zijn en waar er geen vrije busbanen zijn, neemt de minister volledig ter harte. Er zal al in 2021 geïnvesteerd worden in een vlottere doorstroming door slimmere verkeerslichten, conflictvrije kruispunten en dergelijke meer. Minister Peeters besluit dat er een aantal minpunten zijn bij het beleid en dat daaraan gewerkt moet worden, maar dat de benchmark ook duidelijk heeft aangetoond dat De Lijn beter moet kunnen inzake personeel en voertuigen.

Op het einde van 2020 zijn er stakingen geweest vanwege de onduidelijkheid over de toepassing van cao 32bis en de onduidelijkheid of het personeel dat vandaag voor de belbussen en het leerlingenvervoer zorgt, automatisch moest overgaan naar de dochtervereniging. Minister Lydia Peeters benadrukt dat De Lijn zich ten volle engageert om daar een goed beleid rond te voeren en te kijken waar mensen kunnen worden ingezet, of het nu gaat om chauffeurs van de belbussen of om het personeel dat de planning doet. Men zal daar een goede regeling voor uitwerken, om niemand van die werknemers in de kou te laten staan. De minister heeft er alle vertrouwen in dat men voor een goede begeleiding zorgt van die mensen die vandaag de belbuscentrale en het leerlingenvervoer organiseren.

Het bestek voor de nieuwe mobiliteitscentrale zal waarschijnlijk in de tweede helft van maart 2021 kunnen worden gegund. De minister geeft mee dat er nog vier bedrijven in de running zijn om dat bestek binnen te halen. Na de gunning zal dat bedrijf een drietal weken de tijd krijgen om een tijdslijn uit te zetten, om dan in het najaar te kunnen proefdraaien. Er is nog geen plan B. Men heeft immers nog een jaar waarin men heel intensief kan werken. Vorig jaar zijn al heel wat bergen verzet en dat zal men dit jaar ook nog moeten doen. De Lijn is heel intensief bezig met de uitrol van het kernnet en het aanvullend net. De vervoerregioraden zijn heel intensief bezig met de opmaak van hun plannen rond vervoer op maat. Ook dat zal er in maart zijn. Op het moment dat er gegund wordt voor de mobiliteitscentrale, zal men zicht hebben op het verdere verloop. Er is dus nog geen plan B. De minister gelooft nog altijd in de uitrol zoals die voorzien is. Ze wil het niet nog eens uitstellen of het naar de Griekse kalenden verwijzen, zoals Jos D'Haese wil, die blijkbaar als enige vasthoudt aan de basismobiliteit. In 2014 is de keuze gemaakt voor basisbereikbaarheid, en de uitrol daarvan is nu volop bezig. Dat is een immense transitie, waar een grote workload mee gepaard gaat, maar de minister heeft er vertrouwen in dat dat beter is voor de toekomst. Verder wenst de minister niet te reageren op de karikatuur die Jos D'Haese ervan maakt, maar ze benadrukt wel dat ze gelooft in combimobiliteit en flexibiliteit, en ook in een performant overheidsbedrijf als De Lijn.

Minister Peeters is het eens met de bedenking van Stijn Bex over het belang van communicatie naar de bevolking. De merknaam Hoppin is in de zomer van 2020 gelanceerd, maar dat moet nog bij de mensen doorsijpelen. Daar moet nog veel communicatie en informatie rond verspreid worden. Het Departement MOW is daar, in samenspraak met De Lijn, volop mee bezig. In augustus 2020 is er een nulmeting gebeurd rond het draagvlak inzake basisbereikbaarheid. Dat zal continu gemonitord en geëvalueerd worden. De bedoeling is dat straks elke Vlaming weet hoe hij of zij zich kan verplaatsen van punt A naar punt B. Daarvoor is de mobiliteitscentrale essentieel. Men kan dat dan ingeven via een app, via de website of via een callcenter: ik moet van A naar B, wat zijn alle mogelijke aanbiedingen, wat zijn de alternatieven, wat kost het mij en hoe kan ik meteen reserveren, boeken en betalen? Dat is de mobiliteit van de toekomst. Dat is de innovatie waar de minister op wil inzetten en waar ze vertrouwen in heeft.

De minister besluit dat ze nog geen plan B heeft en dat ze hoopt dat men, nadat er in het verleden al bergen verzet zijn, op hetzelfde elan verder kan. Ze hoopt zo snel mogelijk te weten hoe de plannen zijn rond het vervoer op maat en de mobiliteitscentrale, hoe het verhaal loopt rond het in de markt plaatsen van alles wat nodig is inzake vervoer op maat, en hoe straks de definitieve uitrol is van het kernnet en het aanvullende net. Als De Lijn stelt dat met de nieuwe plannen voor kernnet en aanvullend net een reizigerswinst kan worden geboekt van om en bij de 7,2%, vindt de minister dat een heel goede zaak. Als daarnaast nog een ordentelijk vervoer op maat kan worden aangeboden voor alle mensen die nu geen halte voor de deur hebben, kan men naar een goed systeem gaan. De minister heeft alleszins vertrouwen in de filosofie van de basisbereikbaarheid.

Doordat Marc Descheemaecker niet meer kon deelnemen aan de vergadering suggereert de *voorzitter* om vragen voor hem door te sturen naar de commissiesecretaris. *Stijn Bex* vindt dat overbodig: de minister heeft immers al antwoord gegeven, en Marc Descheemaecker komt op 11 maart 2021 terug naar de commissie voor de hoorzitting over de deconsolidatie en de elektrificatie van de vloot van De Lijn.

Bart CLAES,  
voorzitter

Stijn BEX,  
verslaggever

**Gebruikte afkortingen**

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
BBT	beleids- en begrotingstoelichting
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
CAPEX	capital expenditures
CEO	chief executive officer
HOV	hoogwaardig openbaar vervoer
ICT	informatie- en communicatietechnologie
IT	informatietechnologie
KPI	key performance indicator
LEZ	lage-emissiezone
MIVB	Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel (STIB)
MORA	Mobiliteitsraad van Vlaanderen
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
NMBS	Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OPEX	operating expenditures
OV	openbaar vervoer
ReTiBo	Registratie-, Ticketing- en Boordcomputer
TEC	Transport en Commun
UITP	Union Internationale des Transports Publics
VVM	Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn