SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 620
van **BERT MAERTENS**
datum: 20 januari 2023

---

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

Vertrekkend personeel De Lijn - Exitgesprekken

De rekrutering van chauffeurs voor de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn is een permanente uitdaging. Elk jaar zijn er honderden vacatures die niet ingevuld geraken, niet het minst door de vrij grote uitstroom door pensioneringen van medewerkers. De krapte op de arbeidsmarkt zorgt voor een extra moeilijkheid. Werkgevers moeten meer dan ooit bijzondere inspanningen leveren in de strijd om talent en medewerkers. Een goed evenwicht tussen werk en privé, aantrekkelijke loonvoorwaarden, extralegale voordelen, een goede en collegiale werksfeer, een veilige werkomgeving … Het zijn allemaal aspecten waar een werknemer belang aan hecht en waar een werkgever bijzondere aandacht moet voor hebben in de strijd om talent.

Naast pensionering is er ook uitstroom van medewerkers die elders een nieuwe uitdaging aangaan. In de commissie van 19 januari 2023 antwoordde de minister op mijn vraag hierover dat er wel degelijk exitgesprekken worden gehouden met medewerkers die vertrekken. Hoe deze gesprekken eruit zien en wat er met de informatie gedaan wordt, kon de minister niet vertellen. Daarom deze vragen ter opvolging.

1. Welke conclusies kunnen uit de verslaggeving van die gesprekken worden getrokken?
2. Wat zijn de meest voorkomende elementen van de motivering voor een medewerker om de organisatie vrijwillig te verlaten?
3. Welke initiatieven neemt De Lijn om daaraan tegemoet te komen, zodat medewerkers minder snel vertrekken om die redenen?

Vlaams Parlement

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD
op vraag nr. 620 van 20 januari 2023
van **BERT MAERTENS**

---

1. Voor chauffeurs vormen de moeilijke arbeidstijden de belangrijkste reden om de De Lijn te verlaten. Dat is vooral het geval bij startende chauffeurs. Ook de stress die met de job gepaard gaat (verkeersdrukte, omleidingen, omgaan met agressieve reizigers, …) speelt een rol.

2. Medewerkers* geven deze vier redenen het vaakst aan:
    1. Evenwicht werk/privé: 24 %
    2. Functie/jobinhoud (dagelijks takenpakket): 14 %
    3. Loopbaanmogelijkheden (doorstroommogelijkheden naar hogere/andere functie): 14 %
    4. Beleidsvoering (reorganisatie/beslissingen/keuzes van VVM De Lijn): 12 %

    * Van de bevraagde medewerkers is 66 % chauffeur, 20% bedienden en 14 % technici.

3. In samenspraak met de vakorganisaties werkt De Lijn aan tal van initiatieven om alle chauffeurs zo goed mogelijk te ondersteunen en staat open voor alle suggesties van chauffeurs.
    - Voor/Bij de start
        - Selectie: zo goed mogelijke inkijk bieden in de werkomstandigheden en het werkregime
        - Nauwe opvolging en coaching tijdens opleidingsweken (door rijschoolinstructeurs en lijnverantwoordelijken) en bij start in de stelplaats (door peters/meters en collega-chauffeurs)
    - Na de start
        - Verdere ondersteuning en begeleiding door teamcoaches en rij-instructeurs (vakbekwaamheid)
        - Informatie bij wijzigingen (reiswegen, omleidingen, tarieven, vervoerbewijzen)
    - Creëren van een veilige werkplek
        - Veiligheidscultuur: interne campagnes + opvolgen en analyseren van eerdere arbeidsongevallen
        - Installatie van een meer afgesloten stuurpost op alle nieuwe voertuigen
    - Balans werk/privé
        - Duidelijke afspraken over vakantieplanning
        - Persoonlijk werkrooster om voorkeuren van diensten en rustdagen aan te geven
        - Uitwerken van verbeteringen op vlak van planning
        - Analyse van lijnen om rijtijden bij te sturen
        - Onderzoek naar mogelijkheden voor verminderde tewerkstelling bij indiensttreding
    - Oog voor comfort en netheid van werkplekken (voertuigen, stops, stelplaatsen)
        - Opfrissing van chauffeurslokalen + continue investering in comfort van stelplaatsen

- Vernieuwing van oude chauffeurszetels + chauffeurszetels met zetelverwarming en chauffeurspost met klimaatregeling in nieuwe bussen
- Vaker en grondiger binnenreiniging van voertuigen
- Nieuw raamcontract voor mobiele toiletten onderweg
- Pilootprojecten met oog op optimalisatie van beveiliging van stelplaatsen