

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 728

van **KARIN BROUWERS**

datum: 2 februari 2023

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Belbussen - Knelpunten

Het ACV Openbare Diensten Vervoer West-Vlaanderen drukte via een open brief, die gericht is aan de lokale besturen in de Westhoek, zijn bezorgdheid uit over de situatie van de belbussen en in het algemeen over het aanbod van het vervoer op maat in de Westhoek.

Omdat in het oorspronkelijke plan rond de basisbereikbaarheid het vervoer op maat door de private markt zou worden georganiseerd, heeft De Lijn volgens de brief niet meer geïnvesteerd in de belbussen. Zo werden geen nieuwe belbussen meer aangekocht. Ook het aanwerven van chauffeurs verloopt niet vlot omdat ze door een gebrek aan chauffeurs niet altijd in de streek worden tewerkgesteld.

Intussen worden er in de streek rondom Ieper sinds 1 december belbusritten uitgevoerd door een privé-taxibusje, ingezet door De Lijn om het tekort aan beschikbare belbussen op te vangen. Als vakbond stellen ze zich daar grote vragen bij. De dienstverlening van het desbetreffende busje blijkt zwaar ondermaats te zijn.

Inmiddels ligt met het nieuwe openbaredienstencontract met De Lijn de regie voor 'vervoer op maat' bij De Lijn en dit in samenspraak met de vervoerregio's. Hoe de uitvoering zal gebeuren, is volgens de brief nog koffiedik kijken, maar de vakbond ziet her en der al taxibusjes opduiken en maakt zich dan ook geen illusies.

De vakbond is dan ook uiterst bezorgd dat de meest kwetsbare mensen in de kou komen te staan. Alles wijst er volgens de vakbond op dat het 'vervoer op maat' zal uitdraaien op één grote besparingsoperatie die de kwaliteit van onze diensten zwaar onderuit haalt.

De brief sluit af als volgt: "Eigenlijk denken wij dat het uitvoeren van deze opdrachten het best door De Lijn blijft gebeuren. Dit kan mits een bijkomende investering zodat het aftandse wagenpark na een degelijke update én upgrade de beste garantie op een verbeterde kwaliteit brengt. De Belbussen van De Lijn zijn de voorbije jaren aan hun lot overgelaten, het getuigt dan ook van politieke onwil en een gebrek aan moed om vandaag de dag te pas en te onpas te stellen dat de kwaliteit van de belbussen ondermaats is. De belbuschauffeurs vragen dan ook meer respect voor hun inzet en werk.

Naast De Lijn kunnen ook de gekende onderaannemers, die onder het decreet openbaar vervoer vallen en die ook aan de kwaliteitsvereisten voor personeel moeten voldoen, het vervoer op maat uitvoeren, de kennis en kunde van de huidige chauffeurs kan zo blijvend aangewend worden.

Op deze manier kunnen de huidige belbuschauffeurs blijven werken in de eigen streek en blijft de kwaliteit gegarandeerd.

Zowel de gebruikers als de chauffeurs zijn per slot van rekening inwoners van jullie stad of gemeente.”

De volledige open brief vindt de minister als bijlage bij deze vraag..

In haar antwoord op schriftelijke vraag nr. 114 van 18 oktober 2022 van Loes Vandromme stelde de minister dat de kwaliteit van de dienstverlening van de belbus aan dezelfde voorwaarden moet voldoen als de kwaliteit van de dienstverlening van het regulier vervoer. Daarnaast antwoordde de minister dat De Lijn erkent dat er af en toe ritten worden geschrapt. De oorzaak daarvan is van allerlei aard: personeelstekort, panne van het voertuig, De minister antwoordde nog dat de belbusritten worden geregistreerd in het computerprogramma Cover. Maar omdat op termijn met een ander programma wordt gewerkt, gebeuren er geen investeringen meer in dit programma.

Mijn vragen aan de minister naar aanleiding van deze open brief zijn de volgende.

1. Klopt het dat er in de vervoerregio Westhoek nog steeds een tekort is aan geschikte belbussen om het huidige systeem van belbusvervoer te organiseren? Hoeveel belbussen zijn er momenteel concreet tekort? Hoe zal dit tekort aan belbussen worden opgelost?
2. Is er ook in de andere vervoerregio's een tekort aan geschikte belbussen om het belbusvervoer te organiseren? Zo ja, graag een overzicht per vervoerregio met het aantal belbussen dat tekort is? Hoe zal dit tekort in de vervoerregio's worden opgelost? Graag met een overzicht van de oplossingen per vervoerregio.
3. Hoeveel pannes waren er met de belbussen in 2022 in de vervoerregio's? Wat was de gemiddelde hersteltijd voor een belbus die in panne stond? Graag een overzicht per vervoerregio.
4. Hoeveel belbussen zijn er in totaal en hoeveel belbussen worden er nog voor die invoering van het vervoer op maat uit circulatie gehaald? Wordt er nog geïnvesteerd in nieuwe belbussen? Graag een overzicht per vervoerregio.
5. Klopt het dat er een tekort aan chauffeurs is om het belbussenvervoer te organiseren in de vervoerregio Westhoek? Zo ja, hoeveel chauffeurs zoekt De Lijn in de vervoerregio Westhoek om het belbusvervoer te kunnen garanderen? Welke initiatieven worden er genomen om het tekort aan chauffeurs in de Westhoek aan te pakken?
6. Is er ook in de andere vervoerregio's een tekort aan chauffeurs om het belbusvervoer georganiseerd te krijgen? Zo ja, hoeveel chauffeurs zoekt De Lijn in de verschillende vervoerregio's om het belbusvervoer te kunnen garanderen? Graag met een overzicht van het tekort aan chauffeurs per vervoerregio. Welke initiatieven worden er in welke vervoerregio genomen om het tekort aan chauffeurs weg te werken? Graag met een overzicht per vervoerregio.
7. Klopt het dat er in de vervoerregio Westhoek momenteel een beroep gedaan wordt op private taxaatschappijen om het belbusvervoer te organiseren? Over hoeveel private taxaatschappijen en over hoeveel ritten gaat het dan? In welke gemeenten/steden worden deze taxaatschappijen ingezet? Waarom worden deze taxaatschappijen ingeschakeld?

8. Wordt er ook in de andere vervoerregio's een beroep gedaan op private taximaatschappijen om momenteel het belbusvervoer te organiseren? Over hoeveel private taximaatschappijen en over hoeveel ritten gaat het dan, met graag een opsplitsing per vervoerregio? In welke gemeenten/steden worden deze maatschappijen ingezet, met opnieuw graag een opsplitsing per vervoerregio?
9. Onderschrijft de minister het voorstel van de vakbond dat het uitvoeren van het toekomstige flexvervoer best wordt gedaan door De Lijn of de onderaannemers die onder het decreet openbaar vervoer vallen? Zo niet, waarom niet? Zo ja, waarom wel?
10. Op welke manier zal de minister erover waken dat het belbusvervoer en op termijn het flexvervoer op een kwaliteitsvolle manier wordt ingevuld? Hoe wordt de toegankelijkheid gegarandeerd en welk niveau van taalkennis wordt gehanteerd?
11. Is er al duidelijkheid over de tarieven die zullen gelden voor het flexvervoer?
12. Het belbusvervoer wordt momenteel georganiseerd en geregistreerd door het computerprogramma Cover. Dit programma registreert echter niet de geannuleerde ritten.

Zal de Hoppincentrale wel de geannuleerde ritten kunnen registreren, alsook de reden van de annulatie?

BIJLAGE

Open brief vanuit ACV Openbare Diensten in verband met de onzekere situatie van de belbussen

"Aan de Burgemeester en Schepenen van de gemeenten in de vervoerregio Westhoek

Beste Burgemeester en Schepenen,

Reeds meer dan 25 jaar is de Belbus een vertrouwd gezicht in onze streek en al die jaren hebben de chauffeurs van De Lijn hun belbusritten naar behoren uitgevoerd. Het is pas sinds de coronapandemie dat we moeten vaststellen dat er belbusritten wegvallen en dit vooral door pannes, door ziekte en een structureel personeelstekort.

Het is misschien onnodig te herhalen dat binnen de Vlaamse regering werd beslist om de switch te maken van 'basismobiliteit' naar 'basisbereikbaarheid' waarbij naast het treinnet ingezet wordt op drie lagen. Er komt een 'Kernnet', een 'Aanvullend net' en het 'Vervoer op maat' (vergelijkbaar met de huidige belbuswerking).

In de oorspronkelijke plannen rond basisbereikbaarheid stond dat dit volledig overgeheveld ging worden naar de private markt met een rol voor MOW. Hierdoor besliste De Lijn geen nieuwe belbussen meer aan te kopen en de huidige vloot nog in te zetten tot wanneer de switch zou plaatsvinden. Deze was reeds veel eerder voorzien waardoor het huidige wagenpark ondertussen sterk verouderd is en er daardoor steeds meer pannes zijn.

Ook het aanwerven van nieuw personeel verloopt hierdoor uiteraard bijzonder moeilijk, kandidaat-chauffeurs krijgen bij hun sollicitatiegesprek te horen dat ze kunnen starten in eigen streek om na het verdwijnen van de belbus aan de kust of in Brugge te moeten gaan werken. Niet echt een wervend verhaal...

Intussen stellen we vast dat er in de streek rondom Ieper sinds 1 december belbusritten worden uitgevoerd door een privé taxibusje, ingezet door De Lijn om het tekort aan beschikbare belbussen op te vangen.

Als vakbond stellen we ons hier grote vragen bij... De dienstverlening van het desbetreffende busje blijkt zwaar ondermaats te zijn. De politie stelde, na een controle, vast dat een chauffeur géén Nederlands kon en niet over de juiste papieren (attesten medische keuring) beschikte. De chauffeurs dragen geen uniform van De Lijn en er doen heel wat 'cowboyverhalen' (met toch blijkbaar verbazend veel realiteit in vervat) de ronde. Zo zou er heel vaak verkeerd gereden worden, zijn er mensen die zich bijna in een 'ontvoeringsverhaal' waanden, etc...

Verder hebben de reizigers problemen met instappen, kunnen zij hun boodschappentrolley niet bij zich nemen (zoals ze gewend zijn in de belbussen), men moet dicht op elkaar zitten (het is en blijft een personenwagen).

De meeste van de belbusklanten zijn dan ook mensen zonder auto, vaak met een laag inkomen, die hun boodschappen gaan doen met de belbus. Mensen die minder mobiel zijn, bejaarden, slechtzienden, personen met een beperking ... Verder worden veel bewoners van de Lovie en de Vleugels met de belbus ter plaatse gebracht en opgehaald naar hun werkplek zoals de buurtwinkels in Stavele, Krombeke, Beveren a/d IJzer en binnenkort Dranouter. Ook mensen die gaan werken in maatwerkbedrijven maken dagelijks gebruik van de belbus. De belbussen bieden voor veel mensen een houvast, een structuur, daar waar de alternatieven met taxi's eerder voor een veel onregelmatiger patroon lijken te gaan zorgen.

We zijn dan ook uiterst bezorgd dat al deze mensen in de kou komen te staan. Alles wijst erop dat het 'vervoer op maat' zal uitdraaien op één grote besparingsoperatie die de kwaliteit van onze diensten bijzonder zwaar onderuit haalt. Die al het geleverde werk van de voorbije jaren teniet zal doen én die er in de feiten op neerkomt dat onze 'collega's' uit de taxisector aan lagere lonen het vervoer van De Lijn gaan overnemen; een goedkope manier van outsourcen. Ons openbaar vervoer lijkt daarmee dezelfde kant op te gaan als het transport over de weg. Wie gaat toezicht houden op een sector waar de kwaliteitsvereisten bij aanwerving een pak lager liggen dan bij De Lijn? Wie gaat onze klanten, onze reizigers, waar wij zoveel passie voor tonen uit de wind zetten? Wie gaat hen begeleiden op het busje? Wie kan garanderen dat er dezelfde kwalitatieve dienstverlening gaat zijn?

Intussen ligt met de nieuwe beheersovereenkomst wat betreft het openbaar vervoer de regie voor 'vervoer op maat' terug bij De Lijn en dit dan in samenspraak met de vervoersregio's. Hoe de uitvoering zal gebeuren is nog koffiedik kijken, maar we zien her en der al taxibusjes opduiken en maken ons dan ook geen illusies...

De keuze ligt bij de politiek en blijkbaar ligt daar vooral de focus op (nog maar eens) besparen. We willen aan jullie, lokale politici, dan ook vragen om toch een aantal zaken aan te stippen bij de uitrol van het vervoer op maat:

- Probeer te streven naar busjes met verlaagde instap tevens voorzien voor rolwagengebruikers.

- Zorg voor herkenbaarheid van de busjes: zelfde kleur, zelfde logo

- Leg eisen op inzake de herkenbaarheid van de chauffeur: hier is een uniform toch op zijn plaats

- Leg op zijn minst enkele taalvereisten op om het Nederlands machtig te zijn, minimaal niveau A2,

maar de mensen verwachten toch wel een niveau B1. Goed Nederlands kunnen verhoogt het vertrouwen tussen chauffeur en reiziger.

- Zorg dat de mensen gebruik kunnen maken van het abonnement en/of tarieven van De Lijn

Eigenlijk denken wij dat het uitvoeren van deze opdrachten het best door De Lijn blijft gebeuren. Dit kan mits een bijkomende investering zodat het aftandse wagenpark na een degelijke update én upgrade de beste garantie op een verbeterde kwaliteit brengt. De Belbussen van De Lijn zijn de voorbije jaren aan hun lot overgelaten, het getuigt dan ook van politieke onwil en een gebrek aan moed om vandaag de dag te pas en te onpas te stellen dat de kwaliteit van de belbussen ondermaats is. De belbuschauffeurs vragen dan ook meer respect voor hun inzet en werk.

Naast De Lijn kunnen ook de gekende onderaannemers, die onder het decreet openbaar vervoer vallen en die ook aan de kwaliteitsvereisten voor personeel moeten voldoen, het vervoer op maat uitvoeren, de kennis en kunde van de huidige chauffeurs kan zo blijvend aangewend worden.

Op deze manier kunnen de huidige belbuschauffeurs blijven werken in de eigen streek en blijft de kwaliteit gegarandeerd.

Zowel de gebruikers als de chauffeurs zijn per slot van rekening inwoners van jullie stad of gemeente.

Met hoogachtende groeten

ACV Openbare Diensten Vervoer

team West-Vlaanderen

Stelplaatsen Ieper-Diksmuide"

ANTWOORD

op vraag nr. 728 van 2 februari 2023

van **KARIN BROUWERS**

1. Momenteel heeft De Lijn in de Westhoek 21 bussen in haar wagenpark. Dagelijks zijn er 23 bussen nodig om dienst te verzekeren. Daarnaast zijn er idealiter 3 reserve belbussen nodig rekening houdende dat er belbussen tijdelijk niet kunnen ingezet worden door onderhoud, herstelling of keuring.

De Lijn zet sinds enkele weken huurbussen in om zo de nood op te vangen. Dankzij de aanvullingen van de huurvoertuigen zijn er geen tekorten meer in de Westhoek.

2. Er zijn momenteel geen voertuigtekorten. De Lijn monitort ook de andere regio's.
3. De Lijn beschikt vandaag niet over deze gegevens. De Lijn bereidt een project, de SAP Plant Maintenance module, voor om de hersteltijden in beeld te brengen. Hiermee zal De Lijn in de toekomst een duidelijk beeld hebben op de aard van de kosten en hersteltijden.
4. Totaal aantal voertuigen in regie:

Regio	Aantal
Regio Hasselt	2
Regio Ieper	28
Regio Kinrooi	2
Regio Mechelen	5
Regio Antwerpen	2
Regio Tongeren	10

Door de vertraging van de invoering van basisbereikbaarheid en nu de operationele uitrol en dus ook de uitfasering van de belbussen heeft De Lijn geen ambitie om tot aankoop van nieuwe voertuigen over te gaan.

Er worden dit jaar nog 4 tot 21 belbussen uit dienst gehaald, altijd gefaseerd en als er vervanging aanwezig is door deze voertuigen tijdelijk te vervangen door huurvoertuigen.

5. Er is momenteel geen tekort aan chauffeurs in de Westhoek.
6. Er is momenteel nergens een tekort aan belbuschauffeurs.
7. Sinds januari 2021 rijdt er in Veurne een taxi ter ondersteuning van de belbussen. Dit is een aanvulling op het aanbod tijdens de schooluren. Er worden vast ritten gereden naar Leisele Molentje en Houtem Ringsloot. Er zijn 2 taxibedrijven actief die tot januari 2023 al 157 ritten hebben uitgevoerd.

In Ieper rijdt er een taxi sinds 1 december 2022, deze heeft al 24 ritten uitgevoerd (gegevens tot januari 2023). De taxi wordt enkel ingezet als er een tekort is aan belbussen bij De Lijn.

8. Het klopt inderdaad dat er private taximaatschappijen ingezet worden.

Voor de voorbereiding van Basisbereikbaarheid werden in bepaalde regio's, zoals Limburg, belbussen ingezet. Dit op bepaalde momenten wanneer er heel weinig vraag was naar ritten of versterking in bepaalde heel drukke periodes.

Stand van zaken januari 2023:

VVR Gent	1 taxibedrijf	657 ritten
VVR Aalst	2 taxibedrijven	2843 ritten
VVR Leuven	1 taxibedrijf	701 ritten
VVR Limburg	11 taxibedrijven	2851 ritten

9. De Lijn heeft de opdracht gekregen om het VOM in de markt te zetten. Bij het van start gaan van VOM, in het kader van Basisbereikbaarheid, zal het VOM uitgevoerd worden door exploitanten.
10. Momenteel is De Lijn volop de minimale vereisten van het bestek VOM Vast en Flex aan het uitwerken. Kwaliteit, toegankelijkheid en kennis van de Nederlandse taal zijn zeker eisen die mee opgenomen zullen worden in het bestek.
11. De vervoerregio beslist over de tarieven van het Flexvervoer.
12. De Via software brengt in beeld welke ritten wel en niet begonnen zijn door de chauffeur. De reden van annulatie is momenteel nog niet voorzien.