

ingediend op **2049** (2023-2024) – Nr. 1
26 februari 2024 (2023-2024)

Motie

van Els Robeyns

tot besluit van de op 22 februari 2024
in commissie gehouden interpellatie
door Els Robeyns aan minister Lydia Peeters
over de aanhoudende problemen bij de uitrol
van de nieuwe vervoersplannen van De Lijn
en de Hoppincentrale

Het Vlaams Parlement,

- gehoord de interpellatie van Els Robeyns;
- gehoord het antwoord van minister Lydia Peeters;
- gelet op:
 - 1° het actualiteitsdebat in de plenaire vergadering van 10 januari 2024 over De Lijn;
 - 2° het actualiteitsdebat in de plenaire vergadering van 13 december 2023 over de plannen voor de verdere uitrol van basisbereikbaarheid en de gevolgen voor de werking van De Lijn;
- overwegende dat:
 - 1° de ministers zich niet bewust lijken van de ernst van de situatie en van de grote en nefaste gevolgen van de uitrol van de basisbereikbaarheid fase 2 voor veel reizigers van De Lijn en de behoefte aan extra middelen om lacunes in de plannen op te vullen;
 - 2° veel gebruikers van het openbaar vervoer vandaag geen volwaardig alternatief meer hebben voor hun reisweg;
 - 3° 90 procent van de reizigers die vandaag het openbaar vervoer nemen, niet over een alternatief vervoersmiddel beschikken;
 - 4° de uitrol van het vervoer op maat als volwaardig alternatief voor de geschrapte haltes en de hiaten in het kern- en aanvullend net vandaag niet gegarandeerd is;
 - 5° reizigers die willen gebruikmaken van het flexvervoer, vandaag met heel wat praktische problemen te maken krijgen;
 - 6° er vragen kunnen worden gesteld bij het outsourcen van de Hoppincentrale aan de Amerikaanse multinational Via voor 100 miljoen euro, waarbij het callcenter zich in Barcelona bevindt en de IT-dienst in Tel Aviv, en waarvoor een grondige kwaliteitscheck aan de orde is;
 - 7° er vraagtekens kunnen worden geplaatst bij de registratie van juiste en objectieve data door de Hoppincentrale, waardoor de vraag rijst hoe en op basis van welke gegevens de vervoersplannen in de toekomst zullen worden bijgestuurd;
 - 8° het systeem met twee routeplanners, namelijk de routeplanner van De Lijn voor het reguliere net en de routeplanner van Hoppin voor het flexvervoer, weinig efficiënt en niet gebruiksvriendelijk is, zoals ook al is aangegeven door TreinTramBus;
- rekening houdend met:
 - 1° de besparingen bij De Lijn van de voorbije jaren;
 - 2° de vele signalen en getuigenissen van reizigers die door de nieuwe vervoersplannen in de kou blijven staan;
 - 3° het bijzonder grote aantal klachten bij De Lijn zelf en bij TreinTramBus. Begin februari 2024 heeft De Lijn aangegeven al 7200 klachten over de nieuwe vervoersplannen te hebben genoteerd; bij TreinTramBus gaat het om een vierhonderdtal klachten. Een aanzienlijk deel van de klachten gaat over het flexvervoer;
 - 4° de enquête van de Vlaamse Scholierenkoepel, waarin veel scholieren aangeven dat ze door de nieuwe plannen niet meer vlot op school raken en de bezorgdheden van de koepel daarover;
 - 5° de verklaringen van leden van de meerderheid in de pers over de behoefte aan extra middelen;

- vraagt aan de Vlaamse Regering om:
 - 1° de operationele samenwerking met Via en de werking van de Hoppincentrale door te lichten met het oog op een efficiënter en klantgerichter flexvervoer en een performantere werking van het callcenter;
 - 2° de nauwgezette registratie van objectieve data over het flexvervoer te garanderen, zodat aanpassingen aan het beleid in de toekomst gestoeld zijn op juiste en objectieve gegevens;
 - 3° een tijdspad uit te zetten voor het integreren van de twee routeplanners van De Lijn en de routeplanner van NMBS, om zo te komen tot één gebruiksvriendelijke routeplanner die het voor reizigers gemakkelijker maakt om hun reisweg met het openbaar vervoer te plannen;
 - 4° de ingediende klachten snel en grondig te analyseren en in samenspraak met de vervoerregio's de nodige middelen vrij te maken zodat De Lijn de nodige handvatten krijgt om een sterk openbaar vervoer uit te rollen dat als alternatief voor de wagen kan dienen en zo de basis voor een echte modal shift kan vormen;
 - 5° extra aandacht te besteden aan die gebieden waar de impact van de nieuwe vervoersplannen op de mobiliteitsarmoede van de reiziger groot is.

Els ROBEYNS