

# Geen gebrek aan uitdagingen bij De Lijn

Op 1 januari kwam Ann Schoubs (55) aan het hoofd te staan van De Lijn als opvolger van Roger Kesteloot, die op pensioen ging. Ann Schoubs had al een lange carrière uitgebouwd bij de NMBS. Bij De Lijn startte ze in een woelige periode: De Lijn moet haar plaats vinden in een openbaarvervoerlandschap dat in Vlaanderen grondig wordt hertekend. Daarnaast waren er in 2019 veel klachten van de gebruikers over de stiptheid, de dienstverlening en de gebrekkige communicatie.

**Een vraag die na een klein jaar voor de hand ligt: heeft u nog geen spijt van de overstap?**

Neen, helemaal niet! Ik amuseer me nog elke dag. De Lijn is een zeer interessant bedrijf met veel uitdagingen. Het heeft z'n complexiteit, ook in het politieke landschap. Het is net ook een scharniermoment met o.a. de invoering van de basisbereikbaarheid en de vergroening van de vloot. Daar komt nu ook de coronasaus bovenop: we zitten nog steeds met 40% minder reizigers ten opzichte van de periode voor de uitbraak van het virus. Met de vierde golf die nu bezig is, zullen de cijfers wellicht opnieuw gaan dalen. En meer dan in de vorige golven zien we nu dat er ook chauffeurs besmet geraakt zijn of in contact gekomen zijn met iemand die besmet is en daarom in quarantaine moeten. Op een aantal plaatsen kunnen we dus niet alle ritten rijden omdat niet alle chauffeurs aanwezig zijn. We hebben wel een aantal reservechauffeurs om zieke chauffeurs te vervangen en soms roepen we mensen op om overuren te doen, maar daar is natuurlijk een limiet aan. Maar als we niet anders kunnen dan ritten schrappen, proberen we dat niet te doen op schoolierenlijnen of lijnen waar maar sporadisch een bus passeert. Dan schrappen we liever een bus op een lijn met een hoge frequentie. De boodschap blijft om te kijken op de app wanneer je een bus wil nemen. In de regen wachten op een bus die niet rijdt, is immers geen aangename ervaring.

**Maar die app blijkt niet altijd zo betrouwbaar te zijn. Een krant kopte begin november: "Eén bus of tram op tien**

**die volgens de app van De Lijn op schema rijdt, is te laat of komt zelfs niet".**

Aan de realtime-informatie is er zeker nog werk, maar de situatie is wel al verbeterd ten opzichte van een aantal jaren geleden. Toen was nog maar 50% betrouwbaar, nu zitten we aan 93%. Er zijn al heel wat stappen genomen om die betrouwbaarheid te verbeteren. Waar we nu vooral aan werken, is de informatie wanneer er werken en storingen zijn. Want net dan heb je vooral informatie nodig, niet wanneer alles zoals gepland rijdt. Daar hebben we het afgelopen jaar aan gewerkt, maar we moeten wachten op een nieuwe interface tussen twee toepassingen. Die zouden we normaal in november ontvangen hebben, maar de leverancier liet weten dat we tot februari moeten wachten. Dan zouden we een forse sprong moeten kunnen maken in het verbeteren van de reizigersinformatie. Soms raken chauffeurs die willen starten niet ingelogd, en moet er dan een tussenkomst door dispatching gebeuren. Hieraan hebben we het afgelopen jaar hard gewerkt. Soms ligt het ontbreken van realtime-info aan een defecte antenne op het voertuig, waardoor de gps-gegevens niet doorgegeven worden. Ook hier hebben de technische diensten hard aan gewerkt. We bekijken ook hoe de dispatchers vlugger contact kunnen leggen met de chauffeur als ze merken dat een bus niet ingelogd is of te vroeg dan wel te laat rijdt. We hebben bij De Lijn net ons bedrijfsplan



Ann Schoubs

© De Lijn

voor 2022, met onze focuspunten, bepaald. Reizigersinformatie is een van de topics waarop we heel erg gaan inzetten. In het verleden is er bij De Lijn weinig aandacht geweest voor de architectuur binnen IT: men heeft blokje per blokje gebouwd, applicatie per applicatie, zonder de algemene architectuur te bekijken. Om dit op te lossen hebben we in juli een aparte IT-directeur aangesteld. Die heeft nog heel wat werk voor de boeg!

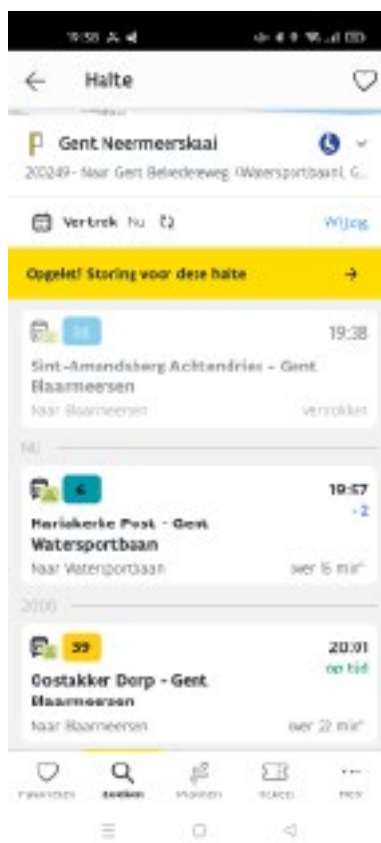
**Aansluitend bij het vorige probleem: hoe zit het met de samenwerking met de NMBS i.v.m. het doorgeven van informatie over aansluitingen?**

De samenwerking met de NMBS is voor mij tweeledig. Eerst moeten we zorgen dat onze netwerken beter op elkaar afgesteld zijn. Dit begint voor mij al bij het *design* van het netwerk. Toen ik hier vroeg ‘Welke zijn de aansluitingen die wij willen verzekeren?’ keek men mij vreemd aan. Men dacht zo niet na over hoe die twee netwerken aan elkaar geschakeld worden. Ook de NMBS is nu bezig met het opmaken van een openbaredienstcontract en daarin zal ook het multimodale aan bod komen, waar we allemaal naar toe gaan. Ook bij hen dus de vraag om meer op elkaar af te stemmen. Maar naast het afstemmen van de netwerken moet er ook een betere doorstroming van de informatie komen. Zowel bij De Lijn als de NMBS is er de wil om daaraan te werken.

**Uw collega's bij de NMBS slagen er wel al in om bij stakingen de dienstregeling aan te passen. Bij De Lijn bleef het nog beperkt tot een opsomming van ritten die wel reden en ritten die niet reden.**

Voor ons was het de eerste keer, en we hebben eerst een systeem op poten gezet om te weten te komen welke chauffeurs aan het werk zouden gaan en welke niet. Zo konden we al aangeven welke ritten effectief zouden rijden, maar er zaten nog fouten in de lijsten. We trekken hier lessen uit en gaan het systeem verder verfijnen en automatiseren. Dit is onze eerste prioriteit, maar in de toekomst willen we ook de ritten beter balanceren. We hebben nog wat werk aan onze planningssystemen om dan meer dynamisch te kunnen gaan rijden.

Er zijn heel wat gelijkenissen tussen De Lijn en de NMBS als we kijken naar de grote processen in de organisatie en de problemen die die processen met zich meebrengen. Ik zie vaak dat we hetzelfde traject moeten afleggen. Op het vlak van informatisering staat de



*Is mijn bus op tijd of rijdt hij vandaag niet?*

NMBS wel al een stuk verder en moet De Lijn nu een inhaalbeweging maken. Zowel NMBS als De Lijn waren vroeger vooral op zichzelf gericht, maar sinds het aantreden van Sophie Dutordoir in 2017 legt de NMBS meer de focus op het centraal stellen van de klant. Ook ik wil daar volop op inzetten, er is nog wat werk aan de winkel. Maar ik heb vooral ervaren bij beide bedrijven dat er heel veel mensen zijn die graag hun job doen en met mobiliteit bezig zijn. Ze zijn enthousiast en fier op hun werk, ook al loopt het in de praktijk niet altijd vlot.

**Basisbereikbaarheid blijft de gemoearden beroeren. Is De Lijn er klaar voor?**

We hebben het kern- en aanvullend net afgestemd met de vervoerregio's en we hebben intern dan ook onze planning gemaakt, zoals diensten en roosters. We zijn er dus klaar voor, maar we weten niet wanneer we gaan starten. In functie van de startdatum komen we in andere scenario's terecht.

Krijgen de chauffeurs een nieuwe planning voor een heel jaar, of zullen ze de ene helft van het jaar met een oude planning moeten werken en de andere helft met een nieuwe? Maar ook voor ons is het belangrijk dat alle vervoerslagen in orde zijn. Daarover zitten we regelmatig samen met het departement Mobiliteit en Openbare Werken. We kunnen basisbereikbaarheid niet invoeren met het kern- en aanvullend net alleen, ook het vervoer op maat moet in orde zijn. Misschien moeten we nadenken over andere pistes om basisbereikbaarheid in te voeren, zoals een graduele invoering in plaats van een 'big bang' waarbij we gans Vlaanderen overhoop gooien op het vlak van openbaar vervoer. We bekijken nu verder of zo'n graduele invoering een optie is, waarbij we er natuurlijk moeten op letten dat er nergens gaten in het openbaar vervoer ontstaan en dat er over alle lagen heen voldoende aanbod is. Het blijft een uitdaging, maar De Lijn wil liefst zo vlug mogelijk starten met basisbereikbaarheid. Basisbereikbaarheid biedt ook opportuniteiten die nu voor een stuk blijven liggen. Het mag niet verlamd werken om een aantal verbeteringen door te voeren die we nu al zouden moeten doen. Dus wat ons betreft: liefst zo snel mogelijk. De oefening die gemaakt is rond basisbereikbaarheid dateert ook al van 2018, intussen is de mobiliteit alweer veranderd. Zijn de plannen nog afgestemd op de reële toestand? We moeten met basisbereikbaarheid ook naar een meer dynamisch systeem, waarbij we niet elke vijf jaar het aanbod eens gaan bijsturen, maar meer dynamisch gaan sturen en het aanbod meer gaan aanpassen aan de evoluties in



*De Lijn heeft geld nodig voor achterstallig onderhoud.*

*Foto Rudy De Ceunynck*

de vraag. Maar dat vraagt ook bij De Lijn een aanpassing in de organisatie: we moeten flexibeler worden in de planning van personeel, van voertuigen, van informatie die moet worden doorgegeven.

***Wordt er van de extra tijd gebruik gemaakt om knelpunten weg te werken?***

Dat zou dan een basisbereikbaarheid 2.0 zijn, maar nu is het belangrijk te weten wanneer we gaan starten. Wordt dat bijv. juli 2023, dan moeten we tegen juli 2022 kunnen afkloppen, zodat het plan 'uitgerekend' kan worden voor de dienst. Er volgt immers nog een heel proces vooraleer we komen tot een dienstregeling die gereden kan worden.

***Er zal meer op grote assen gereden worden. Dan is doorstroming erg belangrijk. Wordt daaraan gewerkt?***

De Lijn is bezig met een aantal studies om knelpunten te identificeren op verschillende lijnen: hoeveel minuten kan je winnen, op hoeveel reizigers is er impact? We zijn natuurlijk afhankelijk van het Agentschap Wegen en Verkeer en van steden en ge-

meenten die de aanpassingen moeten uitvoeren. Of ze onze suggesties zullen uitvoeren hangt ook af van de financiële middelen die ze er kunnen en willen voor voorzien.

***Misschien moeten we nadenken over andere pistes om basisbereikbaarheid in te voeren***

***Staat dit wel op het prioriteitenlijstje van onze politici?***

We zagen dat tijdens het klimaatdebat openbaar vervoer weinig aan bod kwam in de maatregelen die de ministers voorstelden. Dat was een teleurstelling. Als we over mobiliteit en *modal shift* praten, dan zou een sterk signaal over inzetten op openbaar vervoer natuurlijk beter zijn.

***Hoe ziet u de verdere verhouding van De Lijn met de politiek?***

Wij willen in de toekomst een belangrijke rol blijven spelen in het openbaar vervoer. We hebben een voorstel naar de politiek gemaakt dat niet alleen de nadruk legt op het rijden met bussen en trams, maar ook het werken aan een beter netwerk en een betere mobiliteit. We willen ons positioneren als partner voor de vervoerregio's. We hopen dat die rol kan worden bevestigd in het openbaredienstcontract. Daarnaast is er nog het financiële spanningsveld. We kunnen natuurlijk maar doen wat we willen doen als we daar de nodige middelen voor krijgen. We hebben zeker geld nodig voor achterstallig onderhoud. Maar we hebben ook een investeringsplan tot 2025 voorgelegd – ook voor de vergroening van de vloot – en hopen nu dat daarvoor voldoende budget wordt toegewezen.

*Henk Himpe*