

Een nieuw verhaal voor De Lijn – Denk mee

Stakeholdersforum

Brussel, Wild Gallery,
4 juni 2013



Inhoud

Inhoud.....	1
Het startschot.....	3
De resultaten uit de werkhoecken	5
Uitdaging 1: ruimte verbinden.....	5
Uitdaging 2 – Duurzaam verplaatsen.....	9
Uitdaging 3 – Basisbereikbaarheid of basismobiliteit?	13
Uitdaging 4 – Connectiviteit.....	18
Uitdaging 5 en 6 – Dienstverlening en aangenaam verplaatsen	22
Uitdaging 7 - De virtuele lijn.....	26
Uitdaging 8 – Gemeenten als partner.....	27
Uitdaging 9 – De juiste prijs.....	31
Uitdaging 10 – Een wendbare organisatie.....	33
Uitdaging 11 – Het Europese verhaal.....	35
Uitdaging 12 – Nieuwe businessmodellen.....	39
Even kort evalueren... (plenair).....	41
Het verhaal van de dagreporters	41
Kris Peeters.....	42
Dirk Busschaert	43
Lieve Cloots.....	43
Slotwoord van Roger Kesteloot.....	44
De inhoud van de collectebussen.....	45

Het startschot

Tamara De Bruecker heet een goede honderd deelnemers welkom op deze (eerste!) denk-mee-dag van De Lijn. Ze excuseert Roger Kesteloot die niet vanaf de aanvang aanwezig kan zijn maar zich zo snel mogelijk naar de Wild Gallery begeeft.

De organisatie vindt het heel belangrijk om met alle belanghebbenden — en wie is dat eigenlijk niet? — rond de tafel te zitten en hen in staat te stellen bij te dragen tot een duidelijke visie voor De Lijn en de rol die ze kan spelen op het vlak van mobiliteit in Vlaanderen. De Lijn wil zich niet alleen een opener imago aanmeten maar zich daadwerkelijk openstellen voor een brede dialoog met zo veel mogelijk van haar stakeholders.

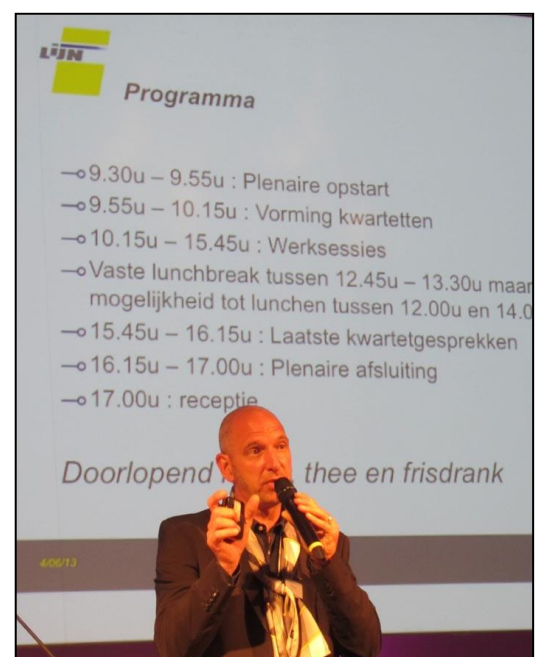
Deze dag is geen geïsoleerd evenement. In de loop van de eerdere stadia van het proces verzamelde De Lijn al input uit verschillende informatiestromen (intern, ideeënbus, expertenworkshop, workshops met de gemeenten, busparlement...). Die vormden de basis voor het formuleren van 12 uitdagingen die op dit stakeholderforum terugkeren in de tien werkhoeven.

We bevinden ons in de Wild Gallery en dat wil wat zeggen: vandaag mag wild en 'out of the box' gedacht worden. Het gaat uiteindelijk om niet meer of niet minder dan het openbaar vervoer en de mobiliteit in het Vlaanderen van de toekomst. De resultaten van deze dag zullen na analyse mee de keuzes van De Lijn bepalen op de korte termijn voor bijvoorbeeld de nieuwe beheersovereenkomst en kapstokken aanreiken voor de verdere toekomst.

Stef Steyaert van het bureau Levuur, dat tekent voor de organisatie van deze participatieve meedenkdag, nuanceert in die zin dat we vandaag niet echt rond de tafel gaan zitten maar op een enigszins andere en actievere manier gaan werken.

Dat begint al bij het samenstellen van de subgroepjes op basis van een kwartetspel. De kwartetten leggen al dan niet samen hun parcours af langs de verschillende hoeken en zien elkaar op minstens twee momenten om hun suggesties voor De Lijn te noteren.

Afhankelijk van de thema's of de uitdagingen is telkens voor een andere werkvorm gekozen, waar de bezoekers voor kortere of langere tijd input geven, inpikken op de aan de gang zijnde discussie, advocaat van de duivel spelen, mee argumenteren...



Ze hebben een logboekje gekregen met ruimte om hun invallen te noteren en een beschrijving van de verschillende werkplekken en de manier waarop die de uitdagingen behandelen.

Tot slot stelt hij drie dagreporters voor die naast hun activiteiten in de groepen de ogen en oren extra open houden om tegen het einde van de dag verslag uit te brengen over wat hen, vanuit hun specifieke invalshoek, het meest heeft getroffen, geïnspireerd, uitgedaagd...

De drie zijn Dirk Busschaert, Directeur van De Lijn Oost-Vlaanderen, Lieze Cloots, beleidscoördinator bij de Bond Beter Leefmilieu en mobiliteitsexpert Kris Peeters.



De resultaten uit de werkhoecken

Uitdaging 1: ruimte verbinden

Verloop van de dag

Vooraf was vastgelegd dat 4 sessies van telkens een uur zouden plaatsvinden. Hiervan werd ca. 25 minuten gebruikt om het thema te situeren, waarna er gedurende circa 35 minuten een groepsgesprek was. Doordat de sessies op een vast tijdstip begonnen en eindigden, verliep de overgang tussen de sessies vlot. Echte discussies kwamen nooit op gang, het waren vooral losse statements waar meestal consensus over was.

Aantal deelnemers:

Sessie 1: 16

Sessie 2: 17 (ook al werd het aantal stoelen vanaf deze sessie beperkt tot 12)

Sessie 3: 10

Sessie 4: 8

De sfeer was in het algemeen positief, uitgezonderd in sessie 3 waar door een aantal deelnemers de focus werd gelegd op individuele problemen omtrent bereikbaarheid met het openbaar vervoer.



Belangrijk: het was zeer moeilijk om de deelnemers bij het onderwerp te houden. Men dwaalde voortdurend af naar het thema basisbereikbaarheid / basis-mobiliteit. Dit is natuurlijk wel gelinkt aan het thema 'ruimte verbinden' en in die zin bleef de discussie wel relevant.

De presentatie 'polycentrisch Vlaanderen'

Wiet Vandaele van het departement RWO – Ruimtelijke Planning van de Vlaamse Overheid schetst mogelijkheden voor De Lijn in het polycentrisch Vlaanderen van de toekomst. Die polycentrische ontwikkeling zal zich operationaliseren op twee niveaus: dat van de stedelijke regio's (de huidige centrumsteden, zeg maar) en dat van stedenclusters als de Eurometropool (Lille, Kortrijk, Roeselare...).

In 2050 zal Vlaanderen een miljoen mensen meer tellen. Vanwege de nu al afkalvende biodiversiteit, de klimaatsverandering en de druk op de open ruimte, zal die bevolkingsdruk moeten opgevangen worden door verdichting in de be-

staande stedelijke ruimte. Dat kan zonder dat we daarbij aan troosteloze woontorens moeten denken. De ontwerpers van het beleidsplan ruimte Vlaanderen koesteren de menselijke schaal, de nabijheid, bereikbaarheid.

Het beleid moet de functionele samenhang versterken, waar vroeger meer in termen van morfologische samenhang werd gedacht. Ook de knooppuntwaarde van een stad voor het openbaar vervoer is een belangrijk factor geworden.

Vandaar dat een derde type van steden wordt onderscheiden, de knooppuntsteden, bijvoorbeeld Deinze. Daarnaast zijn er de stedelijke regio's die het grootste gedeelte van de bevolkingsdruk zullen moeten opvangen en dat op een zo auto-loos mogelijke manier (STOP-principe) en de verzorgende steden die het moeten hebben van hun voorzieningen. Stadsuitbreiding kan nog langs assen met een hoogwaardig openbaar vervoer, waar dat aanwezig is of in de andere gevallen moet gepland worden. Om te vermijden dat het openbaar vervoer te veel piekvervoer wordt, zijn programma's nodig om wonen en werken dicht bij elkaar te brengen door een activiteitenmix in woongebieden te verweven en ook de werkgelegenheid als het ware te verdichten (meer jobs per hectare).

Ook kan het opportuun blijken om in verdichtingsgebieden gericht te ontlichten en ruimte te creëren voor groenblauwe dooradering.

Enkele markante momenten

Een vertegenwoordiger van een studie bureau wist te zeggen dat basismobiliteit betekent dat er om de 400 m een halte moet zijn. *(uit ervaring weet ik dat het recht op basismobiliteit vaak "overschat" wordt – hier moeten we m.i. rekening mee houden moesten we op een bepaald moment overstappen naar 'basisbereikbaarheid')*

Standpunten over het openbaar vervoer vloeien vaak voort uit individuele ervaringen of zijn vaak platitudes: 'Gelede bussen moeten uit het stadscentrum weg, want mijn dochter heeft er een klap van gekregen' (een politica) of: 'Het is met al die bussen niet meer te doen op de Bondgenotenlaan in Leuven, ik kom er niet meer graag' (een expert Verkeerskunde) *(waar de Bond er voor de zwakke weggebruiker op 15 jaar tijd net enorm op vooruit is gegaan, maar het staat tegenwoordig goed om kritiek te hebben op het aantal bussen dat er passeert, vermoedelijk net omdat er vandaag bijna enkel nog bussen en vrijwel geen auto's meer passeren).*

In repliek op de vraag om ook niet teveel te focussen op de kernen en het platteland niet te vergeten: 'oudere mensen zullen moeten beseffen dat ze beter op hun 60^{ste} kiezen om (terug) in de stad te gaan wonen, op een toegankelijke, bereikbare plaats, ipv te wachten tot hun 80^{ste}, wanneer ze moeten zeggen dat ze nergens meer geraken. Mentaliteitsverandering zal altijd nodig zijn.'

De Lijn zou eerst het aanbod aan openbaar vervoer moeten uittekenen vooraleer de concrete invulling van een nieuwe woonwijk gebeurt (model Freiburg). Maar daarna zouden er ook concrete garanties moeten komen, in beide richtingen: De Lijn engageert zich om de afgesproken OV-lijn ook effectief in te leggen, en het lokaal bestuur zorgt ervoor dat de invulling aan hoge dichtheid er komt.

Belangrijkste inzichten & ideeën

Er zullen qua openbaar vervoer keuzes gemaakt moeten worden. De klemtoon moet liggen op de verstedelijkte zones. De Lijn kan niet overal alles doen, ‘one size fits all’ gaat ook niet meer op. Ze moet inzetten op de potentieelhoudende assen, op verbinden en verzamelen, op het creëren van een ruggengraat met een maximale kwaliteit.

Frequentie en betrouwbaarheid zijn de sleutels tot succes.

Voor de ruimtelijke structuur zijn de corridors en de goed bediende knopen van groot belang. Dit aanbod moet een echt netwerk zijn, met knooppunten. Een gelaagd netwerk: IC tussen steden bovenaan, ontsluitend net onderaan en een laag daartussen. Die laag ontbreekt nu vaak. De frequentie van het aanbod en de capaciteit moet voldoende hoog zijn. Op dit vlak is er nog heel wat werk aan de winkel. De Lijn is nu op beide aspecten niet klaar voor een overstapmodel.

Een vertegenwoordiger van de NMBS merkte op dat dit makkelijk gezegd is, maar dat bvb. een hogere L-frequentie betekent dat de IC's zullen moeten wijken of omgekeerd. M.a.w. hogere frequentie betekent investeringen in bijkomende (spoor)capaciteit.

Ook de tangentiële assen maken deel uit van dit netwerk, er mag niet louter vanuit radiale assen gedacht worden. Het net moet meer opgebouwd worden vanuit de zijde van de attractiepool dan vanuit de zijde van de herkomst. De aanvoer naar deze ruggengraat kan basic zijn. Het ontsluiten van gebieden moet hierop louter een aanvulling zijn. Het bedienen van de afgelegen gebieden moet op een andere manier gebeuren dan met het klassieke OV, bv. deelfiets of –auto, taxi, inzet van vrijwilligers. Misschien moet basismobiliteit gewoon losgelaten worden. De lage bezettingen in deze gebieden maken het voor De Lijn niet leefbaar. Een polycentrisch Vlaanderen zal kansen bieden aan De Lijn om het aanbod efficiënter te organiseren.

In aansluiting hiermee: er moet sterk ingezet worden op gedeelde mobiliteit en co-modaliteit. De oplossing voor rurale gebieden zal vaak liggen in voortransport met andere vervoersmiddelen, bij voorkeur S en T (resp. Stappen en Trappen), maar ook de P (Privéwagen) mag niet vergeten worden (bv. als voortransport naar 1 goed gekozen “mini-hub” per rurale kern: liever 1 goed uitgebouwde halte met parkeerplaatsen, fietsenstalling, enkele deelfietsen, dan teveel haltes zonder voorzieningen); moet het STOP-principe in dat soort gebieden wel altijd gevolgd worden? Het inrichten en uitbouwen van de haltes wordt hierbij zeer belangrijk. Sommigen vonden dat deze alternatieven eerder een taak van de Vlaamse overheid zijn dan van De Lijn, die al taken genoeg heeft. In het algemeen is het belangrijk om de juiste modus op de juiste plaats in te zetten.

Er werd verschillende keren gepleit voor meer afstemming tussen de verschillende OV-maatschappijen (mobiliteitsbedrijven), bv. in het kader van deze mini-hubs. en ja, zelfs om terug te gaan naar één Belgische vervoermaatschappij.

Enkele minder mobiele waren het met de twee bovenstaande punten niet eens en vonden dat net in afgelegen gebieden de kwaliteit van het OV hoger moet zijn omdat het vaak de enige optie is. Voor hen is het overstapmodel ook geen goede keuze. Opmerking van een ruimtelijke planner was dat minder mobiele zelf ook best tijdig uitkijken naar alternatieve woonplekken, om toch zo zelfstandig mobiel mogelijk te blijven.

Stad en randgemeenten zitten vaak niet op dezelfde lijn. Is het niet beter om stadsagglomeraties, met groepering van middelen en een gezamenlijk belang, op te richten naar Frans voorbeeld (communités urbaines)? De Lijn moet dan ook wel vertegenwoordigd zijn in dit samenwerkingsverband. Of meer nog: moet Vlaanderen (of de provincie of de stedelijke regio) soms geen beslissingen nemen in de plaats van de lokale overheden (voor VVSG geen optie)?

De Lijn is nu vraagvolgend. Ze zou meer sturend moeten werken en proactiever moeten zijn. Hierbij sluit de stelling aan dat mobiliteit niet volgend mag zijn op ruimtelijke ordening. Van bij het begin moeten beide hand in hand gaan. Het aanbod / de OV-infrastructuur zou er voor de uitbreiding moeten zijn (maar hoe in overeenstemming brengen met kostenefficiëntie? – misschien door zélf inkomsten te halen uit vastgoedontwikkeling in de buurt van die hubs). De Lijn moet ook wel haar engagementen nakomen. Ze mag echter ook harder op tafel slaan om anderen engagementen te doen nakomen. Bij busverbindingen zal dit engagement altijd problematisch blijven, omdat een belofte (onder andere economische omstandigheden) zo makkelijk weer in te trekken is. Bij een tram (of trein) is dat anders, zie bv. Freiburg.

Er zit nog veel potentieel in het vervoer op middellange afstand. Dit wordt nu niet (goed) ingevuld: de verplaatsingen duren veel te lang. De core business van De Lijn zou zich op afstanden tussen de 3 en de 15 kilometer moeten situeren. Sommigen kijken hiervoor naar het gebruik van de infrastructuur van de NMBS, anderen vrezen dat dit te belastend zal zijn. De vertegenwoordiger van de NMBS was van mening dat er momenteel te veel parallel aanbod is.

Wat met steden die te groot zijn om enkel de ringweg rond de stad te bedienen, maar te klein zijn om vele (grote) bussen door het stadscentrum te sturen?, bv. Leuven, Mechelen, Hasselt, ...

Kunnen voor de bediening (van centrumsteden) kabelbaantjes of people movers geen oplossing zijn? De Lijn / Vlaanderen moet misschien wat creatiever voor de dag komen.



Slotbeschouwing

Ik stond ervan te kijken dat er zo'n **consensus** is over het feit dat **basismobiliteit** zoals we ze vandaag kennen **niet meer haalbaar of zelfs wenselijk** is. Er was grote unanimiteit over het feit dat De Lijn in haar bus- en tramaanbod **terug naar de essentie** moet. Die essentie ligt in de steden en in basisbereikbaarheid daartussen. Comodaliteit of gedeelde mobiliteit is de oplossing voor wat hier buiten valt.

De maatschappij is er klaar voor om naar basisbereikbaarheid over te stappen.

Op deze manier helpt De Lijn ook om de gewenste ruimtelijke structuur te realiseren. De ruimte is 40 jaar lang ge(de)structureerd op basis van autobereikbaarheid. De uitdagingen lijken groot, maar gespreid over opnieuw 40 jaar is er zeer veel mogelijk.

Uitdaging 2 – Duurzaam verplaatsen

Wat zijn de rollen van De Lijn voor het verduurzamen van personenvervoer? Wat betekent deze rol? Op welke rollen moet De Lijn het meest inzetten? De vier rollen waarvan we vertrekken zijn facilitator, expert-adviseur, uitvoerder-coördinator, regisseur.

De werkvorm is een rollengesprek: tafel waar op elke hoek een verschillende rol ligt. Deelnemers kiezen een hoek en gaan (onder begeleiding van gespreksbegeleider) vanuit deze rol met elkaar in gesprek. Bij het verlaten van deze tafel geeft elke deelnemer casinogewijs via een jeton aan wat volgens hem de meest belangrijke rol is waarop De Lijn dient in te zetten

Verloop van de dag

Onze werkvorm was een 'vrije' vorm. De deelnemers konden komen en gaan. Daardoor waren er soms discussies met een 10-tal, soms met slechts een paar mensen. Ook een 'eenzame' geïnteresseerde werd naar zijn mening gevraagd en verzocht een jeton in te zetten.

Bij aankomst kregen ze een jeton overhandigd, werd kort de werkwijze toegelicht en werden de deelnemers uitgenodigd het infobord te lezen. Als er een discussie gaande was kon men er steeds op inpikken. Het systeem met de jetons verplichtte de mensen om een keuze te maken, hetgeen positief was. De deelnemers werden ook uitgenodigd hun bemerkings, suggesties te noteren op een post-it die dan op het desbetreffend hoekpapier werd gekleefd en ook als inspiratie kon dienen voor de volgende deelnemers.

De sfeer was over het algemeen constructief en respectvol. Iedereen werd aangemoedigd zijn input te geven.

In totaal zetten 66 mensen een jeton in, sommigen passeerden meer dan eens om deel te nemen aan de discussie.

Algemeen organisatie:

- Was goed!
- Locatie meer centraal in Vlaanderen?
- Toegankelijkheid?

Enkele markante momenten

Hetgeen opviel was dat er toch een groot aantal deelnemers de werking, financiering, de totstandkoming van het openbaar vervoer, zoals dat vandaag wordt uitgevoerd door De Lijn in opdracht van de Vlaamse overheid, ... niet goed kennen. Zo was men meermaals niet op de hoogte van het feit dat we slechts de helft van de busexploitatie zelf uitvoeren.

Het zwaartepunt van de rol die men voor De Lijn ziet leggen de meeste deelnemers bij 'regisseur', daar waar De Lijn momenteel eerder expert/uitvoerder is.

Mensen hebben het gemakkelijk over grensoverschrijdend kijken, nationaal en internationaal maar ... In Vlaanderen zelf, over de provincies heen lukt het blijkbaar al niet.

In plaats van Vlaamse Vervoersmaatschappij evolueren we beter naar een Vlaamse **Mobiliteitsmaatschappij**.

Enkele opvallende uitspraken:

- 'de beste regisseurs waren voordien acteur'.
- 'De Lijn zou beter de NMBS aansturen in plaats van omgekeerd'

De 'resultaten'

Uitvoerder:	11
Expert:	5
Regisseur:	33
Facilitator:	12

Belangrijkste inzichten en ideeën

Bemerking vooraf: de inzichten liggen niet steeds in dezelfde lijn.

Algemeen: Nood aan overkoepelend orgaan als regisseur om onder meer de diverse modi op elkaar af te stemmen

Momenteel zijn er diverse spelers die mobiliteit en verplaatsingsmogelijkheden aanbieden, met diverse infokanalen waaronder websites. Er zou één overkoepelend orgaan moeten zijn dat dit alles integreert en op elkaar afstemt, niet noodzakelijk De Lijn dat dan slechts één van de spelers is. Die evolutie verloopt idealiter over de Vlaamse grenzen heen.

Iemand met een verplaatsingsbehoefte vindt best op één plaats een antwoord op zijn vraag, rekening houdend met een aantal criteria zoals bijvoorbeeld tijd, prijs, mindervalide, ... Dat moet ook in realtime, zodat men de gekozen modus kan afstemmen op bijvoorbeeld files, treinpannes, en dergelijke... Waarom zouden niet alle spelers hun gegevens algemeen ter beschikking stellen, zodat privéinitiatieven hier eventueel gebruik kunnen van maken en antwoorden aanbieden, bijvoorbeeld door middel van apps?

Daarnaast zijn multimodale knooppunten meer en meer aan de orde, hetgeen ook beter zou zijn vanuit het oogpunt dat verplaatsingen vaak ketenverplaatsingen zijn.

De Lijn als expert moet keuzen (durven) maken en die dingen die ze doet goed doen **Op gemeentelijk vlak**

De Lijn kan een basispakket openbaar vervoer aanbieden. Dat bevat datgene wat volgens haar expertise ideaal is voor een gemeente of cluster van gemeenten. Daarop zouden de gemeenten dan kunnen voortbouwen met andere modi of ook De Lijn, waarvoor zij dan zelf de touwtjes in handen hebben. Momenteel is het vaak te nemen of te laten, hetgeen niet alleen onaangenaam is maar ook niet afgestemd op de wensen en de noden van de inwoners die de gemeenten zelf toch het best kennen.

Algemeen

In vraag stellen:

- lange afstandsvervoer: daar zijn treinen voor!
- mindervalidenvervoer: er zijn andere spelers die een betere service leveren.
- buitengebieden, vroeg en laat: beter met taxi?

Meer transparantie en inspraak in keuzes.

Sommige rollen opsplitsen in plaats van nu groeperen

Naar het voorbeeld van Wallonië: SRWT overkoepelend enerzijds en exploitatiemaatschappijen anderzijds. De Lijn staat voor/doet alles, hetgeen verwarring scheidt. Duidelijker onderscheid tussen verantwoordelijkheden en rollen kan ook voor De Lijn een meerwaarde betekenen.

Het is wellicht een goed idee om de exploitatie los te koppelen van de provinciegrenzen.

Ruimtelijke ordening

De Lijn dient een grotere rol te spelen op het vlak van ruimtelijke ordening. Hiervoor moet De Lijn reeds bij de start van nieuwe initiatieven mee rond de tafel gaan zitten. (De Lijn wordt uitgenodigd maar daagt niet op...). Zoiets werkt in twee richtingen: de ontwikkelaar kan het openbaar vervoersaanbod mee opnemen in zijn verdere traject en De Lijn kan anticiperen en met deze nieuwe ontwikkelingen reeds rekening houden bij bijvoorbeeld nieuwe tramlijnen.

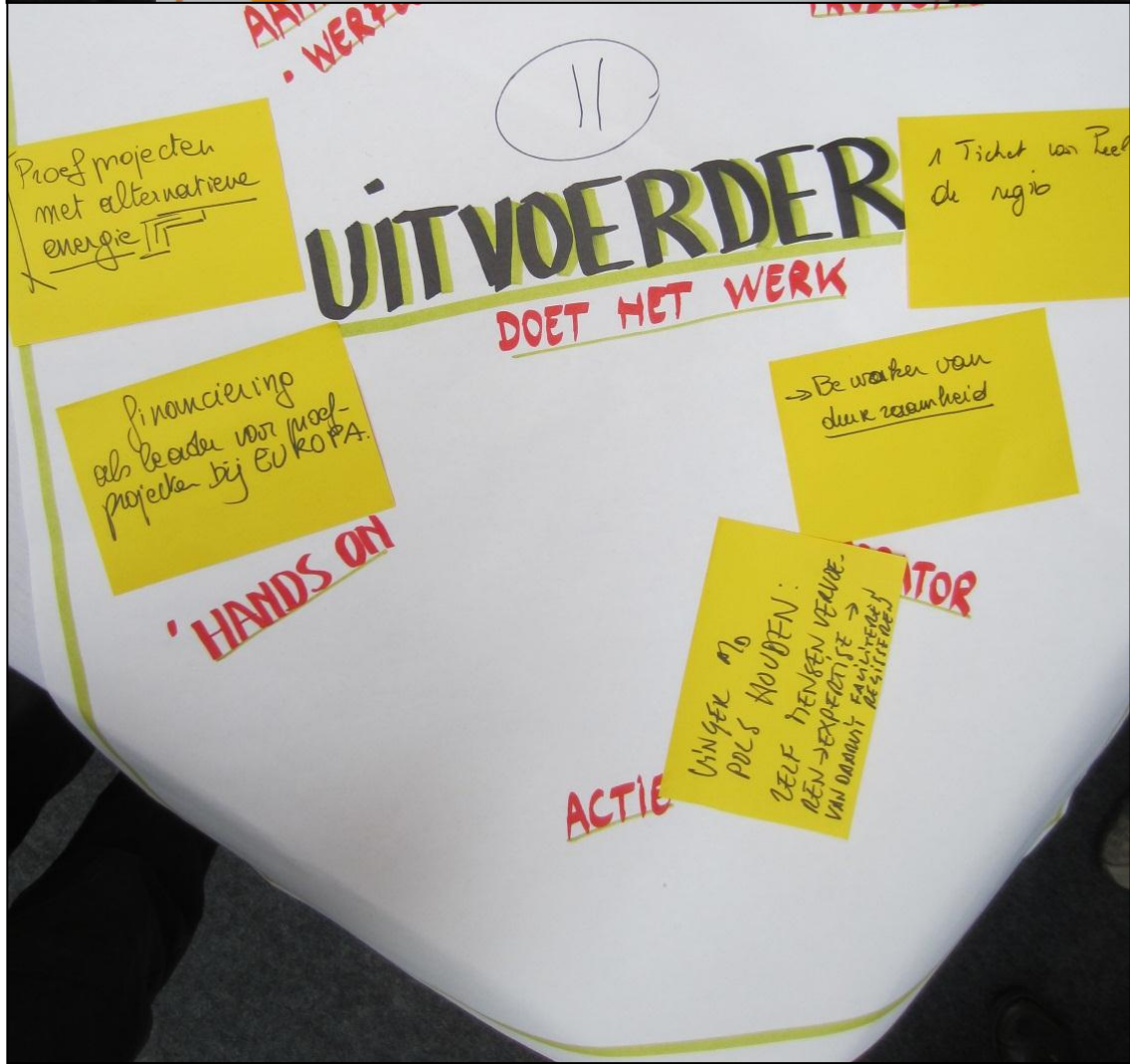
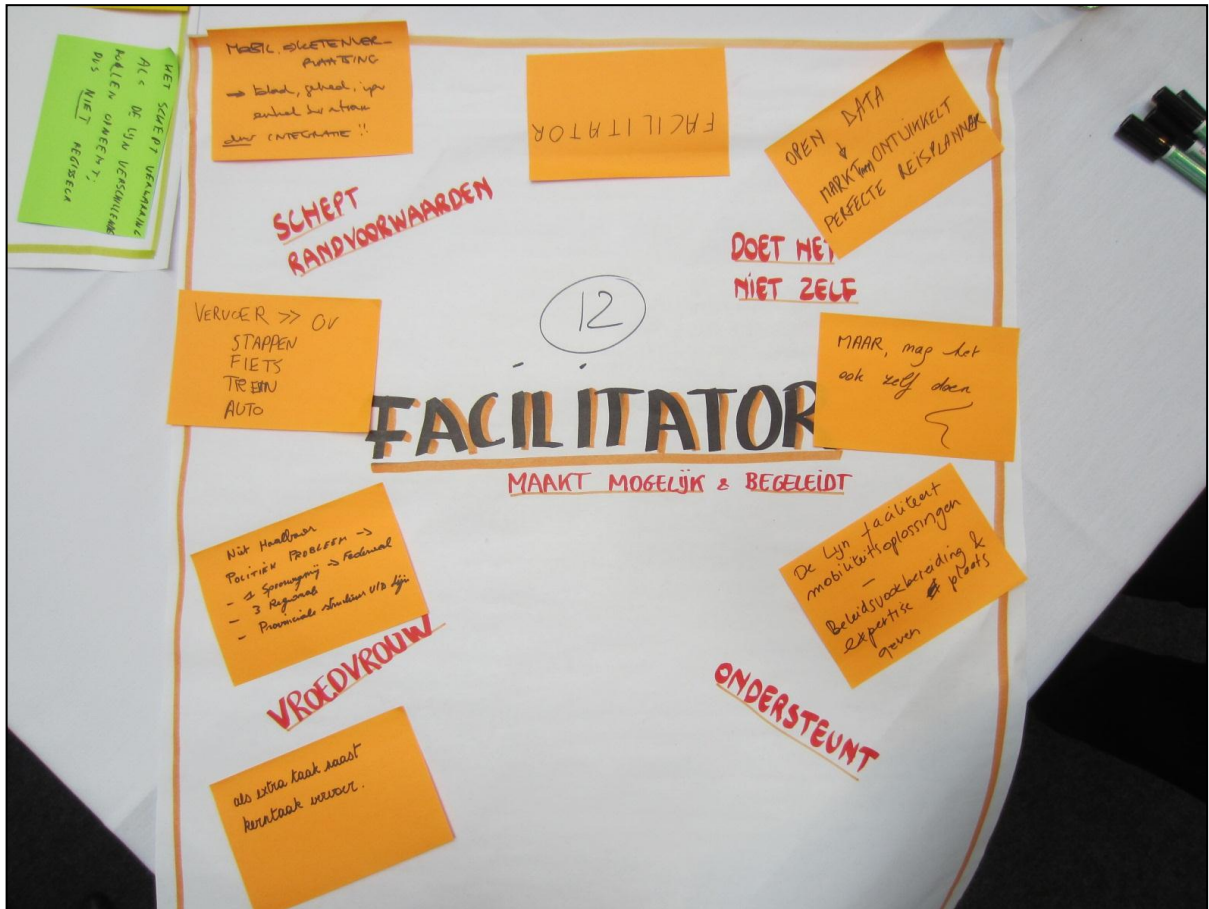
Duurzaamheid

De Lijn promoot duurzaam verplaatsen maar in hoever is De Lijn zelf duurzaam? De Lijn kan bijvoorbeeld meer meewerken aan (Europese) projecten rond alternatieve energie.

Slotbeschouwing

De rol van De Lijn in duurzaam verplaatsen zag men veelal als 'regisseur'. Dit valt wel te nuanceren: er is een duidelijke behoefte aan integratie en aan één regisseur met betrekking tot alles wat mobiliteit aangaat, maar dat hoeft niet noodzakelijk De Lijn te zijn.

Foto's met de inzet op de vier diverse rollen van De Lijn







Uitdaging 3 – Basisbereikbaarheid of basismobiliteit?

Op deze werkplek stonden de twee concepten basisbereikbaarheid en basismobiliteit tegenover elkaar (gevisualiseerd via speelmat/stratenplan en playmobielfiguurtjes). De deelnemers krijgen als startopdracht: 'De mannetjes moeten ergens raken: hoe brengt De Lijn ze naar hun eindbestemming via het betreffende concept?' Op basis van deze ruimtelijke opstelling wisselen beide tafels argumentaties voor en tegen met elkaar uit. Tot slot geven ze hun voorkeur aan.

Verloop van de dag

Het was de hele dag heel druk aan deze werkplek.

Over de hele dag verspreid hebben we ongeveer een 8-tal sessies gehad met ongeveer 65 à 70 deelnemers. De sessies duurden vrij lang (van 15' tot 60') en mondden altijd vrij snel uit in een debat.

Na de infodouche maakten alle deelnemers – op 1 na – de expliciete keuze voor Basisbereikbaarheid (verder BB). Dit had tot gevolg dat de tafel met de opstelling van BB altijd druk bezocht was. Eens rond de tafel, ontstond er bijna altijd een soort debat.

De busjes, autootjes en dergelijke werden zo goed als nooit gebruikt om een verplaatsing op de kaart te maken. De ruimtelijk-visuele opstelling was dus zeer bevorderend voor de discussie, maar niet voor de bedoelde spelvorm.

Zodra zich een 6-tal personen op onze stand bevonden, startten we telkens een nieuwe sessie. Terwijl die aan het debatteren waren rond de tafel, stroomden nog mensen toe. Aanvankelijk deden we deze mensen dan wachten tot er opnieuw een 6-tal deelnemers waren. Dit had dan wel tot gevolg dat we na een kwartiertje aan de eerste groep moesten vragen om hun debat verder te zetten naast de stand. We begonnen dan met een nieuwe groep op, maar toch bleven de eersten er ook nog rondhangen. Dat maakte soms dat de groepen wat te groot werden. Op den duur hebben we bij de tafel met opstelling BM een paar halten weggenomen (zodat het ook BB werd) zodat we met 2 groepen tegelijk konden werken.

Later op de dag, sloten mensen zich gewoon aan bij een actief groepje. Zo groeide een groepje van aanvankelijk 4 tot 6 personen meestal uit tot 8, 9 of 10 mensen.

In deze werkplek hebben we beiden gefungeerd als moderator. Er was te veel volk en het was te druk om de taakverdeling moderator/verslaggever aan te houden.

Het was ook heel intensief. Constant focussen op de inhoud, de groep aan de gang houden, een vraag in de groep gooien als het gesprek begon te stranden, het gesprek bijsturen als 1 persoon teveel domineerde, de groep bij het onderwerp houden, ...

De meerderheid van de deelnemers waren mensen met een sterke affiniteit met mobiliteit en/of OV in het bijzonder. De meesten hadden dan ook een duidelijke visie omtrent dit onderwerp. Er was dus kennis en passie aanwezig en net deze mix leidde soms tot pittige, maar ook lange sessies.

Enkele markante momenten

- **Alle OV gratis** want de kosten die De Lijn moet maken om de reizigers te laten betalen (Re-TiBo, netwerk lijnwinkels, ...) staan niet in verhouding tot de inkomsten. Eventueel zouden we

kunnen werken met een mobiliteitsbelasting voor alle burgers en met die middelen OV financieren.

- **Jongere** (rationeel en beheerst): we moeten **afstappen van idee dat we met de bus iedereen kunnen bereiken** of dat de bus overal kan komen.
Senior (emotioneel en fanatiek) : ouderen moeten kunnen blijven wonen waar zij verkiezen en ze moeten zich kunnen blijven verplaatsen en dan moet er een bus ter beschikking zijn.
- De eerste taak van OV is om te **verbinden**, de tweede taak is **verzamelen** en de derde om te **ontsluiten**

Belangrijkste inzichten & ideeën

Basisbereikbaarheid is populair – Basismobiliteit is passé.

BB wordt meestal gezien als 'een andere invulling van BM'. De meesten zijn het er over eens dat BM niet langer houdbaar is en te duur is.

We zien een andere invulling van BM vooral in landelijke gebieden.

Er werd zo goed als niet gediscussieerd over de centrumzone (gele zone).

Iedereen is het erover eens dat er in het centrum meer haltes + hoge frequenties moeten zijn. In landelijk gebied daarentegen moeten er minder haltes komen en moeten de mensen gestimuleerd worden om zelf tot aan deze OV-haltes te gaan. Dan kunnen ze door gebruik te maken van verschillende modi (fiets, auto, taxi, buurtbus, belbus,).

De weinige haltes in het landelijke gebied bevinden zich op de trajecten van de aanvoerlijnen naar het centrum en moeten goed uitgebouwd zijn (parking, fietsaccommodaties,). Vanaf daar moet er via overstap vlot met het OV naar het centrum gereisd kunnen worden.

In de debatten kwam naar voor dat deze overstappen vlot en betrouwbaar moeten zijn, inclusief ideale overstapinfrastructuur. De deelnemers vonden het verder belangrijk dat het OV-aanbod in het landelijk gebied toch voldoet aan bepaalde kwaliteitsnormen (frequentie) zodat er wel een vooraf gekende garantie is op openbaar vervoer.

Samengevat: **in landelijk gebied een degelijk uitgewerkte aanvoer naar multimodale knooppunten die met gegarandeerde frequenties bediend worden door het openbaar vervoer** zodat men ook daar ruimtelijk structurerend kan werken.

Sterke corridors uitbouwen (leesbaar net) en daar goede aanvoer naar voorzien. Of : **kwaliteitsvolle basisstructuur met daarbovenop structuur voor aanvoer.**

In landelijk gebied **goede aanvoermogelijkheden naar de haltes** voorzien.

De Lijn heeft daar een regisseursrol in, maar moet het daarom niet allemaal zelf uitvoeren. Ze kan daar partners voor zoeken, want de eerste taak van De Lijn blijft het aanbod op de grote assen.

BB + aandacht voor deelgemeenten. De fusie van gemeenten werd herhaalde keren aangehaald als oorzaak van de hogere status van de steden en de verloedering van de deelgemeenten.

De **bereikbaarheid van de deelgemeenten blijft belangrijk**. Zij moeten kunnen blijven deelnemen aan het sociale leven.

De Lijn moet er in eerste instantie zijn voor mensen die geen alternatief hebben.

De Lijn moet aandacht hebben voor de noden van enkele specifieke doelgroepen: senioren, mensen met een beperking, mensen met een lager inkomen, ...

Functie / rol De Lijn

De Lijn heeft een maatschappelijke functie die ze echter op de meest economische manier moet invullen.

De functie van De Lijn is het economische, voldoen aan de grote vervoersvraag. De sociale functie mag niet vergeten worden, maar is niet uitsluitende een taak voor De Lijn. De oplossing kan schuilen in samenwerken met andere partners



De Lijn is meer dan bussen. De Lijn moet evolueren naar een mobiliteitsbedrijf. Nu is ze te veel een busmaatschappij. Variatie en integratie tegelijkertijd realiseren.

- De Lijn moet een regisseurrol houden. Afhankelijk van gebied komt daar ook nog de uitvoerderrol bij (steden, grote assen, hoge frequenties, snelheid, veel reizigers).

Woonbeleid speelt een belangrijke rol. Er moet een mentaliteitswijziging komen. Mensen moeten **gaan wonen waar mobiliteit is en niet omgekeerd**. De mentaliteit moet zijn dat mensen meer nadenken over de plaats waar ze gaan wonen en werken. Als een 80-plusser geen 200 m meer kan stappen naar een halte, dan moet die misschien overwegen om naar het centrum te verhuizen in plaats van te eisen dat De Lijn zijn individueel probleem oplost.

Eén vervoerbewijs voor alle modi (fietsstalling, carpoolparking, bus, tram,)

Korte slotbeschouwing

We constateerden een grote kloof tussen jong en oud

De jongeren bekijken alles eerder economisch (snelheid, flexibiliteit, multimodaal) en hebben een globale kijk. De Lijn moet partners zoeken.

De senioren houden heel sterk vast aan de sociale functie, zijn daarbij heel star en niet bereid om globaal te denken. Zij zijn eerder van mening dat De Lijn alles moet oplossen.

Persoonlijk ben ik wat geschrokken van de kloof tussen beide en het gebrek aan bereidheid om mekaar te vinden. Vooral de senioren waren heel hardnekkig.

Er is **geen éénduidig antwoord op de vraag 'BM of BB?'** Er zijn zoveel verschillende meningen, visies en insteken. Zelfs experts raken het niet eens met elkaar. En het is niet evident om tot een consensus te komen. Het is een beleidskeuze voor de hoogste politieke niveaus. Daar moeten dan de harde knopen doorgemaakt worden.

Economisch versus sociaal. Iedereen is het er over eens dat De Lijn economisch en efficiënt moet werken. Tegelijk blijft er een uitdrukkelijke roep om het sociale luik niet te vergeten (senioren, minder-mobielen, gehandicapten, toegankelijkheid).

Geen consensus over de invulling van de rol van het openbaar vervoer in landelijk gebied en van het sociale luik

Er is een duidelijke consensus over de taak van De Lijn in de steden. De belangrijkste discussie (en het deel waar de moeilijkste keuzen zullen moeten gemaakt worden) is de toekomstige invulling van het openbaar vervoersaanbod buiten de steden.

Men vreest dat het sociale komt te vervallen bij de toekomstige invulling van BB en dat mensen uit de boot gaan vallen. Omtrent openbaar vervoer in landelijk gebied en het sociale luik (hoever gaan we daarin ?) is geen consensus. Daar moeten we op focussen en een duidelijke visie rond ontwikkelen. Daar ligt een uitdaging.



Uitdaging 4 – Connectiviteit

Verloop van de dag

Werkvorm: gezelschapsspel.

Spelbord: Op de tafel liggen opdrachtkaarten, fotokaartjes van de verschillende vervoersmodi en blanco 'schakelkaarten'. Op de tafel liggen (1) afbeeldingen van fiets, voetganger, (deel)auto, trein, bus, tram (2) beginpunt en eindbestemming, (3) een stapeltje verschillende soorten 'schakelkaarten' die de deelnemers zelf kunnen invullen, en (4) een stapeltje opdrachtkaarten.

Er zijn schakelkaarten in 4 verschillende kleuren.

Elke kleur verwijst naar een categorie:

- Blauw = Technologie
- Groen = Informatie over het totaaltraject en relevante plaatsen langs dit traject (urban navigation)
- Wit = Bus- en tramgebruikers (crowdsourcing)
- Rood = Infrastructuur

De deelnemers vormen groepjes van 3 tot 6 personen. Zij trekken blindelings een opdrachtkaart. Deze opdrachtkaart houdt telkens een verplaatsing in van punt A naar punt B (deur-tot-deur), gekoppeld aan een specifieke situatie en met een aantal randvoorwaarden.

De groep kiest ook ze een 7-tal blanco schakelkaarten. Zij bepalen zelf welke kleuren ze kiezen.

Elke groep probeert met behulp van de fotokaartjes het vervoertraject van de opdracht uit te beelden. De

kaartjes vormen een schakelketting van punt A naar punt B. Van zodra zij op problemen stuiten (vb ontbrekende schakel) of ideeën hebben om de verplaatsing op één of andere manier te optimaliseren, dan kan er gediscussieerd worden over mogelijke oplossingen en aanvullingen. De oplossingen kun-



nen ingevuld worden op de blanco schakelkaartjes, waarna deze gebruikt worden om de schakelketting tussen punt A en punt B te vervolmaken.

Aantal deelnemers:

Spel 1: 6 deelnemers
 Spel 2: 7 deelnemers
 Spel 3: 4 deelnemers
 Spel 4: 6 deelnemers
 Spel 5: 6 deelnemers
 Spel 6: 3 deelnemers
 Spel 7: 3 deelnemers

Verloop

Het spel verliep niet altijd volgens de spelregels. Het leggen van de kaarten bleek bij alle groepjes snel bijzaak te zijn. Wel leidden de opdrachtkaarten tot levendige en relevante discussies, Herhaaldelijk werd de link met eigen ervaringen en soortgelijke situaties gelegd. Niet met de bedoeling te klagen, wel om de materie en dus ook de discussie zo concreet mogelijk te maken. Pijnpunten werden aangehaald, verbeteringen werden voorgesteld en best practises toegelicht.. Dit leidde dan weer tot brainstormen over innovatieve oplossingen en maatregelen en over de rol van De Lijn in het geheel. ..

Belangrijkste inzichten & ideeën

Opvallend is dat iedereen het erover eens is dat De Lijn een schakel in een groter geheel is. Een belangrijke schakel weliswaar, maar niemand verwacht van De Lijn dat zij een totaaloplossing brengt voor alle verplaatsingsbehoeften. Er wordt wel verwacht dat De Lijn haar aanbod afstemt op andere vervoermodi En omgekeerd.

Frequente, gemakkelijke en vooral betrouwbare aansluitingen zijn een must. Als je alleen maar naar één vervoermodus kijkt, is het vaak zo dat die geen volledige oplossing biedt voor de verplaatsing. Dan wordt het de auto omdat er geen ander alternatief zou zijn. Die attitude moet anders. We moeten leren kijken naar het geheel van vervoersmodi en er de combinatie uitpikken die voor die specifieke behoefte het best past. Bus en trein liggen voor de hand, maar ook bus in combinatie met (deel)fiets, tram & carpoolen, bus en bedrijfspendel, bus en deeltaxi, tram en deelauto... Maar dit kan alleen als De Lijn bij het uitbouwen van haar aanbod rekening houdt met die andere modi en er daadwerkelijk rekening mee houdt. De Lijn moet niet alleen inzien dat ze een schakel in een groter geheel is, maar er ook naar handelen.

Alle deelnemers staan wel huiverig tegenover overstappen. Overstappen brengt stress mee en doet mensen afhaken. Enerzijds betekent overstappen nog te vaak tijdverlies, anderzijds is het vooral de onduidelijkheid/onzekerheid die voor stress zorgt. Vooral als het om een overstap tussen verschillende vervoermodi gaat. Ook als die modi eigenlijk best complementair zijn. In de eerste plaats moeten de overstappen organisatorisch comfortabel zijn (zie hoger). Maar de overstapmogelijkheden moeten ook duidelijk kenbaar gemaakt worden op een laagdrempelige, makkelijk toegankelijke manier.

Dit kan enkel door complementaire initiatieven als één geheel aan te bieden. Niet gefragmenteerd met eigen communicatiekanalen, eigen tariefinformatie, specifieke dienstregelingen. Info op verschillende informatiepunten, tickets kopen in verschillende verkooppunten, zelf alles uitpuzzelen... het is te

verwarrend. Vandaar dat er ontzettend snel en met veel overtuiging moet ingezet worden op geïntegreerde informatie- en verkoopkanalen. In alle groepen bleef men terugkomen op geïntegreerde informatie en één vervoerbewijs voor diverse modi.

Ideeën om connectiviteit te stimuleren en complementaire alternatieven duidelijker in de verf te zetten:

- De Lijn-abonnees kunnen een fiets huren aan voordeeltarief
- Korting op (vouw)fiets, gekoppeld aan OV-abonnement (zie TEC)
- Realtime-informatie aan halte en op voertuig, liefst gelinkt met info over aansluitende bussen & treinen
- Signaletica/bewegwijzering aan trein- en busstations en grotere haltes, zodat je makkelijk weet waar je aansluitende bus of het fietsverhuurpunt vindt.
- Omgevingsplannen aan haltes met dezelfde info
- Bangkok: netplan metro op achterkant vervoerbewijs
- OV-gps -> die meest comfortabele vervoerketting aanraadt of de goedkoopste of minste overstappen of...
- Intelligente netplannen: digitaal: klikken op lijn of halte en er verschijnt bijkomende detailinformatie: niet alleen over De Lijn, maar alle vervoersmogelijkheden in omgeving, aangevuld met praktische informatie genre 'verwarmde wachtinfrastuctuur, cafetaria, ...'. Deze netplannen ook via vb touch screens aan haltes voorzien
- Naast complexe netplannen ook eenvoudige netplannen (cfr London Underground) aanbieden (zou ook kunnen via systeem intelligente netkaart, die start met eenvoudige netkaart en bij elke klik meer informatie geeft)
- Multimodale infopunten niet alleen digitaal voorzien, maar ook infopunten waar persoonlijk contact mogelijk is -> advies op maat, maar dan breed
- Bij overstappunten bagagekarretje voorzien
- Fietsen moeten mee kunnen op bus, trein, tram
- Systeem fietstaxi's opstarten (cfr Frankfurt)
- TOV-biljet uitbreiden naar andere steden of als aansluiting op eerste/laatste rit, als aansluitende lijn nog niet/niet meer rijdt -> telefoonnummer taxi afficheren aan haltes
- SMS-ticket voor gecombineerd gebruik bus & fiets
- Systeem beltaxi
- In landelijke gebieden minderhaltes, maar die er zijn goed uitbouwen met deelfietsen, P+R, afspraken rond deeltaxi's met lokale taxibedrijven, enz
- Idee Frankrijk: community: reizigers waarschuwen elkaar via Twitter: trein heeft vertraging / busrit xx zit vol, beter op volgende wachten / ik kom aan in station Y en heb bagage bij , wie kan mij helpen die op mijn bestemming te krijgen / enz
- Werkruimte /WIFI aanbieden op voertuig, wachtruimtes, ...
- Halteaankondiging op voertuig

Enkele markante momenten

Meest markante uitspraak: 'Info naar de reiziger zou overbodig moeten zijn'. Kijk naar London Underground: zeer hoge frequentie / beperkt aantal lijnen / effectief knooppuntennetwerk. Je hebt alleen een plannetje nodig over waar de metrostations zijn. De rest is kinderspel.'

Uitdaging 5 en 6 – Dienstverlening en aangenaam verplaatsen

Wat kan De Lijn doen ter verbetering van veiligheid, regelmaat, verplaatsingstijd, snelheid, frequentie, informatie, reiscomfort, betaalgemak, mede-eigenaarschap van tram- en busgebruiker?

De deelnemers posten kort en krachtig hun input op twee type muren: ideeënmuur en klagmuur.

Ideeënmuur

Fundamenten

- Bus vertrekt echt 'stipt' en NIET 5 min te vroeg
- Multimodaliteit: onder andere uw fiets meenemen op de bus (systeem van fietsenrekken,...) cfr. buitenlandse voorbeelden
- Transparanter + open bedrijfscultuur (*nvdr: niks met aangenaam verplaatsen te maken*)
- Voor- en natrajecten op trein/bus/tram beter afstemmen door alternatieven als bluebike, vélo, cambio,... vooral beter te communiceren
- Basis = informeren: bv. gebruik van public address door de chauffeurs voor boodschappen aan de reizigers (bv. doorschuiven, bij onvoorziene omstandigheden,...)
- Frequentie -> doorstroming -> tijdswinst -> minder
- Integratie van tickets voor verschillende OV-modi (trein/tram/bus) én fietsdeel/autodeel/ bagage cfr. Bremerkarte
- Zorgen voor voldoende capaciteit -> niemand zit graag op een overvolle bus -> zolang dit probleem niet opgelost is, zullen mensen de auto blijven nemen
- (tusseliggende) wachtplaatsen voor de chauffeurs, om weer "op schema" te rijden
- Verkeerslichtenbeïnvloeding voor bus & tram
- Oppassen met "knooppunten" bij voor- en natrajecten -> mensen die er een treinrit hebben opzitten en nadien nog tweemaal moeten overstappen, raken ontmoedigd
- Doorstroming doorstroming doorstroming (ifv betrouwbaarheid en snelheid)
- Vrije bus- en trambanen
- Goed reinigen
- Toegankelijke voertuigen en haltes

Bakstenen

- Prijsintegratie met andere vervoersvormen
- Duidelijke halte-aankondiging op de bus + multimodale mogelijkheden en verbindingen -> via tv-schermen (zoals al in beperkte mate op MIVB) -> ook via auditieve aankondiging voor mensen met visuele beperkingen (vele vbn in Verenigd Koninkrijk)
- Voldoende bagageruimte voorzien
- Gegarandeerde verplaatsing aanbieden (los van plaats, tijdstip,...) in samenwerking met NMBS, taxi,...
- Visuele en auditieve halte-aankondiging
- Juiste informatie in alle omstandigheden
- Comfort & uitstraling
- Bus en tram mogen best chique zijn -> Tram & bus = standing
- Integratie ticketsystemen met MIVB, TEC, NMBS
- Duidelijke communicatie online en offline (oa Mobib?)
- Meer uniformiteit tussen de verschillende entiteiten
- Aangenaam om te gebruiken, ook voor de niet-gebruiker (instaphoogte, milieu)
- Vriendelijk personeel, chauffeurs aangenaam in omgang
- Vervoermiddel = modern en aangenaam



- Het is heel belangrijk dat zoveel mogelijk mensen De Lijn als aangenaam ervaren (zowel gebruikers als niet-gebruikers). Heel wat mensen klagen over te veel en te grote bussen in centra. Is het niet mogelijk om een model te ontwikkelen dat grote bussen buiten de centra blijven en als het nodig is kleinere bussen in het centrum?
- Drempel verlagen voor niet-gebruikers (soort gps?), zodat je duidelijk weet wat, waar, wanneer en in real-time kunt checken en niet op voorhand op je computer moet zitten kijken
- Elke doelgroep moet een volwaardig beroep kunnen doen op De Lijn, ook mensen met mobiliteitsproblemen
- Meer rolstoelplaatsen in belbus en bus
- Bussen die naar de stelplaats rijden, zouden ook reizigers moeten meenemen.... Gebeurt dikwijls niet -> zonde
- Geurverspreider op bus via luchtcirculatie
- Geen reservatieplicht voor rolstoelgebruikers meer
- Belbussen meer flexibel inzetten voor sociale en culturele bestemmingen
- Drempelvrije instap is leuk voor iedereen
- Overstapmodel niet voor alle reizigers aangewezen
- Klantvriendelijke middelen (verschillende) voor personen met een handicap om plaatsen te reserveren, telefonisch maar ook online
- Mobiliteitsgemeenschapswachten (NMBS + De Lijn) -> voor assistentie, bagage,...
- Gastheer/-dame op bus die mensen verwelkomt, doorstroming faciliteert, info verstrekt,...
- Info over volgende halte ook op bus (cfr metro, trein)
- Gemeenten, De Lijn en verenigingen voor mensen met mobiliteitsproblemen moeten werken aan de toegankelijkheid van de perrons
- De Lijn-gps: geen plannen en uitzoeken vooraf, begin- en eindpunt en de gps neemt u op sleeptouw

- Duidelijke info over reisweg OP bus/tram -> reistijd? Wanneer afstappen?
- Reservatieregels versoepelen voor aangepaste voertuigen rolstoelgebruikers
- Integratie vervoerbewijzen over verschillende maatschappijen heen
- Voldoende autoparkings ter hoogte van bus- en tramstelplaatsen
- Sociale puntbestemmingen invoeren: woonzorgcentra, dienstencentra, voorzieningen,...
- Halteaankondiging op voertuig!

Bezetting

- De Lijn draagt bij aan participatie en sociaal contact -> lijnen voorzien!
- eerst basismobiliteit en als er geld over is, kan de moderne luxe volgen
- de Lijnwinkels worden mobiliteitsloket / infobalie IN het stationsgebouw NMBS waar info aangeboden wordt rond ALLE modi (te voet, fiets, carsharing, bus, tram, trein)
- wifi-hotspot: gratis voor reizigers die ticket hebben aangeschaft
- beeldschermen met regionale informatie
- aankoop kaarten op bus/tram voorzien
- betere service wat betreft reserveren van plaatsen voor mensen met een mobiliteitsprobleem, vooral snelle aansluiting voor reserveren en gebruik
- belangrijke stations aangenamer maken om verloren tijd te spenderen: bv wifi, warmte in winter bij vertraging treinen,...
- lederen zetels, cocoon zoals in de auto
- bij wijziging van haltes wordt tegenwoordig enkel verwezen naar website ipv aan de halte zelf -> niet iedereen heeft iPhone of iets dergelijks bij

Behang

- wat meer vrolijke gezichten in de bus
- aangename bussen: verlichting (loungy), design – net zoals bij auto's, bussen even trendy inrichten en zo verkopen, na cycle chic, commute chic
- P&R = snelle bussen
- Ook een (bel)bus voor wie 's avonds werkt
- Één betaalmiddel voor verschillende maatschappijen
- Koffiebar in de tram
- Betaalautomaat in de tram
- Busbestuurders coachen tot mobiliteitsmeesters die advies & assistentie geven voor de "twijfelende" reiziger
- Je zou je plaats in een bus of tram moeten kunnen reserveren
- Werken op de bus, muziek beluisteren,... dat kan als ik wifi had

Klaagmuur:

- Overstappen is niet voor iedereen makkelijk / haalbaar -> vraagt tijd en verzekerde aansluiting
- Geen informatie aan de halte omtrent duurtijd stop volgende bus of tram, vooral als deze (vaak) vertraging hebben.... Én ik wil/heb geen smartphone (of ik ben te oud of arm of toerist)
- De kusttram is vaak overbezet... met morrende bejaarden vooral die kwaad zijn als je opstapt met een buggy met kind... vakantie? Respect?
- Mobiliteitskaart = 1 kaart zonder abonnement, geldig bij De Lijn, metro, cambio, Vélo,...
- Vaak te weinig capaciteit op spitsmomenten = overvolle bussen -> niet aangenaam
- Volle bus of tram? Rijden vaak voorbij de halte zonder boe of ba -> niet kunnen
- Bussen zijn onvoldoende geschikt voor buggy en/of kleine kinderen
- De Lijn sluit bepaalde doelgroepen uit (bv gebruikers scootmobielen) = een schande

- Kan je comfortabel reizen met de bus als je niet kan zitten?
- Opvolging van klachten kan beter -> verschil tussen entiteiten
- Medereizigers die op alles klagen: stiptheid, niet-gewenste medereizigers, het weer
- Belang van nachtbusen in het weekend: zullen pas succes hebben als het aanbod voldoende ruim en frequent is -> dus ipv nachtbusen af te schaffen, zou men deze moeten uitbreiden
- 65-plussers uit Brussel en de Brusselse rand moeten momenteel 3 abonnementen kopen om zich in Brussel te verplaatsen, een geïntegreerd abonnement zou de oplossing zijn, misschien met Mobib als drager
- Reservatietijd voor personen met een handicap
- Transparantie ivm toegankelijke stadsnetten
- Tariefintegratie bus, trein,... laat te lang op zich wachten
- Het overstapmodel is voor heel wat ouderen een drempel om het OV verder te gebruiken, vooral voor zij die al iets minder mobiel zijn, is het vaak onmogelijk om de volgende verbinding te halen
- Infopanelen aan de halte = foute of onvolledige info -> verliezen elke functie = onzekerheid
- Vlaanderen kent, in tegenstelling tot de ons omringende landen, geen doorstromingsbeleid – daardoor zit ik te lang op de bus
- Waarom een zwartwit-regeling voor de scootmobiel, beter vooraf aangekondigd en overgangmaatregel (mensen hebben dit soms vooraf gekocht en dan bericht dat ze niet meer worden toegelaten op De Lijn)
- Blijven werken aan klantvriendelijkheid buschauffeurs
- Plaats aan de halte voor rolstoelgebruiker komt niet overeen met deur van de tram
- Carpool-parkings voorzien aan bus- en tramhaltes
- HELP nieuwe kusttram aub dringend
- Blinden en slechtzienden zitten bij voorkeur vooraan bij de chauffeur, te kleine pictogram voor plaatsaanduiding en mentaliteit andere reizigers vereist een sensibilisering cfr boetes MIVB
- Realtime-doorkomsten bus super om de betrouwbaarheid te verhogen
- Ouderen zitten op hun honger en vragen concrete info over Mobib en de invoering ervan, duidelijke info, desnoods persoonlijk gegeven, is noodzakelijk!
- Ik moet rechtstaan – ik wil werken op de bus!
- Waarom moeten blinden en slechtzienden (met blindegeleidehond) verplicht vooraan instappen op bus?
- Geen inspraak van stadsbestuur, eenzijdige beslissingen van De Lijn
- De Vlaamse regering en De Lijn kunnen het niet maken om de VN-resolutie wat betreft mensen met een handicap te negeren



Uitdaging 7 - De virtuele lijn













Informatie en communicatie: wat moeten we online/virtueel aanbieden? Wat zijn de prioriteiten waarop De Lijn moet focussen?

Twitterwall (staat in de buurt van de ideeënmuur).

Mensen kunnen hun input direct tweeten via #virtuelelijn, of hun input via 140 tekens ingeven op een papertje. Een animator tikt dit in voor hen via een smartphone.

De deelnemers konden ook twitteren via de hash #DLdenkmee.

Deze werkhoeft heeft niet echt gewerkt. We kregen slechts een beperkt aantal tweets binnen.

	@jorrelava 04 June 2013 16:11 Stream - [Show tweet] @marksandersDOP het vel van de beer nog niet verkopen #DLDenkmee
	@KAURI_BE 04 June 2013 16:25 Stream - [Show tweet] #DLDenkmee rode draad in slotbeschouwing stakeholders overleg#DL:afstappen van eiland denken. Call for #smart collaboration.
	@hbamps 04 June 2013 16:29 Stream - [Show tweet] Er is een duidelijk verband tussen ruimte en mobiliteit. De Lijn kan/moet meer vraagsturend zijn. Slotsessie #DLDenkMee
	@hbamps 04 June 2013 16:37 Stream - [Show tweet] @De_andere_Kris ziet een jongensdroom in vervulling gaan reporter zijn #DLDenkMee DL moet meer dan een busmstschij een mobiliteitsmschij zijn
	@AstridHulhoven 04 June 2013 16:38 Stream - [Show tweet] #DLdenkmee op studieruis naar Hannover binnenkort ;-)?
	@hbamps 04 June 2013 16:40 Stream - [Show tweet] De beste regisseur zijn ook acteur geweest... De kaarten liggen dus goed voor De Lijn! Slotsessie #DLDenkMee #delijn #levuur
	@hbamps 04 June 2013 16:59 Stream - [Show tweet] #DLDenkMee R. Kesteloot: Dit stakeholderforum organiseren, werd soms ingeschat als een risico. Maar erg blij, we moesten dit doen! #levuur
	@Kris10Vermoesen 04 June 2013 17:01 Stream - [Show tweet] We moeten bij De Lijn nog transparanter worden, zegt Roger Kesteloot #DLDenkMee
	@stefsteyaert 04 June 2013 17:02 Stream - [Show tweet] #DLdenkmee Job well done. Dank aan #Levuur vanwege Roger Kesteloot, CEO De Lijn
	@thornzandroses 04 June 2013 17:37 Stream - [Show tweet] RT @AstridHulhoven: #DLdenkmee connectiviteit: gegarandeerde aansluiting met 5 minuten speling geeft zekerheid, ik weet dat ik 5' reserve h...
	@thornzandroses 04 June 2013 17:37 Stream - [Show tweet] RT @BrouwersKarin: #DLDenkMee basisbereikbaarheid ipv basismobiliteit, in buitengebied minder maar beter uitgebouwde intermodale haltes.
	@thornzandroses 04 June 2013 17:38 Stream - [Show tweet] RT @hbamps: #DLDenkMee R. Kesteloot: Dit stakeholderforum organiseren, werd soms ingeschat als een risico. Maar erg blij, we moesten dit do...

Uitdaging 8 – Gemeenten als partner

Verloop van de dag

In de **voormiddag** werden **6 terreinen** naar voor geschoven waarop gemeenten en De Lijn nauwer kunnen samenwerken: multimodaal aanbod, netontwikkeling, kennis en gegevens uitwisselen, infrastructuur, financiering en duurzaamheid.

In de **namiddag** hebben we deze 6 thema's verder **uitgediept** in kleine gespreksgroepjes. Gemiddeld hadden we een 7-tal deelnemers per gesprek. Dit waren geen 'unieke' deelnemers. Enkele deelnemers bleven plakken voor een aantal thema's. Dit maakte de diversiteit aan ideeën wat beperkter. Door de korte duur van de sessies was het niet haalbaar om iedereen zich te laten voorstellen. Achteraf gezien was dit voor de moderator wel handig geweest om het gesprek wat meer te kunnen leiden. Bij een bepaald idee hadden we dan expliciet aan een andere stakeholdergroep kunnen vragen hoe zij erover dachten (bijvoorbeeld input gemeente versus provincie, of senioren ten opzichte van werknemers, ...).

De beschikbare tijd per groepsgesprek bleek te kort. Bedoeling was om de deelnemers eerst per twee een vragenlijst te laten overlopen, om deze nadien plenair te bespreken. Na de eerste sessie stelden we vast dat dit niet haalbaar was. We moesten het plenaire gesprek afronden nog voor de discussie goed en wel was begonnen. We besloten daarom om meteen plenair te gaan. Op die manier konden we de beschikbare tijd ten volle benutten. Alleen zorgde deze werkvorm dan weer voor minder creativiteit in de groep. De deelnemers bleven vaak bij één idee hangen. Bijvoorbeeld, bij het samenwerkingsdomein infrastructuur opperde iemand terecht het idee om te werken aan toegankelijke haltes. Maar ondanks de pogingen van de moderator om de groep verder te laten nadenken over andere samenwerkingsmogelijkheden, bleven andere ideeën uit.

We hebben een goede en constructieve sfeer ervaren. Ook al was niet iedereen altijd van dezelfde mening, toch liet iedereen elkaar over het algemeen uitspreken en was er begrip voor elkaars opinie. De deelnemers waren geëngageerd, positief en enthousiast. Ondanks het tijdsgebrek is er heel wat nuttige input geleverd.

Opvallend was dat de deelnemers het makkelijker vonden om aan te geven wat De Lijn moest doen om beter samen te werken dan wat de bijdrage van de gemeenten kon zijn. Op die vraag kwamen er minder ideeën en voorstellen. Al was iedereen het er wel over eens dat er langs beide kanten verbetering mogelijk was.

Enkele markante momenten

Tijdens de discussie over netontwikkeling lanceerde een deelnemer de vraag '**moet De Lijn dan regisseur zijn of niet?**'. Er viel een korte stilte. Je zag mensen denken. De meningen waren verdeeld. Sommigen zagen deze rol inderdaad voor De Lijn, anderen dan weer voor de gemeente of voor de provincie.

Opvallend was ook het meningsverschil over **hoe ver participatie moet gaan**. Eén deelnemer was voorstander van participatie tot op het niveau van de inwoners. Om te bepalen wat de mobiliteitsnoden binnen een gemeente zijn en hoe het openbaar vervoer binnen een gemeente moet georganiseerd worden, moest je volgens hem tot bij de inwoners gaan. Door middel van het organiseren van

een infomoment waarop je duizenden mensen bevrageet en input laat geven. Niet het gemeentebestuur, maar de inwoners zelf kennen de behoeften het beste. De deelnemers die gemeenten vertegenwoordigden, waren hier minder voor te vinden. Iemand bracht in dat het niet de bedoeling kan zijn dat je een aanbod verandert voor één iemand of enkele personen. Het moet gaan om structurele noden, structurele vragen (die bovendien niet altijd voor één gemeente zijn, maar vaak regio-overschrijdend). En daar zou het gemeentebestuur dan nog altijd de aangewezen partner voor participatie zijn. Om aan te geven dat vergaande participatie niet altijd werkt, werd het Fochplein in Leuven aangehaald. Het oorspronkelijke ontwerp werd daarbij afgevoerd, omdat dit niet goed werd bevonden door de bevolking. Het ontwerp werd gewijzigd, het plein is klaar, maar niemand is tevreden en men spreekt over 'het plein van de gemiste kans'.

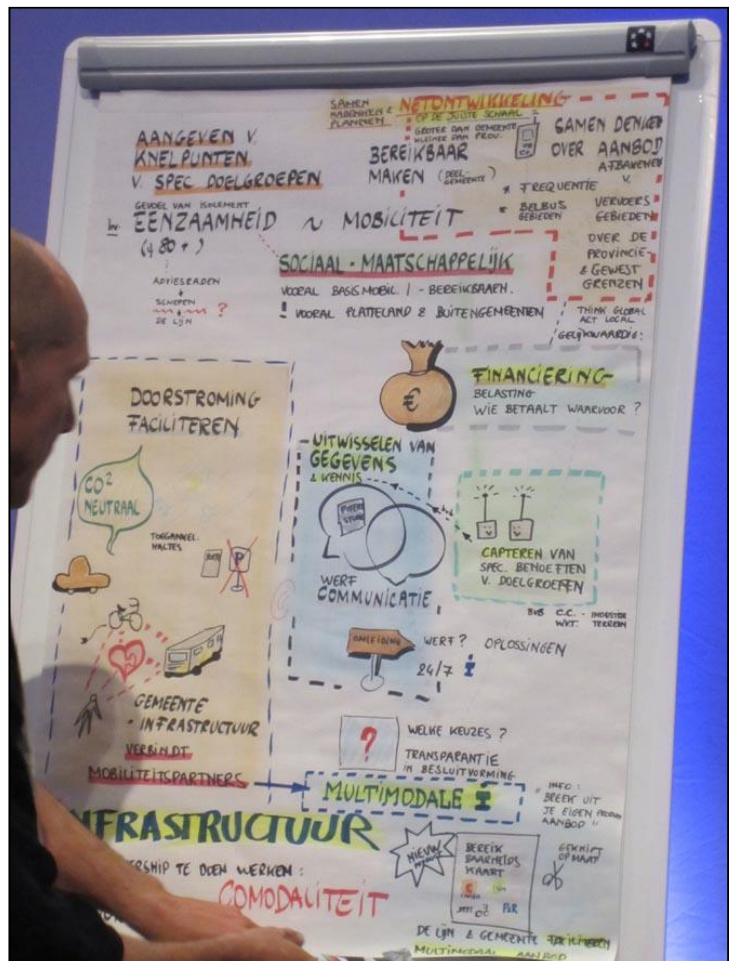
Belangrijkste inzichten & ideeën

Twee verbeteringen liepen als een rode draad doorheen de zes gespreksgroepen en kwamen dus voortdurend opnieuw ter sprake.

Een gemeente moet verder leren kijken dan haar eigen grenzen: (inter)regionale belang. De Lijn moet leren denken over de provinciegrenzen heen.

Veel deelnemers gaven aan dat de vervoersvragen vaak provincie-overschrijdend zijn. Aanbod moet daarom georganiseerd worden, los van de provinciegrenzen en ingegeven door ruimtelijke ontwikkelingen en bestaande of nieuwe vervoersstromen. Iemand verwoordde het als 'grenzen zijn statisch, maar noden evolueren'. De Lijn moet daarop inspelen en doet dit tot op heden te weinig. Een andere deelnemer zei dat dit startte bij de gemeente: het is het gemeentebestuur dat tijdig naar De Lijn moet stappen 'Dit is een nieuwe ruimtelijke ontwikkeling. Dit zal een nieuwe vervoersvraag zijn.' En zo samen kijken wat de mogelijkheden zijn.

Daarnaast werd ook een aantal keer benadrukt dat het gemeentelijk belang niet altijd strookt met het regionaal belang. Een lijn aanpassen in een bepaalde gemeente zou goed zijn voor die inwoners, maar zou voor de inwoners van de omliggende gemeenten een achteruitgang kunnen betekenen. Het is als gemeente belangrijk om altijd het gemeenschappelijk belang altijd voor ogen te houden.



Communicatie kan veel oplossen (en niet alleen omdat de verslaggever op de dienst communicatie werkt)

Het was doorheen de sessies heel duidelijk dat de verstandhouding tussen gemeenten en De Lijn niet overall goed zit. De gemeenten hebben het gevoel dat De Lijn onvoldoende communiceert, niet-transparant is en steeds met voorstellen afkomt die te nemen of te laten zijn of lijken.

Gemeenten willen geen rapport met cijfers maar willen betrokken worden bij de gegevensverzameling op zich. Gemeenten willen geen kant en klaar voorstel. Ze willen betrokken worden in het ontwikkelingsproces van een project. Zo kunnen ze kennis opbouwen en zou er volgens hen ook meer draagvlak ontstaan voor een project.

In de communicatie vragen gemeentebesturen ons eigenlijk om op een kinderlijk eenvoudige manier onze zaken uit te leggen. De uitleg die we geven is te technisch. Voor ons evidente zaken, zijn voor hen 'Chinees'. Ze stellen voor om te visualiseren, om niet via technische argumenten uit te leggen waarom iets niet kan. Bijvoorbeeld, een gemeente snapt niet wat een tijdswinst van vijf minuten door het aanleggen van een busbaan of door verkeerslichtenbeïnvloeding voor ons eigenlijk betekent. Voor hen gaat dit over 'maar vijf minuten'. Of ze snappen niet dat 5 minuten extra rijtijd voor ons veel verschil kan maken.

Hoe dit te doen? Daar was iedereen het over eens. Los van de formele procedures met elkaar praten. Niet formeel, maar informeel. Want het probleem dat we nu hebben is net dat alles te formeel loopt. Ze willen volwaardige partners worden. Dit moet in twee richtingen werken: zowel wij als zij nemen de telefoon om elkaar te informeren. Ook zij moeten ons proactief informeren, bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen.

Naast deze twee krijtlijnen, waren er **nog enkele interessante inzichten en ideeën** (iets meer dan 7, maar wij hadden dan ook verschillende terreinen waarvoor ideeën konden gegeven worden):

- Netplan multimodaal maken: ook parkings, autodelen, fietsvoorzieningen, ...
- Sociaal-maatschappelijke rol van De Lijn: het is toch wel aan De Lijn om vereenzaming mee tegen te gaan. Ook ouderen van het platteland moeten de kans krijgen om een sociaal leven te onderhouden.
- De gemeente ziet weinig rol voor zichzelf in de samenwerking op het vlak van financiering, onder andere door de huidige budgettaire situatie. Ook het verschil tussen kleinere gemeenten en steden werd aangehaald. Financiering op gemeentelijk niveau is moeilijk: als de gemeente aanbod zou financieren, dan zou De Lijn moeten leveren wat gevraagd wordt. Maar daar zit je weer met het spanningsveld gemeente versus regio. Gemeente A betaalt om een bepaalde lijn te krijgen. Gemeenten B en C betalen niet mee, maar kunnen wel mee profiteren van de nieuwe lijn.
- De Lijn krijgt een budget voor het vervoer van mindervaliden. Een voorstel was om dit budget niet aan De Lijn te geven, maar aan de mindervaliden zelf. Zij kunnen dan zelf beslissen hoe ze zich het beste verplaatsen. Efficiënte besteding van de middelen.
- Maken van een boekje met tips en voorbeelden voor gemeenten (adviserende rol van De Lijn). Bijvoorbeeld over de uitrusting van de haltes.
- Oprichten van een mobiliteitsteam waarin De Lijn partner is maar geen regisseur. Ook voor de gemeente is de regisseursrol niet weggelegd.
- Financiering via sponsoring
- Budget dat De Lijn spendeert aan haar aanbod in een gemeente koppelen aan voorwaarden, zoals bijvoorbeeld doorstromingsmaatregelen doorvoeren.

- Waarom investeren in gemeenten die niet pro-OV zijn? Als de gemeente niet mee wil, middelen besteden in gemeenten waar er wel een grote samenwerkingsbereidheid is.
- Geld van de parkeervondsen laten doorstromen naar het openbaar vervoer.
- Subsidiëring voor nieuwe functies aan haltes



Korte slotbeschouwing

We houden een goed gevoel over aan onze workshop. We denken dat we al op een heel simpele manier de verstandhouding tussen De Lijn en de gemeenten een stukje hebben kunnen verbeteren: namelijk door open, eenvoudig en duidelijk te communiceren. De stakeholdersdag en het hele voorafgaande traject waren daar zeker al goede voorbeelden van.

Eén kanttekening daarbij: Wij hebben vanuit De Lijn al een eerste stap naar openheid en volwaardig partnerschap gezet. Maar het is belangrijk dat de gemeenten dezelfde mentaliteitsswitch maken. In de gesprekken hebben wij veel verbetervoorstellen voor De Lijn gekregen, maar relatief weinig voor de gemeenten. Dat laat ons vermoeden dat het soms nog een iets te eenzijdig verhaal is. Misschien verder uit te werken met de VVSG?

Uitdaging 9 – De juiste prijs

In totaal vonden 3 sessies van een uur plaats: 10u30 (met 7 deelnemers) – 11u45 (met 9 deelnemers) – 14u (met 14 deelnemers)

Algemeen verloop

De eerste sessie begon een beetje aarzelend. Zowel voor ons als voor de deelnemers was het wat zoeken. De tweede sessie was met 9 creatieve en constructieve deelnemers de meest interessante qua denkpistes en inzichten. Tijdens deze sessie merkten we ook al de kruisbestuiving tussen de verschillende sessies. Deelnemers hadden al deelgenomen aan andere sessies en hielden inzichten en argumenten uit die sessies in hun achterhoofd bij het uitwerken van prijsformules en de brainstorm over mogelijke factoren die daar deel van zouden kunnen uitmaken.

De derde sessie was met 14 deelnemers (en een aantal geïnteresseerde toeschouwers) de grootste groep wat het meteen ook moeilijker maakte om dieper in te gaan op de argumenten die aangebracht werden. Ook wel een creatieve groep, al was het aantal nieuwe inzichten – mede doordat ze de derde in de rij waren – hier iets minder groot.

Uitgangspunt

De basisvraag die beantwoord moest worden bij het opstellen van een tariefformule is de doelstelling van De Lijn, met andere woorden is er al dan niet sprake van een ‘sociale’ doelstelling. En zo ja, in welke mate?

Belangrijkste inzichten & ideeën

Kost van openbaar vervoer

Alle deelnemers waren het erover eens dat de kostprijs van het openbaar vervoer enorm hoog is en dat deze slechts voor een stuk(je) kan gedekt worden door de inkomsten uit vervoersontvangsten. Dat de overheid mee moet betalen in de basisdienstverlening, staat voor de deelnemers niet ter discussie. Wel worden er mogelijkheden aangehaald voor extra financiering, door bijvoorbeeld werkgevers mee te laten betalen voor het aanbod, door inkomsten uit rekeningrijden te investeren in het openbaar vervoer, door het budget van De Lijnte delen met de gemeenten zodat zij meer aangemoedigd worden om te investeren in openbaar-vervoerprojecten op hun grondgebied.

De vraag waar we ons in de sessies op gefocust hebben is welk aandeel de reizigers moeten betalen en welke elementen daarin meespelen, in combinatie met het gewicht ervan.

Sociale correcties

Alle groepen waren het erover eens dat sociale correcties nodig zijn. Hierbij benadrukte men heel erg de noodzaak van de juiste sociale correcties, meer bepaald op basis van inkomen en niet op leeftijd. Inkomen moet hierbij niet strikt geïnterpreteerd worden als de maandelijkse inkomsten die mensen hebben, maar hun ‘welvaart’ oftewel hun volledige financiële situatie. Iemand met een laag inkomen die een eigen woning, auto... heeft en geen leningen moet afbetalen kan bijvoorbeeld beter instaan voor de kost van een vervoerbewijs dan iemand die op papier een hoger inkomen heeft maar een huis moet huren, schulden heeft, enz...

Uitzondering op de regel die ook systematisch terugkwam waren de jongeren: bij hen moet leeftijd wel een criterium zijn om lagere tarieven te hanteren. Naast het feit dat de financiële situatie van de ouders niet noodzakelijk van toepassing is op de kinderen, is het bij jongeren heel belangrijk om, met behulp van een toegankelijk/lager tarief de drempel naar het openbaar vervoer te verlagen & op die manier alvast een verplaatsingsgewoonte aan te leren, in de hoop dat ‘jong geleerd oud gedaan’ is.

Het prijsvoordeel voor bepaalde doelgroepen mag echter niet ten koste gaan van andere duurzame modi! (STOP-principe – bijvoorbeeld gratis vervoer voor studenten in Leuven mag er niet toe leiden dat de fiets wordt vervangen door de bus).



Prijs als instrument voor mentaliteitswijziging

Zeker bij jongeren, maar ook bij andere doelgroepen, kan prijs gebruikt worden om een mentaliteitswijziging te bewerkstelligen.

De bedoeling moet steeds zijn om de overstap uit de auto te bewerkstelligen. Daarom moet er ook een aantrekkelijke prijs zijn voor keuzereizigers.

Basisprijs, + en -

Naast sociale correcties, die de prijs voor sommige doelgroepen verlagen, zijn er ook factoren op basis waarvan hogere tarieven kunnen gehanteerd worden. Hierbij wordt vaak verwezen naar snelheid, frequentie & amplitude, en extra comfort. Meer betalen dus voor snellere verbindingen, frequentere bussen en trams, nachtvervoer,...

Prijsfactoren

Factoren die vaak meegenomen worden bij het opstellen van prijsformules zijn spits/dal, afstand (prijs/km), type lijn, omgeving (stedelijk versus landelijk), verplaatsingsmotief (woon-werk versus recreatief), reistijd (in vergelijking met de auto = benchmark), frequentie van gebruik (abonnementen versus biljetten)

Een paar voorbeelden van formules

- Tarief = $(0,3 * \text{afstand}) + (0,1 * \text{commerciële snelheid}) + (0,2 * \text{piek/dal}) + (0,2 * \text{gebruiksfrequentie}) + (0,2 * \text{sociale correctie op basis van inkomen})$
- Tarief = 20% reële kost (kostprijs openbaar vervoer) + 50% dienstverlening + 30% sociale correcties
- Prijs = $f(\text{kost auto})$ bv kost/km + een sociale correctie
- Prijs = verhouding reistijd bus / reistijd auto x sociale correctie

Randvoorwaarden

Doorheen alle mogelijke factoren komen bij de deelnemers toch ook wel een aantal randvoorwaarden naar boven, die niet direct een invloed hebben op het tarief zelf maar voor reizigers wel belangrijk zijn.

- Pleidooi voor eenvoudige, transparante tariefsystemen zodat reizigers niet verdrinken in een wirwar van mogelijke formules, vervoerbewijzen, ...
- Gebruiksgemak aankoop & gebruik vervoerbewijzen

- Integratie & afspraken met andere openbaar-vervoeraanbieders
- Het belang van comodaliteit, de combinatie met andere modi

De opmerkelijkste/opvallendste quotes & voorstellen

- Resultaatsverbintenissen naar reizigers: als de bus/tram > 20' te laat op zijn bestemming is, is de rit gratis (reizigers krijgen hun geld terug).
- Capaciteitsproblemen: als het voertuig volzet is en de reiziger niet met de bus mee kan krijgt hij daarvoor een vergoeding
- Belang van het juiste voertuig op de juiste plaats: 'Mensen aan de halte oppikken met een Porsche kost meer dan met een bus/tram'
- Als de kosten te hoog zijn, is er geen juiste prijs mogelijk. Het is belangrijk om door efficiëntieverbetering de kosten te drukken.

Bij hoogfrequent aanbod kan je besparen op communicatie: je moet niet communiceren wanneer er een bus/tram komt. Ze rijden doorlopend.

Uitdaging 10 – Een wendbare organisatie

Gegeven alles wat er werd gezegd en wat De Lijn idealiter in de toekomst adequaat zou willen realiseren: wat betekent dit voor de manier waarop De Lijn zich intern zou kunnen organiseren? Welke soort mensen zouden er dan idealiter bij De Lijn werken (welke competenties heeft De Lijn nodig)? Welke bouwstenen hebben we dus nodig?

Het was niet de bedoeling om hier met externe stakeholders reeds voorstellen tot een nieuwe organisatiestructuur uit te tekenen. De focus lag op het olijsten/verzamen van mogelijke 'bouwstenen' die volgens de stakeholders nodig zijn, zonder hiermee al te beginnen bouwen, laat staan reeds een 'bouwstijl' te bepalen.

De werkvorm is een droomkamer. We vertrekken vanuit de gewenste situatie (en dus niet vanuit de huidige organisatiestructuur). We visualiseren de bouwstenen (via het beschrijven van dozen) die nodig zijn, en leggen deze symbolisch op een pallet. Het is dus niet de bedoeling reeds te beginnen bouwen.

Omdat het belangrijk was dat deelnemers reeds een eerste verwerking van de uitdagingen achter de kiezen hebben, startte deze werkvorm om 13.30u.

Verloop van de dag

Er werden ongeveer 20 à 25 'bouwstenen' beschreven met suggesties voor de interne organisatie van De Lijn.

Sommige deelnemers vonden dit een moeilijke opdracht. Niet iedereen voelde zich geroepen om hier een bijdrage te leveren.

Sommigen gingen heel zorgvuldig, bedachtzaam tewerk.

Belangrijkste inzichten & ideeën

- Meer rekening houden met 'organische' vervoersgebieden dan met toevallige structuren (bijv. provincie of stad).
- Meer op gemeentelijk vlak ageren. Gemeenten er bij betrekken, om advies vragen,...
- De medewerkers van De Lijn moeten zich meer integreren in externe netwerken (bijvoorbeeld op gemeentelijk vlak). Men verwacht dat wij vlugger naar buiten gaan voor advies, communicatie,...

Korte slotbeschouwing

Zeker een nuttige oefening. Het publiek was wellicht niet een doorsnede van de modale Vlaamse populatie maar bestond eerder uit mensen die veel op beleidsniveau met een of andere vorm van mobiliteit bezig zijn.

Zo heeft er niemand gezegd dat hij als competentie 'vriendelijke' chauffeurs wil???

Hieronder de bouwstenen die de deelnemers achterlieten

Organisatie

- Naar een meer lokale organisatie-structuur waar beslissen, uitvoeren en financieren in 1 orgaan zit
- versus: coördineren van het openbaar-vervoeraanbod. Binnen dit kader ruimte laten aan andere uitvoerders
- 1 visie, 1 cultuur
- Uniformiteit van processen, criteria en aanpak voor gans Vlaanderen. Niet gehinderd door structuren
- Afschaffen provinciale indeling van De Lijn
- Evolueren naar samenwerkingsverbanden op intergemeentelijk, stadsgewestelijk, interprovinciaal of agglomeratieniveau
- Wendbare structuren
- Projectmatig werken
- Mogelijkheid tot financiële inbreng van de burger
- Performantere belbuswerking
- Performantere samenwerking met de taxisector
- Sterkere planologische studiedienst
- Competentiecel funding & financing



Procedure & processen

- Regels & procedures staan in functie van kwaliteit & service
- Werkprocesvereenvoudigers aan het werk zetten zoals bij Colruyt
- Menselijke regels
- Aangepaste backoffice-systemen
- Informatica in functie van socialere aanpak

Stakeholdermanagement

- Open participatieve structuren die een volwaardig inbreng toelaten, die niet beperkt blijft tot de officiële overlegmomenten
- Structurele inspraak van verschillende gebruikersgroepen
- Participatie van doel- en belangengroepen
- Samenspraak en samenwerking in functie van een geïntegreerd vervoersysteem
- Luisterbereidheid en open communicatie
- Overlegprocessen met verschillende partners
- Dialoog met steden, gemeenten & burgers
- Samenspraak

Competenties & vaardigheden

- Klantgerichtheid – aandacht voor het individu
- Conflicthantering
- Samenwerken met anderen
- Creativiteit
- Gebruik maken van wat al bestaat
- Communicatie- en informatievaardigheden
- Betrokken zijn bij de mobiliteitskwesties in je eigen gemeente

Governance

- Transparantie
 - o Duidelijke criteria voor de lokale politiek en bouwpromotoren
 - o Werknemers
 - o Klanten
 - o Samenwerking met andere mobiliteitsbedrijven



Uitdaging 11 – Het Europese verhaal

Hoe moet De Lijn zich voorbereiden op de verdere liberalisering van de publieke transportsector (richtlijn 1370)?

De werkvorm is een stellingenspel.

Op de vloer wordt een grote 7-puntenschaal aangebracht (+/- 5 meter lang), met aanduiding van alle cijfers, grote streep voor 1, 4 en 7. Op een flap verklaring van de nummers:

- 1 = helemaal oneens
- 4 = neutraal
- 7 = helemaal eens

Geen stoelen, op een flip hangen de bladeren klaar met 3 à 4 scherpe stellingen over de liberalisering van de publieke transportsector en de positie/strategie die De Lijn hiertegenover moet aannemen/volgen.

Verloop van de dag

Van het thema "het Europese verhaal" vonden 7 sessies plaats. Per sessie werd de deelnemers een van de volgende stellingen voorgelegd:

- De Lijn moet bij Europa ijveren voor het behoud van de bestaande 50/50 verhouding in de uitvoering van geregelde vervoersdiensten tussen een publieke operator en privé operatoren.
- Als EU het stads- en streekvervoer verder liberaliseert, dan stopt De Lijn volledig als publieke operator met het zelf uitvoeren van de geregelde vervoersdiensten. De Lijn richt zich enkel op beleidsvoorbereiding en planning
- Als de EU het stads- en streekvervoer verder liberaliseert, dan kiest De Lijn ervoor om zich om te vormen tot een vervoersautoriteit. Zij zal dan de concurrentie stimuleren door het aanbod openbaar vervoer in Vlaanderen in te delen in stedelijke en regionale concessies. Elke concessie wordt door De Lijn aanbesteed en exclusief vergund aan 1 private operator

Tussen de 45 en de 52 deelnemers namen aan de sessies deel. Dit laatste cijfer is inclusief de voorbijgangers die observeerden en dan in de loop van de sessie mee wilden debatteren. Sommige deelnemers vonden het dermate interessant dat zij aan 2 sessies deelnamen. Het aantal verschillende deelnemers schommelt tussen 38 en 43. Alle types stakeholders, met uitzondering van de syndicale organisaties, namen deel aan de sessies.

Het opstarten van de sessies verliep zeer vlot. Het bleek wel belangrijk niet teveel uitleg in de diepte te verstrekken over de Europese verordening, omdat dit aanleiding gaf tot eerder technische discussies over de inhoud van begrippen, maar daarentegen duidelijk de focus op de voorgelegde principiële stelling te leggen.

De interesse om deel te nemen was ruim aanwezig. Voor veel deelnemers, waaronder ook leden van de raad van Bestuur, was het Europese luik ook een 'eye opener' en zodoende ook vernieuwend en verfrissend om over te debatteren.

Bij het opstarten van de sessies was er nog enige schroom om standpunten in te nemen maar zodra de moderator het debat opende en de deelnemers het woord verleende leidde dit meteen tot zeer geanimeerde discussies. Opmerkelijk hierbij was de zeer correcte houding van de deelnemers die luisterden naar elkaar en elkaar lieten uitpraten.

Enkele markante momenten

De vergelijking van de geplande liberalisering met het verhaal van de steenkoolmijnen. Vermijden dat liberalisering ertoe leidt dat de overheid /De Lijn zich tevreden moeten stellen met het exploiteren van de verlieslatende ondergrond terwijl de privésector zich kan storten op het opzetten van lucratieve projecten op de waardevolle bovenlaag.

Laten we a.u.b. geen nieuw NMBS-debacle creëren door kennis, planning en exploitatie volledig van elkaar los te koppelen.

Het huidige consensusmodel 50/50: voor mij niet meer dan een gewapende vrede zonder prikkels, zonder uitdagingen.

Vlaanderen is al maar speldenkop groot. Verdere opsplitsing van het aanbod in concessies kan enkel leiden tot verder verval van de kwaliteit.

Belangrijkste inzichten & ideeën

De geponeerde stellingen zijn slechts kapstukken om de discussie op gang te brengen. Ook al kiest een deelnemer voor een bepaalde stelling, dan nog blijkt uit de discussie al zeer snel dat men toch niet 100% wil gaan voor wat er in de stelling omschreven wordt maar er heel wat randvoorwaarden en criteria aan gekoppeld worden. Zeer vaak maken deelnemers een foute associatie en wordt liberalisering verward met privatisering, winstbejag en volledige deregulering.

Wat duidelijk naar voor komt uit alle sessies: quasi niemand wil gaan voor een model waarbij De Lijn in de uitvoering geen enkele rol meer vervult. Expertise ter beschikking stellen bij beleidsvoorbereiding en planning of optreden als vervoersautoriteit wordt steeds gekoppeld aan concrete kennis op het terrein. Niet op het terrein actief zijn leidt tot een ontzettend snelle verarming van de kennis. Anderen in naam en voor rekening van De Lijn in haar rol van non-operator/vervoersautoriteit deze kennis laten vergaren wordt als te kostenintensief en inefficiënt ervaren.



De wijze waarop De Lijn in de exploitatie actief moet zijn? Slechts uitermate zelden wordt geponeerd dat alles moet blijven zoals het is. Er is duidelijk marge voor een verschuiving in het percentage van de uitvoering dat De Lijn voor haar rekening neemt ten voordele van private operatoren. Wel komt steeds terug dat de betrokkenheid in de uitvoering zeer belangrijk is. De wijze waarop kan verschillen: zelf gaan voor het meest commerciële deel van het aanbod of kiezen voor het minder attractieve deel, om de gebruiker de garantie te bieden dat ook dit luik kwalitatief wordt uitgebouwd? De meningen variëren. Een zeer goede insteek die werd gedaan was deze van de spiegelbeeldfunctie. Zorgen dat je vertegenwoordigd bent in alle segmenten en alle typegebieden (zij het op kleine schaal) om goed de vinger aan de pols te houden.

Meer uitdagingen en medeverantwoordelijkheid van privéoperatoren met betrekking tot klantentevredenheid, inkomsten en marktaandeel aan de zijde van de uitvoering? Hier is men zeker niet op tegen op voorwaarde dat een duidelijk kader wordt bepaald en dat dit niet ten koste van de kwaliteit voor de klant gaat. De globale mening hierover is dat er zowel in het algemeen beleid als binnen het contractueel kader hierover duidelijke, meetbare en opvolgbare afspraken worden vastgelegd. Wat de deelnemers niet nastreven is het werken met concessies pur sang waar het risico aan de zijde van de concessiehouder ligt en de kwaliteit daardoor mogelijk in het gedrang komt. Kwaliteit is voor de stakeholders die we ontmoet hebben essentieel! Kiezen voor concessies is een sprong in het duister voor De Lijn en de overheid en wordt als een brug te ver aangezien.

Verschillende uitvoerders op het terrein? Voor veel deelnemers aan de sessies is het niet duidelijk dat de regel 50/50 een regel is die nu ook al gehanteerd wordt voor de uitvoering. Verhogen van het percentage ten voordele van privéoperator kan op voorwaarde dat de branding, kwaliteit en prijs eenduidig zijn en het voor de klant één netwerk is en blijft.

Liberalisering mag niet tot gevolg hebben dat de invulling van het aanbod op het terrein aan kwaliteit inboet.

Verdere liberalisering en de vorm waarin deze ook zal worden doorgevoerd mag niet resulteren in afbouw van het aanbod en deregulering (cf. model Groot-Brittannië). De organisatie van het net en de planning moeten duidelijk in handen van één partner blijven. Stakeholders vinden De Lijn hiervoor een goede partner omwille van haar op het terrein opgebouwde kennis en expertise. Dat de focus bij De Lijn meer moet liggen op het beleidsmatige en planmatige, eerder dan op het operationele is zeker geen taboe.

Alternatieve invulling voor huidig aanbod (meestal gekoppeld aan eerder landelijke regio's) kan voor aantal deelnemers mits goede aansluitingen tussen de verschillende modi en mits de regie in handen van 1 bevoorrechte partner, bvb. De Lijn, blijft.

Korte slotbeschouwing

Stakeholders zien zeker een belangrijke rol voor De Lijn als regisseur. Participeren in uitvoering is belangrijk om een goede regisseur te zijn.

Keuzen maken die kunnen leiden tot verdere versnippering van het aanbod op het terrein: neen, dank u!

De kwaliteit van het aanbod primeert. Liberalisering mag niet ten koste gaan van de kwaliteit. Over het wie, wat en hoeveel in de uitvoering kan worden gepraat. Contracten mogen best wat meer uitdagingen/prikkels bevatten.

Uitdaging 12 – Nieuwe businessmodellen

Hoe zal het toekomstig business-model voor De Lijn er uit zien? Waar zal haar unieke bijdrage in liggen? Wat zijn haar sleutelactiviteiten, sleutelpartnerschappen, de middelen die ze inzet? Welke doelgroepen bedient ze, welke relaties heeft ze met hen en via welke kanalen bereikt ze ze? Welke uitgaven en inkomsten zal ze hebben, aangevuld met maatschappelijke kosten en baten?

De deelnemers vullen individuele of in groepjes uitgewerkte templates in met een duurzame businesscase

Verloop van de dag

Deze werkhoeke kende een moeilijke opstart; voornamelijk omdat de werksessie rond een nieuw businessmodel abstracter / conceptueler was dan andere werksessies. In het begin bleven de tafels leeg. Dat was ook ergens logisch omdat de eerste bevindingen van andere werksessies input konden vormen voor deze werkplek. Dit lag dus in de lijn van de verwachtingen.

Daarna ging het wel vlot. De frequentie van het aantal groepjes was eerder laag, maar de intensiteit van de gesprekken / discussies daarentegen was wel hoog (de sessies per tafel duurden dan ook meestal relatief lang).

De opdracht bleek wel moeilijker. Het vergde meestal al een hele discussie (wel interessant) om een waardepropositie te vinden om een model rond te bouwen. De opdracht bleek ook 'moeilijk' omdat men vanuit verschillende standpunten samen tot 1 propositie moest komen.

De onderwerpen van het businessmodel zijn heel concreet geworden. Het was voor de deelnemers niet mogelijk om op een meer abstract niveau te werken.

De deelnemers waren eerder een 'select publiek' wat ook merkbaar was aan hun input. We kregen bijvoorbeeld nauwelijks oudere mensen, geen personen met een beperking, ...

Positief: alles bij mekaar hebben toch ± 10 groepen gewerkt rond het businessmodel.

Enkele markante momenten

Sterke situatie => Over een zeer enthousiaste tafel werd een tweet de wereld ingestuurd => **Hade-wych Bamps** @hbamps4 Jun; #DLDenkMee 4 slimme mannen al meer dan een uur aan de tafel businessmodel en nu willen ze hun plan oprollen en verkopen... ;-) tja...

Zowel grappige als sterke situatie => VOKA en Vakbond proberen aan éézelfde tafel 'consensus' te vinden rond een nieuw businessmodel, spannend dus, met andere woorden.

Enkele uitspraken:

- 'Niet evolueren van een sociale naar een individuele maatschappij waarbij iedereen verantwoordelijk is voor zijn eigen kost – Verplaatsen is een basisrecht!'
- 'Als een gemeente voor goede doorstroming zorgt dan krijgt zij het exploitatiebudget ter beschikking dat De Lijn hierdoor uitspaart'
- 'Door het geven van aanbod in de buitengebieden, wordt de oudere bevolking niet aangemoedigd om te verhuizen naar beter bereikbare plaatsen. Het is beter om dit aanbod stilaan

af te bouwen en flankerende maatregelen te voorzien om te verhuizen naar beter bereikbare plaatsen'

Belangrijkste inzichten & ideeën

De Lijn zou als organisator modulaire formules kunnen aanbieden voor bijvoorbeeld evenementen:

- Park & Rides verder uitbouwen; en daarmee rekening houden met de beschikbare capaciteit van parkings (zodat reizigers ter plaatse niet verrast worden door bijvoorbeeld een volzette parking)
- Daarbij ook fietsen aanbieden
- Met andere woorden ook een reservatiesysteem aanbieden via een geïntegreerd verkoopsysteem (waarin alle transportmodi vervat zitten). Het is onder meer de vraag of De Lijn hier de rol van organisator kan opnemen
- De organisator, of reiziger betaalt, of combinatie van beide ...
- Kan De Lijn met andere woorden een totaal- en/of keuzepakket aanbieden waarin verschillende transportmodi zijn opgenomen (bijvoorbeeld via een 'app'); onder het motto "*het event begint bij je thuis*"

In het verlengde van het bovenstaande punt: **uitbreiding van betalings- en informatiesysteem naar andere transportmodi:**

- Evalueren welke haltes kunnen uitgebouwd worden tot fietshaltes, in de zin van het systeem van fietspools in de grote steden.
- Gericht op specifieke doelgroepen zoals jongeren/studenten; bedrijven; recreatie...
- Best ook een reservatiesysteem uitbouwen
- Te financieren door: steden en gemeenten; fietsproducenten (?), bedrijven, scholen, ...
- Netwerk met partners uitbouwen
- Op die manier wordt bereikbaarheid vergroot
- Is duurzaam en tijdsafhankelijk (week, weekend, nacht ...)



Waarborgen van basisbereikbaarheid, met inzet van niet-busalternatieven (taxi, ...), als alternatief voor bijvoorbeeld de belbus. Organiseren van een vervoer 'op maat'. Daardoor wordt een deel van het reguliere aanbod geschrapt en vervangen door 'maatwerk', mogelijk in combinatie met het werken via 'hubs' (de klant wordt via bijvoorbeeld met een taxi naar de openbaar-vervoer-hubs gebracht).

Even kort evalueren... (plenair)

Wie dat wou kon kort kwijt hoe hij of zijn deze toch wel unieke dag beleefd had.

Hieronder enkele van de opmerkingen

- Die was een heel serieuze denkdag. Technisch ook niet altijd even gemakkelijk en dat maakte het toch wel zwaar.
- Zeer afwisselend door de variatie aan werkvormen. De verschillende sessies hebben veel energie en interactie vrijgemaakt.
- Hiermee is de participatie gestart. Nu er nog voor zorgen dat ze voortgezet wordt.
- Hier waren te weinig personen met een beperking aanwezig.
- ... wat misschien ook wel aan die mensen met een beperking zelf ligt. Ik (zelf met een beperking) vond dit in elk geval zeer leerrijk en goed georganiseerd. Hopelijk zal er nu ook iets mee gedaan worden.
- Ik was verrast door het enthousiasme, de passie en de geanimeerde gesprekken maar het bleek toch niet evident om echt antwoorden te krijgen.
- Heel aangenaam om te zien wat het gezamenlijke denkwerk van een zo divers publiek kan opleveren maar ik vrees toch dat het nog moeilijk gaat worden zodra we echt dingen sluitend zullen moeten maken.



Het verhaal van de dagreporters

Kris Peeters

Kris realiseerde een jongensdroom door op deze stakeholderdag van De Lijn een dagje reporter te spelen en heeft er tegelijk een (moeilijk) oefening in zwijgen opzitten.

Net als Le Corbusier van de CIAM-conferenties *zijn* verslag maakte, heeft Kris vanuit zijn bril gekeken naar deze dag, die hij met de omgekeerde afkorting zou samenvatten: MAIC, ofwel Meer Activiteiten In Centra.

Hij heeft met plezier geluisterd en gekeken naar luisterbereide mensen die echt out of the box en out of the office hebben gedacht. Dat De Lijn van haar eiland af wil en meer partner wil zijn en samen wil denken is een positieve evolutie. En ABVV en VOKA zien zitten samenwerken was haast ontroerend.

Kris hoorde allerhande sterke pleidooien voor overleg en samenwerking: bovengemeentelijk, met de andere modi. Als de provinciale structuur inderdaad passé blijkt, kan ze misschien vervangen worden door stadsgewesten, vervoersgewesten die beter bij de realiteit aansluiten.

Misschien moet De Lijn zelf ook nog meer een samenhangend netwerk worden in plaats van een optelsom van 'lijnen'. De Lijn kan naar het voorbeeld van vandaag nog meer transparantie aan de dag liggen, meer in gelijkheid en in partnership samenwerken. Er is alle reden toe om in een context van schaarse middelen met anderen naar winwins te zoeken.

Met een andere van zijn beelden illustreert hij de gedachte dat mobiliteit over meer gaat dan De Lijn: ook andere operatoren, ook andere vervoersmodi, ook deelauto's, (deel)fietsen, deeltaxi's... Ook dit moet door een netwerkbril bekeken worden. De Lijn mag ook assertiever worden en zich vraagsturend opstellen, onder meer naar onze ruimtelijke planners. Volgens Peter Vermeulen, voorzitter van de

Vereniging van Vlaamse planners moeten we bij het woord verdichting overigens geen doembeelden te krijgen. We hebben best nog wel marge.

Zeker een uitdaging is de situatie in landelijke gebieden waar het openbaar vervoer aan zijn limieten zit. Daar stelt zich het scherpste de discussie over de rol van De Lijn en of die eerder economisch of eerder sociaal moet ingevuld worden. Moet

De Lijn dat allemaal blijven doen of moeten we naar een nieuwe mentaliteit waarbij bijvoorbeeld mensen als ze wat ouder worden vanzelfsprekend verhuizen naar een beter ontsloten omgeving. Of misschien moeten we niet zozeer kiezen voor basismobiliteit versus basisbereikbaarheid maar voor basisnabijheid.



Hij bracht nog het veelgeprezen Hannovermodel onder de aandacht en verwees naar de nodige transparantie en leesbaarheid, met een pluim voor een politica die de duidelijkheid doortrekt tot in haar kledijkeuze die ondubbelzinnig de partijkleuren weerspiegelt.

Tot slot onderstreepte hij bij wijze van voorbeeld van goede partnership nog het voorstel om gemeenten die een goede doorstroming garanderen te laten delen in de winst die De Lijn daardoor realiseert. En als allerlaatste idee kunnen we misschien afstappen van een vervoersmaatschappij en werken aan een mobiliteitsmaatschappij.

Dirk Busschaert

De tijd van de 'vingerknijplijn' is voorbij en ook de tijd van de vingerknijpmobiliteit- en bereikbaarheid. Een veel gehoord idee is dat van de hubs waar mensen met de fiets en de wagen naartoe zouden kunnen komen en er kunnen parkeren of hun fiets stallen, om dan op het openbaar vervoer over te stappen. Ook hier kan De Lijn als organisator optreden.

Interessant was ook de prijsberekening op basis van de snelheid die bussen halen, in vergelijking tot de auto. Als De Lijn qua snelheid goed presteert, verdient ze twee keer: ze kan een hogere ticketprijs aan rekenen en rijdt tegen een lagere kost..

Wat doorstroming betreft is het een mooie boutade dat de tram altijd rood moet hebben, behalve als hij er is. Zwitserland en Hannover zijn hier de grote voorbeelden.

Over de regisseursrol van De Lijn onthoudt Dirk Busschaert ook de uitspraak dat de beste (film)regisseurs als acteur begonnen zijn.

Een mooi idee, tot slot, is ook om in samenwerking met de gemeenten letterlijk de bereikbaarheid in kaart te brengen, in een soort bereikbaarheidskaarten.

Lieze Cloots

Doorheen de discussie over basisbereikbaarheid en/of basismobiliteit lijkt een breuklijn te lopen tussen de generaties, tussen landelijk en stedelijk wonen, en tussen een veeleer sociaal versus een veeleer economisch perspectief. Vraag is welke houding dat De Lijn in deze moet aannemen. Op een aantal goed gekozen knooppunten moeten ook andere modi een rol spelen en misschien moeten we inderdaad de kernen aantrekkelijker zien te maken voor senioren.

Hoewel De Lijn zich meer op bovengemeentelijke schaal situeert, zijn de gemeenten toch een interessante vertolker van de noden van hun bevolking. We mogen ze daarin gerust meer responsabiliseren en De Lijn moet erop toezien om rekening te blijven houden met die lokale verzuchtingen. De provincies vertonen niet die logische samenhang die vervoersgebieden wel zouden kunnen hebben. Laat ons breed samengestelde mobiliteitsteams oprichten om de netwerken van de toekomst vorm te geven.

Over de vermeende regisseursrol waren ook veel tegenargumenten te horen. Wellicht zal De Lijn er niet onderuit kunnen om een vervolgdag op dit stakeholderforum te organiseren. De keuze mag in elk geval niet zo zijn dat de waardevolle terreinkennis die De Lijn nu heeft verloren zou gaan. Lieze Cloots hoorde ook nuancering bij het STOP-principe dat, bijvoorbeeld in landelijke gebieden, niet noodzakelijk altijd dezelfde prioriteit moet krijgen. Deelwagens vormen daar, vanwege de lange afstanden, wellicht een beter alternatief dan dure, zwaar onderbenutte bussen.



Slotwoord van Roger Kesteloot

De directeur-generaal kon niet de hele dag in de Wild Gallery aanwezig zijn bij het denkwerk van de stakeholders, onder meer vanwege verplichtingen met de shareholders, die binnenkort ook kennis zullen maken met het werk van vandaag.

Dat De Lijn dit denk-mee-traject en een dag als deze organiseert is niet zo evident als het misschien lijkt. Al die achtergronden bijeen brengen leek toch wel een risico. Toch blijkt dat de organisatie gelijk heeft gehad om, naast de veelal bilaterale en formele contacten met de meeste van haar stakeholders, ook op deze manier de dialoog te organiseren.

De resultaten van het voortraject en van deze dag zullen op verschillende niveaus spelen. Op heel korte termijn zullen een aantal ideeën van vandaag letterlijk morgen al de re-



vue passeren op een strategische dag van de Raad van Bestuur.

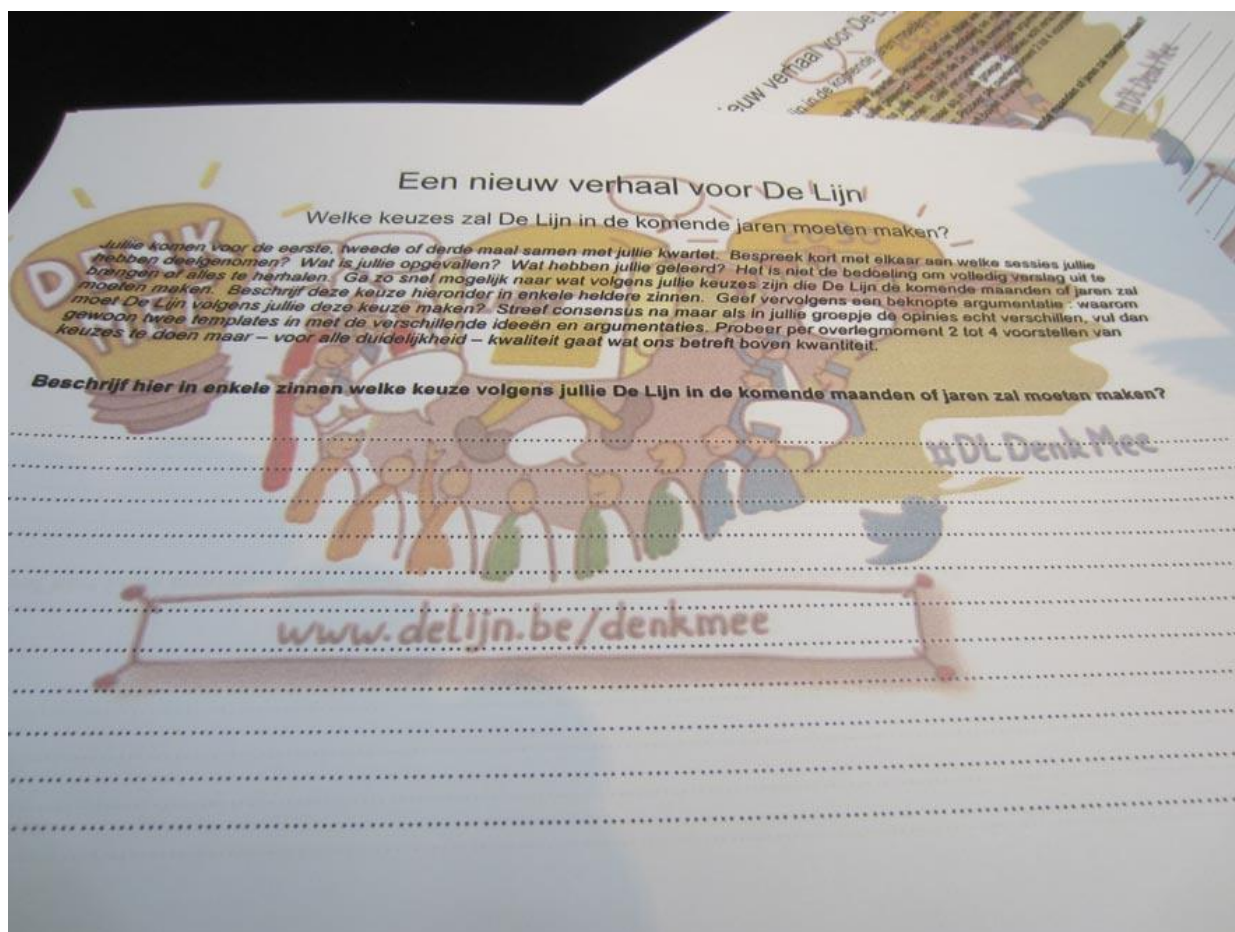
Voorts is 2014 ook een verkiezingsjaar, waarin De Lijn naar goede gewoonte weer een memorandum zal opstellen en overhandigen aan de nieuwe Vlaamse regering. De resultaten van vandaag zullen daar mee in opgenomen worden en langs die weg ook wegen op de nieuwe beheersovereenkomst tot 2019.

De Lijn moet en wil haar grenzen kennen, open staan, luisteren. Maar tegelijk moet en wil ze ook voldoende ambitie aan de dag leggen. Ook op de lange termijn zullen de ideeën van vandaag dus wel degelijk impact hebben.

Met een welgemeend woord van dank aan alle aanwezigen, aan de eigen De Lijn-mensen die vandaag als moderator en verslaggever fungeerden en aan het team van Levuur voor de professionele omkadering, nodigt Roger Kesteloot iedereen uit voor de afsluitende receptie.

De inhoud van de collectebussen

We hebben de reacties gebundeld per werkhoeck of focusvraag. Deze opsplitsing is soms niet helemaal correct, de deelnemers leggen immers terecht verbanden tussen de uitdagingen.



De Juiste Prijs

Simpele en meer uniforme tarifiering, gekoppeld aan een mobiliteitsbudget.

Met betrekking tot de juiste prijs? Kwaliteit heeft zijn prijs. Men moet weliswaar rekening houden met de minder bedeelden maar er toch ook op toezien om niet af te stevenen op een profiteursmaatschappij. Men kan eventueel gesprekken voeren met steden en gemeenten om financiële steun te geven. Op de spitsuren moeten studenten en werkenden voorrang krijgen. Senioren kunnen in ruil in de stillere momenten goedkoper rijden.

Elementen die in de prijs moeten meespelen zijn ook de afstand, sociale criteria (gehandicapten, leeftijd, ...)

Gratis is niet nodig, wel sociale correcties op basis van inkomen en prijsdifferentiatie op basis van het tijdstip van reizen (dalkorting). Er bestaat een behoefte aan hogere frequenties en vlotter overstappen. Ook belangrijk zijn goede informatie vóór en tijdens de reis. De Lijn moet zich bij haar beslissingen bewust zijn van het geheel van de mobiliteitsketen.



In het kader van de prijsbepaling pleiten we voor een doelgroepenbeleid met goedkope tarieven voor wie het echt nodig heeft: mensen die het financieel moeilijk hebben, mensen met een mobiliteitsbeperking (moeten goedkoop toegang hebben tot basismobiliteit), kinderen en jongeren (mogen voor hun recreatieve mobiliteit niet afhankelijk zijn van hun ouders, autonome mobiliteit en keuzevrijheid)

De Lijn moet sociale correcties blijven meenemen in de prijsbepaling, met het inkomen als basis.

Prijszetting: elementen die een rol moeten (blijven) spelen: afstand, al dan niet uitgedrukt in zones, sociale correcties, geen prijszetting op basis van leeftijd. Een getrouwheidskorting is misschien een goed idee. Wellicht biedt ReTiBo mogelijkheden op dat vlak.

De prijs moet afgestemd worden op de snelheid van de verbinding. Dat zal ook een spreiding teweegbrengen in de bezettingsgraad.

Over de juiste prijs: de opbrengst van rekeningrijden moet naar het openbaar vervoer gaan. Hoe meer mensen het openbaar vervoer gebruiken, hoe mindere wagens er immers op de weg zullen zijn.

Tot slot moet de prijszetting eenvoudiger. Het verdient de voorkeur dat iedereen betaalt. De enige complexiteit moet zitten in een uiteenlopend aanbod van producten op basis van snelheid en comfort.

Van leeftijd naar inkomen als criterium. Voer een piek/dal-differentiatie in, maar niet voor scholieren. Maak de tarieven afstandsafhankelijk (redden stoptrein). Dat alles moet leiden tot een hogere (eerlijke) kostendekkingsfactor.

Meer samenwerking, overleg & stakeholdermanagement

Betere samenwerking met MIVB, TEC, NMBS...

Gezamenlijke teambuilding voor de verantwoordelijken van De Lijn, MIVB, TEC, NMBS
Afstemming ruimtelijke structuur met de openbare vervoersstructuur en daarna ruime faciliteiten geven aan De Lijn om die te realiseren.

De Lijn zou proactief contact moeten opnemen met andere stakeholders, indien de bestuurlijke organen dit initiatief niet nemen, als motiverende partij die lokale belangen prioriteit kunnen geven. Een coördinerend orgaan, liefst ingebed in de bestaande organen, zou moeten worden opgericht dat gemeenten en mobiliteitsverschaffers (De Lijn, NMBS) regels kan opleggen en systemen kan uitdenken.

Overleg en samenwerking met alle vervoersaanbieders (ook taxi's)

We drukken op het belang van participatie: geef inspraak aan gebruikersgroepen, ...

Communicatie is ZEER belangrijk!
Ook de rol van de gemeenten

Transparantie in de besluitvorming

We pleiten voor een open denkcultuur waarbij de communicatie van De Lijn rekening houdt met de gemeenten. De bijeenkomst van vandaag kan het begin inluiden van een verandering van een organisatie van IT'ers en ingenieurs naar een klantgerichte, open, communicerende organisatie.

We pleiten voor een versterkte rol van de gemeenten. En voor meer samenwerking tussen de gemeenten. Gemeenten kunnen bij de bevolking peilen naar de behoeften en het resultaat voorleggen aan De Lijn. Nadien kunnen ze in overleg betere en gemotiveerde beslissingen nemen. Er moet inzake de tarieven meer afstemming komen tussen MIVB, De Lijn, TEC. Ook sociale correcties blijven nodig, maar dan op basis van het inkomen.

De Lijn werkt voor alle doelgroepen.
De Lijn is dienstverlenend, creatief, flexibel.
De Lijn werkt samen op een gelijkwaardige manier met andere vervoerspartners en stakeholders.
De Lijn kiest voor openheid en transparantie.

De Lijn moet een doordacht doelgroepenbeleid voeren ten aanzien van mensen met specifieke behoeften, bijvoorbeeld mobiliteitsproblemen. Ze moet duidelijke keuzen maken zodat (mogelijke) ge-

bruikers weten wat ze niet en wel mogen verwachten. En ze moet die keuzen tot slot ook respecteren bij de uitbouw of de vernieuwing van de infrastructuur.

Regisseur van mobiliteit?

Geïntegreerde routeplanner

De Lijn moet aanbod-sturend zijn

Het STOP-principe in daden omzetten.

Verschillende beleidsniveaus en bevoegdheden zijn een drempel voor een goed mobiliteitssysteem. Het zou goed zijn mochten er vervoersgebieden komen in plaats van bestuursgebieden (gemeente, provincie, gewest, federaal).

We vinden het belangrijk om vraag en aanbod goed op elkaar af te stemmen, met voldoende flexibiliteit. Voorbeelden zijn bussen van en naar bejaardentehuizen, bussen die je na de laatste film nog van het bioscoopcomplex naar huis brengen, voldoende aanbod aan nachtbusen.

Er moet een mobiliteitsregisseur komen. Dat is geen opdracht voor De Lijn maar voor een hoger niveau. Die mobiliteitsregisseur moet zorgen voor integratie van en afstemming tussen de verschillende vervoerswijzen. Dat werk is grensoverschrijdend (Vlaanderen, Wallonië, Brussel, maar ook het buitenland en dus Europa) en modus-overschrijdend (bus, tram, trein, autodelen, fietssystemen, ...). Die regiefunctie omvat ook het aanbieden en beheren van één alomvattend informatieplatform.

Meer tangentiële verbindingen en inzetten op het overstapmodel

Om landelijke gemeenten beter te bedienen is het goed om daar de haltes te centraliseren.

De Lijn als lokale regisseur (alle modi) en De Lijn als Vlaamse regisseur en operator.

De Lijn moet een evenwicht vinden tussen uitvoeren en regisseren en duidelijker kiezen tussen de verschillende rollen die ze nu speelt. Ze moet in samenwerking met steden, gemeenten en de ondernemerswereld ook kiezen voor de juiste schaal. Belangrijk tot slot is ook het overstapmodel.

Afstemming van beleid (bijvoorbeeld inplanting van woon- en industriezones) en aanbod op het STOP-principe en niet alleen focussen op de O van Openbaar Vervoer. Dat wil zeggen in partnership met de gemeenten, bedrijven(zones), scholen, ... multimodale info geven en aanbod uitwerken en multimodale overstappunten inrichten. Efficiëntie moet hierbij voorop staan, dat wil zeggen gebruik maken van de best geschikte modus op de juiste plek en het juiste tijdstip.

Stappers en trappers als bondgenoten in plaats van concurrenten: bijvoorbeeld fiets op de vrije tram- en busbedding toelaten, voor- en natransport te voet en per fiets stimuleren, als onderdeel van basis-mobiliteit.

De Lijn moet zich directiever durven opstellen voor het realiseren van mobiliteitsprincipes die beleidsmatig vastliggen, bijvoorbeeld STOP-principe.

De Lijn moet flexibeler gaan werken (andere voertuigen naast bus en tram) en meer vraaggericht, onder meer vanuit sociale media, apps. Dat zal de organisatie in staat stellen een groter marktaandeel te verwerven haar imago te verbeteren en tot een betere kostendekking te komen.

Aangenaam verplaatsen

Het openbaar vervoer naar een hoger niveau tillen door aandacht voor de beleving en een chic, standingvol aanbod.

De Lijn kan op bus en tram een bepaald aantal gereserveerde plaatsen voorbehouden. Ouderen willen bijvoorbeeld graag zeker zijn dat ze kunnen zitten. De prijs van die gereserveerde zitplaatsen mag hoger zijn. Die reservatie zou mogelijk moeten zijn via diverse kanalen waaronder smartphone. Dit is van belang voor een betere service, om het veiligheidsgevoel te verhogen, om meer inkomsten te genereren en om vooraf een betere inschatting te kunnen maken van de bezettingsgraad.



Creëren van een (financieel) mechanisme dat wegbeheerders stimuleert, prikkelt om doorstroming te verbeteren. Een mogelijkheid is om gemeenten een beter aanbod te garanderen als zij meewerken aan de doorstroming. Die doorstroming is zo belangrijk om ze de snelheid voor de klant verhoogt en de kosten verlaagt.

De efficiëntie moet zeker hoger kunnen: minder bussen die 'Geen dienst' hebben, minder lege bussen, een vereenvoudiging van de structuur: van vele directies naar één directie.

Tot slot moet ook de communicatie met de klanten beter.

Kwaliteit = betrouwbaarheid en stiptheid, onder andere door voldoende interactie met de lokale besturen.

Laat slechtzienenden zelf de keuze of ze vooraan of in het midden van de bus opstappen. Vooraan staat een stang in de weg die desoriënteert.

Installeer een auditieve afroep in de bussen en denk aan de problematiek van de slechtzienenden. Deze suggesties komen van een blinde, maar werden om evidente redenen door een andere persoon ingevuld.

De Lijn moet haar kwaliteit verhogen door een beter gestructureerd net (groene verkeerslichten voor de tram) en snellere voertuigen met meer comfort. De Lijn moet ook bij de overheid haar regisseursrol onderstrepen op het vlak van duurzaamheid, liberalisering. Ook correcte prijzen en informatie maken deel uit van die door ons beoogde kwaliteit.

De Lijn & Ruimte

De Lijn moet actief werken aan een verdichting van functies en een voet tussen de deur krijgen bij ruimtelijke ordening.

De Lijn zou een zeer duidelijke visie moeten hebben over optimalisering van de openbare ruimte. Met name in steden zijn er mogelijkheden voor medegebruik van busbanen. De Lijn zou ook veel beter kunnen duiden wat de maatschappelijke en vervoerstechnische meerwaarde is van busbanen.

Ruimte verbinden en basismobiliteit en –bereikbaarheid gaan samen. Belangrijk daarbij is dat er een service is voor iedere 'leefgroep' (deelgemeente, senioren...). Het andere thema van de gemeenten verdient hier meer aandacht. Door adviezen bespreekbaar te maken bij De Lijn kan men veel bereiken en wordt De Lijn vanzelf een wendbare of wendbaarder organisatie.

Ruimte en ruimtelijke ordening zijn van fundamenteel belang. Bij alle beslissingen daaromtrent moet mobiliteit vroeger en sterker mee in de weegschaal liggen.

Ruimtelijke ontwikkeling en ontwikkeling van het openbaar vervoer moeten hand in hand gaan; Denk aan het aanleggen van corridors. Omgekeerd moet ook de infrastructuur van het openbaar vervoer mee bepalend zijn voor nieuwe ontwikkelingen. De verkeersinfrastructuur, daarbij inbegrepen die van het openbaar vervoer moet mee de ruimtelijke ontwikkeling sturen.

Het beleidsplan Ruimte Vlaanderen:

- formuleer een klare rol voor De Lijn (en andere)
- denk mee na over netwerk als voorwaarde voor ruimtelijke ontwikkeling
- bouw pro-actief een netwerk uit dat de ontwikkeling stuurt in plaats van volgt, anders kom je te laat.

Maatschappelijke rol? Basisbereikbaarheid of basismobiliteit?

Mobiliteit is een recht voor iedereen (mensen met mobiliteitsbeperkingen, senioren, kinderen en jongeren) en moet gegarandeerd blijven, op een betaalbare manier. De manier waarop (basismobiliteit of basisbereikbaarheid) speelt daarbij niet zo'n grote rol.

Het maatschappelijk gegeven is belangrijk.

De Lijn moet prioriteiten stellen. Elektrische oplaadpunten zijn oké maar personen met een beperkte mobiliteit hebben vaak geen alternatief dan het openbaar vervoer. Dus inzetten op toegankelijkheid en universaliteit.

Het is basismobiliteit én basisbereikbaarheid, niet of/of.

Doe iets met de aanbevelingen van vandaag, zoniet had men met dit budget beter een aangepaste bus gekocht!

De Lijn moet blijven inzetten op haar sociale rol en basismobiliteit als principe behouden. Dat principe voor het globale vervoersaanbod moet echter niet alleen door De Lijn ingevuld worden.

De Lijn moet inzetten op voldoende frequentie en korte reistijden om beter te kunnen concurreren met het autoverkeer.

Basisbereikbaarheid in plaats van basismobiliteit, maar voor- en natraject moeten gegarandeerd blijven met andere vervoermiddelen en andere partners.

Twee conclusies: basismobiliteit versus basisbereikbaarheid is niet of/of maar en/en. De aanvullende diensten op het vlak van basismobiliteit zullen er wellicht diffuser uitzien, dus niet (alleen) met bussen. De Lijn moet hier ook niet per se operator zijn. Voor kleinschaligheid qua basisbereikbaarheid is een performanter netwerk nodig dat niet gebiedsdekkend moet/kan zijn.

In stedelijke gebieden organiseert en exploiteert De Lijn de basismobiliteit, die daar ook basisbereikbaarheid inhoudt. In landelijke regio's organiseert en exploiteert De Lijn de basisbereikbaarheid (sneltrams, snelbussen naar hubs) en de lokale basismobiliteit, inbegrepen de verplaatsingen naar de hubs. Dat concept is uit te werken met alle spelers, onder voorzitterschap van de gemeenten. De gemeenten en de belanghebbenden zijn het beste geplaatst om het vereiste maatwerk te concipiëren. Qua praktische organisatie kan De Lijn bepaalde gedeeltes voor haar rekening nemen indien ze tot haar core business behoren en andere, zoals fietsenverhuur... aan andere spelers laten.

Er moet diversificatie komen in het publieke (particulieren) en het privéaanbod (B2B). Op die manier kan het privéaanbod (bijvoorbeeld een pendeldienst voor organisaties) een kwaliteitsverbetering van het publieke aanbod financieren. Het lijkt ons wenselijk om het publieke aanbod te behouden en niet verder aan concessiehouders over te laten.

STOP-principe

Vraaggestuurd aanbod – sociale rol van De Lijn is zeer belangrijk. De Lijn moet ook een blijvende rol spelen in de planning en uitvoering van het openbaar vervoer in Vlaanderen en een leidersrol opnemen op het vlak van duurzaam openbaar vervoer.

Basismobiliteit (binnen de stad) versus basisbereikbaarheid (buiten de stad): Het komt erop aan een netwerk van knooppunten uit te bouwen. Plan daarbij minder haltes in maar maak ze beter uitge-

bouwd en bedien ze met een hogere frequentie. Men kan bijvoorbeeld denken aan een radiaal systeem met collectieve haltes die dan de stad bedienen. De huidige stopplaatsen kunnen efficiënter worden uitgebouwd. Bij het denken rond doorstroming moet de prioriteit gaan naar het openbaar vervoer.

Basisbereikbaarheid kan zich vertalen als veel haltes in de stad en een beperkte selectie van haltes in de buitengebieden, hetgeen de bus uiteraard sneller zal maken. Die haltes kunnen het karakter krijgen van een uitgebouwde hub, met 'yellow bikes', oplaadpalen voor elektrische voertuigen en parkeerplaatsen voor fietsen, auto's...

Europa

Huidige sterke punten (combinatie van regisserende en uitvoerende rol) mogen niet verloren gaan, bijvoorbeeld door de druk vanuit Europa. Onder meer de voeling met de realiteit, dankzij de knowhow als uitvoerder is een sterkte dat in de regisserende rol een grote troef kan blijken.

In de nieuwe door Europa bepaalde context moet De Lijn voldoende knowhow in huis houden. Ze moet zelf voor (een deel van) de exploitatie blijven instaan en een voldoende sterke regisseursrol behouden. We pleiten in dit verband ook voor het behoud van voldoende uniformiteit (bijvoorbeeld inzake tarifiering) over de aanbieders heen (TEC, nmbs, MIVB...) en vinden dat een Europees en/of wereldwijd oligopolie van private vervoersaanbieders moet vermeden worden.

De Lijn moet de keuze maken om voldoende innovatief om te gaan met het openbaar vervoer en dit niet alleen naar organisatie (concessie, facilitator en dergelijke) maar ook naar innovatieve technieken. Op Europees vlak wordt voor wat betreft het stedelijk openbaar vervoer nagedacht over openbaar vervoer via kabelbanen. Qua capaciteit kan dit vergelijkbaar zijn met tram maar wel tegen een veel lagere kost (constructie + exploitatie).

