



## **Opschrift**

Vergadering van 14 mei 2024

Nummer: 2024\_MV\_00293

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Anneleen Van Bossuyt: Kwaliteit shuttlebussen**

Raadslid(-leden):

Anneleen Van Bossuyt - N-VA

Bevoegd: Filip Watteeuw

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Op de commissie AFB van maart stelde ik aan de burgemeester een vraag naar aanleiding van het nog steeds hoge aantal klachten omtrent de shuttlebussen in onze stad. Hij verwees deze vraag door naar schepen Watteeuw. Op de commissie MEO van april herinnerde ik de schepen aan deze afspraak waarna ik een schriftelijk antwoord kreeg. In dit antwoord staat te lezen dat “De laatste maanden van het contract had Keolis moeite om voldoende chauffeurs te vinden, waardoor de kwaliteit soms moest inboeten.”

**Vraag:**

Graag had ik hierover volgende vragen gesteld:

- Hoe evalueert de schepen die dienstverlening van de shuttlebussen?
- Welke maatregelen zijn/worden genomen om de kwaliteit en de dienstverlening van de shuttlebussen te garanderen?

## **Antwoord**

*U stelde de vraag in de commissie AFB. Ik ben daar niet aanwezig. We hebben een schriftelijk antwoord aan de leden van de commissie bezorgd. U neemt nu slechts één zin over van dit antwoord:*

*“Doorgestuurd antwoord commissie AFB:*

*De klachten die het Mobiliteitsbedrijf ontving werden bezorgd aan Keolis. Bij ernstige of herhaalde klachten vroegen we ook terugkoppeling over de genomen maatregelen. De laatste maanden van het contract had Keolis moeite om voldoende chauffeurs te vinden, waardoor de kwaliteit soms moest inboeten. Wat ook tot klachten heeft geleid, is het feit*

*dat Visit Gent was vergeten de website aan te passen tijdens de Winterfeesten, en verkeerdelijk had aangekondigd dat de shuttles de hele week later 's avonds zouden rijden. Visit Gent had de juiste info gekregen en was gevraagd om de juiste info te vermelden.”*

*De shuttlebussen hebben we ingevoerd in 2017 om bezoekers van Gent te stimuleren om hun auto op de P+R's te parkeren en zich duurzaam naar het centrum te verplaatsen. In 2022 en 2023 alleen werden er meer dan een half miljoen ritten gemaakt. Dit is toch een indrukwekkend aantal.*

*De klachten die er in het verleden waren, werden telkens behandeld door het Mobiliteitsbedrijf en besproken met Keolis. Naargelang de klacht heeft Keolis daar altijd het nodige voor gedaan. Dat ging van nazicht van de gps-gegevens tot het aanspreken van een chauffeur op zijn of haar gedrag.*

*De firma Keolis had in het najaar van 2023 wat moeite om voldoende chauffeurs te vinden: veel chauffeurs hadden hun opzeg al gekregen omdat het contract met Stad Gent ten einde liep. Het is logisch dat chauffeurs dan op zoek gaan naar ander werk. Ondanks die moeilijkheden heeft Keolis wel steeds de ritten gereden die contractueel waren vastgelegd.*

*Er is geen nood meer voor deze shuttles omdat de dienstverlening is opgenomen in het nieuwe net. De laatste shuttles reden op 5 januari hun laatste rit. Er zijn op dit moment geen shuttlebussen meer in beheer van Stad Gent. Daarom vonden we het een beetje vreemd dat die vraag op 18 maart werd gesteld. En vandaag opnieuw. De shuttles waren op 18 maart al 10 weken gestopt met rijden.*

*Aangezien er op dit moment geen shuttles meer in beheer van Stad Gent zijn, worden er ook geen verdere maatregelen meer genomen.*

---