

# Opvolging contract van openbare dienst

## Verslag 2020

Op basis van het contract van openbare dienst 2019-2023,  
tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de MIVB



## INHOUDSOPGAVE

1	CONTEXT/INLEIDING/ALGEMENE BEPALINGEN .....	4
1.1	Samenvatting van de uitvoeringstermijnen van de verbintenissen (Bijlage I) .....	4
1.2	Tabel van de indicatoren (Bijlage II).....	7
1.3	Doelstellingen van de partijen .....	9
1.4	Taak van het Gewest als organiserende overheid .....	9
2	PLANNING .....	10
2.1	Planning van de algemene mobiliteit (Artikel 10).....	10
2.2	Strategisch comité (Artikel 12).....	11
3	EXPLOITATIE .....	11
3.1	Vervoersaanbod.....	11
3.1.1	Procedure voor de aanpassing van het aanbod tijdens de duur van het contract (Artikel 17)	11
3.1.2	Uitbreiding van het aanbod in 2020 (Artikel 18) .....	12
3.1.3	Verbetering van de prestaties van het bovengrondse net (Artikel 19) .....	14
3.1.4	Kennis en beheersing van de reizigersstromen (Artikel 20) .....	15
3.1.5	Vervoer op aanvraag voor personen met een handicap (Artikel 21) .....	16
3.1.6	Toeristenbussen (Artikel 22) .....	16
3.1.7	Geïntegreerde mobiliteitsoplossingen en bevordering van de intermodaliteit (Artikel 23)	16
3.2	Kwaliteit, toegankelijkheid, veiligheid en milieubeleid .....	19
3.2.1	Kwaliteit van de dienstverlening (Artikel 24).....	19
3.2.2	Toegankelijkheid (Artikel 25) .....	21
3.2.3	Fraudebestrijding (Artikel 26) .....	23
3.2.4	Veiligheid (Artikel 27).....	24
3.2.5	Integratie van de dispatchings (Artikel 28) .....	25
3.2.6	Verkeersveiligheid (Artikel 29).....	25
3.2.7	Milieubeleid en duurzame ontwikkeling (Artikel 30).....	26
3.3	Maatschappelijke taak en deelname aan het stadsleven.....	28
3.3.1	Maatschappelijke taak (Artikel 31) .....	28
3.3.2	Burgerparticipatie (Artikel 32) .....	30
3.3.3	Deelname aan het stadsleven (Artikel 33).....	31
3.3.4	Integratie van de genderdimensie (Artikel 34) .....	33
3.3.5	Medewerking aan bedrijfs- en schoolvervoerplannen (Artikel 35) .....	34
4	INVESTERINGEN .....	34

4.1	Grote projecten en investeringen in 2020.....	34
4.2	Planning van de investeringen (Artikels 38-40) .....	36
4.3	Beheer van de infrastructuur (Artikel 42).....	37
4.3.1	Algemeen onderhoud van de infrastructuur van het openbaar vervoer (Artikel 42.1) ....	37
4.3.2	Roltrappen en liften (Artikel 42.2) .....	37
4.3.3	Renovatie van de stations (Artikel 42.3).....	37
4.4	Bovengrondse haltes (Artikel 44).....	38
4.5	Stelplaatsen (Artikel 45).....	38
5	ACTIVITEITEN BUITEN DE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN .....	39
6	RELATIES MET DE ANDERE ACTOREN .....	39
6.1	Beheer van de werken en de bouwplaatsen (Artikel 50) .....	39
6.2	Evenementen en manifestaties (Artikel 52) .....	40
6.2.1	Voorstel voor de ontwikkeling van het Event Pass-systeem (Artikel 52.1) .....	41
6.3	Uitwisseling van informatie en gegevens (Artikel 53) .....	41
6.3.1	Uitwisseling van informatie en gegevens met andere mobiliteitsactoren (Art. 53.1).....	41
6.3.2	Uitwisseling van informatie en gegevens met het Gewest (Artikel 53.2).....	41
7	GOVERNANCE EN BEDRIJFSVOERING .....	42
7.1	Beginselen van goed bestuur (Artikel 54).....	42
7.2	Uitwerking van het ondernemingsplan (Artikel 55).....	44
7.3	Programma voor de verbetering van de productiviteit (Artikel 56) .....	44
8	FINANCIERING .....	45
8.1	Financiering door het Gewest - Globale dotatie voor de compensatie van de openbare dienstverplichting (Artikel 57) .....	45
8.2	Eigen ontvangsten.....	46
8.3	Beginselen van financieel beheer .....	48
8.4	Tabel van de investeringen .....	48
9	OPVOLGINGSCOMITÉ VAN HET CONTRACT (Artikel 66).....	49

# 1 CONTEXT/INLEIDING/ALGEMENE BEPALINGEN

De Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel (MIVB) is een publiekrechtelijke entiteit, gebonden aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door een contract van openbare dienst dat om de vijf jaar de respectievelijke verbintenissen en plichten van beide partijen vastlegt. Het nieuwe contract, ondertekend in 2019, bestrijkt de periode 2019-2023.

De maatschappij wordt beheerd en geleid door de raad van bestuur, het beheerscomité en de administrateur-directeur-generaal.

Het gewest heeft de MIVB aangewezen als belangrijkste interne operator die belast is met de exploitatie van de dienst voor openbaar vervoer van personen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De opdrachten van de MIVB zijn georganiseerd rond drie vakgebieden: de planning, de exploitatie en de ontwikkeling (ontwerp, uitvoering en onderhoud) van de infrastructuren en systemen voor openbaar vervoer.

In de loop van het eerste semester van elk jaar maakt het MIVB, samen met Brussel Mobiliteit, een jaarverslag op van de opvolging van het contract van openbare dienst, waarmee het Gewest bekendmaakt hoe de verplichtingen van openbare dienst onder zijn bevoegdheid worden uitgevoerd. Dit verslag bevat een systematische evaluatie van de verbintenissen en doelstellingen van de partijen, vastgelegd in onderhavig contract. Het jaarlijkse opvolgingsverslag van het contract wordt overgemaakt aan de beheersorganen van de MIVB en aan de Regering.

Dit jaarverslag 2020 geeft bijgevolg de stand van zaken weer van de verbintenissen van de MIVB en het Gewest, zoals ze zijn vastgelegd in het contract van openbare dienst 2019-2023, alsook van de verwezenlijkingen en prestaties in de loop van 2020. Ter wille van de leesbaarheid zal dit verslag het verloop van het contract van openbare dienst volgen en zal bijgevolg worden gestructureerd rond de verschillende pijlers, meer bepaald de drie vakgebieden van de MIVB (planning, exploitatie en investeringen om de ontwikkeling en het onderhoud van de infrastructuur te verzekeren), maar ook op zijn rol als sociaal verantwoordelijke stedelijke partij en op de financieringsmodaliteiten van de activiteiten.

De evolutie van de verbintenissen, lopende projecten en resultaats- en prestatie-indicatoren, alsook van de kosten, de productie-indicatoren en de verschillende dotaties wordt op regelmatige basis opgevolgd tijdens de Opvolgingscomités van het contract van openbare dienst. Ter informatie, de onderwerpen die in de loop van 2020 werden besproken tijdens de vergaderingen van het Opvolgingscomité worden aan het einde van het verslag opgesomd.

Hieronder volgt de tabel van bijlage I van het contract van openbare dienst die een indicatieve samenvatting geeft van de verbintenissen met een bijhorende termijn, alsook de tabel met de opvolgingsindicatoren volgens bijlage II van het contract van openbare dienst.

## 1.1 Samenvatting van de uitvoeringstermijnen van de verbintenissen (Bijlage I)

Voor alle verbintenissen waarvan de termijn verliep in 2020, werd de onderstaande tabel aangevuld met een kolom die de status aangeeft, alsook met de pagina van het verslag waarop de verbintenis meer in detail wordt behandeld. De lijnen die overeenstemmen met de termijnen van dit jaar zijn lichtblauw gemarkeerd. Grijs cellen stemmen overeen met voorbije en reeds gedocumenteerde resultaten.

Voor de verbintenissen met een termijn die langer loopt dan 2021, wordt in de tabel natuurlijk nog geen vooruitgang weergegeven (deze lijnen hebben een witte achtergrond in de onderstaande tabel).

<b>Artikel</b>	<b>Verbinding</b>	<b>Partijen</b>	<b>Termijn</b>	<b>Status + nr. hoofdstuk</b> <i>OC = Opvolgingscomité</i>
Artikel 17.2	Voorstelling van het jaarlijks programma voor de uitbreiding van het aanbod	MIVB	Jaarlijks tegen 31 mei	uitgevoerd - zie p. punt 3.1.1
Artikel 18	Specifiek richtplan betreffende de alternatieven voor de personenwagen in de rustige periodes en plaatsen	BM MIVB	2 jaar	n.v.t.
Artikel 19.2	Voltooiing van de uitvoering van het project om in de snelheid van de voertuigen tussen twee haltes de op- en afstaptijd te onderscheiden	MIVB	6 maanden	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 20	Tenuitvoerlegging van een nieuwe methodologie voor het tellen van de ritten, met name op basis van de MOBIB-validaties	MIVB	Inwerkingtreding van het contract	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 20	Productie van betrouwbare metingen via de nieuwe methodologie voor het tellen van de ritten, met name op basis van de MOBIB-validaties	MIVB	01-01-19	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 20	Bijstelling van de coëfficiënten die alle vervoerbewijzen ondersteunen	MIVB	30-06-19	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 20	Uitwerking van een doelgerichte marketingstrategie	MIVB	2020	uitgevoerd - zie punt 3.1.4
Artikel 24.2	Tevredenheidsbarometer van de klanten	BM	Jaarlijks	uitgevoerd - zie punt 3.2.1
Artikel 24.3	Certificatie van de kwaliteit van het net en/of per vervoerwijze	MIVB	30-06-19	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 24.5	Akkoordprotocol inzake schoonmaak	Regering (BM.MIVB.ANB)	6 maanden	meer dan één jaar geleden overgemaakt aan Net Brussel (ANB), maar nog niet ondertekend door ANB - zie punt 3.2.1.4
Artikel 26	Geheel van de stations die zijn uitgerust met geactiveerde toegangscontrolepoortjes	BM MIVB	Einde van het contract	n.v.t.
Artikel 29	Overeenkomst inzake verkeersveiligheid	BM MIVB	6 maanden	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 30.1	Label ecodynamische onderneming voor de site Atrium en voor een industriële site	MIVB	2020	uitgevoerd - zie punt 3.2.7
Artikel 30.2	Opmaak van de koolstofbalans	MIVB	2021	De balans 2020 wordt opgemaakt in 2021
Artikel 30.2	Bijwerking van de koolstofbalans	MIVB	Om de 3 jaar	De balans 2020 wordt opgemaakt in 2021
Artikels 38.1 en 40.2	Bijwerking van het Meerjareninvesteringsplan	Gewest MIVB	Halfjaarlijks	uitgevoerd - zie punt 4.2
Artikel 41	Planning van de investeringen op middellange/lange termijn	BM MIVB	2 jaar	n.v.t.
Artikel 42.1	Overmaken van het bijgewerkte tienjarige programma voor de vernieuwing van de vaste installaties van het net	MIVB	Jaarlijks vóór 31 maart	uitgevoerd - zie punt 4.1

<b>Artikel</b>	<b>Verbintenis</b>	<b>Partijen</b>	<b>Termijn</b>	<b>Status + nr. hoofdstuk</b> <i>OC = Opvolgingscomité</i>
Artikel 42.2	Programma voor de installatie van liften en de vervanging van roltrappen	Gewest MIVB	6 maanden	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 42.3	Actualisering van de planning van het Richtplan voor de renovatie van de metrostations	Gewest	1 jaar	lopend – zie punt 4.3.3
Artikel 44	Programma voor de verbetering van de haltes	Gewest MIVB	1 jaar	uitgevoerd - zie punt 4.4
Artikel 45	Bijwerking van het Richtplan voor stel- en werkplaatsen	MIVB	1 jaar	uitgevoerd begin 2021- zie punt 4.5
Artikel 47	Analyse van de huidige beheerswijzen van de commerciële activiteiten van de MIVB en van de mogelijke pistes om ze te ontwikkelen en optimaliseren	MIVB	2 jaar	n.v.t.
Artikel 52.1	Voorstel van evolutie van het <i>Event Pass</i> -systeem	MIVB	1 jaar	lopend – zie punt 6.2.1
Artikel 55	Uitwerking van het ondernemingsplan	MIVB	1 jaar	uitgevoerd - zie punt 7.2
Artikel 56	Programma voor de verbetering van de productiviteit	MIVB	1 jaar	lopend – zie punt 7.3
Artikel 61.1	Methodologie voor de berekening van de gemiddelde forfaitaire kosten	MIVB	3 maanden	uitgevoerd - zie JV 2019
Artikel 62.4	Voorstel van een tariefstrategie op middellange termijn	MIVB	1 jaar	uitgevoerd begin 2021- zie punt 8.2
Artikel 66	Vergaderingen van het Opvolgingscomité	Gewest en MIVB	Minimaal vier keer per jaar	uitgevoerd – 11 vergaderingen van het OC in 2020 – zie hfdst. 9
Artikel 67.2	Productie van de resultaats- en prestatie-indicatoren	Gewest en MIVB	Volgens frequentie Bijlage 2	uitgevoerd – driemaandelijke opvolging in het OC – zie punt 1.2
Artikel 67.3	Productie van mobiliteitsindicatoren	BM	Jaarlijks	uitgevoerd op basis van 2018 – niet jaarlijks, maar bij elke bijwerking van het model
Artikel 68.1	Jaarlijks evaluatierapport	Opvolgingscomité	Jaarlijks (eerste semester)	uitgevoerd
Artikel 68.2	Externe eindevaluatie	Gewest	Zes maanden voordat het contract afloopt	n.v.t.
Bijlage 6.2.a)	Nieuwe berekeningsmethode voor de bonus-malus	Gewest en MIVB	31-03-19	uitgevoerd - zie JV 2019
Bijlage 6.4	Overleg over de interpretatie van de resultaten van de indicator klantsnelheid, berekend op basis van de gegevens afkomstig uit de nieuwe methodologie en, in voorkomend geval, over een aanpassing van de berekeningsmethode	BM MIVB	Tweede semester 2019	uitgevoerd - zie JV 2019
Bijlage 7	Planning voor de uitvoering van de Avanti-doelstellingen tegen 2023 en vervolgens 2028	BM MIVB	1 jaar	uitgevoerd en gepresenteerd in het OC van 17/09/20

## 1.2 Tabel van de indicatoren (Bijlage II)

Tabel van de resultaats- en prestatie-indicatoren opgevolgd in het Opvolgingscomité

	Algemene indicatoren – 2020	MIVB
1.1.2	Reizigersaantallen (MOBIB-validatiemethode) - miljoenen ritten	244.181.598
1.1.2	Metro	87.568.358
1.1.2	Tram	86.234.121
1.1.2	Bus	70.267.267
1.1.2	Speciaal vervoer	111.492
1.2	Modaal aandeel van het openbaar vervoer (gegevens uit het gewestelijk verplaatsingsmodel, referentiejaar 2018, overeenkomstig de verplaatsingen die in verband staan met het Gewest (intern + uitwisseling) op een gemiddelde dag)	Gegevens 2018: Auto 33% passagiers 9% P+R 2% te voet 18% fiets 3% OV 35%
2.1	Verwezenlijgingspercentage km - Metro	98,5%
2.1	Verwezenlijgingspercentage km - Tram	98,4%
2.1	Verwezenlijgingspercentage km - Bus	97,7%
2.2	Kilometerproductie (gepland in de klantendiensten)	47.485.080
2.2	Metro	5.710.365
2.2	Tram	15.228.818
2.2	Bus	26.545.897
2.3	Geplande plaatsen-kilometers	8.879.059.942
2.3	Metro	4.019.706.522
2.3	Tram	2.777.435.794
2.3	Bus	2.081.917.626
2.4	Gemiddelde leeftijd van de busvloot	7,4 jaar
3.1	Klantentevredenheid (Barometer)	7,3/10
3.2	Resultaat certificatie van het net Gewest/CEN	Certificatie in 2019 verkregen voor een periode van 3 jaar. De opvolgingsaudit vond plaats in september 2020
3.3	Algemene indicator van de kwaliteit van de dienstverlening	94,5%
3.4	Stiptheid - Metro	95,34%
3.4	Stiptheid - Tram	89,63%
3.4	Stiptheid - Bus	84,64%
3.4	Regelmaat - Metro	98,63%

	<b>Algemene indicatoren – 2020 (vervolg)</b>	<b>MIVB</b>
3.5.1	Toegankelijkheid - Beschikbaarheidsgraad van de roltrappen - Metro	96,9%
3.5.1	Toegankelijkheid - Beschikbaarheidsgraad van de roltrappen - Premetro	96,7%
3.5.1	Toegankelijkheid - Beschikbaarheidsgraad van de roltrappen - MIVB	96,8%
3.5.2	Toegankelijkheid - Beschikbaarheidsgraad van de liften - MIVB	98,9%
3.5.3	Toegankelijkheid - % haltes toegankelijk voor PBM	meer dan 20%
3.6	Validatiegraad - Bovengronds	~32%
3.6	Validatiegraad - Ondergronds (m.u.v. 4 stations zonder poortjes)	~85%
4.1.1	Klantsnelheid - Bus - VICOM (km/u)	16,85 km/u
4.1.2	Klantsnelheid - Tram - VICOM (km/u)	16,54 km/u
4.1.3	Klantsnelheid tussen haltes - Bus - VICLI (km/u)	19,63 km/u
4.1.3	Klantsnelheid tussen haltes - Tram - VICLI (km/u)	20,57 km/u
5.1	Evolutie van het energieverbruik per aangeboden pl-km (kWh/pl-km)	- 7,4%
5.2	Evolutie van de broeikasgasemissies per aangeboden pl-km	-8% en 2017 vs. 2010
5.3	Verhouding bussen op diesel, hybride, en elektriciteit in de vloot	Diesel 70% Hybride 26% Elektrisch 5%
	<b>Specifieke financiële indicatoren - 2020</b>	<b>MIVB</b>
F.1	Bedrijfsresultaat	€ - 100.355.342
F.2	Verkeersontvangsten	€ 213.554.295
F.3	Realisatie van de investeringen	93,0%
F.4	Niet-verkeersontvangsten (verhuur, reclame, enz.)	€ 47.888.361
F.5	Fraudebestrijding (inning van de boetes)	€ 2.323.463
	<b>Specifieke kwaliteitsindicatoren - 2020 (% reizigers dat een conforme dienstverlening heeft genoten)</b>	<b>MIVB</b>
Q.	Algemene indicator van de kwaliteit van de dienstverlening	94,51%
Q.1	Commerciële indicator van de kwaliteit van de dienstverlening	97,13%
Q.1.1.a	Onthaal en verkoop van vervoerbewijzen - Beschikbaarheid van de elementen aan boord	97,94%
Q.1.1.b	Onthaal en verkoop van vervoerbewijzen - Beschikbaarheid van de mechanische apparatuur en automaten	98,36%
Q.1.1.c	Onthaal en verkoop van vervoerbewijzen -Verkoop van het vervoerbewijs bij een personeelslid	98,67%
Q.1.2.a	Aandacht voor de klant - Onthaal en houding	99,27%
Q.1.2.c	Aandacht voor de klant - Identificatie van het personeelslid dat in contact staat met de reizigers	99,93%
Q.1.3.a	Reizigersinformatie - Informatie op de site	98,4%
Q.1.3.b	Reizigersinformatie - Informatie in de vervoersmodule	90,03%
Q.1.3.c	Reizigersinformatie - Informatie over voorziene storingen	98,86%
Q.1.4.a	Comfort - Rijcomfort	98,54%
Q.1.4.b	Comfort - Voertuigcomfort aan boord (4 pl/m <sup>2</sup> ) - Bezettingsgraad	n.v.t.
Q.2	Operationele indicator van de kwaliteit van de dienstverlening	92,01%



### 1.3 Doelstellingen van de partijen

2020 zal zeker worden herinnerd als een buitengewoon jaar. De gezondheids crisis heeft alle activiteitensectoren getroffen, inclusief de MIVB. De pandemie heeft een grote invloed gehad op de reizigersaantallen van het openbaar vervoer in Brussel. In 2020 liet de MIVB 244,2 miljoen ritten optekenen. Dit betekent een daling van 42,7% ten opzichte van 2019.



De reizigersaantallen op het MIVB-net zijn in de loop van het jaar veranderd, afhankelijk van de gezondheidsmaatregelen uitgevaardigd door de regering. Tijdens de eerste lockdown bereikte het reizigersaantal een dieptepunt van 10 tot 15% ritten ten opzichte van de normale situatie. Tijdens de lockdown in mei 2020 deed zich een geleidelijk herstel van het reizigersaantal van het openbaar vervoer voor. Tijdens de gedeeltelijke lockdown in oktober 2020 bleef het reizigersaantal rond 50% schommelen voor de metro en rond 60% voor het bovengrondse net. Het Brusselse net bleef daarentegen een van de drukste Europese netten.

Zoals bekend stelt de MIVB zich tot doel om minstens 450 miljoen ritten te verzorgen in 2023. De ambitie van het Gewest bestaat er overigens in om er tegen 2030 voor te zorgen dat:

- 55 % van het woon-werkverkeer plaatsvindt via collectieve vervoerswijzen
- 76% van alle verplaatsingen binnen Brussel wordt uitgevoerd via collectieve vervoerswijzen of via de actieve mobiliteit.

Er worden metingen opgenomen in de toekomstige verslagen op basis van de beschikbare onderzoeken en brongegevens.

### 1.4 Taak van het Gewest als organiserende overheid

Op 19 januari 2017 legde de Regering de beginselen vast voor de uitwerking van een nieuw gewestelijk mobiliteitsplan (Good Move). Op basis van een participerend proces van co-constructie werden eind 2017 de eerste actieplannen voorgesteld. 2018 werd gewijd aan de opstelling van het ontwerpplan en aan de realisatie van het milieueffectenrapport. Het ontwerpplan werd in eerste lezing goedgekeurd door de Regering op 4 april 2019 en vervolgens onderworpen aan een openbaar onderzoek van 17 juni tot 17 oktober 2019.

In de versie van Good Move die werd goedgekeurd door de Regering in maart 2020 zijn de meeste door de MIVB geformuleerde voorstellen overgenomen, met name door het reglementaire luik te versterken ten voordele van de verbetering van de reissnelheid van het openbaar vervoer.

Het Gewestelijke Mobiliteitsplan Good Move werd door de Regering goedgekeurd op 5 maart 2020 en is sindsdien dwingend voor openbare operatoren en instellingen. De inwerkingtreding van het reglementaire luik is gepland voor 2021, na de bekendmaking ervan in het Belgisch Staatsblad.

De ontwikkelingen van het structurerend netwerk van het openbaar vervoer (OSN), afkomstig van de door de MIVB en Brussel Mobiliteit gevoerde onderzoeken zijn opgenomen in de acties van het Gewestelijk Mobiliteitsplan.

## 2 PLANNING

### 2.1 Planning van de algemene mobiliteit (Artikel 10)

In 2020 werd de MIVB in de Gewestelijke Mobiliteitscommissie (GMC) vertegenwoordigd door de heren Kris Lauwers en Jean-Michel Mary (vaste leden) en de heren Pierre Berquin en Philippe Vandewauwer (plaatsvervangende leden). In 2020 bracht de Commissie 6 adviezen uit over de volgende onderwerpen:

1. Luchthaventram: "infrastructuurprojecten voor een tram en fietsverbindingen tussen Brussel en de luchthaven"
2. Noodmaatregelen op het vlak van mobiliteit in het kader van de COVID-19-gezondheids crisis
3. Aanbevelingen van de PBM-afdeling als aanvulling op het advies betreffende de noodmaatregelen op het vlak van mobiliteit in het kader van de COVID-19-gezondheids crisis
4. Ontwerp van besluit tot wijziging van het besluit betreffende het instellen van een lage-emissiezone
5. Mobiliteitsfiches die ter discussie voorliggen voor het Brussels herstelplan (post-COVID-19)
6. Ontwerp van het Masterplan Fietsparkeren

Naast de adviserende bevoegdheid waren er in 2020 uiteenzettingen en debatten rond de volgende thema's:

- Mobiliteitsstrategie in het kader van de COVID-19-crisis
- Uitdagingen en doelstellingen van de herziening van de Ordonnantie houdende de organisatie van het parkeerbeleid en de oprichting van het Brussels Hoofdstedelijk Parkeeragentschap
- Acties tijdens de zomer voor de week van de mobiliteit
- Stand van zaken van het actieplan "verkeersveiligheid"
- Richtplan Bus
- Aanleg van fietsvoorzieningen tijdens de gezondheids crisis
- Vernieuwing van de GMC
- Resultaten van de raadpleging van de belanghebbenden voor de eerste fase van het "Plan MER Ring"
- Project voor tariefintegratie tussen 4 openbaarvervoerbedrijven

Tot slot herinneren we eraan dat de GMC sinds begin 2017 de uitwerking van het Gewestelijk Mobiliteitsplan Good Move begeleidt. In 2020 werden de vorderingen van het project regelmatig binnen de Commissie voorgesteld en besproken:

- Feedback van het openbare onderzoek
- Stad 30: snelheidskaarten, methodologie en geplande fasen
- Implementatie van het Gewestelijk Mobiliteitsplan Good Move in de Stad Brussel - Vijfhoek

## 2.2 Strategisch comité (Artikel 12)

In 2020 kwam het Strategisch comité niet bijeen. Het Opvolgingscomité van het contract van openbare dienst heeft intussen een deel van de onderwerpen die gewoonlijk in het Strategisch comité worden behandeld overgenomen, met name het programma ter verbetering van het aanbod, en het jaarlijkse overzicht Avanti.

## 3 EXPLOITATIE

### 3.1 Vervoersaanbod

#### 3.1.1 Procedure voor de aanpassing van het aanbod tijdens de duur van het contract (Artikel 17)

**Verbintenis Artikel 17.2:** *“Voorstelling van het jaarlijks programma voor de uitbreiding van het aanbod, jaarlijks op 31 mei”*

#### PVA 2020

De voornaamste wijziging aan het vervoersaanbod in de loop van 2020 was de indienststelling van de nieuwe lijn 56, die Schuman met Buda verbindt, op 2 maart 2020, slechts enkele dagen vóór de aanvang van de gezondheids crisis. Begin maart 2020 konden ook enkele zogenaamde "niet-dimensionerende" maatregelen worden ingevoerd. Er werden gelede bussen in gebruik genomen op lijn 34 (gemengde exploitatie standaardbussen - gelede bussen) vanaf 31 augustus.

#### PVA 2021

Het ontwerp van het PVA 2021 werd gepresenteerd aan het Gewest en het kabinet tijdens het Opvolgingscomité van het contract van openbare dienst van 26/06/2020.

In de initiële versie voorzag het ontwerp van het PVA 2021 in:

- De invoering van 2 nieuwe autobuslijnen (52 en 74), en de aanpassing van 6 andere lijnen (27, 46, 48, 83, 86, 89), in het kader van de uitvoering van het Richtplan Bus;
- De ingebruikname van gelede bussen op twee bijkomende lijnen (49 en 89);
- De afschaffing van tramlijn 32 (avondlijn), samen met de ingebruikname van de nieuwe autobuslijn 52;
- De (tijdelijke) verlenging van tramlijn 62 tot het Heizelplateau, na de buitendienststelling (wegens economische veroudering) van de eindhalte "Kerkhof van Jette";
- De opgevoerde rittenfrequentie tijdens de piekuren op het metronetwerk (lijnen 2 en 6) vanaf de lente;
- Evenals een aantal "niet-dimensionerende" maatregelen op een aantal lijnen van het bovengronds net.

Op basis van de momenteel gekende informatie, zijn de meeste in het PVA 2021 geplande aanpassingen aan het vervoersaanbod uitgevoerd, of kunnen zij in de loop van het jaar worden uitgevoerd;

- Indienststelling van de nieuwe lijn 74 (fase 1) op 19/04/2021;

- Reorganisatie van de lijnen 86 en 89 en ingebruikname van de gelede bussen op 31/08/2021;
- Indienstelling van de nieuwe lijn 52, de eruit voortvloeiende afschaffing van tramlijn 32 en reorganisatie van de lijnen 27 en 48 op 31/08/2021;
- Verlenging van lijn 83 tot Neder-Over-Heembeek op 31/08/2021;
- Ingebruikname van gelede bussen op lijn 49 vanaf 08/11/2021.
- Evenals een aantal "niet-dimensionerende" maatregelen op een aantal lijnen van het bovengronds net.

De opgevoerde rittenfrequentie op het metronetwerk (lijnen 2 en 6), in de begroting ingeschreven vanaf de lente van 2021, kan pas worden uitgevoerd vanaf 08/11/2021 wegens vertraging bij de oplevering van de treinen.

De verlenging van lijn 46 tot Tour & Taxis, en die van lijn 62 tot het Heizelplateau moeten tot 2022 worden uitgesteld.

Tot slot, op basis van de momenteel gekende vooruitzichten, kan (moet) tramlijn 9 tussen Dikke Beuk en Koning Boudewijn in de tweede helft van december in dienst worden gesteld; deze verlenging gaat gepaard met een beperking van de reisweg van lijn 14 tot UZ Brussel in plaats van het Heizelplateau.

### 3.1.2 Uitbreiding van het aanbod in 2020 (Artikel 18)

Tijdens de pandemie hebben de autoriteiten het openbaar vervoer als essentieel aangemerkt voor het functioneren van het land. De exploitatie van het openbaar vervoer werd daarom gedurende de hele gezondheids crisis gehandhaafd. In deze uitzonderlijke omstandigheden heeft de MIVB haar aanbod voortdurend aangepast aan de verschillende lockdownfasen en opheffing van de lockdown, om tegemoet te komen aan de behoeften van essentiële verplaatsingen, waarbij het comfort en de veiligheid van reizigers gewaarborgd werden (respecteren van social distancing, dragen van mondkap, het reinigen en ontsmetten van voertuigen en stations, enz.).

In 2020 legden de trams, bussen en metro's van de MIVB 46,1 miljoen kilometer af.<sup>1</sup> Dit betekent een daling van iets meer dan 2 miljoen km ten opzichte van 2019. Dit is een direct gevolg van de pandemie.

Hoewel de MIVB het hele jaar door het Brussels Gewest blijft bedienen, heeft ze een aantal van de diensten opgeschort, zoals het Noctis-net. Ze heeft er echter voor gezorgd essentiële verplaatsingen te faciliteren in de best mogelijke omstandigheden van comfort en veiligheid. Haar beleid was erop gericht waar mogelijk, afhankelijk van de beschikbare middelen, het maximale aanbod te handhaven, ongeacht de vraag, om zo veel mogelijk plaatsen aan boord van haar voertuigen aan te bieden.

De metro is goed voor 5,8 miljoen kilometer als gevolg van het grotere aanbod tijdens de daluren (in de zomer en op zaterdag). De bussen legden 25,6 miljoen kilometer af. Dit is een stijging ten opzichte van 2018. Die stijging kwam er voornamelijk door de uitrol van het Richtplan Bus. De trams zijn samen goed voor 15,9 miljoen kilometer op de teller. De twee nieuwe tramlijnen 8 en 9 hebben er intussen een volledig jaar op zitten.

Na de volledige uitrol van het Richtplan Bus zal twee derde van de in 2018 bestaande lijnen aangepast zijn. Gekoppeld aan de komst van nieuwe voertuigen, waarvan een groot deel gelede bussen, zullen deze

---

<sup>1</sup> Reële kilometerproductie in cliëntendienst (km-konvooi) – Metro, Tram, Bus en Taxibus.

veranderingen het mogelijk maken om 30% meer plaatsen op het busnet aan te bieden en de kilometerproductie met 22% te verhogen, om Brussel nog beter te kunnen bedienen.

In 2020 krijgt het plan verder concreet vorm. Op 2 maart ging, met de indienststelling van de nieuwe lijn 56, een nieuwe fase van het Richtplan Bus in. Deze lijn biedt een nieuwe verbinding tussen Schuman, in het hart van de Europese wijk, en Buda in Neder-Over-Heembeek, via de gemeente Schaarbeek. Lijn 56 versterkt de openbaarvervoerdienst van Neder-Over-Heembeek, en verbetert de verbindingen tussen dit deel van de stad, in volle ontwikkeling, Schaarbeek en de Europese wijk. Aan de kant van Heembeek zorgt deze lijn voor een verbinding met buslijn 47 en met de tramlijnen 3 en 7. Dankzij de eindhalte in Schuman maakt deze lijn verder directe aansluiting met metro en trein mogelijk.

Vanaf 31 augustus volgt buslijn 88, die UZ Brussel met het De Brouckèreplein verbindt, een nieuwe route op het grondgebied van Jette. Voortaan zal de bus via de J. Swartenbroucklaan, de Van Engelandlaan en de Heymboschlaan rijden. Dankzij deze nieuwe route hebben de inwoners van de noordelijke wijken van Jette een betere busverbinding met de rest van de gemeente. En de Brusselaars kunnen gemakkelijker de grote ziekenhuizen in het noordwesten van hun stad bereiken (UZ Brussel en UKZKF/Brugman). De route van lijn 13 werd ook aangepast. Doordat de tram nu rijdt via de Van Overbekelaan wordt deze verbinding beter bediend, passerend langs de basiliek van Koekelberg en de scholen in de buurt.

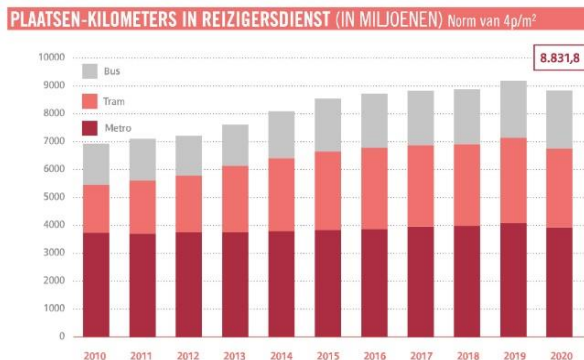
**In 2020 waren de metrostellen, trams en bussen samen goed voor 8,8 miljard plaatsen-kilometers<sup>2</sup>** (slechts een daling van 1,6% ten opzichte van 2019). De totale capaciteit van het MIVB-net daalde namelijk licht, omdat deze indicator rechtstreeks verband houdt met het aantal afgelegde kilometers, dat ook afneemt. Om deze vermindering van het aanbod te compenseren heeft de MIVB er niettemin voor gezorgd dat haar voertuigen met een hogere capaciteit prioritair op het net worden ingezet. Dit verklaart waarom de totale capaciteit van het net minder daalt dan de kilometerproductie. Eind 2020 telde de vloot van de MIVB 66 metrostellen, 395 trams en 816 bussen (zie gedetailleerde informatie in het hoofdstuk over de investeringen).

Het tramnet is ook uitgebreid in 2020. De werkzaamheden voor het doortrekken van tramlijn 9 (Simonis-Dikke Beuk) tot aan het Station Koning Boudewijn worden voortgezet in 2020.

Andere projecten om het tramnet uit te breiden zijn in voorbereiding. In 2020, is het tracé van de nieuwe tramlijn NOH gevalideerd. Deze nieuwe lijn zal Neder-Over-Heembeek met het centrum van de stad verbinden. De MIVB zal in 2021 de aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning indienen. De werkzaamheden zullen naar verwachting in de loop van 2022 beginnen. De inhuldiging van deze nieuwe tramlijn is gepland voor de herfst van 2024.

---

<sup>2</sup> De reizigerscapaciteit van de MIVB-voertuigen wordt uitgedrukt in plaatsen-kilometers. De plaatsen-kilometers stemmen overeen met het aantal beschikbare plaatsen in bus, tram en metro samen, vermenigvuldigd met het aantal afgelegde kilometers. In de transportwereld wordt die maatstaf vaak gebruikt. Het is een indicator die niet alleen rekening houdt met het aantal beschikbare plaatsen, maar ook met de frequentie van de voertuigen.



Tot slot blijft ook de metro niet achter. De nieuwe lijn 3 moet de MIVB namelijk in staat stellen om te voldoen aan de steeds grotere vraag naar openbaar vervoer in het noorden van het Gewest en om meer capaciteit te bieden op de Noord-Zuidverbinding, die verzadigd is. In een tweede fase wordt de tunnel verlengd met meer dan 4 km, voorbij het Noordstation tot aan Bordet. Zo komen er zeven nieuwe stations bij.

### 3.1.3 Verbetering van de prestaties van het bovengrondse net (Artikel 19)

In 2020 blijven de MIVB en het Gewest hun krachten bundelen om het openbaar vervoer nog vlotter te laten rijden. De coördinator van de Task Force Avanti stelt elk jaar een gedetailleerd verslag op van stand van zaken van het netwerk, de verbetering van de prestaties van het bovengrondse net van het openbaar vervoer, alsook van de uitgevoerde werken, lopende projecten en verschillende ingevoerde maatregelen. Het programma voor de installatie van de verkeerslichtbeïnvloeding door Brussel Mobiliteit wordt voortgezet (326 van 450 kruispunten uitgerust op 31/12/2020).

De volgende verbintenissen werden nagekomen in 2020:

- Voorafgaande studies: Studie Prinses Elisabeth, Studie Léon Théodor, Studie Eindhalte Groot-Bijgaarden, Studie Hippodroom, Studie Drievuldigheid.
- Dossiers in verband met sporen en openbare ruimten: Hinnisdaellaan – sporen, Fransmanstraat-Bockstaelplein – sporen en openbare ruimte, Eindhalte Groot-Bijgaarden – sporen, Wayezstraat – sporen, Nieuwpoortlaan – sporen – DBDMH, Elsensesteenweg – openbare ruimte.

Het plan om de fietspaden uit te breiden waartoe het Brussels Gewest in het kader van de gezondheids crisis heeft besloten, heeft voor nieuwe mogelijkheden gezorgd voor het creëren van rijstroken uitsluitend bestemd voor bussen en fietsen. Dat was onder meer het geval in Anderlecht, in het westelijk deel van de middenring, aan de kant van de Groeninckx-De Maylaan en de Sylvain Dupuislaan.

In het centrum heeft de Stad Brussel het initiatief genomen om nieuwe straten enkel open te stellen voor openbaar vervoer en fietsers, zoals de Ravensteinstraat. De stad heeft de busstrook in de Koloniënstraat, richting Centraal Station, niet enkel opnieuw aangelegd maar ook langer gemaakt. Projecten gekoppeld aan het Richtplan Bus, inclusief maatregelen gericht op het bevorderen van een betere doorstroming van het openbaar vervoer, werden ook geïmplementeerd, in Jette bijvoorbeeld (De Heynstraat).

Meer bepaald met betrekking tot de naleving voor de eigen beddingen, kende het Gewest in 2020 een subsidiebedrag van € 117.115,58 (€ 11.531,84 minder dan in 2019) toe aan 12 Brusselse gemeenten die vrijwillig politiediensten inzetten tijdens piekuren op 27 kruispunten (8 minder dan in 2019) en 44,162 km gewestwegen (16,54 km meer dan in 2019) die gelden als knelpunten in termen van

verkeersdoorstroming. Deze 12 gemeenten zijn: Oudergem, Sint-Agatha-Berchem, Brussel, Etterbeek, Ganshoren, Elsene, Jette, Koekelberg, Sint-Jans-Molenbeek, Schaarbeek, Sint-Joost-ten-Node en Ukkel.

De belangrijkste doelstellingen van deze mobiliteitscontracten zijn:

- de doorgang van het openbaar vervoer en van de taxi's bevorderen;
- waken over de veiligheid van alle gebruikers van het kruispunt waar voorrang geldt of van de voorrangsweg, meer bepaald van de fietsers en de voetgangers;
- erop toezien dat de haltes van het openbaar vervoer en de parkeerzones voor taxi's vrijgemaakt zijn;
- erop letten dat het parkeren de doorgang van het openbaar vervoer noch van het autoverkeer en de paden voor voetgangers en fietsers hindert;
- toezien op de naleving van de wegcode door alle gebruikers van een kruispunt waar voorrang geldt of een voorrangsweg;
- proces-verbaal opmaken bij dubbel parkeren en in voorkomend geval de voertuigen laten wegslepen;
- ervoor zorgen dat de kruispunten waar voorrang geldt, vrijgemaakt blijven.

Hiertoe werden zes strategische nota's opgesteld door Brussel Mobiliteit: Sterstraat (Ukkel), Ninoofsesteenweg, Neerstalsesteenweg/Brusselsesteenweg, Haachtsesteenweg, Theodorstraat, Dielegemsesteenweg.

### 3.1.4 Kennis en beheersing van de reizigersstromen (Artikel 20)

#### ***Verbintenis Artikel 20: "Uitwerking van een doelgerichte marketingstrategie"***

De automatische telsystemen voor reizigers waarmee een deel van het bovengrondse net is uitgerust, en die aan de toegangspoortjes van het ondergrondse net zijn geïnstalleerd, laten toe om de reizigersaantallen van het net op te volgen, studies uit te voeren, enz.

Gezien de gezondheidssituatie van 2020, konden weinig nieuwe bezettingscijfers worden geproduceerd. Deze werden gegenereerd op 6 lijnen (T9, T19, B47, B57, B58 en B83) op basis van gegevens van de herfst 2019, en werden als input gebruikt voor grote studies over de herstructurering van het netwerk, zoals bijvoorbeeld de toekomstige tram van Neder-Over-Heembeek (NOH).

De beschikbare telgegevens werden daarentegen ten volle benut voor de opvolging van de reizigersaantallen tijdens de COVID-periode, voor de opvolging van de naleving van de sociale-afstandsregels in de voertuigen, en om de reizigers te informeren over de reizigersaantallen op hun lijn. Veiligheid en comfort zijn inmiddels immers een absolute prioriteit voor de reizigers, en de MIVB wilde hen daarom in staat stellen hun verplaatsingsgewoonten aan te passen aan de toevloed op het netwerk. De beschikbare gegevens over de reizigersaantallen werden dynamisch ter beschikking gesteld van de reizigers, bij zoekacties naar lijnen en stations op de website en de mobiele app van de MIVB. 80% van de reizigers heeft nu toegang tot informatie over de lijn waarmee en het moment waarop ze reizen.

Tot slot werd in 2020 een nieuwe overheidsopdracht uitgeschreven om een leverancier te selecteren voor de automatische telsystemen voor reizigers. Het beoogde doel is om 100% van de voertuigen van de vloot van het bovengrondse net uit te rusten met dergelijke systemen tegen 2025. De opdracht zal naar verwachting worden gegund in de herfst van 2021, waarna de capaciteit verder kan worden uitgebouwd vanaf 2022.

### 3.1.5 Vervoer op aanvraag voor personen met een handicap (Artikel 21)

De TaxiBus lag niet volledig stil tijdens de crisis, maar de reizigersaantallen liepen wel sterk terug, namelijk met 33% ten opzichte van het jaar voordien, en bracht het totaal van 147.656 op 98.774 reizigers.

### 3.1.6 Toeristenbussen (Artikel 22)

Eind januari werd de toekomstige concessiehouder van de Brusselse toeristische busdienst hop-on/hop-off aangesteld door de raad van bestuur van de MIVB. Er werd gekozen voor RD Belgium, Belgische dochteronderneming van RATP Dev. Dit bedrijf exploiteert al toeristische rondritten van dit type, met name in Parijs en Londen.

Wereldprimeur binnen de wereld van sightseeing via hop-on/hop-off: deze dienst wordt uitsluitend aangeboden door middel van 12 dubbeldeksbussen die 100% elektrisch rijden. De officiële start van deze nieuwe concessie is gepland in de loop van 2021.

### 3.1.7 Geïntegreerde mobiliteitsoplossingen en bevordering van de intermodaliteit (Artikel 23)

De MIVB richt diensten in die zijn verbonden aan het promoten van alternatieven voor de personenwagen. In dit kader verbindt de MIVB zich er met name toe om het mobiliteitsaanbod voor de reizigers te verbeteren door ook andere mobiliteitsdiensten op te nemen die een alternatief zijn voor de personenwagen (met name op het vlak van ticketing, tarifiering en communicatie).

#### 3.1.7.1 Mobiele app

Ondanks de pandemie werd de mobiele app van de MIVB meer dan 280.000 keer gedownload in 2020, en werd deze talrijke keren geüpdatet in de loop van het jaar.

Naast de continue verbetering van de interfaces, met name door een herziening van het beheer van de favorieten, en de integratie van vervangbussen (T- en M-bussen), heeft de applicatie belangrijke nieuwe functionaliteiten toegevoegd: de offline-modus laat voortaan toe dat wie dit wil zijn internetverbinding tussen twee gebruiksmomenten van de applicatie kan afsluiten, terwijl de widgets ervoor zorgen dat men zonder de app te openen de vertrektijden in realtime kan bekijken of een reisweg met één klik kan berekenen. De pandemie heeft de behoefte van gebruikers om de drukst bezochte stations en lijnen te vermijden aangetoond. De applicatie is daarom ook uitgerust met informatie over de bezetting zodat de klanten die hiertoe de mogelijkheid hebben, kunnen reizen op uren met een laag risico op overvolle voertuigen.

#### 3.1.7.2 MaaS of Mobility as a Service

Het door de MIVB ontwikkelde gecombineerde mobiliteitsplatform MaaS (Mobility as a Service), dat sinds augustus 2020 voor het eerst is getest door ongeveer 100 medewerkers van de MIVB, brengt nu zo'n 2.000 testers samen. Onder de naam MoveBrussels biedt deze app mobiliteitsoplossingen op maat, aangepast aan de gebruikers, door een vervoermiddel voor te stellen of door een combinatie van verschillende vervoersmodi (MIVB, De Lijn, TEC, NMBS), te voet, deel- en privéfietsen (Villo! en Billy Bike), -steps (Dott) en -auto's (Cambio), of taxi's (Taxis Verts), alsook betaaloplossingen. De doelstelling van



deze test bestaat erin de verschillende mogelijkheden van de app te evalueren op basis van een panel van testers met uiteenlopend profielen.

De test, die in 2021 wordt voortgezet, laat toe om veel informatie te verzamelen over de applicatie, het gebruik ervan, de ergonomie, het beheer van reizigersstromen, de uitwisseling van gegevens tussen operatoren, en vooral de impact ervan op de mobiliteitsgewoonten van de gebruikers. Na deze proeffase zal de app naar verwachting medio 2022 beschikbaar zijn voor het grote publiek.

Het uiteindelijke doel is klanten te stimuleren om hun auto zo vaak mogelijk thuis te laten en te kiezen voor alternatieve verplaatsingsmogelijkheden.

### 3.1.7.3 SAM-e, de elektrische zelfrijdende pendelbus

Van juni tot eind september 2019 heeft de MIVB volop twee zelfrijdende bussen uitgetest in het Woluwepark. De pendelbussen kregen de naam SAM-e (Smart Autonomous Mobility electric). Deze testlocatie werd in samenspraak met Leefmilieu Brussel gekozen wegens de afwezigheid van autoverkeer, de breedte van de asfaltwegen en de aanwezigheid van bochten, wat het parcours technisch gezien interessanter maakte.

Na een eerste testfase zonder passagiers, hebben de twee pendelbussen elke vrijdag, zaterdag en zondag gratis reizigers vervoerd in het park. De pendelbussen reden met een maximale snelheid van 10 km/u langs een traject van ongeveer 1,5 km met 5 stopplaatsen. In totaal ging het om 5.293 passagiers, 1.902 afgelegde kilometers en 12 medewerkers van de MIVB die de reizigers die nieuwsgierig waren naar dit nieuwe, door de MIVB aangeboden reisalternatief hebben begeleid.

Er werd een tweede test gestart op de site van Solvay in Neder-Over-Heembeek, met Allerheiligen 2019. Op dit terrein werd de pendelbus getest in een gecontroleerde omgeving met naast voetgangers en fietsers ook auto's, parkeerplaatsen en echte kruispunten. Bijzonderheid: de pendelbussen waren deze keer op aanvraag beschikbaar. Deze test heeft vooral bijgedragen aan het technische leerproces, en heeft het verschil aangetoond dat bestaat tussen de huidige beschikbare technologie en het gedrag van andere gebruikers in een stedelijke omgeving.

De derde test zou in de lente van 2020 van start gaan op de site van het Brugmannziekenhuis, maar werd abrupt onderbroken door de uitbraak van de pandemie. De MIVB streeft ernaar om de werkzaamheden aan het Brugmannziekenhuis weer op te starten zodra de gezondheidsomstandigheden dit toelaten, met als doel om het metrostation Houba-Brugmann met het ziekenhuis te verbinden in 2022.

Het doel van deze tests is om het gedrag van de voertuigen te bestuderen, die wellicht op een dag in de straten van Brussel zullen rijden, en om te bekijken of het mogelijk is om een aanvullend aanbod te ontwikkelen, bijvoorbeeld om de afstand tussen een plaats en de dichtstbijzijnde bus-, tram- of metrohalte te overbruggen.

### 3.1.7.4 De MIVB voert contactloos betalen in

In juli start de MIVB met een nieuwe betalingswijze waarmee je eenvoudig en volledig contactloos een vervoerbewijs koopt: het EMV-systeem (Europay Mastercard Visa). Via dit systeem kunnen MIVB-reizigers hun vervoerbewijs met bankkaart of smartphone kopen en valideren. Hiertoe zijn er nieuwe grijze valideertoestellen in de stations en voertuigen geïnstalleerd.

De reiziger hoeft alleen maar zijn/haar bankkaart, uitgerust met de technologie voor contactloos betalen (debet- of kredietkaart), of zijn/haar smartphone of smartwatch voor het valideertoestel te houden om zijn/haar rit te betalen. Dat versnelt niet alleen de aankoop van vervoerbewijzen, maar het systeem is ook heel handig voor gelegenhedsreizigers.

Deze nieuwe methode van contactloos betalen werd tijdens de gezondheids crisis bijzonder gewaardeerd, en wordt steeds succesvoller. Gemiddeld maken bijna 4.250 reizigers per dag gebruik van deze nieuwe dienst. Tussen 1 juli en 31 december 2020 werden voor contactloos betalen 804.706 validaties en 540.000 transacties geregistreerd.

### 3.1.7.5 Tariefintegratie

Op 20 januari 2020 heeft het ECMM<sup>3</sup> het bijgewerkte voorstel voor de tariefintegratie tussen de vier openbaarvervoerbedrijven in het voorstedelijke gebied van Brussel goedgekeurd, voor implementatie op 01/02/2021. Het werd goedgekeurd door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op 1 oktober 2020.

Dit betekent een grote vooruitgang op het gebied van de mobiliteit, en beoogt het gebruik van de auto terug te dringen voor de trajecten tussen Brussel en de dichte Brusselse rand, door het gebruik van het openbaar vervoer eenvoudiger en aantrekkelijker te maken.

In de praktijk werden nieuwe vervoerbewijzen ontwikkeld, 'Brupass XL' genoemd, waarmee de houders zonder onderscheid gebruik kunnen maken van de MIVB, de NMBS, De Lijn en TEC in Brussel, maar ook in het voorstedelijk gebied van Brussel. Deze zone omvat de gemeenten Meise, Grimbergen, Tervuren, Hoeilaart, maar ook Sint-Genesius-Rode, Linkebeek en Beersel. Deze vervoerbewijzen zijn beschikbaar in versies met 1 rit, 10 ritten, 1 maand en 12 maanden. Ze vormen een aanvulling op het bestaande geïntegreerde tariefaanbod in het Brussels Gewest, met name de JUMP-en MTB-vervoerbewijzen, die tegelijkertijd werden omgedoopt tot Brupass.

### 3.1.7.6 COLLECTO

Opgelet, wegens COVID was de Collecto-dienst slechts actief tussen 1<sup>ste</sup> januari 2020 en 18<sup>de</sup> maart 2020.

#### De reizigers

In 2020 vervoerden, tijdens de 3 eerste maanden van het jaar, de Brusselse collectieve taxi's 49.464 mensen. Dit betekent een daling van 26,36% ten opzichte van de eerste trimester van vorige jaar, toe te wijzen aan COVID (67.174).

Het maandelijkse reizigersaantal ligt tussen 10.381 en 22.828.

#### De ritten

Tussen 01/01/2020 en 19/03/2020 werden in totaal 19.486 ritten gereden. Dit vormt een sterke daling ten opzichte van het eerste trimester van 2019 met 26.605 ritten.

Het reizigersaantal bleek het kleinst te zijn in maart (maar de maand omvatte slechts 19 dagen). Februari was de maand met de meeste reizigers.

---

<sup>3</sup> Executief Comité van de Ministers van Mobiliteit

Het reizigersaantal varieert daarnaast ook in de loop van de week, met pieken in de nachten van vrijdag op zaterdag en van zaterdag op zondag, en een dieptepunt in de nacht van zondag op maandag.

De verplaatsingen met de COLLECTO-dienst vinden hoofdzakelijk tussen 1.30 en 2.30 uur plaats.

Het percentage "valse ritten" (aantal klanten dat zich niet aan de halte aandient) bedraagt 11,3%, goed voor 6.371 valse ritten in 2020. Het kostenplaatje van die valse ritten voor de concessiehouder wordt geraamd op € 65.948.

De plaatsen waar het vaakst mensen worden opgehaald liggen vooral in Brussel (23% van de vertrekken) en Elsene (21% van de vertrekken).

### **De groeperingsgraad**

De groeperingsgraad van de ritten is vergelijkbaar met die van 2019 en bedraagt 2,52 tegen 2,61 voor de eerste trimester van 2019.

### **Subsidie/tarief**

Het totale bedrag van de subsidie dat in 2020 werd overgemaakt door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan TRB nv, beheerder van de concessie "Collecto", bedraagt € 295.796,66. Dat is minder dan het uitgekeerde bedrag van 2019 voor hetzelfde periode.

Het tarief voor de klant bedraagt € 5 per rit.

Rekening houdend met de 49.464 vervoerde klanten in 2020, wordt een gemiddelde subsidie van € 5,78 per reiziger gehaald.

De MIVB stelt ongeveer 200 zorgvuldig gekozen haltes met specifieke bewegwijzering ter beschikking van de dienst Collecto.

## 3.2 Kwaliteit, toegankelijkheid, veiligheid en milieubeleid

### 3.2.1 Kwaliteit van de dienstverlening (Artikel 24)

#### 3.2.1.1 Tevredenheidsbarometer van de reizigers

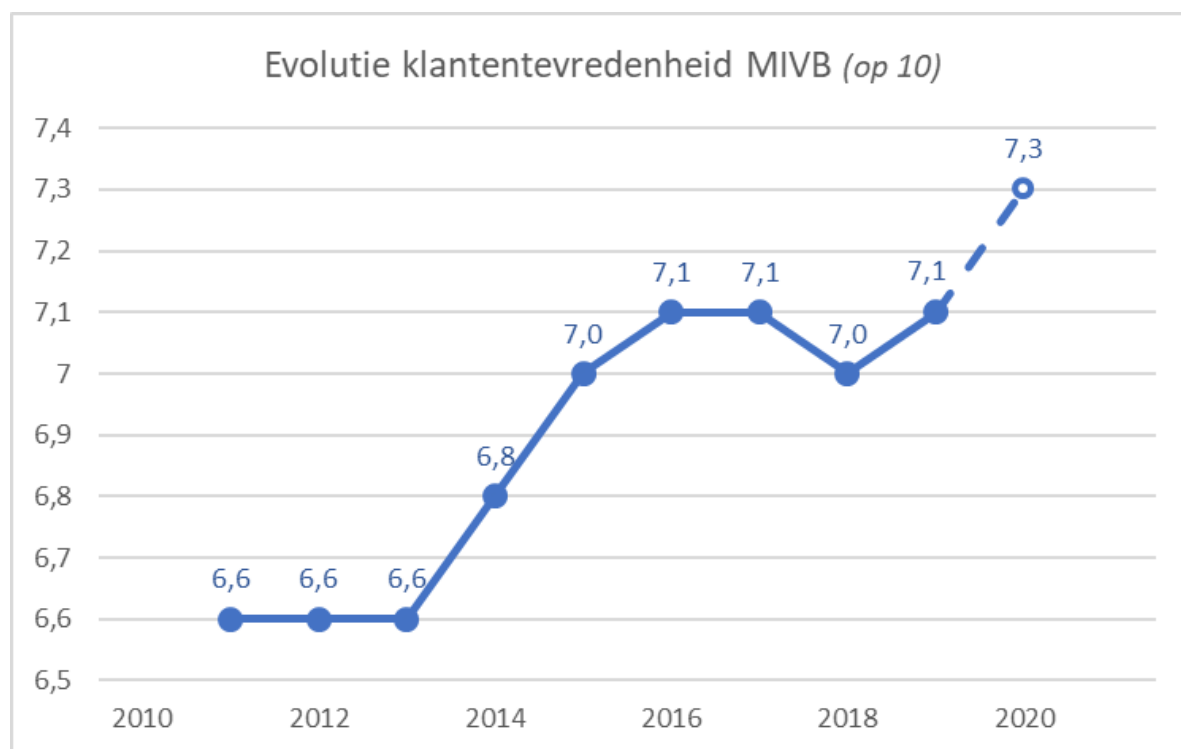
##### ***Verbintenis Artikel 24.2: "Tevredenheidsbarometer van de reizigers"***

In 2020 neemt de tevredenheid van de MIVB-reizigers toe. De MIVB scoorde op de tevredenheidsbarometer, die jaarlijks door een onafhankelijk onderzoeksbureau wordt opgesteld, globaal 7,3/10 (tegenover 7,1 in 2019). 81% van de ondervraagden geeft de MIVB een score van 7 of meer voor de algemene kwaliteit van haar dienstverlening. Dit is een stijging van de tevredenheid met 5% ten opzichte van 2019.

De verbetering van de tevredenheid voor de metro is het meest uitgesproken. Deze gaat van 7,2 naar 7,5/10. Maar de tevredenheid stijgt ook voor de tram (7,2 tegenover 7,1) en de bus (6,7 tegenover 6,6).

In de top 5 van de prioriteiten van de klanten vinden we frequentie, comfort, stiptheid, aansluitingen en reistijden. Netheid wint ook terrein onder de bekommernissen van reizigers. Deze prioriteit schuift op van de tiende naar de achtste plaats. Dat is waarschijnlijk een gevolg van de gezondheidscrisis.

Onder de prioriteiten was de toename van de tevredenheid het hoogst wat stiptheid betreft (+ 0,4). De gezondheidsmaatregelen in verband met de pandemie hebben het autoverkeer en de verkeersopstoppingen verminderd. Dit heeft een onmiddellijk effect gehad op de stiptheid en de efficiëntie van het bovengrondse openbaar vervoer, en dus ook op de klanttevredenheid.



### 3.2.1.2 Certificatie van de kwaliteit van het net (Artikel 24.3)

Sinds 2002 maakt de MIVB werk van de kwaliteitscertificatie van haar dienstverlening op basis van de "NF Service"-normen (Certificatie NF 281 – EN 13816). In 2014 kreeg 100% van het net voor het eerst een certificaat "kwalitatieve dienstverlening" van AFNOR, het onafhankelijke Franse instituut voor Normalisatie.

Sinds mei 2019 heeft de MIVB, na een update van de norm, één enkele certificatie "Kwaliteit van de dienstverlening voor reizigersvervoer" of NF Service gekregen voor alle diensten aangeboden aan de reizigers en geïdentificeerd in het kader van de norm.

In 2020 is de kwaliteit van de dienstverlening meer dan ooit een prioriteit voor de MIVB. De inspanningen worden beloond: netcertificatie NF Service – verkregen in 2019 voor een periode van drie jaar en voor alle diensten onderworpen aan de certificatie (de 4 metrolijnen, 18 tramlijnen, 52 buslijnen alsook de 19 verkooppunten BOOTIK en KIOSK, de haltes en stations, de Customer Services en de dienst Controle van de vervoerbewijzen) – is bevestigd door de opvolgingsaudit die eind september 2020 plaatsvond.

Aan de indicatoren van de kwaliteit van de dienstverlening die deel uitmaken van de certificatie NF281, is bovendien een financiële incentive verbonden. Voor de prestaties van 2020 werd een bonus van € 1.944.444 behaald. Slechts 2 criteria bereikten niet de vereiste drempels: staat en netheid van de infrastructuur (haltes en stations) en controles van de vervoerbewijzen op het net.

### 3.2.1.3 Initiatieven voor kwaliteit (Artikel 24.4)

De kwaliteitsinitiatieven zijn projecten die de MIVB elk jaar op touw zet, in de eerste plaats ten behoeve van de reizigers. De belangrijkste initiatieven in 2020 waren het verbeteren van:

- de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit in de metrostellen;
- de leesbaarheid van de wijkplannen in de stations/haltes;
- de betaling en de validatie van vervoerbewijzen;
- de reizigersinformatie in het geval van werven in de stations;
- de aansluitingen tijdens werven;
- de opvolging van de werking van de roltrappen en de liften.

In 2020 werd ook het Strategisch Comité Klant opgericht binnen de MIVB, dat tot doel heeft initiatieven met betrekking tot het klantraject binnen de hele onderneming te coördineren. Er is een Task Force Hygiëne en Netheid opgericht.

Ook aan de kwaliteitsinitiatieven is een financiële incentive verbonden. Voor de prestaties van 2020 bedraagt de bonus € 1.191.000. Slechts één van de initiatieven kon niet worden afgerond: de melding van metro schade.

### 3.2.1.4 Schoonmaak (Artikel 24.5)

#### ***Verbintenis Artikel 24.5 "Akkoordprotocol inzake schoonmaak"***

De Regering heeft zich ertoe verbonden om een akkoordprotocol te ondertekenen dat de respectieve verantwoordelijkheden van de partijen en van derden (met inbegrip van Net Brussel) op het vlak van netheid van het bovengrondse net (haltes, eigen banen, vuilnisbakken, groene ruimten, enz.) te verduidelijken.

Deze overeenkomst werd goedgekeurd door de beheersorganen van de MIVB op 12 en 17 december 2017 en overgemaakt aan Net Brussel. Deze overeenkomst werd niet ondertekend in 2020. De betrokken kabinetten zijn goed ingelicht over de situatie. Er wordt dan ook gehoopt op een positieve uitkomst binnenkort.

### 3.2.2 Toegankelijkheid (Artikel 25)

Het net voor iedereen toegankelijk maken is een van de grote doelstellingen van de Brusselse openbaarvervoermaatschappij. Daartoe werkt de MIVB nauw samen met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en is er geregeld overleg met het verenigingsleven.

#### Operationalisering van het strategisch plan inzake toegankelijkheid

Het strategisch plan voor het toegankelijk maken van het MIVB-net, dat aan het contract van openbare dienst is toegevoegd, structureert de aanpak van het thema "toegankelijkheid". De acties zoals beschreven in het strategisch plan zijn echter zeer algemeen, geven geen nauwkeurige uitvoeringstermijnen aan en vermelden niet welke diensten belast zijn met de uitvoering ervan. Er is dus dringend behoefte aan een operationele vertaling van het strategisch plan. In dit verband werken de

MIVB en Brussel Mobiliteit aan de uitwerking van een gezamenlijk operationeel actieplan, om de strategie voor de toegankelijkheid te sturen.

Dit plan vertaalt de "grote" acties die in het strategisch plan zijn opgenomen naar concrete deelacties, en geeft voor elke van deze subacties uitvoeringsindicatoren, evenals termijnen voor de aanvang en voltooiing ervan. Bovendien geeft het Actieplan Toegankelijkheid per actie aan welke specifieke diensten verantwoordelijk zijn, wat toelaat om de aanpak van het strategisch plan op transversale wijze te spreiden binnen Brussel Mobiliteit en de MIVB.

Er moet worden opgemerkt dat de verenigingssector werd geraadpleegd bij het proces voor de uitwerking van het actieplan. Tot slot hebben de algemene directies van Brussel Mobiliteit en de MIVB dit plan goedgekeurd, en zien zij toe op de effectieve uitvoering ervan.

#### Instelling van een governance inzake toegankelijkheid

De uitwerking van het Actieplan, en meer in het algemeen de uitvoering van het strategisch plan, gaan gepaard met de instelling van een governance inzake toegankelijkheid. In dit geval wordt een taskforce opgericht om de opvolging van de programma's voor het toegankelijk maken van het net te waarborgen, en om de concrete ontwikkelingen van de uitvoering ervan regelmatig te controleren. Deze brengt driemaal per jaar de directies van de MIVB en Brussel Mobiliteit samen, evenals vertegenwoordigers van de verenigingssector. In 2020 zijn de vergaderingen gehouden op 1 april, 6 juli en 29 oktober 2020. Er moet ook worden opgemerkt dat Brussel Mobiliteit het initiatief heeft genomen om brieven te sturen naar meerdere externe partners (Urban, Beliris, de architect en Leefmilieu Brussel) om hen op de hoogte te brengen van de initiatieven voor de toegankelijkheid en van het bestaan van de taskforce "toegankelijkheid".

Bovendien werd de governance binnen de MIVB versterkt door een board "toegankelijkheid" op te richten die belast is met de taak om "het initiatief voor de systematische verbetering van de toegankelijkheid en de wil om te werken vanuit 'universeel ontwerp' vorm te geven om aan de functionele behoeften van de klanten te voldoen". De board kwam voor het eerst samen op 1 augustus 2020, en nadien op 27 oktober 2020 en op 24 februari 2021.

Tot slot blijft de MIVB systematisch bijdragen aan de afdelingen PBM<sup>4</sup> van Brussel Mobiliteit en Actieve Modi van de Gewestelijke Mobiliteitscommissie.

#### Specifieke programma's

Er moet worden gewezen op de vooruitgang die in 2020 werd geboekt in verschillende specifieke programma's voor het toegankelijk maken van het net (bovendien opgenomen in het Actieplan), ondanks de gezondheids crisis:

- Het programma voor het toegankelijk maken van de bovengrondse haltes: in 2020 werden 71 haltes vernieuwd (zie 4.4).
- De voortzetting van het project voor de installatie van flexibele boorden aan de tramhaltes en wielflenzen voor de vloot van de T3000- en T4000-trams. In de loop van het jaar heeft de MIVB de plaatsing van flexibele boorden aan bepaalde perrons getest om de toegankelijkheid van de trams te verbeteren.

---

<sup>4</sup> Personen met Beperkte Mobiliteit

- In afwachting van de veralgemeende toegankelijkheid van de trams op grondniveau, heeft de MIVB ook een proefproject opgestart om uitschuifbare toegangshellingen ter beschikking te stellen in de trams van lijn 7. Op 3 december 2020, internationale dag van personen met een handicap, lanceert de MIVB een proefproject in de T4000-trams. Hiermee wil AccessiTram een aanzet geven om het niveau van toegankelijkheid van de lijn op een concrete en significante manier te verbeteren. Er is een proefperiode gepland om het gebruik van deze lichte en makkelijk te hanteren draagbare hellingen in de praktijk te evalueren. Als de test succesvol is, zullen alle T3000- en T4000-trams er mee uitgerust worden.
- De MIVB zet ook de uitrol van haar programma AccessiBus voort, volgens de overeengekomen termijnen. In 2020 sluiten elf bijkomende buslijnen aan op de bestaande AccessiBus-lijnen. Dit brengt het totaal op 39 lijnen die uitgerust zijn met informatie over de toegankelijkheid van de stopplaatsen: de chauffeurs zijn opgeleid om mensen in een rolstoel te begeleiden, de infrastructuur werd gecontroleerd over het volledige traject, de signalisatie van alle haltes werd aangepast en er werd bijzondere aandacht besteed aan de toegangshellingen tot de voertuigen.
- Momenteel wordt een nieuwe website ontwikkeld waarbij de normen voor digitale toegankelijkheid in aanmerking worden genomen. De website van de MIVB biedt specifieke pagina's aan waarop heel wat nuttige informatie te vinden is voor mensen met beperkte mobiliteit: toegankelijkheid van de stations, de meest toegankelijk bus- en tramlijnen (beginsel AccessiBus et AccessiTram), bijstand in het station, TaxiBus-dienst, specifieke vervoerbewijzen en beschikbaarheid van liften in de (pre)metrostations. De beschikbaarheid van liften wordt dynamisch en in realtime aangegeven op de website en de mobiele app van de MIVB.

In 2020 krijgt de rubriek "Toegankelijkheid" van de website er een nieuw document bij. De MIVB publiceert haar "Gids voor reizigers met een handicap" online. Deze gids, in drie talen uitgegeven, is in de KIOSKEN en BOOTIKS ook in gedrukte versie beschikbaar.

Statistieken over de toegankelijkheid bij de MIVB:

	2019	2020
Aantal Accessibus-lijnen	25	39
Aantal stations met voor PBM toegankelijke perrons	48	49
Aantal bijstandsacties in de metrostations	2.822	1.340
Aantal met TaxiBus uitgevoerde reizen	147.656	98.774
Aantal vrijkaarten voor personen met een visuele beperking	1.759	1.769
Aantal kaarten "kosteloze begeleider"	1.112	1.055

### 3.2.3 Fraudebestrijding (Artikel 26)

In de periode 2020-2024 is gepland om de "afsluiting" van het netwerk voort te zetten door poortjes te plaatsen waar nieuwe toegangen zijn gebouwd. Het project vordert en alles wijst erop dat 100% van de geplande installaties (zie de onderstaande lijst) in juni 2022 zal zijn uitgevoerd.

Station	Datum van indienststelling	Aantal SeSaMe-lijnen
De Brouckère	Juni 2021	4 lijnen
Clemenceau	September 2021	2 lijnen
Beurs	Juni 2021 (datum te bevestigen)	2 lijnen lift op de perrons
Alma	September 2021	4 lijnen
Vandervelde	September 2021	2 lijnen lift op de perrons

Joséphine-Charlotte	Q4 2021	2 lijnen
Troon	Q4 2021	2 lijnen
Diamant	Q1 2022	2 lijnen lift op de perrons
Madou	Juni 2022	2 lijnen lift op de perrons
Merode	Q2 2022	2 lijnen lift op de perrons

Opgelet: deze geplande installaties maken het niet mogelijk om het netwerk "af te sluiten", want sommige stations moeten volledig worden gerenoveerd om de SeSaMe-lijnen te kunnen installeren (Centraal Station, Delacroix). Deze zware renovaties zullen niet in 2022 voltooid zijn.

### 3.2.4 Veiligheid (Artikel 27)

#### 3.2.4.1 Veiligheid en beveiliging van de infrastructuren (Artikel 27.1)

De MIVB heeft een globaal risicobeheersysteem uitgerold in alle afdelingen van de onderneming. In dat verband schenkt ze bijzondere aandacht aan de risico's die verband houden met de exploitatie van haar net (bus, tram en metro) om die risico's zoveel mogelijk te beperken en de continuïteit en de beschikbaarheid van haar vervoersoplossingen te garanderen.

In 2020 betekende risicobeheersing, in het licht van de pandemie, ook de strikte naleving van de hygiënenormen, met name door het aantal schoonmaakbeurten van de voertuigen en de infrastructuur te verhogen.

Maar de gezondheidscrisis heeft de MIVB er niet van weerhouden verdere risicobeheersingsacties te ondernemen. Zo heeft de onderneming in augustus een rampoefening georganiseerd in de buurt van station Stokkel, in samenwerking met Brussel Mobiliteit, de gemeente Sint-Pieters-Woluwe en politiezone Montgomery. Dankzij een simulatie van een ongeluk tussen een bus, een tram en andere voertuigen konden de procedures en de coördinatie tussen de betrokken actoren worden getest, met het oog op verdere verbetering.

#### 3.2.4.2 Preventie en interventies op het terrein (Artikels 27.2 en 27.3)

De MIVB besteedt, samen met de politiediensten en de overheid, voortdurend aandacht aan de beveiliging van het net, de klanten, het personeel en de installaties van het openbaar vervoer in Brussel.

Om de beveiliging van de klanten, het personeel en de installaties van het openbaar vervoer in Brussel te garanderen, beschikt de MIVB over haar eigen veiligheidsdienst die meer 300 veiligheidsagenten telt. Zij voeren interventie- en controleopdrachten op het net uit. Daarnaast voeren 250 multimodale agenten opdrachten uit op het gebied van reizigersinformatie, infrastructuurcontrole en preventie. Het doel is om de menselijke aanwezigheid op het net te versterken en het klantenparcours aangenamer te maken. De beveiliging van het net verloopt ook via een uitgebreid netwerk van bewakingscamera's, waarvan 6.000 aan boord van de voertuigen en 3.450 in de stations.

Wegens de COVID-19-pandemie kregen de taken van het veiligheidspersoneel tijdelijk een andere invulling, gericht op het controleren van de naleving van de gezondheidsmaatregelen (social distancing, dragen van een mondmasker, enz.), in samenwerking met de politiediensten.

Veiligheid op het net betekent ook het vergroten van de bewustwording bij de gebruikers van het openbaar vervoer en de weggebruikers. De MIVB gaat dus door met haar "safety"-campagnes om de



nadruk te leggen op het juiste gedrag op en rond het openbaarvervoersnet. Deze campagnes lopen via affiches, radiospots en video's, via de klassieke kanalen maar ook via sociale media.

In 2020 hanteerde de MIVB een humoristische toon om reizigers te herinneren aan het belang van het opvolgen van het signaal van het sluiten van de deuren. Tegelijk zet de MIVB haar sensibiliseringscampagnes voor haar bestuurders, maar ook voor reizigers en andere weggebruikers voort, zodat ze dubbel zo voorzichtig en aandachtig zouden zijn bij het naderen van een tram. De campagne 2020 wijst ook op de remafstand van de trams.

De MIVB bevestigt opnieuw haar steun aan Plan International waarmee ze samenwerkt om de bewustzijn te creëren rond seksuele intimidatie en door mondkmaskers te koop aan te bieden op haar online webshop, mivbstore.

### 3.2.5 Integratie van de dispatchings (Artikel 28)

Het Brussels Mobility Center of geïntegreerd gewestelijk mobiliteitscentrum is bedoeld om de zes dispatchings van de MIVB (bus, tram, metro, Energy, Field Support en IT), verenigd binnen het Operations Control Center (OCC), en Mobiris (dat instaat voor de controle op het verkeer en de infrastructuur van Brussel Mobiliteit) geleidelijk samen te brengen in een gemeenschappelijk gebouw in hartje Brussel. Het samenbrengen op één locatie moet zorgen voor een betere communicatie en samenwerking tussen de verschillende teams op het terrein.

In oktober startten de eerste operationele tests in het nieuwe zenuwcentrum van de MIVB. In de nacht van 3 op 4 oktober verliep het toezicht van het metronet door de teams van Dispatching BUM Traffic, volledig uitgevoerd vanaf het toekomstige OCC, succesvol. De tests van de andere MIVB-dispatchings zullen elkaar dan ook opvolgen in het OCC. Ze zullen gevolgd worden door de geleidelijke verhuizing van de teams, zodra de werkzaamheden in verband met de afwerking van het gebouw voltooid zijn.

### 3.2.6 Verkeersveiligheid (Artikel 29)

Ter herinnering: de overeenkomst die in 2019 werd opgesteld voor aspecten inzake verkeersveiligheid, werd in juni 2020 ondertekend.

Gezien de gezondheidssituatie en de lockdownmaatregelen, werd nog geen programma opgesteld. Toch vonden er uitwisselingen plaats over de te beveiligen locaties:

- Beheer via verkeerslichten aan het rondpunt Vrijetijd.
- Beveiliging na een wijziging van de infrastructuur in verband met het nieuwe Busplan: Luttrebrug-Gerij en Fonsny-Engeland.
- Kruispunt Noyer-Brabançonne.

Deze gegevens werden reeds aangevraagd door BM bij de MIVB. De relevante gegevens zijn doorgegeven.

BM heeft de zichtbaarheidsruimten die door de MIVB ter beschikking zijn gesteld wel gebruikt. Niettemin werd het bedrag van € 150.000 niet bereikt. Na de gezondheidscrisis en de daaropvolgende lockdownperioden, zijn een aantal geplande campagnes inzake verkeersveiligheid geannuleerd, en andere zijn gerealiseerd via de sociale netwerken.

Het initiatief in Artikel 12, dat voorziet in de beveiliging van de tramsporen bij oversteekplaatsen voor voetgangers en fietsers, wordt in 2021 opgestart.

In september werden twee bussen van de MIVB uitgerust met antibotsingsystemen. Deze test, die werd uitgevoerd in samenwerking met VIAS, het instituut voor de Verkeersveiligheid, was bedoeld om de twee systemen te evalueren op basis van de feedback van de testchauffeurs.

### 3.2.7 Milieubeleid en duurzame ontwikkeling (Artikel 30)

#### 3.2.7.1 Milieumanagementsysteem (Artikel 30.1)

##### ***Verbintenis Artikel 30.1 "Milieumanagementsysteem"***

In 2020 werd de ISO 14001-certificatie van de MIVB, voor al haar activiteiten, voor drie jaar verlengd door een onafhankelijke certificatie-instantie. Die internationale certificering is bedoeld om bedrijven aan te moedigen om, binnen het wettelijke kader en rekening houdend met de context en de stakeholders, de impact van hun activiteiten op het milieu te beperken en de doeltreffendheid van hun managementsysteem evenals de voortdurende verbetering ervan aan te tonen.

Tijdens bezoeken en gesprekken van de auditors werd geen enkele vorm van non-conformiteit vastgesteld. Onder de vele positieve punten vermelden we: de inlassing van milieuclausules in de bestekken voor de aankoop van hybride en elektrische bussen, de verbetering van het beheersysteem van de veiligheids- en gezondheidsfiches, het netwerk van geëngageerde milieucorrespondenten en het inzetten van een sterke interne communicatiecampagne "Be STIB, Be Green", met herkenbare huisstijl en de verspreiding van instrumenten, zoals eokaarten en milieutoolboxmeetings voor het personeel van de werkplaatsen en garages.

De MIVB werkt ook met het label "ecodynamische onderneming":

- De Atriumsite kreeg een label toegekend (2 sterren) in 2020
- Het dossier voor de Marconisite werd ingediend, de verificatiefase volgt in 2021
- Het dossier voor de MCH-site wordt opgestart in 2021.

#### 3.2.7.2 Koolstof- en Energiestrategie (Artikel 30.2)

In de Koolstof- en Energiestrategie verbindt de MIVB zich ertoe om tegen 2030 de directe en indirecte uitstoot van broeikasgassen veroorzaakt door ritten op haar net met 40% terug te dringen (referentie 2010 – gCO<sup>2</sup> per aangeboden plaats.km). De koolstofbalans wordt om de drie jaar uitgevoerd. De laatste koolstofbalans dateert van 2017, dus wordt de volgende uitgevoerd in 2021 over het jaar 2020, en niet over 2019 zoals vermeld in het contract van openbare dienst.

##### Energieprestatie

In het nieuwe contract van openbare dienst vernieuwt de MIVB haar doelstelling om haar energieverbruik met 8,5% te verminderen tijdens de periode 2019-2023, bij een gelijk activiteitsniveau. Het energieverbruik van de MIVB omvat alle energiedragers (gas, elektriciteit, diesel) die worden gebruikt voor al haar activiteiten (rollend materieel en infrastructuur).

Tussen 2018 en 2020 gingen de energieprestaties van de MIVB er met 7,4% op vooruit.

#### Plaatsing van fotovoltaïsche panelen

De openbare vervoersmaatschappij wil het verbruik steeds duurzamer maken en installeert daarom op de daken van haar gebouwen, die zich hier toe lenen, geleidelijk fotovoltaïsche panelen, via de derde-investeerdersregeling, met een focus op het SolarClick-programma. Dit programma van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet in de installatie van 85.000 m<sup>2</sup> fotovoltaïsche panelen op de daken van openbare gebouwen in Brussel.

Na de sites Elsene en Marconi (100% MIVB-project) is het in 2020 de beurt aan de site Jacques Brel waar 1.959 panelen worden geïnstalleerd. Deze zorgen ervoor dat ongeveer 14% van de elektriciteitsbehoeften van de gebouwen gedekt is. Wat de site van Schaarbeek betreft, maakt de installatie van 120 panelen het mogelijk om te voorzien in gemiddeld 9% van de elektriciteitsbehoefte van de stelplaats.

Voor al haar sites beschikt de MIVB over 5.451 fotovoltaïsche panelen die een oppervlakte van 9.333 m<sup>2</sup> bestrijken en jaarlijks tussen 1.407 en 1.539 MWh produceren. De elektriciteit die zo wordt opgewekt door de MIVB-panelen vertegenwoordigt het gemiddelde jaarlijkse elektriciteitsverbruik van 402 tot 440 Brusselse huishoudens. Deze productie van hernieuwbare energie zorgt ervoor dat jaarlijks tussen 261 en 286 ton CO<sup>2</sup>-uitstoot bespaard wordt. Dit draagt bij aan de koolstofstrategie van de MIVB alsook aan haar doelstelling om broeikasgassen te verminderen.

#### Steeds schonere voertuigen

De MIVB blijft haar vloot vernieuwen en uitbreiden (zie het deel Investerings). Op het net worden steeds meer elektrische en hybride bussen ingezet, wat aantoont dat de openbare vervoersmaatschappij resoluut de kaart van de groenere energie trekt. Ze zal het hier ook niet bij laten, want ze sloot in 2020 een overeenkomst om een eerste waterstofbus te huren. De bus zal vanaf de zomer 2021 op het net te zien zijn met reizigers aan boord. De bedoeling is om dit nog onbekende voertuig, onder echte omstandigheden, op het openbaarvervoersnet van de hoofdstad te kunnen testen.

Door deze omschakeling naar vernieuwende en groenere technologieën is reizen met het openbaar vervoer nog milieuvriendelijker. De MIVB draagt op die manier actief bij aan de invoering van de lage-emissiezone die het Brusselse Gewest heeft ingesteld. Trams en metro's rijden sowieso al op elektriciteit en vervuilen dus niet rechtstreeks. Bovendien is de MIVB klant bij een leverancier aan wie ze (op basis van herkomstgaranties) vraagt aan te tonen dat die zo veel elektriciteit uit hernieuwbare bronnen produceert of aankoopt als de vervoersmaatschappij verbruikt.

#### 3.2.7.3 Geluidshinder en trillingen (Artikel 30.3)

De MIVB zet haar inspanningen voort om de geluidshinder en de trillingen te verminderen die geproduceerd worden door het verkeer van haar voertuigen, conform de milieuovereenkomst betreffende de geluidshinder en de trillingen die ondertekend werd met het BIM in april 2004 en uitgebreid werd in 2008.

De MIVB zet onder andere de voorspellende studies "Geluidshinder en trillingen" voort, en implementeert de antitrillingsaanbevelingen (rails in een rubbercoating, op een zwevende vloerplaat, enz.) volgens de voor 2020 voorziene werfplanning. Een team belast met de monitoring van het bovengrondse net zorgt ook voor permanent toezicht op het hele net.

## Geluid

### Behandeling van tramsporen tegen overlast

- Geslepen sporen (km) .....	42,83
- Sporen behandeld met antitrillingsysteem (km) .....	9,44
- Sporen behandeld met systemen van rubberen oppervlak (km) .....	14,96

#### 3.2.7.4 Luchtkwaliteit en vervuilingsspieken (Artikel 30.4)

Er was geen vervuilingsspiek voor de referentieperiode 2020. De compensatie voor het gratis vervoer bij vervuilingsspieken (Artikel 58.3) was dus niet nodig.

### 3.3 Maatschappelijke taak en deelname aan het stadsleven

#### 3.3.1 Maatschappelijke taak (Artikel 31)

De MIVB wordt dagelijks geconfronteerd met talrijke maatschappelijke uitdagingen op haar net. Als verantwoordelijke onderneming wil zij die uitdagingen ook aangaan en daarom laat ze zich sinds een aantal jaar omringen door gespecialiseerde partners in elk van deze uitdagingen, meer bepaald met actoren uit het verenigingsleven en de gemeenten. Ze voert bijgevolg preventie- en sensibiliseringsacties en -projecten uit voor verschillende doelgroepen: maatschappelijk kwetsbare mensen, schoolgaande jeugd, personen met een beperkte mobiliteit, vrouwen, enz.

#### Preventie en sensibilisering van jongeren

In samenwerking met de vzw GoodPlanet voert de MIVB sinds 2018 een pedagogische en ludieke campagne, "MobXadventure" genaamd, bedoeld voor leerlingen in het vijfde en zesde leerjaar van alle onderwijsnetten in het Brussels Gewest. Voor de editie 2019-2020 zijn 70 klassen - goed voor ongeveer 1.750 leerlingen - het avontuur aangegaan. Helaas moest de campagne in maart, vanwege de pandemie, worden ingekort. Verschillende klassen hebben hierdoor hun traject niet kunnen beëindigen. Toch konden 129 van de 210 oorspronkelijk geplande animaties plaatsvinden.

De animaties "Tram safety", bedoeld het bewustzijn onder leerlingen van het lager en middelbaar onderwijs te vergroten, konden worden getoond aan 14 klassen - goed voor 350 leerlingen - in januari en september 2020. Deze animaties willen leerlingen erop wijzen dat een tram altijd voorrang heeft en geven verder ook mee hoe je je voorzichtig moet gedragen wanneer de tram aan komt rijden.

Daarnaast blijft de MIVB de verschillende partners waarmee ze samenwerkt in 2020 ondersteunen bij het opzetten van acties ter bevordering van sociale cohesie onder jongeren. Dit was het geval voor het station Aumale met de vzw Safa, of voor Zwarte Vijvers en Ossegem met de vzw Centrum West. Dit stelde hen in staat om contact te houden met jongeren tijdens de lockdownperioden, ze te ondersteunen bij problemen op school en sociale banden op afstand opnieuw uit te vinden.

Deze specifieke periode heeft ook geleid tot nieuwe initiatieven op het gebied van sociale inclusie. Tijdens de zomer wordt de "Living together"-bus van de MIVB omgetoverd tot de "Magic School Bus" op initiatief

van vzw La J, in samenwerking met vzw Geomoun. Gedurende zes weken is deze bus te vinden in verschillende gemeenten van het Brussels Gewest om jongeren te helpen die door de lockdown problemen ondervinden op school. Het project werd afgesloten met een volksfeest, met inachtneming van de gezondheidsregels, waarbij jongeren hun werk konden presenteren aan premier Sophie Wilmès. In totaal konden 60 kinderen, tussen 10 en 14 jaar oud, aan dit oplossingsgericht project deelnemen.

### Sociaal-professionele inschakeling

De MIVB hecht er belang aan een rol te spelen bij de verbetering van de sociaal-professionele inschakeling van doelgroepen met specifieke behoeften: jongeren zonder beroepservaring en zonder diploma hoger onderwijs, evenals werknemers met een handicap.

In 2020 verlengde de MIVB haar samenwerking met Actiris. Een honderdtal laaggeschoolde jongeren konden een eerste beroepservaring opdoen als multimodaal medewerker van de MIVB. Met deze begeleiding gedurende één jaar kan de MIVB nieuwe medewerkers aantrekken en opleiden en kunnen jonge medewerkers kennismaken met de realiteit op de arbeidsmarkt. Aan het einde van deze periode kunnen ze via een heroriënteringsgesprek solliciteren voor een baan met een contract van onbepaalde duur. In totaal werden 82 startbaanovereenkomsten (SBO's) voor de functie van multimodaal medewerker ondertekend.

Een ander lopend project is de oprichting van een werkgroep met de lokale vakbondsorganisaties om de inschakeling van junior MMA's te verbeteren. Besproken punten: verbetering van de pedagogische opvolging, verkenning van andere werkmethoden en -plekken, responsabilisering van de medewerkers, verbetering van onboarding en outboarding.

Wat de tewerkstelling van personen met een handicap betreft, blijft de MIVB, naast het feit dat zij intern personeelsleden blijft vervangen die om medische redenen van functie moeten wijzigen, verder samenwerken met DiversiCom (vereniging die streeft naar de professionele inschakeling van mensen met een handicap). Deze vruchtbare samenwerking heeft in januari 2021 geleid tot de omzetting van een stage die in 2019 was opgestart naar een OOD tussen de onderneming en een werknemer met een handicap, door een specifieke functie te ontwikkelen binnen de onderneming, met inachtneming van zijn competenties.

Om het tekort aan kandidaat-technici op te vangen, is de MIVB in 2018 een partnerschap aangegaan met het Institut Cardinal Mercier. De bedoeling is om een opleiding voor onderhoudsagenten in elektromechanica op te starten, bedoeld voor werkzoekenden die interesse hebben voor technische beroepen. De MIVB heeft beslist om deze actie voort te zetten, ditmaal van september 2019 tot september 2020.

### “Empowerment” van mensen met specifieke behoeften en medewerkers

De gezondheidscrisis heeft gevolgen gehad voor de acties die de MIVB al meerdere jaren met gespecialiseerde partners onderneemt om te reageren op de maatschappelijke problemen waarmee de onderneming te maken krijgt, als onderdeel van haar opdracht als openbaar vervoerder. Deze acties gericht op verschillende doelgroepen (maatschappelijk kwetsbare mensen, schoolgaande jeugd, personen met beperkte mobiliteit, enz.) vereisten aanpassing of moesten opnieuw worden uitgevonden.

Om het hoofd te bieden aan de impact van de door de regering genomen gezondheidsmaatregelen op mensen die op straat en in extreme armoede leven, heeft de MIVB haar langdurige samenwerking met actoren uit de sociale sector versterkt (Dune, Transit, Infirmiers de rue, New Samusocial, het Rode Kruis,

Diogenes, het project Vrijwillige terugkeer en onzekere levensomstandigheden van de gemeente Anderlecht, Dokters van de wereld), zodat ze met hen op het net in contact kunnen komen en ze naar de juiste opvang- en zorgvoorzieningen worden doorverwezen.

De MIVB heeft ook haar steun bevestigd voor het Medibus-project, gedragen door de vzw Dokters van de Wereld en Dune. Dit mobiele project verleent eerstelijnszorg en gaat naar mensen toe in kwetsbare situaties om ze medische zorg en psychosociale opvolging te bieden. Bovendien is de Medibus permanent toegankelijk voor drugsverslaafden, teneinde de risico's die verbonden zijn aan drugsgebruik te verminderen (spuitenruil).

De verdeling van maaltijden in het station Kruidtuin door de vzw Operatie Thermos is abrupt gestopt toen op 13 maart 2020 de eerste lockdown werd afgekondigd. Tien van de 31 geplande avonden voor de MIVB-vrijwilligers konden dan ook niet doorgaan. Er werd een nieuw "Take away"-scenario uitgetekend voor het nieuwe seizoen, om zo iedere avond tussen 1 november en 30 april kansarme personen een warme maaltijd te kunnen aanbieden.

Bovendien hebben de MIVB en Plan International België besloten hun krachten te bundelen om de strijd aan te binden met seksuele intimidatie in het Brusselse openbaar vervoer. Deze samenwerking resulteerde in de lancering van een campagne, uitgevoerd in samenwerking met jonge activisten van de ngo.

In 2020 gaat Plan International in zee met twee Belgische tekenaars, Eva Mouton en Philippe Geluck, om exclusieve mondmaskers te creëren ten voordele van projecten tegen de verspreiding van COVID-19 in Afrika, Azië en Latijns-Amerika. De MIVB heeft beslist om de actie van haar partner te ondersteunen door deze mondmaskers te koop aan te bieden in de MIVBstore, de onlinewebshop van de MIVB.

### Positieve herovering van de ruimte

Al vele jaren zet de MIVB, in samenwerking met lokale partners, projecten op voor positieve herovering van de ruimte, om overlast en vandalisme in en rond de stations te bestrijden. Naast de vzw's Safa en Centrum West heeft ze als partner de vzw Objectif die gehuisvest is in "Bockael" in het station Bockstael. In deze door de MIVB ter beschikking gestelde ruimte coördineert de vereniging diverse activiteiten die door een reeks lokale actoren worden georganiseerd (hulp bij het zoeken naar werk, lach- en zelfverdedigingsworkshops, creatieve workshops voor kinderen, hulp bij het verkrijgen van de Belgische nationaliteit, enz.). Na vele maanden te hebben stilgelegen vanwege de gezondheids crisis, werden de activiteiten in november 2020 geleidelijk hervat, met inachtneming van de geldende gezondheidsmaatregelen.

In september vond in het station IJzer een nieuwe expo van Kanal-Centre Pompidou plaats. Deze expo benadrukt het creatieve denken van de Zwitserse kunstenaar John M. Armleder, in verband met de lancering van de werkzaamheden om de Citroën-garage om te vormen tot een Brussels museum gewijd aan moderne, hedendaagse kunst en architectuur.

### 3.3.2 Burgerparticipatie (Artikel 32)

Over het algemeen wil de MIVB met de ontwikkeling van projecten op het vlak van openbare ruimte beter bijdragen tot de doelstelling van GoodMove, Good Partners, op het vlak van projectbeheer en burgerparticipatie.

In 2020 ging de tweede fase van het project voor de nieuwe tram in NOH van start (het project kreeg intussen de naam "Move NOhW"), met name de inrichtingsstudie. Bij deze studie worden de ambities op het vlak van communicatie en participatie opgevoerd, door middel van:

- De oprichting van een nieuw burgerpanel, verkozen via een stelsysteem. Deze acht burgers (inwoners, handelaars en vertegenwoordigers van het verenigingsleven, divers wat leeftijd en geslacht betreft) nemen actief deel aan de talrijke werkgroepen (mobiliteit, milieu, communicatie, inrichting) die toelaten om de plannen met de verschillende betrokkenen (Stad, Gewest, MIVB) samen uit te werken. Zij verstrekken advies als lokale deskundigen en sturen de keuzes.
- De ontwikkeling van een Facebook-pagina waarop wekelijks informatie wordt geplaatst over de voortgang van het project.
- De lancering van een website ([www.move-nohw.brussels](http://www.move-nohw.brussels)) waarop op transparante wijze de presentaties van de verschillende stuurgroepen, het chronologische verloop van het project en nieuwsberichten zijn opgenomen, en bovenal uitgebreide, veel gestelde vragen die worden aangevuld naarmate het project vordert als antwoord op de vragen van de burgers.
- Een online-enquête beoogt de gebruikers van de wijk te bevragen over hun wensen op het vlak van de inrichting, en de grote lijnen die moeten worden gevolgd bij het aanleggen van het nieuwe uitzicht van Neder-Over-Heembeek.
- Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de positie van de Zavelput, die bij de bovengenoemde online-enquête als belangrijk aandachtspunt voor de Heembekenaars werd aangemerkt. Hier stellen we voor dat de programmering van de positie ervan door de burgers wordt uitgewerkt. Er werden drie vergaderingen georganiseerd op 16, 23 en 27 maart 2021, onder meer één met handelaars, om het gewenste gebruik voor deze centrale plek van NOH te bepalen. Op basis van het werk in deze vergaderingen zal het studiebureau een schets uitwerken, die het voorwerp zal uitmaken van een onlinestemming. Dit gedeelte van het traject wordt dus volledig overgelaten aan het advies van de burgers.
- Er zijn bijkomende initiatieven gepland, die het licht zullen zien in 2021.

Ondanks de complexe gezondheidsperiode, tonen de verschillende hierboven aangehaalde elementen duidelijk de creativiteit en bereidheid aan van het projectteam (Stad, Gewest en MIVB), die aan de dag zijn gelegd om van het project MOVE NOhW een voorbeeldproject te maken op het gebied van communicatie, informatie en burgerparticipatie.

### 3.3.3 Deelname aan het stadsleven (Artikel 33)

De MIVB is een belangrijke en zichtbare speler in het stadsleven. Ze zet zich in voor en draagt bij aan de animatie van het Gewest. Ondanks de gezondheids crisis hier enkele voorbeelden die werden opgestart in 2020:

#### Voices of Brussels

Tijdens de lockdownperiode waarin het onderhouden van menselijk contact moeilijk was, maar belangrijker dan ooit, lanceerde de MIVB de campagne Voices of Brussels.

Sinds 16 april verspreidt de elektrische bus "Voices of Brussels" de boodschappen van het publiek met externe luidsprekers, rechtstreeks in de straten waar de ontvangers wonen. De trajecten van de bus worden aangekondigd op de Facebookpagina van de MIVB. De verzender kan de ontvanger(s) zo melden op welke dag en tijdstip de bus langskomt.

De bus "Voices of Brussels" trok vijf dagen lang door de 19 Brusselse gemeenten om ongeveer 150 berichten bij gelukkige ontvangers te brengen. Hierbij werden meer dan 250 km afgelegd.

Dit mooie initiatief viel meermaals in de prijzen.

### Voices of Christmas

Naar aanleiding van de feestdagen ging de berichtenbus van de MIVB opnieuw op pad. Onder de naam "Voices of Christmas" was de actie dit keer bedoeld om kerstwensen van de Brusselaars bij hun dierbaren te verspreiden. Om helemaal in kerststemming te blijven, werden de wensen in de vorm van kerstliederen tot bij de ontvangers gebracht. Het is dankzij de enthousiaste inzet van het schoolkoor "Petits chanteurs du Collège Saint-Pierre" dat de geselecteerde boodschappen werden ingezongen en opgenomen.

De met luidsprekers uitgeruste midibus reed tussen 15 en 23 december vier keer in Brussel uit, en zond daarbij telkens 15 berichten uit.

En dat is nog niet alles. De MIVB-reizigers werden zelf ook ondergedompeld in de magische kerstfeer. De berichten die in de voertuigen werden omgeroepen om de volgende halte aan te kondigen, waren bij een aantal bus- en tramhaltes ingezongen te horen.

### De MIVB in regenboogkleuren

Net als in Brussel is ook bij de MIVB diversiteit troef. Een diversiteit waar ze trots op is en die vrijuit en zonder angst voor het oordeel van anderen moet kunnen worden beleefd, of dat nu cultureel, gendergerelateerd of seksueel is. Omdat haar waarden een samenleving voorstaan waarin ieders eigenheid wordt gerespecteerd, was de MIVB opnieuw partner van de Belgian Pride.

Een gelede bus geschilderd in de kleuren van de Belgian Pride reed door de straten van de stad gedurende de maand mei. De website van de MIVB werd gehuld in de regenboogkleuren via een banner op de startpagina. Dezelfde banner was ook te zien op de Facebookpagina van de onderneming.



### Solidair met het ziekenhuispersoneel

Net als de bevolking die iedere avond applaudisseert voor het ziekenhuispersoneel betuigen de MIVB'ers hun steun aan artsen, verplegers maar ook aan al hun collega's in het veld die, ondanks de lockdown, het openbaarvervoersaanbod blijven waarborgen.

Aan boord van hun interventievoertuigen groeten en bedanken ze de "helden van vandaag" door te claxonneren, hun zwaailichten te ontsteken en hun sirenes te laten horen.



Om 20 uur zijn ze te vinden op het Poelaertplein, Koningsplein, in Rogier tegenover het Sint-Jan-ziekenhuis, voor het Zuidstation en ook nog in Anderlecht, voor het Sint-Anna- Sint-Remi-ziekenhuis, als teken van solidariteit.

#### Evenementen en manifestaties (Artikel 33.2)

De week van de mobiliteit en de autoloze zondag zijn ieder jaar dé gelegenheid voor het publiek om een blik te werpen achter de schermen van een MIVB-stelplaats. De gezondheidssituatie in 2020 dwingt de openbare vervoersmaatschappij om zichzelf opnieuw uit te vinden.

Ook al was het vervoer op autoloze zondag gratis en was er sprake van een versterkt aanbod, toch moest de MIVB improviseren om een alternatief te vinden voor haar traditionele opendeurdag. De MIVB gaat vernieuwend te werk door een virtueel en interactief bezoek aan de site van Haren aan te bieden.

Via de website van de MIVB kan het grote publiek een virtueel bezoek met 360°-technologie brengen aan de stelplaats van Haren. Het bezoek duurt ongeveer tien minuten. De geïnteresseerden kunnen de verschillende plekken en werkplaatsen ontdekken, alsof ze ter plaatse zijn. Het bezoek heeft ook een ludiek karakter: de internetgebruikers kunnen deelnemen aan een spel en cadeaus in de wacht slepen van de MIVBstore, de onlinewinkel van de MIVB.

#### 3.3.4 Integratie van de genderdimensie (Artikel 34)

Ter gelegenheid van Internationale Vrouwendag organiseerde de MIVB op 9 maart 2020 de vierde editie van "Women Afterwork". Vrouwelijke medewerkers die bovendien de hoofdrol spelen in doelgerichte rekruteringscampagnes.

In november namen drie vrouwelijke medewerkers van de MIVB deel aan het eerste digitale rondetafelgesprek, georganiseerd door de vereniging Womenpreneur-Initiative, die de positie van vrouwen in de bedrijfswereld, de technologie, de innovatie en de samenleving in het algemeen bevordert. Het doel van deelname aan dit rondetafelgesprek was te laten zien dat de MIVB bijzondere aandacht besteedt aan de betrokkenheid van vrouwen en het behoud van vrouwelijk talent op alle niveaus van de onderneming.

Het opleidingsaanbod werd aangevuld met de lancering van de opleiding "beheer van de diversiteit in mijn team" als proefproject in 2020. Deze wordt in 2021 officieel aangeboden. Thema's zoals grensoverschrijdend en ongewenst seksueel gedrag, evenals bijstand aan slachtoffers, werden in 2020 ook opgenomen in verschillende opleidingen.

De MIVB heeft in 2020 een nieuwe genderanalyse uitgevoerd, in het kader van gendermainstreaming, ditmaal over de investeringen en kosten met betrekking tot de gebouwen en infrastructuur, in samenwerking met de gewestelijke coördinatie op dat gebied.

De MIVB heeft ook acties voorbereid om een bijdrage te leveren aan het plan ter bestrijding van geweld tegen vrouwen. Wegens de COVID-crisis werd de concrete uitvoering ervan grotendeels overgedragen naar 2021.

### 3.3.5 Medewerking aan bedrijfs- en schoolvervoerplannen (Artikel 35)

Middels een specifieke gewestelijke financiering stelt de MIVB haar expertise ter beschikking van scholen voor de opstelling en actualisering van multimodale bereikbaarheidsfiches voor onderwijsinstellingen, ondernemingen met meer dan 100 werknemers en grote evenementen. In 2020 werden bereikbaarheidsfiches opgesteld dan de voorgaande jaren:

- Schoolvervoerplan (SVP): geen enkele nieuwe school ten aanzien van 2019, gezien de huidige gezondheidssituatie. De in 2019 geregistreerde scholen hebben het SVP niet afgewerkt.
- Bedrijfsvervoerplan (BVP): er werden tien nieuwe fiches opgesteld in 2020, waardoor het totaal 287 bedrijfssites bedraagt (met inbegrip van de bereikbaarheidsfiches van de MIVB).

## 4 INVESTERINGEN

In 2020 investeerde de openbare vervoersmaatschappij bijna 337 miljoen euro in de uitbouw van haar net.

### 4.1 Grote projecten en investeringen in 2020

#### Het Richtplan Bus krijgt vorm

Na de volledige uitrol van het Richtplan Bus zal twee derde van de in 2018 bestaande lijnen aangepast zijn. Gekoppeld aan de komst van nieuwe voertuigen, waarvan een groot deel gelede bussen, zullen deze veranderingen het mogelijk maken om 30% meer plaatsen op het busnet aan te bieden en de kilometerproductie met 22% te verhogen, om Brussel nog beter te kunnen bedienen. Voor nadere informatie, zie punt 3.1.2 Uitbreiding van het aanbod.

#### Het tramnet wordt verder uitgebreid

De werkzaamheden voor het doortrekken van tramlijn 9 (Simonis-Dikke Beuk) tot aan het Station Koning Boudewijn worden voortgezet in 2020. Na een paar weken inactiviteit vanwege de lockdown wordt de werf begin mei opnieuw opgestart. Naast een eigen trambaan voorziet het project, aangestuurd door Brussel Mobiliteit, in een complete herinrichting van de openbare ruimte langs het tracé van de lijn, alsook in een herinrichting van de eindhalte Stadion, om aan het Heizelplateau een gezamenlijke multimodale hub voor de lijnen 3 en 7 te ontwikkelen. Die moet het overstappen tussen de drie lijnen gemakkelijker maken en tegelijk een echte ringlijn ten noorden van de stad creëren. Meer informatie is te vinden op de website <https://mobilite-mobiliteit.brussels/nl/projecten/tram9>.

Andere projecten om het tramnet uit te breiden zijn in voorbereiding. In 2020, is het tracé van de nieuwe tramlijn NOH gevalideerd. Deze nieuwe lijn zal Neder-Over-Heembeek met het centrum van de stad verbinden. De wijk Neder-Over-Heembeek kende de laatste vijftien jaar een enorme ontwikkeling (huisvesting, gemeenschappelijke infrastructuur en openbare diensten). Het tracé van de nieuwe tramlijn zal de wijk verbinden met het Rogierplein en loopt langs een heleboel publieke infrastructuren (scholen, crèches, sportcentra en het militair hospitaal), maar ook langs winkels en bedrijven. De MIVB zal in 2021 de aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning indienen. De werkzaamheden zullen naar verwachting in de loop van 2022 beginnen. De inhuldiging van deze nieuwe tramlijn is gepland voor de herfst van 2024. Meer informatie is te vinden op de website <http://move-nohw.brussels/nl>

### Eerste spadesteek voor metro 3

Het jaar 2020 markeert de start van de bouwwerkzaamheden van de toekomstige metrolijn 3. In een eerste fase wordt de huidige premetroverbinding Noord-Zuid omgebouwd tot metro. De werf voor de verbouwing van het station Albert, de toekomstige zuidelijke eindhalte van metrolijn 3, gaat in augustus van start. In oktober ging aan de kant van het Zuidstation de eerste spade de grond in voor de bouw van het toekomstige Toots Thielemans-station en de verbindingstunnels ervan, die het mogelijk zullen maken om de bestaande premetroverbinding om te vormen. Na een reeks voorbereidende werkzaamheden zijn zo de eerste grote graafwerkzaamheden echt begonnen. Dit project van ongekeerde omvang, waaraan de afgelopen tien jaar is gewerkt, gaat gepaard met een pakket begeleidende maatregelen voor buurtbewoners en handelaars, opgelijst in het Pact Toots Thielemans.

### Nieuwe bakens op de lijnen 1 en 5

Het programma voor de modernisering van de metroverbinding Oost-West, die meer dan 40 jaar geleden in gebruik werd genomen, wordt voortgezet in 2020. Half juni komen er nieuwe bakens en antennes op de lijnen 1 en 5. Deze voorzieningen zijn nodig voor de ingebruikname van de nieuwe veiligheidssignalisatie.

In 2021, na de komst van de gloednieuwe M7-metrostellen op het net, zal een deel van de functies van de nieuwe signalisatie al operationeel zijn.

De nieuwe signalisatie, gekoppeld aan de levering van de nieuwe M7-metrostellen, moet het mogelijk maken om de doorgangsfrequentie op te voeren. Wanneer de frequentie op de hele Oost-Westverbinding in 2024 tijdens de piekuren van 2 minuten 30 naar 2 minuten kan worden gebracht, zouden er 7.000 extra plaatsen per uur bij komen. De frequentie op de lijnen 2 - 6 zullen, tegen het einde van 2021, van 3 minuten naar 2 minuten 30 worden gebracht. Dat is goed voor 4.000 extra plaatsen per uur.

MIVB bleef ook in 2020 haar vloot vernieuwen en uitbreiden:

### Meer en schonere bussen

Er lopen verschillende aankoopprojecten voor bussen die uitgerust zijn met nieuwe motorisatietechnologieën. In april plaatst de MIVB een bestelling voor 128 hybride standaardbussen, die vanaf medio 2021 op het net zullen verschijnen. Samen met de 110 exemplaren die al in dienst zijn, zal de MIVB in totaal over 238 hybride standaardbussen beschikken.

Tegelijkertijd breidt de MIVB haar vloot hybride gelede bussen uit. Na een eerste bestelling van 141 voertuigen, die geleidelijk in dienst werden genomen vanaf mei 2019, bestelt de raad van bestuur in 2020 nog eens 23 bussen. De levering zal naar verwachting medio 2021 plaatsvinden. Deze bestelling maakt het mogelijk om de capaciteit op het MIVB-busnet te verhogen met ongeveer 6% ten opzichte van 2020, in het kader van de uitvoering van het Richtplan Bus. Na levering zal de MIVB in totaal beschikken over 164 hybride gelede bussen.

Naast deze hybride voertuigen nam de MIVB al 7 elektrische Citybussen, 5 elektrische standaardbussen en 25 elektrische gelede bussen in dienst.

## 90 "Trams New Generation"

De MIVB kocht 90 trams van het type "TNG" (Tram New Generation). Ondanks een vertraging van de activiteiten als gevolg van de gezondheids crisis begint de assemblage van het eerste exemplaar in september 2020 in de fabriek van Alstom te Wenen, Oostenrijk. Na meerdere kwaliteitscontroles en diverse tests zullen de eerste twee TNG in de loop van het tweede semester van 2021 op het net verschijnen.

De komst van de 90 nieuwe trams, gecombineerd met de vervanging van de oudste trams, zal de totale capaciteit van de tramvloot van de MIVB met ongeveer 10.000 plaatsen doen toenemen, wat neerkomt op een capaciteitstoename van 15%, die ten goede komt aan alle reizigers.

### Levering van de eerste 22 M7-metrostellen

Om het opvoeren van de frequentie op het bestaande metronet mogelijk te maken en om over nieuwe voertuigen te beschikken in afwachting van de toekomstige metrolijn 3, waarvan de werkzaamheden in de buurt van het Zuidstation aan de gang zijn, heeft de MIVB 43 nieuwe M7-metrostellen besteld. De levering van de eerste 22 M7-metrostellen, gebouwd door het Baskische bedrijf CAF, is in 2020 begonnen. Na de tests op het net worden de eerste 11 metrostellen geleidelijk in dienst genomen in 2021. De indienstneming van de 11 andere metrostellen zal daarop volgen tot in 2022. De volgende 21 metrostellen zijn intussen al besteld.

### Vernieuwing van de sporen

De lockdown en tijdelijke stillegging van sommige werven beletten de MIVB niet om haar programma voor de vernieuwing van de tramsporen uit te voeren. Er werden onder meer nieuwe sporen gelegd in de Brugmannlaan in Ukkel, in de Renbaanlaan en de Waterleidingsstraat in Elsene, aan het Jules de Troozplein in Brussel, en langs het traject van lijn 39, tussen de haltes Vriendschap en Ban-Eik.

De vervanging van de sporen van tramlijn 51 door nieuwe sporen voorzien van een trillingsdempend tapijt, tussen Globe en de Vanderkinderestraat, gaat gepaard met de volledige herinrichting van de rijweg.

Dit is ook het geval in Laken, Bockstaelplein en Fransmanstraat, waar de MIVB na de vernieuwing van de tramsporen samenwerkt met Stad Brussel in het kader van de herinrichting van het plein en de aanpalende straten.

In 2020 werden bovendien de werkzaamheden voor de herinrichting van het Marie-Joséplein in Elsene voltooid, in aansluiting op de werf ter vervanging van de tramsporen en de bovenlijnen langs het plein alsook aansluitend op de heraanleg van de halte "Marie-José".

De centrale werkplaats van de MIVB is bijzonder productief geweest in 2020, en heeft meer dan 43 km spoor gelegd! Een record dat kan worden verklaard door de omvangrijke renovatie van lijn 39 richting Ban-Eik maar ook door de verlenging van tramlijn 9 en de bouw van de nieuwe metrostelplaats Erasmus.

## 4.2 Planning van de investeringen (Artikels 38-40)

De programmering van de investeringen in het openbaar vervoer en de middelen die nodig zijn voor de uitvoering ervan worden vastgesteld in een meerjareninvesteringsplan (MIP) dat voor een periode van tien jaar wordt opgesteld en om de zes maanden wordt bijgewerkt. De MIVB heeft in juli 2020 een voorstel voor de actualisering ingediend, die als basis diende voor de begrotingsbesprekingen van het

BHG over de geactualiseerde begroting 2020 en de begroting 2021. Dit resulteerde in een actualisering van het MIP die door de Regering werd goedgekeurd in december 2020.

### 4.3 Beheer van de infrastructuur (Artikel 42)

#### 4.3.1 Algemeen onderhoud van de infrastructuur van het openbaar vervoer (Artikel 42.1)

Met betrekking tot het spoorwegnet wordt het tienjarenplan tweemaal per jaar bijgewerkt en wordt hierover regelmatig gecommuniceerd met het kabinet. In 2020 werd 15 km tramspoor vernieuwd, wat veel meer is dan de 10-12 km die in het verleden werd uitgevoerd. Dit is essentieel om de vertraging in te halen die het gevolg is van de sterke slijtage van de tramsporen. De komende vijf jaar moet dit tempo worden aangehouden.

#### 4.3.2 Roltrappen en liften (Artikel 42.2)

Nieuwe roltrappen worden geïnstalleerd hetzij in het kader van de renovatie van de stations, hetzij in het kader van de instandhouding van het materieel, die bestaat in de vervanging van de bestaande roltrappen wanneer die het einde van hun levenscyclus hebben bereikt of wanneer het aantal pannes onaanvaardbaar is geworden voor de reizigers.

##### Balans van het jaar 2020

##### 1. Roltrappen (vervanging):

- De Brouckère Oost-West: 3 roltrappen
- Anneessens: 1 roltrap
- Montgomery: 3 roltrappen
- Bockstael: 4 roltrappen
- Horta: 1 roltrap

##### 2. Liften (nieuw):

- Madou: 1 lift
- Clemenceau: 2 liften

#### 4.3.3 Renovatie van de stations (Artikel 42.3)

**Verbintenis Artikel 42.3:** "Actualisering van de planning van het Richtplan voor de renovatie van de metrostations."

Het programma voor de renovatie van de stations wordt in 2020 voortgezet met de voltooiing van de renovatiewerkzaamheden aan het metrogedeelte van stations Alma en De Brouckère. Brussel Mobiliteit en de MIVB hebben de aspecten van ecologisch bouwen geïntegreerd in alle fasen van de renovatie van het station De Brouckère: vanaf het ontwerp van het renovatieproject tot de ingebruikname van het station. De MIVB heeft ervoor gekozen het project op te nemen in een BREEAM-milieucertificatieproces, een primeur voor een metrostation. Dit heeft met name betrekking op de energieaspecten (LED, natuurlijk licht, energiebesparing), waterbeheer (vermijden van overmatig verbruik, detecteren van lekken), de keuze van niet-vervuilende materialen, enz.

2020 is ook het jaar waarin gestart wordt met de renovatiewerkzaamheden aan het station Park dat toegankelijk wordt gemaakt voor personen met beperkte mobiliteit. Ook in de stations Clemenceau, Hallepoort, Roodebeek en Kunst-Wet wordt voortgewerkt aan de verbetering van de toegankelijkheid.

De start van het ambitieuze project om het Centraal Station te renoveren staat gepland voor eind 2021.

#### 4.4 Bovengrondse haltes (Artikel 44)

##### **Verbintenis Artikel 44:** "Programma voor de verbetering van de haltes"

Het programma voor de verbetering van de haltes is voorgesteld aan het Opvolgingscomité van januari 2020.

Dankzij meerdere hoofdaanemers en ondanks de gezondheids crisis, konden in 2020 71 haltes worden ingericht, om de beveiliging, de toegankelijkheid en het comfort ervan te verbeteren. Het ging om 46 haltes voor bussen, 24 voor trams en 1 voor gemengd gebruik:

Hoofdaanemers	Aantal haltes
BM DPW	12
DIOV/SSD	35
MIVB	18
Gemeenten	6

Vanaf 2019 kon de cel Asset Management & Maintenance van de MIVB zich verder ontwikkelen. Ze staat voortaan in voor de hele levenscyclus van de bovengrondse haltes en kon haar activiteiten uitbreiden.

Eind 2020 zijn de haltes als volgt ingedeeld: 20% ideale haltes, 65% basishaltes en slechts 15% "beperkte" haltes. Het aandeel ideale haltes kan verhogen als de MIVB erin slaagt meer schuilhuisjes te plaatsen, wat echter niet altijd mogelijk is. In bepaalde gevallen ontbreken ook de vuilnisbakken, eveneens een noodzake element om van een ideale te kunnen spreken. De 65% basishaltes omvatten dus ook toegankelijke haltes die momenteel niet officieel als "ideaal" zijn aangemerkt wegens het ontbreken van een schuilhuisje of een vuilnisbak.

Aan de tijdelijke haltes wordt meer aandacht geschonken, zowel voor de studies als voor de uitvoering ervan. Het ontwerp voor haltes in "kitvorm" werd goedgekeurd door de raad van bestuur en wordt naar verwachting voor het eerst geïmplementeerd eind 2021.

#### 4.5 Stelplaatsen (Artikel 45)

##### **Verbintenis Artikel 45:** "Bijwerking van het Richtplan voor stel- en werkplaatsen"

Met de komst van nieuwe voertuigen moet de MIVB ook haar capaciteit voor stelplaatsen en onderhoud aanpassen, en nieuwe stelplaatsen bouwen.

In Anderlecht is de eindfase van de inrichtingswerkzaamheden van de busstelplaats "Klein Eiland" aan de gang (verbouwing van de kantoren, vergroting van de garagezone en inrichting van een stelplaats binnen).

Terwijl het ene gedeelte van de stelplaats Erasmus nog steeds in aanbouw is, is het andere al operationeel. In de nacht van 30 op 31 augustus 2020, kreeg de opstart van fase 1 van de voorbereidende stelplaats concreet vorm met de komst van drie Boa-metrostellen. Dit maakte het voor de MIVB mogelijk om in Delta ruimte vrij te maken voor de nieuwe M7-metrostellen waarmee op het testspoor en op het net tests worden uitgevoerd.

Het Maintenance Center (gecentraliseerde onderhoudswerkplaats) wordt in 2020 realiteit op de site in Haren, met de komst van de technische teams van Klein Eiland en van de historische werkplaatsen van Belgrado, Kuregem en Birmingham.

Het Richtplan voor stel- en werkplaatsen wordt naar verwachting voltooid in 2020, met het vooruitzicht om begin 2021 te worden goedgekeurd.

## 5 ACTIVITEITEN BUITEN DE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN

De belangrijkste strategische oriëntatie van de MIVB betreffende de activiteiten die niet onder de openbare dienstverplichtingen vallen, is de realisatie van commerciële activiteiten die in overeenstemming zijn met de behoeften van de gebruikers. In dit kader zal de MIVB waken over een gediversifieerde bezetting van de handelsruimten.

In 2020 is er een nieuwe winkel opengegaan (Poelaertplein). De gezondheids crisis heeft echter een aanzienlijke invloed gehad op de commerciële activiteiten in stations. De totale winkelloppervlakte bedraagt 5.493 m<sup>2</sup> (tegenover 6.235 m<sup>2</sup> in 2019), verdeeld over 56 uitgebate winkels (71 in 2019). Al die winkels stelden eind 2020 ongeveer 297 VTE's te werk. Het aanbod van de in stations aanwezige winkels is uiteenlopend, met onder meer een bakker, superette, visbar, sappenbar, koffiebar, bibliotheek, enz.

Om de handelaars in de stations te ondersteunen en de sluitingen na de gezondheids crisis te beperken, nam de MIVB in 2020 begeleidende maatregelen voor een bedrag van ruim twee miljoen euro, met name door huurgelden op te schorten en te verlagen. Beide oplossingen werden toegepast voor alle winkels.

Dankzij deze maatregelen zorgt de MIVB binnen de stations voor het handhaven van de commerciële activiteiten die bijdragen aan het veiligheidsgevoel van de reizigers en de creatie van gezellige plekken.

## 6 RELATIES MET DE ANDERE ACTOREN

### 6.1 Beheer van de werken en de bouwplaatsen (Artikel 50)

Overeenkomstig Artikel 19.3 van het lastenkohier van 18 juli 1996, is de MIVB gemachtigd om de verantwoordelijke voor de storing te verzoeken om financiële vergoeding voor de extra exploitatiekosten die de MIVB heeft moeten aangaan in het kader van omléidingen en dienst aanpassingen. De meerkosten voor de MIVB worden specifiek opgevolgd in het kader van het Opvolgingscomité en worden ten laste genomen door de compensatie voor tijdelijke aanpassingen van het aanbod die is voorzien in Artikel 61.3. Voor het jaar 2020 was het indicatief compensatiebedrag k€ 2.780,3.

De context in 2020 heeft geleid tot een grote daling van de kosten voor openbare werken, voor gratis of betalende evenementen (en geen Ronde van Frankrijk in tegenstelling tot 2019).

Samenvatting van de "totale kostprijs" gedragen door de MIVB (totale werkelijke uitgaven) en van de kosten die worden gedekt door de dotatie ("Kosten dotatie") voor de verschillende soorten evenementen:

Type evenement	Totale kosten	Kosten dotatie
Openbare werken	€ 1.693.278,90	€ 1.693.278,90
Werken MIVB-2013	€ 674.875,94	- €
Private werken	€ 74.747,88	€ 6.354,75
Evenement - gratis of < 3.000 personen	€ 79.341,50	€ 79.341,50
Evenement - betalend en > 3.000 personen	€ 9.673,66	€ 8.781,66
B2B-partnerschap	€ 26.061,38	- €
Irisfeest	€ 0,00	- €
Nationale feestdag	€ 5.973,23	- €
Oudejaarsnacht	€ 0,00	- €
Autoloze zondag	€ 337.754,20	€ 337.754,20
<b>Totaal 2020</b>	<b>€ 2.901.706,69</b>	<b>€ 2.125.511,01</b>
<b>Waarvan buitengewone evenementen:</b>	<b>Totale kosten</b>	<b>Kosten dotatie</b>
Werken in de Leopold II-tunnel	€ 1.299.464,38	€ 1.299.464,38
Spoorwerken op de Brugmannlaan (tussen Marlow en Vanderkindere)	€ 247.176,55	- €
Werken in de Fransmanstraat en op het Bockstaelplein	€ 46.391,66	- €
Spoorwerken op de Delleurlaan en het Marie-Joséplein	€ 36.435,76	- €
Spoorwerken in de Vooruitgangstraat	€ 26.948,65	- €
MIVB-werken in het station STUYVENBERGH - Onderbreking van L.6 + vervangende M-bus	€ 20.263,64	- €
<b>Totaal</b>	<b>€ 1.676.680,64</b>	<b>€ 1.299.464,38</b>

De werken aan het einde van de tabel brengen geen kosten met zich mee voor de dotatie aangezien ze ten laste zijn van de MIVB.

Er moet worden opgemerkt dat 2020 het laatste jaar is waarin er is voorzien in begeleidende maatregelen voor de renovatiewerken van de Leopold II-tunnel. In 2021 is dat niet langer het geval.

### Werfbegeleiding

De MIVB heeft al heel wat jaren ervaring met het begeleiden van buurtbewoners, winkeliers en reizigers in het kader van grote bouwwerkzaamheden. Voor de bouwwerkzaamheden aan het station Toots Thielemans (de toekomstige metrolijn 3) ging de MIVB in 2019 nog een stap verder door een bijzondere overeenkomst te ondertekenen met de gewestregering, Brussel Mobiliteit, hub.brussels, de Stad Brussel en de gemeente Sint-Gillis: het Toots Thielemans-pact. Het operationele beheer ervan werd in 2020 voortgezet teneinde de impact van de werkzaamheden zoveel mogelijk te beperken en er een voorbeeldige werf van te maken.

## 6.2 Evenementen en manifestaties (Artikel 52)

De MIVB heeft contact met VisitBrussels om samen de te strategie te bepalen die moet worden gehanteerd met betrekking tot de mobiliteit van de evenementen in Brussel. De twee partijen zullen



proberen een coherente en consistente aanpak te ontwikkelen om grote evenementen in de stad te begeleiden.

### 6.2.1 Voorstel voor de ontwikkeling van het Event Pass-systeem (Artikel 52.1)

#### ***Verbintenis Artikel 52.1: "Voorstel voor de ontwikkeling van het Event Pass-systeem"***

Gezien de gezondheidscrisis en de annulering van talrijke evenementen in 2020 werd op geen enkele pendelbus of dienst van de MIVB een beroep gedaan. Niettemin is het nog steeds aan de orde om de Event Pass-formule te moderniseren om het gebruik ervan te vereenvoudigen en meer partners te overtuigen. Op korte termijn wordt de cijfercode die wordt gebruikt om een MIVB-ticket te kunnen verkrijgen vervangen door een QR-code. Op langere termijn zullen de tickets virtueel worden gemaakt door middel van de smartphone.

### 6.3 Uitwisseling van informatie en gegevens (Artikel 53)

#### 6.3.1 Uitwisseling van informatie en gegevens met andere mobiliteitsactoren (Art. 53.1)

In 2020 bleef het gebruik van Open Data ondanks de gezondheidscrisis stabiel ten opzichte van 2019, met een volume van gegevensopvragingen van ongeveer 200.000 per dag. Het voorbereidende werk voor de openstelling van onze gegevens werd eind 2020 gestart met de hulp van externe deskundigen. De MIVB organiseerde een rondetafelgesprek met verschillende Brusselse mobiliteitsactoren om hun behoeften met betrekking tot de soorten gegevens en de functionaliteiten in kaart te brengen. In 2021 wordt een project voor een nieuw Open Data-platform uitgerold, dat beter aan de behoeften van de Brusselse mobiliteitsactoren beantwoordt.

#### 6.3.2 Uitwisseling van informatie en gegevens met het Gewest (Artikel 53.2)

De gegevensuitwisselingen tussen de MIVB en Brussel Mobiliteit gebeuren ofwel op structurele basis, zoals bijvoorbeeld voor het jaarlijkse aantal ritten per station, ofwel op verzoek, afhankelijk van de geformuleerde behoeften, zoals bijvoorbeeld voor de objectivering van de reissnelheden per weggedeelte om input te leveren voor de strategische beslissingen over de uitzonderingen waarin moet worden voorzien voor de uitvoering van stad 30.

De uitwisselingen zijn wederzijds. De MIVB heeft onder andere een studie verricht over de aanwezigheid in het Brussels Gewest tijdens de zomer op basis van gegevens van mobiele telefonie die door Brussel Mobiliteit waren doorgegeven en werden vergeleken met gegevens over reizigersaantallen, een studie die ze vervolgens met Brussel Mobiliteit heeft gedeeld. Gegevens uit het gewestelijke Musti-model werden opgenomen in het model van de MIVB.

In 2020 werden veel gegevens uitgewisseld over de opvolging van de ontwikkeling van de gezondheidscrisis en de gevolgen ervan voor de mobiliteit. De MIVB stuurde wekelijks gegevens door over de opvolging van de reizigersaantallen in haar voertuigen zodat Brussel Mobiliteit deze kon opnemen in zijn algemeen maandverslag voor de opvolging van de verplaatsingen tijdens de COVID-periode.

De MIVB heeft ook gegevens verstrekt waarmee Brussel Mobiliteit de tijdelijke COVID-19-inrichtingen kon evalueren.

## 7 GOVERNANCE EN BEDRIJFSVOERING

### 7.1 Beginselen van goed bestuur (Artikel 54)

Op 31 december 2020 telde de MIVB 9.843 medewerkers (goed voor 9.624,5 voltijds equivalenten). Dit betekent dat het aantal personeelsleden in vergelijking met 2019 met 4,5 % toenam. Het afgelopen jaar wierf de Brusselse openbaarvervoersmaatschappij 884 nieuwe medewerkers aan. Het ging voornamelijk om bestuurders en technisch personeel.

Deze aanwervingen zijn bedoeld om medewerkers die met pensioen gaan te vervangen. Ze geven de MIVB bovendien de mogelijkheid om het openbaarvervoersaanbod in Brussel verder uit te breiden en te verbeteren, en grootschalige projecten rond de uitbouw van het net te voltooien.

Gezien de talrijke aanwervingen die voor 2021 zijn gepland, zou de MIVB de kaap van 10.000 medewerkers moeten halen en zelfs overtreffen. Dit versterkt haar positie onder de grootste werkgevers binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog verder.

In 2020 behaalde de MIVB voor het zesde jaar op rij de certificatie "Top Employer".

#### Almaar meer vrouwen

Het aantal vrouwen binnen de MIVB blijft toenemen. Eind 2020 bereikte het percentage vrouwelijke medewerkers 11,22% tegenover 11,18% in 2019, 10,71% in 2018, 10,2% in 2017 en 9,8% in 2016.

Deze toename van het aantal vrouwen binnen de onderneming is het gevolg van de verschillende acties die de MIVB heeft gelanceerd. Ze voert een actief beleid om meer vrouwelijke medewerkers aan te trekken: deelname aan jobbeurzen en gerichte aanwervingscampagnes, een coöptatieprogramma om de aanwerving van moeilijker te vinden profielen (vrouwelijke medewerkers, maar ook technische profielen (M/V) zoals technici, bachelors techniek, ingenieurs, IT- en telecom-profielen, enz.) via het personeel aan te moedigen.

#### MIVB valt in de prijzen

In 2020 valt de MIVB opnieuw in de prijzen voor haar diversiteitsbeleid. Ze krijgt een "Belgian Diversity Award" van de vereniging United Color of Belgium. De MIVB werd gekozen omdat ze een van de weinige ondernemingen is waarvan de diversiteitsstrategie onder meer gebaseerd is op een betere spreiding van personen met een migratie-achtergrond binnen de organisatie.

#### Toeziën op het welzijn op het werk

Een van de grootste bekommernissen van de MIVB is dat alle medewerkers zich goed voelen, zeker in tijden van gezondheidscrisis. Dit heeft geresulteerd in een massale verspreiding van beschermend materiaal en het nemen van specifieke preventiemaatregelen. Er zijn miljoenen artikelen geleverd aan het personeel: mondkmaskers, handschoenen, hydroalcoholische gels, reinigungssets, plexiglas, enz. Het aantal reinigungsbeurten en de desinfectie van de werkplekken werden opgevoerd (met bijzondere aandacht voor de stuurposten van de voertuigen).

De MIVB heeft ook een reeks specifieke maatregelen genomen, zoals de opschorting van de verkoop aan boord van voertuigen, het verbod om voorin in te stappen, de opschorting van contante betaling in de BOOTIKS en KIOSKEN, nieuwe mogelijkheden om diensten via smartphone te wisselen voor het stuurpersoneel, uitbreiding van de tijdvensters voor personen met een glijdend uurrooster, het einde van "flexdesk" en veralgemeend thuiswerken voor alle functies waarbij dit mogelijk is.

De MIVB heeft bovendien meer initiatieven genomen om haar medewerkers voortdurend te informeren over de verschillende regels en instructies met betrekking tot COVID-19, maar ook om hen te ondersteunen en gerust te stellen in deze moeilijke periode. We denken hierbij aan affiches, dienstnota's, berichten, brieven van de algemene directie, video's verspreid op de werkplek en op intranet, via een specifieke rubriek. Zich bewust van de psychologische effecten van de gezondheids crisis, wilde de MIVB het personeel ook ondersteunen en geruststellen. Om die reden heeft ze eraan herinnerd dat er sinds enkele jaren verschillende psychosociale begeleidingsmaatregelen zijn genomen in de onderneming, onder meer een team van sociale adviseurs op het terrein, bijstand voor slachtoffers van agressie of een ongeval en een dienst die psychosociale bijstand verleent en 7/7 en 24/24 bereikbaar is voor medewerkers en/of hun gezin.

2020 was ook het jaar waarin er sociale verkiezingen plaatsvonden. Bij de MIVB vonden deze verkiezingen 19 en 23 november plaats op 18 werkplekken. In verband met de COVID-periode werden speciale maatregelen getroffen om de bescherming van de medewerkers te waarborgen. Een digitale editie in COVID-modus: voor deze eerste keer werd er door alle medewerkers elektronisch gestemd.

#### Opleidingen voor medewerkers

De MIVB werft niet alleen extra personeel aan, maar investeert ook in de opleiding van haar medewerkers. In totaal volgen de personeelsleden ieder jaar duizenden uren opleiding. In 2020 werden er voor de hele onderneming 432.254 uren opleiding georganiseerd. Vanwege de gezondheids crisis heeft de MIVB Academy flexibiliteit getoond door de digitalisering van opleidingen te versnellen.

Twee initiatieven van de MIVB Academy werden met een "Award" bekroond. De ene award ging naar TaalPLANGues en de andere werd uitgereikt de verbetering van de competenties in verband met de beroepen voor busonderhoud.

Tijdens de gezondheids crisis heeft de MIVB ook begeleiding geboden aan haar medewerkers die thuiswerken, door ad-hoc opleidingen op te zetten, hetzij door heel wat opleidingen uit haar catalogus te digitaliseren. We denken hierbij aan opleidingen in verband met geconcentreerd thuiswerken, goede praktijken in coronatijden, een team leiden op afstand of vergaderen via Teams. In totaal werden er 306 sessies online georganiseerd. Die waren goed voor 8.296 deelnames.

De tijdelijke sluiting van de opleidingscentra heeft geleid tot vertragingen bij de indiensttreding van medewerkers die bijvoorbeeld een rijopleiding moeten volgen. Maar sinds de heropening zijn de opleidingen hervat en worden de rijopleidingen voortgezet met inachtneming van strikte gezondheidsmaatregelen. Een nieuwtje is dat de metrobestuurders voortaan plaats mogen nemen in de stuurpost van de nieuwe M7-simulator.

In 2020 wordt het DRIVIN' MIVB-leiderschapsmodel geleidelijk in de onderneming geïmplementeerd. Dit model, dat als referentiekader fungeert, werd gecreëerd in 2019, na diverse workshops waarin participatief werd gewerkt en waar alle leidinggevende niveaus van de MIVB bij betrokken waren.

Dit model stelt managers in staat om de vaardigheden van hun medewerkers gericht aan te spreken en te ontwikkelen. Het model zal ook worden gebruikt om de trajecten en opleidingen voor de ontwikkeling

van leiderschap te ondersteunen en om toe te zien op de coherentie, eenheid en transversaliteit van de ontwikkelingstrajecten voor de hele MIVB.

### Transparantie en gegevensbescherming

De MIVB zorgt voor de bescherming van persoonsgegevens binnen haar verschillende afdelingen, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er werden beginselen voor deugdelijk bestuur met betrekking tot respect voor de privacy vastgesteld om consistentie binnen de hele onderneming te waarborgen. Alle projecten die een aanzienlijke impact hebben op persoonsgegevens, zoals de mobiele applicatie, worden onderworpen aan een impactanalyse om de juiste beschermende maatregelen vast te stellen.

In 2020 werd het team voor gegevensbescherming versterkt, met name om betere ondersteuning te garanderen voor de werknemers, die worden uitgenodigd om een e-learning over gegevensbescherming te volgen.

De MIVB heeft op haar website ook een privacyverklaring beschikbaar gesteld waarin de verschillende soorten gegevensverwerking van de MIVB op een gedetailleerde en transparante manier worden beschreven. Het doel van deze verklaring is klanten, kandidaten voor aanwerving of iedere andere persoon beter te informeren over het gebruik van hun gegevens om ze in staat te stellen hun rechten uit te oefenen.

Op het gebied van rechten van de betrokkenen ontving de MIVB in 2020 164 verzoeken (uitoefening van rechten, klachten, vragen van derden). 78,90% van deze verzoeken had betrekking op het recht op toegang tot de gegevens. Het gaat om een stijging van 50,4% ten opzichte van 2019. 96,75% van de verzoeken met betrekking tot de uitoefening van een recht werd binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

## 7.2 Uitwerking van het ondernemingsplan (Artikel 55)

### ***Verbintenis Artikel 55: "Uitwerking van het ondernemingsplan"***

Het Ondernemingsplan van de MIVB, waarvan de voorbereiding in 2019 van start ging, werd in de loop van 2020 opgesteld en bekendgemaakt. In dit plan komt met name een nieuwe visie voor de MIVB naar voren, en worden acht met cijfers gestaafe gemeenschappelijke doelstellingen vastgesteld voor de vijf jaren van het plan. Het plan wordt geconcretiseerd in zes strategische prioriteiten, die op hun beurt zijn opgesplitst in 24 operationele prioriteiten.

## 7.3 Programma voor de verbetering van de productiviteit (Artikel 56)

### ***Verbintenis Artikel 56: "Programma voor de verbetering van de productiviteit"***

In 2020 lanceerde de MIVB een nieuw programma om de operationele efficiëntie te verbeteren en de kosten nog beter te beheersen, terwijl tegelijkertijd de kwaliteit van de klantenservice wordt gewaarborgd.

De effecten van dit programma zullen het enerzijds mogelijk maken de arbeidsomstandigheden van het personeel te verbeteren en anderzijds om nieuwe investeringen in mobiliteit in Brussel te helpen financieren.

Het programma heeft enige vertraging opgelopen door de COVID-crisis en verschillende organisatorische veranderingen, maar de geplande studie voor de ondersteunende functies werd al uitgevoerd door een externe consultant. Door deze analyse kon de MIVB zich beter positioneren ten aanzien van bepaalde benchmarks, en op die manier vaststellen welke verbeteringspaden kunnen worden ingevoerd.

## 8 FINANCIERING

### 8.1 Financiering door het Gewest - Globale dotatie voor de compensatie van de openbare dienstverplichting (Artikel 57)

De globale dotatie wordt berekend volgens de bepalingen van Titel VIII en bijlage 6 van het contract van openbare dienst 2019-2023. De onderstaande tabel geeft de bedragen weer betaald in 2020 voor de prestatie van het jaar 2019:

BT MIVB	Dotaties gelinkt aan het Contract van Openbare Dienst	
	Benaming en bijhorend artikel (k€)	2020
	<b>Werkingsdotatie (Artikel 58)</b>	<b>401.152</b>
03.001.01.01.4610	Basisbedrag (Artikel 58.1)	397.780
03.001.01.02.4610	Financiële incentives (Artikel 58.2)	3.372
03.001.04.01.4610	Compensatie vervuilingsspieken (Artikel 58.3)	
	Productiviteitswinst 2020-2023 (Artikel 56)	
	<b>Dotatie voor de voorkeurstarieven (Artikel 59)</b>	<b>60.652</b>
03.002.03.01.1612	Dotatie voor de voorkeurstarieven (Artikel 59)	60.652
	<b>Investeringsdotatie (Artikel 60)</b>	<b>308.663</b>
03.003.01.01.6611	Klassieke Investerings (Artikel 60)	97.551
03.003.04.01.6611	Grote buitengewone investeringsprojecten (Artikel 60)	211.112
	<b>Dotatie voor de evolutie van het aanbod (Artikel 61)</b>	<b>39.002</b>
03.004.04.01.4610	Programma voor de uitbreiding van het aanbod 2019-2023 (61.1)	31.629
03.004.04.02.4610	Compensatie voor de evolutie van de bovengrondse klantsnelheid (61.2)	
03.004.04.03.4610	Compensatie voor de tijdelijke aanpassingen van het aanbod (61.3)	2.780
03.004.04.04.4610	Dotatie voor het vervoer van PBM (taxibus) (61.4)	4.593
	<b>Total</b>	<b>809.469</b>

Ter herinnering: het contract van openbare dienst 2019-2023 voorzorg in een herstructurering van de werkingsdotatie en voortaan zijn in de financiële stimuli (Artikel 58.2) uitsluitend de resultaten voor de kilometerproductie, de doelstellingen in verband met de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteitsinitiatieven opgenomen. Voor de prestaties 2019, en dus voor de bedragen die zijn betaald in 2020, zijn de volgende bonussen in rekening genomen (bedragen berekend op basis van de bijlagen bij het contract van openbare dienst, indexatie inbegrepen): kilometerproductie (€ 296.387), kwaliteit van de dienstverlening (€ 1.959.165) en initiatieven op het vlak van kwaliteit (€ 1.116.423).

#### Compensatie voor het gratis vervoer bij vervuilingsspieken (Artikel 58.3)

Er waren geen vervuilingsspieken voor de referentieperiode. Deze dotatie was dus niet nodig.

#### Compensatie voor de evolutie van de bovengrondse klantsnelheid (Artikel 61.2)

2020 bleek een zeer bijzonder jaar met de pandemie: de drastische vermindering van het verkeer en de files heeft geleid tot een aanzienlijk, maar niet structurele stijging van de bovengrondse klantsnelheid voor de voertuigen van de MIVB.

Als we de berekeningsformule van deze compensatie volgen, betekent dit dat de MIVB deze verbetering van de snelheid zou moeten compenseren ten aanzien van het Gewest.

Er zijn momenteel nog gesprekken aan de gang om deze zeer uitzonderlijke omstandigheden van 2020 in verband met de snelheid van het bovengrondse vervoer maximaal in aanmerking te nemen.

## 8.2 Eigen ontvangsten

Ten gevolge van maatregelen in het kader van de lockdown heeft de MIVB in 2020 een belangrijke daling gekend op het vlak van het aantal reizigers. Dit heeft gevolgen gehad op de inkomsten, ten bedrage van 90 miljoen Euro.

De reclame-inkomsten en de huurinkomsten zijn eveneens gedaald.

### Tariefsysteem en tariefevoluties (Artikel 62.2)

Krachtens artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990, worden de prijzen van de vervoersbewijzen bepaald door de Regering, op voorstel van de raad van bestuur van de MIVB.

Om een doeltreffende en dynamische sleutelrol te kunnen blijven vervullen binnen het ecosysteem van de Brusselse mobiliteit, heeft MIVB op 30 juni 2020 het EMV (Europay, MasterCard en Visa) uitgerold, waardoor iedere persoon met een NFC-bankkaart<sup>5</sup> (krediet- of debetkaart) of een NFC-smartphone zich kan verplaatsen na een eenvoudige validatie van zijn of haar kaart/smartphone via een specifiek valideertoestel.

Het basisbeginsel van de EMV-tarifiering is dat het prijsniveau vergelijkbaar moet zijn met soortgelijke vervoerbewijzen op MOBIB. De op EMV gelanceerde tarieven gelden voor 1 rit en 1 dag van MIVB.

Tegelijkertijd met de lancering van EMV moest ook een wijziging worden doorgevoerd van de tarifiering voor de bediening van de luchthaven. Hierdoor werden de voormalige vervoerbewijzen per prestatie Airport werden vervangen door Go2City-vervoerbewijzen die kunnen worden gebruikt om zich van de luchthaven naar Brussel te verplaatsen.

Tot slot werden de op MOBIB beschikbare vervoerbewijzen voor 48 uur en 72 uur geschrapt wegens het matige succes ervan bij de reizigers.

In oktober 2020 werd een supplement van € 0,50 ingevoerd voor vervoerbewijzen die via een contactloos ticket worden verkocht (wegwerpbaar, niet-herlaadbaar en niet-recycleerbaar papieren ticket met chip) om het gebruik ervan zo veel mogelijk te beperken.

### Tariefstrategie op middellange termijn

***Verbintenis Artikel 62.4: "Voorstel van een tariefstrategie op middellange termijn"***

---

<sup>5</sup> NFC is de afkorting van Near Field Communication, een standaardcommunicatienorm voor draadloze en contactloze communicatie. Een bankkaart met NFC-functie werkt dus contactloos.

In 2019 en 2020 heeft de MIVB gewerkt aan de uitwerking van een document met als doel om de Regering een tariefstrategie voor een tijdsbestek van vijf jaar voor te stellen. Dit werd in het eerste deel van 2021 afgerond.

Deze strategie:

- Is gebaseerd op een analyse van de (lopende en toekomstige) maatschappelijke ontwikkelingen, en beoogt de behoeften die eruit voortvloeien te integreren. Ze neemt ook contextuele, maatschappelijke, mobiliteits- en financiële aspecten in aanmerking. De gezondheids crisis vond plaats tijdens de uitwerking van deze strategie. Bijgevolg werd ook rekening gehouden met de hieruit voortvloeiende en dit kader relevante aspecten.
- Waakt erover in overeenstemming te zijn met:
  - o de hierboven vermelde doelstellingen van het Gewest (vergroten van het aandeel van duurzame vervoerswijzen, reizigersaantallen, enz.) en de MIVB (de dekkingsgraad, gecombineerde mobiliteit en de klantervaring verbeteren).
  - o De tariefverplichtingen van het contract van openbare dienst
- Beoogt een antwoord te bieden op de volgende uitdagingen:
  - o Bijdragen aan het financiële evenwicht van de onderneming
  - o De multimodaliteit en interoperabiliteit waarborgen
  - o De onafhankelijkheid ten opzichte van de personenwag en bevorderen
  - o De toegang van jongeren tot openbaar vervoer bevorderen, en hen aanmoedigen om verantwoordelijke volwassenen te worden op het gebied van mobiliteit
  - o De tarieven personaliseren zodat ze de reisgewoonten weerspiegelen
  - o Een trouwe en persoonlijke relatie voor een maximale klantenkring bevorderen om het marktaandeel van duurzame vervoerswijzen (te voet, fiets, openbaar vervoer) te helpen vergroten.
  - o Het gebruik van openbaar vervoer aanmoedigen
  - o Inclusie waarborgen door middel van een sociaal tarief

Het document wordt jaarlijks herzien en is onderverdeeld in twee delen:

- Voorstellen die op korte termijn kunnen worden geïmplementeerd (vermeld in het kader van het tarifaire denkproces)
- Elementen van de visie die op middellange termijn verder moeten worden uitgewerkt, en waarvan de concepten en de haalbaarheid moeten worden onderzocht.

Bij deze jaarlijkse actualisering kan rekening worden gehouden met de evoluties van de context waarbinnen de MIVB functioneert, met betrekking tot nieuwe technologieën zoals vervoer op aanvraag of autonome voertuigen, tot het ecosysteem of tot de consument.

### Commerciële activiteiten

De MIVB is gemachtigd om naast haar hoofdactiviteit commerciële activiteiten te ontwikkelen, onder andere concessie van handelsruimten in lijn met de verwachtingen van de gebruikers via Metro Store Company en de reclame.

De huurinkomsten (€ 4.849.000) zijn gedaald (-39,2%) ten opzichte van 2019, met name door twee elementen:

- de COVID-19-crisis: de eruit voortvloeiende sterk neerwaartse trend in de reizigersaantallen in onze metrostations en de sluiting van bepaalde handelszaken tijdens de verschillende lockdown-fasen, had een grote impact op de vergoedingen aan Metro Store Company;

- de impact van het verdwijnen van Arcadis (08/2020).

De inkomsten uit reclame (€ 5.110.000) zijn eveneens gedaald (- 32,7 %) ten opzichte van 2019 als gevolg van de vertraging van de economische activiteit en de reclameactiviteit door de gezondheids crisis.

### 8.3 Beginselen van financieel beheer

De MIVB moet niet alleen jaarlijks een geraamde begroting goedkeuren die in evenwicht is, maar is ook verplicht om haar boekjaar in evenwicht af te sluiten volgens ESR 2010.

Naast de verplichting tot een begrotingsevenwicht opgenomen in het contract van openbare dienst, gaf de Regering de opdracht aan de MIVB om in 2020 een positief netto financieringsaldo te produceren van € 48,3 M. Door de gezondheids crisis was het gevraagde geactualiseerde netto saldo echter negatief (€ - 69,5 M). Tot slot bedroeg het in 2020 gerealiseerde netto saldo € -42 M, wat een beter resultaat is dan verwacht aangezien de negatieve impact van COVID-19 minder groot was dan verwacht. De verkeersontvangsten waren namelijk groter dan in de begroting voorzien, en bepaalde uitgaven waren kleiner dan voorzien in de actualisering 2020, zoals bijvoorbeeld de opleidingen, het vervoer van personen met beperkte mobiliteit, de loonmassa wegens verzuim bij de tweede golf, enz.

### 8.4 Tabel van de investeringen

Details van de door de MIVB gedane investeringen in 2020.

PPI STIB	Actuals (YTD) Q4
<b>METRO</b>	<b>103.799.721</b>
PMM - L1-L5	42.357.530
PMM - L2-L6	1.293.463
Uitbreiding Metrolijn Noordstation - Bordet	10.743.907
Omvorming pré-metro naar metro Albert - Noordstation	18.316.008
Matériel Roulant	26.957.132
Révisions	4.131.681
<b>TRAM</b>	<b>57.818.116</b>
Matériel Roulant	2.392.032
Révisions	3.050.609
Dépôts	363.771
Extensions Réseau	8.555.874
Maintenance Réseau	43.455.830
<b>BUS</b>	<b>55.698.825</b>
Matériel Roulant	36.088.903
Révisions	15.630.499
Dépôts	3.979.423
<b>AUTRES</b>	<b>119.251.822</b>
Matériel Roulant	2.134.737
Ateliers / Bâtiments	39.155.458
Equipements divers	71.198.419
Roltrappen	6.763.208
<b>TOTAL INVESTISSEMENTS STIB</b>	<b>336.568.484</b>

Het jaar 2020 en de gezondheids crisis hebben het belang van een goed functionerend openbaar vervoersnet met hoge capaciteit aangetoond. Daarom heeft de MIVB, terwijl ze is doorgedaan



met het vervoer van al wie het nodig heeft, de uitvoering van haar grote projecten voortgezet. In 2020 investeerde de openbare vervoersmaatschappij 337 miljoen euro in de uitbouw van haar net.

Van het initiële budget van 1,418 miljard euro dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 aan mobiliteit heeft toegewezen, zal de MIVB over 945 miljoen euro dotaties beschikken, waarvan 419 miljoen euro voor investeringen in verband met de ontwikkeling van het openbaar vervoer en 58 miljoen euro (goed voor een stijging van 19 miljoen) om het aanbod in 2021 uit te breiden. De reizigers kunnen er dit jaar al de eerste resultaten van zien.

Om de MIVB op langere termijn in staat te stellen het net van morgen verder uit te bouwen - compacter, efficiënter en nog toegankelijker - is de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van plan om tussen 2019 en 2028 6,2 miljard euro uit te trekken voor de ontwikkeling van het openbaar vervoer in Brussel, met onder meer nieuwe tramlijnen, een uitbreiding van de metro, de aankoop van extra voertuigen, de bouw van stelplaatsen, enz.

## 9 OPVOLGINGSCOMITÉ VAN HET CONTRACT (Artikel 66)

In 2020 is het Opgvolgingscomité van het contract van openbare dienst elf keer bijeengekomen, op 21 januari, 20 februari, 30 april, 11 mei, 11 juni, 29 juni, 17 september, 6 oktober, 22 oktober, 20 november en 10 december.

Tijdens deze vergaderingen werden de volgende punten behandeld:

- Jaarverslag 2019 van het contract van openbare dienst
- Jaarlijkse indicatoren
- Bonus (kilometerproductie, kwaliteit van de dienstverlening, kwaliteitsinitiatieven, enz.)
- Kwaliteitsinitiatieven
- Compensatie voor tijdelijke aanpassingen van het aanbod - Dotatie voor evenementen en werven (Artikel 61.3)
- Jaarplan van het aanbod & Dotatie van het aanbod
- Avanti-programma
- Programma voor de verbetering van de haltes (Artikel 44)
- Referentiesysteem voor het ontwerp van de metrostations
- Meting van de reizigersaantallen op basis van MOBIB-validaties en gebruikscoefficienten
- Financiële impact COVID
- Ontvangsten 2019
- Stad 30
- Evolutie van de reizigersaantallen sinds de COVID-crisis
- Indicator modale aandelen (BM)
- Evolutie van de reizigersaantallen
- Reissnelheid
- Kilometerproductie
- Gegevens Sales en ritten per lijn
- Tariefintegratie
- Genderbeleid
- Richtplan Bus
- Autonome voertuigen
- Technische studie van de intelligente antibotsingsystemen voor bussen