

**gent:**

# Jaarverslag 2020

**Mobiliteitsbedrijf  
Stad Gent**



<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Beleidsverslag</b>	<b>5</b>
Beleid en strategie	6
Covid-19 en het Mobiliteitsbedrijf	8
<b>Cijfers en resultaten</b>	<b>9</b>
Circuleren	10
Autovrij gebied	12
Fietsen	14
Auto Parkeren	16
Taxidiensten	22
Dienstverlening	23
Personeel en financiën	24

## Voorwoord

2020 was voor het Mobiliteitsbedrijf een bijzonder jaar.

Uiteraard omwille van de Covid-19 pandemie, maar vooral omdat 2020 het jaar van de verandering was. Eind januari 2020 werd de organisatorische kanteling doorgevoerd.

Een wijziging in structuur, die toch drastisch verschilde ten opzichte van de vroegere organisatie. Een zeer vlakke structuur waarbij de verschillende teams werden ingedeeld volgens een duidelijke klanteninstek. Klanten van het Mobiliteitsbedrijf zien we als de burger, bezoeker van Gent die gebruik maakt van een vervoersmodus. De burger als voetganger, als fietser, als gebruiker van het collectief vervoer, als automobilist.

Een wijziging ook in cultuur. Er wordt vol ingezet op zelforganiserende teams, waarbij coachend leidinggeven voorop wordt gesteld. Dit met een voortdurende focus op eenvoud, minimale regels en gezond verstand.

Deze verandering had ook tot gevolg dat heel wat nieuwe gezichten het Mobiliteitsbedrijf in 2020 zijn komen vervoegen. Van de 14 teamcoaches zijn er op dit moment slechts 6 die ook al van voor de kanteling actief waren bij het Mobiliteitsbedrijf. Ook ik ben als nieuwe directeur het team komen vervoegen in de loop van april. Een grondig vernieuwd management team dus, dat zich met de fantastische hulp van de medewerkers snel heeft weten in te werken.

Hoeft het gezegd dat de Covid-19 maatregelen een grote impact hebben gehad op onze werking? Net zoals bij vele andere organisaties en bedrijven werden ook wij uitgedaagd op verschillende vlakken. De nieuwgevormde teams moesten elkaar leren kennen en met elkaar leren samenwerken vanop afstand, want verplicht telewerk voor de meeste medewerkers was het grootste deel van 2020 een realiteit. Er werd gezocht naar manieren om de verbinding tussen de medewerkers op een digitale manier mogelijk te maken, wandelmeetings zagen het levenslicht. We kregen een enorme versnelling van onze digitale werking. MS Teams werd plots onze meest gebruikte toepassing en koffieautomaatgesprekken vonden plots plaats met partner en kind(eren) in plaats van met collega's!

Ook de dienstverlening naar de burger werd danig verstoord. De loketten bleven enkele weken dicht tijdens de eerste lockdown, wat hier en daar voor een probleem zorgde bij de minder digitaal onderlegde burgers, en bij de heropening ervan werd enkel gewerkt op afspraak, wat ook zijn

aanpassingsperiode vroeg. Uiteindelijk kijk ik met veel fierheid terug op deze periode, waarbij ik veel creativiteit, flexibiliteit en begrip heb gezien bij de medewerkers!

We zouden bijna vergeten dat we ook in 2020 hard hebben gewerkt om het mobiliteitsbeleid van de stad in praktijk te brengen. Ook hier moesten bepaalde activiteiten anders worden aangepakt, maar daar zijn we wonderwel in geslaagd! De Covid-19 maatregelen hadden zeker ook hun effect op het verplaatsingsgedrag en parkeergedrag van de Gentenaar en van de bezoekers aan Gent. Om het toegenomen aantal voetgangers en fietsers nog meer ruimte te geven ikv de afstandsregels voerden we tijdelijke fietsstraten en tijdelijke schoolstraten in. Verder in dit jaarverslag kunnen de verschillende realisaties worden nagelezen waar hard aan werd gewerkt en waar we met fierheid op terugkijken.

Zoals iedereen heb ik ook de hoop en het verlangen om snel terug te keren naar de werkvloer, niet alleen om terug de collega's fysiek te kunnen ontmoeten en om terug leuke en interessante koffieautomaatgesprekken te hebben, maar vooral omdat we dan weer terug kunnen werken op een meer vertrouwde manier, waarbij we terug meer spontane verbinding zullen hebben. Ik blijf er evenwel van overtuigd dat een meer hybride werking, combinatie werken op kantoor en telewerken, een blijver zal zijn.

2020 was dus een heftig jaar, een jaar waarin we veel veranderingen hebben verteerd. Maar ook een jaar waarin we veel hebben geleerd. Een jaar waarin ik ook heb mogen ervaren hoe het is om met een fijne groep collega's te werken aan een veiligere en duurzamere mobiliteit van onze mooie stad. Ik kijk er alvast met plezier op terug en kijk ook met veel goesting uit naar de komende jaren.

Veel leesplezier!



# Beleids- verslag

## Beleid en strategie

Het meerjarenplan 2020-2025 helpt het Mobiliteitsbedrijf de maatschappelijke uitdagingen te vertalen naar een plan dat werkt binnen onze organisatiestructuur. De **strategische doelstelling** waarvoor we ons inzetten is: 'Iedereen kan zich duurzaam, vlot en veilig verplaatsen in Gent.'

Ook onze eigen **missie** draagt bij tot het verder uitwerken van vijf operationele doelstellingen: 'Wij zetten alles in beweging zodat u zich veilig, efficiënt en duurzaam kunt verplaatsen. We zijn een organisatie die gelooft dat de juiste verplaatsingskeuze maken, zorgt voor een hogere leefkwaliteit voor iedereen die in Gent woont, werkt of er op bezoek komt.' 2020 is het eerste jaar waarbij er concrete actie is ondernomen om de doelstellingen te behalen. Wat volgt is een korte bloemlezing per operationele doelstelling van de genomen acties en resultaten die we in 2020 bereikt hebben.

### Vijf operationele doelstellingen

#### 1 Verhogen van veilig stappen voor iedereen

Een groter aandeel voor voetgangers in het geheel van verplaatsingen in Gent, de positie van de voetganger versterken én de infrastructuur voor voetgangers verbeteren, dit zijn enkele pijlers waarmee het Mobiliteitsbedrijf de strategische doelstelling 'verhogen van veilig stappen voor iedereen' wil bestendigen. In 2020 is er heel wat werk verzet om schoolomgevingen veiliger te maken. Zo maakten we afspraken met de Dienst Innames Publieke Ruimte over de aanwezigheid van werven in schoolomgevingen en bouwden we een samenwerking op met de Jeugdendienst Stad Gent en met het Departement Onderwijs.

Eind 2020 werd de opdracht gegeven om voetgangersintensiteiten in de binnenstad in kaart te brengen. Daarmee willen we hulpmiddelen aanbieden aan stadsdiensten zodat ze in hun beoordelingen en prioriteiten beter rekening kunnen houden met voetgangers. De eerste aanzet is gegeven om een duurzaam voetgangersbeleid uit te werken en te implementeren. We maakten een plan van aanpak voor het actieplan voetgangersbeleid. Concreet werden er acht locaties aangepakt waarbij de situatie voor voetgangers is verbeterd. De input die verkregen is vanuit de wijken op de scenario's voor de wijkmobiliteitsplannen is verwerkt met aandacht voor voetgangers, kinderen en jongeren.

#### 2 Uitbouwen toonaangevende fietsstad voor iedereen

Gent als fietsstad voor iedereen. In 2020 is hier alvast sterk op ingezet. De wijken Rabot-Blaisantvest, Sint-Amandsberg en

Gentbrugge hebben extra fietsparkeerplaatsen gekregen. We finaliseerden de fietsparkeerrichtlijnen om de kwaliteit van fietsparkeervoorzieningen naar een hoger niveau te tillen. De fietsparking aan de Krook werd uitgebreid met een fietspunt, waardoor er nu al vier fietspunten verspreid over Gent terug te vinden zijn. Er werd een netwerk van 10 publiek toegankelijke fietspompen gerealiseerd en extra fietstelpalen zijn ingezet aan de Gaardeniersbrug, de Zuidparklaan en de Groendreef.

Een actieplan is op poten gezet voor het stadsregionaal fietsroutenwerk om de knelpunten en missing links weg te werken. Ook de fietsinfrastructuur wordt niet uit het oog verloren. We geven uitgebreid advies op infrastructurele ingrepen zodat de fiets steeds de nodige aandacht krijgt. Tot slot werkten we uitvoeringsplannen uit met het oog op de uitrol van een fietsknooppuntensysteem.

#### 3 Vergroten van het aandeel toegankelijk collectief vervoer

Met de strategische doelstelling 'vergroten van het aandeel toegankelijk collectief vervoer' willen we de collectieve verkeersvormen op het Gentse grondgebied en de vervoersregio faciliteren. In 2020 werkten we, in samenwerking met De Lijn, een nieuwe procedure uit om kinderen en jongeren van een gratis Buzzy Pazz te voorzien, helemaal conform de GDPR-wetgeving.

De taxisector heeft een grote omschakeling gemaakt in 2020 door de invoering van een nieuw taxidecreet. We pasten de reglementen van de taxiwerking aan en zorgden voor

volgende begeleiding naar de sector toe. In samenwerking met de Vlaamse Overheid werd de online toepassing Centaurus gebruiksvriendelijker gemaakt. De gratis shuttles die worden aangeboden vanaf bepaalde park-and-rides werden geïntegreerd in Google Maps zodat er steeds actuele informatie voorhanden is. We realiseerden studies over doorstroming van het openbaar vervoer, de Wandelbus en alternatieven voor locaties die door De Lijn minder goed bediend zullen worden door hun vernieuwde netplan. Het actieplan vervoersarmoede staat in de startblokken en zal een grote focus krijgen de komende periode.

#### 4 Verhogen selectieve bereikbaarheid van het gemotoriseerd verkeer

Met deze strategische doelstelling willen we sturing geven aan de verkeersstromen over het Gentse grondgebied. De wijkmobiliteitsplannen zijn hier een perfect voorbeeld van. In 2020 zijn de wijkmobiliteitsplannen voor Dampoort - Oud Gentbrugge en Zwijnaarde opgestart. Het doel is om de leefkwaliteit in de deelgemeenten sterk te verhogen na een intensief participatietraject. We hebben ook ingezet op veiligheid doorheen onze werking door o.a. verkeerslichten te optimaliseren, gevaarlijke verkeerspunten aan te pakken, snelheidsregimes aan te passen en snelheidsremmende maatregelen in te voeren.

In 2020 zijn er verkeersgeleidingsborden aan The Loop in gebruik genomen. We verzamelen en analyseren data om

inzicht te krijgen in de weggebruiker en zo de verkeersstromen te sturen. Het big data platform wordt verder uitgebreid voor het verzamelen van de beschikbare data van verkeersstromen. Daarnaast hebben we initiatieven opgestart die ons inzicht in de verkeersstromen versterken, zoals intensiteitstellingen, telramen en verkeersonderzoeken op cruciale punten in de stad.

#### 5 Vrijwaren van de verkeersleefbaarheid via een selectief en kwalitatief parkeeraanbod

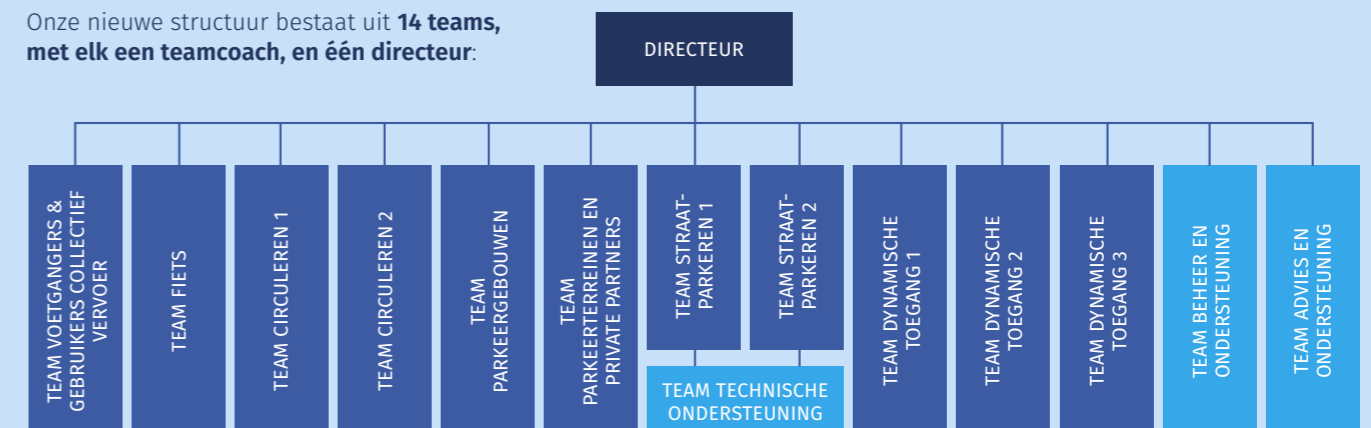
We faciliteren optimaal het beschikbaar parkeeraanbod met oog op het verminderen van de autodruk. Ook in 2020 hebben we samengewerkt met Fluvius voor de verdere uitrol van laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen in Gent. Het project strategische laadinfrastructuur is opgestart, waarbij de overkoepelende strategie verder is uitgewerkt voor de uitrol van de laadinfrastructuur zowel on-street, off-street als privaat. Het autodeelplan 2020 leidde tot ongeveer 13.900 autodelers. Om autodelen verder uit te bouwen werd een nieuw autodeelplan 2025 geïnitieerd. Het parkeerbeleid wordt in de praktijk omgezet door een verhoogde parkeercontrole en de meer performante aanmaak en opvolging van de parkeerretributies. We zetten hoog in op renovatie en vernieuwing van infrastructuur. De samenwerking met Securitas werd versterkt om de dienstverlening te optimaliseren in functie van klantvriendelijke en veilige parkeergebouwen. De parkings Reep en Sint-Pietersplein werden verder ontwikkeld met nieuwe betaal- en controleapparatuur.

## Organisatie

Na een lange voorbereidingsperiode was het eindelijk zover. Begin 2020 zijn we gekanteld naar een nieuwe organisatiestructuur waarbij een horizontale structuur en de principes van de innovatieve arbeidsorganisatie centraal staan. De bevindingen eind 2020 zijn dat de organisatiestructuur en besturingsstructuur goed zijn,

maar hier en daar een optimalisatie wenselijk is. De missie willen we verder vertalen op teamniveau en de visie en strategie nog beter expliciteren. Leiderschap en cultuur moeten meer aandacht krijgen waardoor deze verder kunnen ontwikkeld worden.

Onze nieuwe structuur bestaat uit **14 teams, met elk een teamcoach, en één directeur:**



## Covid-19 en het Mobiliteitsbedrijf

Het jaar 2020 is niet los te koppelen van de coronacrisis. Ook het Mobiliteitsbedrijf heeft een grote invloed ondervonden op zijn normale werking. We geven graag mee hoe we hiermee zijn omgegaan en wat de impact is geweest.

**Fietsers en voetgangers** hebben extra aandacht gekregen zodat de afstandsregels beter konden opgevolgd worden. Er zijn tijdelijk twee corona-fietsstraten gecreëerd, Groendreef – Gérard Willemotlaan en Henleykaai – Neermeerskaai, om meer ruimte te geven aan de talrijke fietsers en voetgangers. De Ferdinand Lousbergkaai werd enkelrichtingsverkeer voor auto's zodat een deel van de rijweg voorbehouden kon worden voor voetgangers. De Fietsbambassade kon rekenen op 22.000 euro aan subsidies om het **fietsgebruik** zoveel mogelijk te stimuleren. Dit gebruikten ze om tijdelijke fietsenstallingen te plaatsen aan scholen, op pleinen in het centrum en aan Flanders Expo voor de studenten. Ze maakten weesfietsen rijklaar zodat deze ingezet konden worden voor fietslessen en om fietsgebruik bij specifieke doelgroepen te promoten. Ze lanceerden 'De Gentse Fietsenroute' en de studentencampagne 'Ge gaat er wel geraken'. Een tijdelijk bewegwijzeringssysteem werd in de Zuidelijke Mozaïek uitgerold door Spits. De deelfietsaanbieder Donkey Republic, aanwezig in Gent met bijna 500 fietsen, kreeg éénmalig een subsidie van 20.000 euro.

Ook de **Gentse scholen** kunnen rekenen op het Mobiliteitsbedrijf. De grootste obstakels waren het grote leerlingenaantal en een tekort aan plaats aan de schoolpoort om kinderen met behoud van de afstandsregels af te zetten of op te halen. Zo zijn er maatregelen genomen aan 36 scholen om extra ruimte te creëren. We voorzagen tijdelijke schoolstraten waarbij autoverkeer niet is toegelaten bij het begin- en eindmoment van de lessen. We bouwden parkeerplaatsen om tot extra wachtruimte voor ouders en leerlingen en we zorgden voor afzettingen waardoor auto's niet op het voetpad konden stationeren. Deze maatregelen zorgden voor voldoende ruimte om op veilige afstand van elkaar naar school te fietsen of te stappen.

De richtlijnen voor openbaar vervoer werden vaak aangepast waardoor we snel moesten schakelen met onze dienstverlening. We maakten afspraken met de uitbaters van **de wandelbussen en de shuttles** over de ontsmetting van hun voertuigen en over het toegelaten aantal passagiers. Ook de **taxisector** had nood aan ondersteuning vanuit het Mobiliteitsbedrijf. Zo hebben we bordjes bezorgd aan de taxibestuurders om aan hun klanten de mondkemperplicht duidelijk te maken. Daarnaast was er een vrijstelling van de retributie voor een vergunning voor het exploiteren van een dienst voor individueel bezoldigd personenvervoer voor de periode van begin maart tot midden november 2020.

Ook op onze **dienstverlening aan de loketten** is er een grote impact geweest. Het was al voorzien binnen de gehele organisatie van de Stad Gent dat loketdiensten in de nabije toekomst enkel nog op afspraak gingen werken. Bij het Mobiliteitsbedrijf was dit nog niet het geval, maar werd in 2020 door Covid-19 versneld ingevoerd. Enkele loketten werden gesloten om het maximaal aantal toegelaten personen in de ruimte te garanderen. Een externe steward van een bewakingsfirma werd tijdelijk aangeworven om de bezoekers aan de balie te begeleiden. Aan elk loket werd er alcoholgel voorzien zodat bezoekers hun handen konden ontsmetten.

Onze **zeven inpandige parkings** kregen heel wat minder bezoekers te slikken. De contactpunten in een parking (betaalautomaten, in- en uitritten, toiletten, trapleuningen, klinken,...) werden meerdere keren per dag gedesinfecteerd en zeep werd voldoende voorzien in de toiletten. De **parkeercontrole** voor het betalend parkeren op straat werd tijdelijk stopgezet in de maanden maart tot mei. Om de deelmobiliteit te ondersteunen kreeg de **autodeelsector** een éénmalige subsidie van 138.000 euro.

Om meer ruimte te voorzien voor bewoners uit dichtbebouwde buurten werden er tijdelijke zomerpleinen ingericht. Het Mobiliteitsbedrijf gaf hierbij **advies** over de parkeerplaatsen die zich op de pleinen bevinden. Ook hebben we een beslissingskader uitgewerkt en advies verleend voor de terrasaanvragen en ambulante handel.

De Covid-19 pandemie heeft ook een impact gehad op het **verkeersvolume**. Sinds de invoering van het circulatieplan begin 2017 is het verkeersvolume in de binnenstad gedaald, al was er wel weer een toename vastgesteld tussen 2017 en 2018. Als we kijken naar 2020 is er een daling op te merken van 14% in vergelijking met 2018 (in 2019 werd er geen grootschalige meetcampagne georganiseerd). De belangrijkste reden hiervoor is waarschijnlijk de Covid-19 pandemie. De gemiddelde reistijden om de R40 helemaal rond te rijden, daalden in 2020 sterk ten gevolge van de afname van gemotoriseerd verkeer.

	OCHTENDSPITS	AVONDSPITS
2017	38,2	40,7
2018	37,1	37,9
2019	36,0	36,1
2020	31,5	29,7

*Evolutie gemiddelde trajecttijd voor ganse R40 (beide richtingen); uitgedrukt in minuten (Bron: Be-Mobile trajecttijdmetingen, Stad Gent)*

# Cijfers en resultaten



Het Mobiliteitsbedrijf wil de leefkwaliteit voor bewoners en bezoekers verbeteren. Een leefbare stad moet bereikbaar zijn – ook voor gemotoriseerd verkeer -, maar niet altijd, overal en op gelijk welke manier. Hierbij zoeken we een evenwicht tussen het bestendigen, en waar nodig het verbeteren, van de bereikbaarheid van de stad voor gemotoriseerd verkeer en het verhogen van de verkeersveiligheid en de leefkwaliteit.

Een mindere leefkwaliteit op vlak van verkeer wordt veroorzaakt door een toename van het aantal voertuigen, het aantal voertuigkilometers, de toename van het vrachtverkeer, congestie en onaangepast rijgedrag zoals agressiviteit en snelheid.

## Snelheidsplannen

In het bestuursakkoord 2019-2024 wil de Stad Gent, naast het inzetten op zone 30 in alle woonkernen in Gent, ook de **handhaving van snelheidsbeperkingen** als prioriteit bij de politie meegeven. Met het snelheidsplan wensen we de verblijfskwaliteit en de verkeersveiligheid op grondgebied Gent te verbeteren. Dit willen we realiseren door de snelheid van weggebruikers te doen afnemen door het voeren van een consequent, continu en uniform **snelheidsbeleid**. Trager verkeer zorgt voor een aangename, veiligere, schonere, gezondere en een meer kindvriendelijke stad. Hoe sneller bestuurders rijden, hoe minder ze opmerken, hoe minder tijd ze hebben om te reageren, hoe groter hun stopafstand wordt en hoe groter de klap bij een ongeval. Zo is door de invoering van de zone 30 het aantal verkeersongevallen in Gent de afgelopen jaren fors gedaald.



## Zone 30

Het snelheidsregime wordt aangepast in straten waar men woont om de leefkwaliteit te verbeteren en waar veiligheid en oversteekbaarheid voor voetgangers en fietsers kan verbeterd worden. In 2020 is de **zone 30** uitgebreid op volgende locaties:

- In Wondelgem: tussen de Industrieweg (R4) in het noorden en de Groenestaakstraat-Botestraat in het zuiden en van aan de Brugsevaart (N9) in het westen tot de Evergemsesteenweg in het oosten
- In de dorpskern van Sint-Denijs-Westrem werd de zone 30 uitgebreid en op de Wittepaalstraat en Autoweg-Zuid werd de toegelaten snelheid verlaagd van 70 naar 50 km/u
- In de omgeving van de Maaltemeers en in een kleine wooncluster aan de Klossestraat in Zwijnaarde
- In de Gestichtstraat in Nieuw Gent
- In de Groendreef – Willemotlaan
- In de Toemaattragel – Warmoezeniersweg
- In de Moscouwijk, de Jozef Vervaenestraat en op Moscouviaduct
- In de wijk Muide-Meulestede: de Voormuide, Muidepoort en Pauwstraat

Eind 2020 vallen zo al **51% van alle stadswegen** in Gent binnen de zone 30 en hebben 4% van de wegen een woonerfstatuut.



## Wijkmobiliteitsplannen

Na het Circulatieplan, waar vooral de binnenstad van heeft genoten, is het tijd om ook de wijken rond de binnenstad aan te pakken. Zo streeft de Stad Gent naar aangename straten, schone lucht en veilig verkeer voor jong en oud. In totaal zullen er zeven wijken aan bod komen. Samen met de bewoners, handelaars, scholen en bedrijven worden er nieuwe plannen opgemaakt. De wijken Dampoort, Oud Gentbrugge en Zwijnaarde komen het eerst aan de beurt.

### 1 Wijkmobiliteitsplan Dampoort en Oud Gentbrugge

In december 2019 werden de bewoners en de gebruikers van de wijken Dampoort en Oud Gentbrugge bevroegd onder het motto **#alsgetmijvraagt**. Er werden 2 wijkmarkten georganiseerd, waarbij iedereen problemen, ideeën en suggesties kon insturen via stickerborden in de wijk, een online participatieplatform, mail of telefoon. Er werden ook verschillende doelgroepgesprekken georganiseerd. Op die manier verzamelde het Mobiliteitsbedrijf bijna 2.750 signalen uit de buurt. Deze signalen werden samen met al verzamelde verkeersdata verwerkt om tot 20 aan te pakken knelpunten te komen voor beide wijken samen. Die knelpunten werden dan weer gebruikt om een aantal scenario's op te maken. Deze knelpunten en scenario's werden eind 2020 aan de wijk voorgelegd, zodat iedereen opnieuw feedback kon geven. In 2021 worden deze signalen opnieuw verwerkt om zo tot een finaal scenario voor deze wijken te komen.

### 2 Wijkmobiliteitsplan Zwijnaarde

Ook voor het Wijkmobiliteitsplan **Zwijnaarde** werden signalen vanuit de buurt verzameld. Door de coronamaatregelen kon er helaas geen fysieke wijkmarkt plaatsvinden, maar toch werden er voor de wijk ongeveer 500 ideeën, problemen en suggesties doorgegeven. Dit kon zowel online, via mail of telefoon, op stickerborden en via de wijkregisseurs. In 2021 trekken we opnieuw naar de bewoners en gebruikers van de wijk om feedback te verzamelen op een aantal ideeën die worden uitgewerkt.

## TMaas

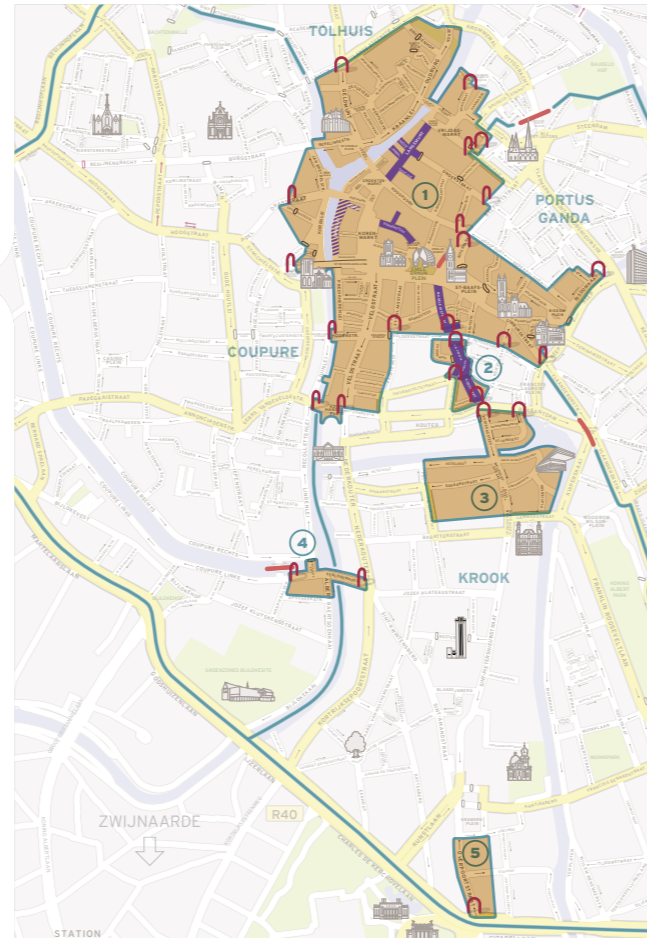
Van begin 2018 liep binnen het Mobiliteitsbedrijf het Europese project **TMaas** (Traffic Management as a Service). De bedoeling van dit project was om op basis van reeds bestaande multimodale mobiliteitsdata een dashboard te bouwen waar alle mobiliteitsinformatie real-time op terug te vinden was. Het dashboard werd gebouwd in samenwerking met acht andere partners en uitgerold in vier steden. Er werden voor Gent 37 verschillende databronnen ontsloten en gevisualiseerd naar het TMaas dashboard. Twaalf daarvan zijn permanent beschikbaar op het Open Data Portaal van Stad Gent. De kaart op het dashboard toonde 24 kaartlagen met geïntegreerde statische en real-time data. Het project werd wereldwijd op meer dan 70 conferenties voorgesteld en meer dan 100 mensen namen deel aan de gebruikersonderzoeken. Het project loopt af in januari 2021. Het Mobiliteitsbedrijf zal de komende jaren verder bouwen op de projectresultaten.



Er zijn **vijf autovrije gebieden** in Gent. Toch zijn deze gebieden niet altijd 100% verkeersvrij. Het blijft mogelijk voor sommige doelgroepen om toegang te krijgen tot het autovrij gebied dankzij een vergunning. Denk maar aan bewoners, handelaars, leveranciers, bussen en taxi's.

## In 2020 zijn er geen wijzigingen doorgevoerd aan de autovrije gebieden:

- 1 Het grote centrumgebied van het Koophandelsplein tot Sluizeken en van het Sint-Michielsplein tot de Bisdomkaai;
- 2 het gebied van de Koestraat tot en met de Kalandestraat, inclusief Paddenhoek;
- 3 de Kortedagsteeg tot de Lammerstraat, inclusief de straten rond De Krook en de helft van de Savaanstraat en de Ketelvest;
- 4 de straten en bruggen tussen Nederkouter en Hospitaalbrug: Verlorenkost, Verlorenkostbrug, Sint-Agnetebrug, Coupure Links tussen de Sint-Agnetebrug en de Hospitaalbrug en een stukje Albert Baertsoenkaai tussen Apotheekstraat en Verlorenkostbrug;
- 5 de Overpoortstraat van Voetweg tot aan de Citadellaan (Heuvelpoort), en Stalhof (tussen Overpoortstraat en Benedictijnenstraat).



## GAS-boetes

Wie zonder een vergunning het autovrij gebied inrijdt, riskeert een GAS-boete. In 2020 zijn er **122.469 GAS-boetes uitgeschreven**, dit is een lichte daling van 1,27% in vergelijking met 2019.

In 2020 werden **overtreders met een buitenlandse nummerplaat** (NL-FR-DU-GB) consequent beboet. Doordat een groter aandeel verzonden boetes naar buitenlandse overtreeders gaat, is het aantal openstaande boetes hoger dan in 2019 (5,80%). Het inningsproces van deze boetes duurt langer omdat het verkrijgen van de juiste adresgegevens voor grotere uitdagingen zorgt dan bij Belgische nummerplaten.

83,26% van de boetes werd betaald

5,83% werd afgesloten (bv. foute vaststelling nummerplaat)

10,91% staat nog open (bv. bij de gerechtsdeurwaarder)

## Wandelbus

In 2020 maakten **19.777** personen gebruik van de Wandelbus, dit is opvallend minder dan in 2019 toen er nog 74.203 opstappers waren. In het overzicht is te zien dat de maanden januari en februari een normaal aantal opstappers hebben. De maand maart kent een flinke terugval door het begin van de eerste lockdown. De Wandelbus heeft vanaf dat moment stilgestaan tot en met juni. Ook de maanden daarna blijven de aantallen laag liggen door Covid-19. Er rijden steeds **2 tot 3 wandelbussen** in de stad Gent rond. Samen verzorgen ze ongeveer 50 ritten per dag. Wie gratis gebruik wil maken van de Wandelbus kan op- en afstappen in de binnenstad langs de 5,5 km lange route.

Maand	Aantal opstappers 2019	Aantal opstappers 2020
jan	4.507	4.888
feb	3.659	4.974
mrt	6.469	1.901
apr	6.901	/
mei	7.148	/
jun	7.354	/
jul	5.649	889
aug	8.657	1.609
sep	6.302	1.567
okt	6.533	1.413
nov	4.375	1.117
dec	6.649	1.419
<b>Totaal</b>	<b>74.203</b>	<b>19.777</b>

## Vergunningen autovrij gebied

Om toegang te krijgen tot een autovrij gebied in Gent heeft men altijd een digitale vergunning nodig. Afhankelijk van het doel van het bezoek kan er een bepaald soort vergunning verkregen worden. Daarmee verkrijgt de bestuurder het recht om één autovrij gebied binnen te rijden. Indien nodig kan er een vergunning verkregen worden tot meerdere gebieden.

## Enkele cijfers

Er zijn **94.224 actieve vergunningen** geteld in 2020. Dit is een stijging van 16,48% in vergelijking met 2019. Doordat het reglement steeds beter gekend is, zal er sneller een vergunning aangevraagd worden, waardoor een boete kan vermeden worden. De populairste vergunning is een vergunning voor laden en lossen in het autovrij gebied (50,46%), gevolgd door een vergunning voor uitvoeren van werken (30,40%).



In 2020 is het aantal fietsers op de baan niet gestegen. De cijfers van de fietstelpalen liggen lager dan de vorige jaren. De oorzaak hiervan is de Covid-19 pandemie waardoor er minder woon-werk en woon-schoolverkeer is geweest. Het Mobiliteitsbedrijf focust op vier belangrijke doelstellingen: meer ruimte voor fietsers, een stadsregionaal routenetwerk, meer fietsenstallingen en een integraal fietsbeleid met De Fietsambassade.

## Fietsinfrastructuur

In 2020 zijn er **31 nieuwe fietsmaatregelen** uitgevoerd. Dit heeft gezorgd voor tal van nieuwe kilometers aan fietsinfrastructuur:

- **2,2 km fietsstraten**
- **1,4 km fietssuggestiestroken**
- **0,6 km vrijliggende fietspaden**
- **0,8 km aanliggende fietspaden**

Er zijn **twee fietsstraten** bijgekomen: Stropkaai en Oude Brusselseweg.

Twee straten hebben **fietsuggestiestroken** gekregen: de Liefkensstraat en Maurice Dupuislaan.

In 2020 zijn twee belangrijke projecten afgewerkt. De **Louisa d'Havébrug** loopt over de Schelde voor fietsers en voetgangers en zorgt voor een vlotte en veilige verbinding tussen het Bellevuepark en de Stropkaai. Het stadscentrum, het UZ Gent en het station Gent-Sint-Pieters zijn via de brug sneller te bereiken. De brug kreeg de naam Louisa d'Havébrug, naar de gelijknamige oorlogsheldin.

Ook de **fietsonderdoorgang Sint-Lievenspoort** is in 2020 voltooid. De nieuwe fietsonderdoorgang langs de Schelde onder het kruispunt van de Sint-Lievenspoort werkt één van de gevaarlijkste fietsoversteekplaatsen langs de Gentse stadsring weg.

De **drie nieuwe fietstelpalen** aan de Groendreef, de Gaardeniersbrug en Zuidparklaan tellen alle fietsers die passeren.

## Fietsparkeren

Het college van burgemeester en schepenen keurde **1.455 nieuwe fietsparkeerplaatsen** goed. Hiervan zijn 138 plaatsen voorbehouden voor buitenmaatse fietsen zoals hand- en ligfietsen, tandems, bakfietsen en fietskarren.

Het aantal fietsers in de Gentse wijken blijft toenemen. Om aan de vraag naar fietsparkeerplaatsen tegemoet te komen, installeert het Mobiliteitsbedrijf al geruime tijd meer fietsenstallingen. Naast de fietsrekken op straat, blijft ook de zoektocht naar nieuwe locaties voor fietsenparkings prioritair. De Stad wil in de binnenstad en binnen de 19de-eeuwse gordel elke inwoner een openbare fietsenstalling aanbieden op een afstand van maximaal 100 meter.

In 2020 kwam de **wijk Rabot-Blaisantvest** aan de beurt. In de wijk was een hoge nood aan openbare fietsenstallingen, maar het was ook een hele uitdaging om geschikte locaties te vinden. De smalle straten, de hoge autoparkeerdruk en weinig tot geen brede voetpaden of voetpaduitstulpingen maakten het moeilijk om ruimte te vinden. Uiteindelijk heeft de buurt 626 extra fietsparkeerplaatsen gekregen, waarvan 578 voor standaardfietsen en 48 voor niet-standaardfietsen.



## De Fietsambassade Gent

2020 markeert het derde jaar sinds de geboorte van De Fietsambassade uit studentENmobiliteit, Max Mobiel en het Fietsendepot van Stad Gent. Ze zijn het contactpunt voor alle vragen en informatie over het gebruik van de fiets in Gent. Iedereen kan er terecht voor fietsverhuur, fietsherstel, fietsparkeren, innovatie en fietscultuur. De Fietsambassade stimuleert en faciliteert het gebruik van de fiets als duurzaam vervoersmiddel in Gent.

### Enkele cijfers

De Fietsambassade heeft **vier fietsherstelpunten**. Naast het fietspunt aan het Dampoortstation, het station Gent-Sint-Pieters en op het Emile Braunplein, kunnen Gentenaars en bezoekers nu ook terecht bij het nieuwe fietspunt onder de Krook. In de vier fietspunten samen werden **11.535 herstellingen** uitgevoerd. Er is ook een **tweede fiets-o-mat** bijgekomen. Aan het Emile Braunplein was er al eentje, maar nu ook onder de Krook. Zo zijn er in 2020 maar liefst 1188 fietslichtjes, 306 binnenbanden en 96 kabelsloten verkocht aan de fiets-o-maten.

Er zijn **7 nieuwe openbare fietspompen** bijgekomen. Het gaat over mechanische pompen waarmee de band wordt opgeblazen door aan een hendeltje te draaien. Het doel is om op termijn binnen de kilometer een publieke fietspomp te vinden in het stadscentrum.

In 2020 werden er **5.011 fietsen verhuurd aan particulieren en 5.888 aan studenten**. De populairste fietsen zijn de stadsfiets, de elektrische fiets en de tandem.

### De Fietsambassade heeft:

- **430** permanente fietsenstallingen geplaatst die samen zorgen voor **1.996** extra fietsparkeerplaatsen
- **16.887** tijdelijke fietsparkeerplaatsen gezet (52.456 in 2019)
- **4.938** weesfietsen opgehaald
- **685** fietswrakken verwijderd
- **485** fietsen terugbezorgd aan de eigenaars
- **2.589** fietsen gemarkeerd tijdens de 3 openbare fietsmarkeeracties en 1 actie op een school
- de actie 'Gratis vet en lucht' **24** keer georganiseerd. Passerende fietsers kunnen dan gratis hun ketting laten smeren of hun banden oppompen.



De auto wordt nog steeds veel gebruikt in Gent. Er zijn tal van mogelijkheden om de auto te parkeren afhankelijk van het doel van de bestemming. Zo zorgen de zones voor betalend parkeren en bewonerszones ervoor dat er parkeerplaats dicht bij de bestemming beschikbaar is voor bewoners en kortparkeerders. Inpandige parkeergarages en de park-and-rides aan de rand van de stad zijn een goed alternatief voor wie een langere tijd op bestemming wil blijven.

## Straatparkeren

Gent telt ongeveer **37.600 parkeerplaatsen in de betalende zone**. Hiervan zijn 33.100 parkeerplaatsen betalend en 4.500 parkeerplaatsen voorbehouden voor specifieke doelgroepen (zoals voor bewoners, autodelen, e.a.).

Betalen kan mobiel bij zes verschillende providers of aan een van de **1.191 parkeerautomaten**, waarvan er 391 de optie hebben om met cash te betalen. Er zijn 35 parkeerautomaten bijgekomen in 2020. Dit komt vooral door de uitbreiding van de groene tariefzone rond de Oude Dokken. Deze buurt is in volle ontwikkeling, waardoor de invoering van betalend parkeren ertoe zal bijdragen dat bewoners en werknemers in de buurt gemakkelijker plaats vinden.

In 2020 verkocht het Mobiliteitsbedrijf in totaal **4.735.739 parkeerrechten**. Dat is een daling van 31% ten opzichte van 2019. De verklaring hiervoor is de impact van Covid-19 op het verplaatsingsgedrag en het tijdelijke stopzetten van de

parkeercontrole tijdens de eerste coronagolf (23/03/2020 - 18/05/2020). Hieronder maken we de opsplitsing tussen betalende en gratis parkeerrechten én parkeerrechten die aan de automaat betaald zijn of via mobiel betalen.

	Totaal aantal	Aan de automaten	Mobiel betalen
Betalende parkeerrechten	3.483.444	2.451.530	1.031.914
Gratis parkeerrechten	1.252.295	1.126.967	125.328

Het totaal aantal parkeerrechten mag dan wel gedaald zijn, de verhouding tussen mobiel betalen of aan de automaat betalen wijzigt sterk in 2020. In 2019 werd ongeveer één op zes parkeertickets mobiel betaald via sms of app, terwijl dit in 2020 één op vier is.

## Inkomsten

**Parkeren op straat** genereert in 2020 een omzet van **9.825.170 euro**. De inkomsten liggen lager dan in 2019, toen de omzet nog 14.253.859 euro bedroeg. Het grootste deel van de inkomsten, 6.914.822 euro, komt nog steeds binnen via de parkeerautomaten. Het mobiel parkeren zorgt voor 2.910.348 euro aan inkomsten.

Wie het geldende parkeerregime niet naleeft, riskeert een **parkeerretributie**. In 2020 bedragen de inkomsten hieruit 6.147.054 euro, dat is een daling van 22% in vergelijking met 2019.

Ook bij het uitleveren van **parkeervergunningen** komen er inkomsten binnen. Zo zijn de tweede bewonersvergunning, de parkeervergunning voor marktcraters en voor zorgverstrekkers betalend. Voor 2020 bedragen de inkomsten hieruit 869.176 euro.



## Parkeervergunningen

Hieronder een overzicht van de verschillende parkeervergunningen die het Mobiliteitsbedrijf aflevert:

	2019	2020
Aantal eerste bewonersvergunningen	47.360	44.014
Aantal tweede bewonersvergunningen	3.027	3.053
Aantal vergunningen autodelen	621	861
Aantal vergunningen zorgverstrekkers	1.104	1.167
Aantal vergunningen veegwagens	65	67
Aantal vergunningen marktcraters	68	44



## Parkeercontrole

### Parkeerwachters

De parkeercontrole gebeurt door **26 parkeerwachters**. Zij gaan digitaal na of er een parkeerrecht is gekoppeld aan de nummerplaat van een voertuig. Één parkeerwachter voert gemiddeld 400 inspecties uit per dag. Dit is een stijging van 11% ten opzichte van 2019 die te verklaren is door de verhoogde efficiëntie van de controlesoftware. Dagelijks worden er ongeveer 382 Gentse straten geïnspecteerd.

De parkeerwachters voerden in totaal **2.644.269 inspecties** uit. In vergelijking met 2019 is dit een lichte daling van ongeveer 4%. De parkeercontrole zorgt ervoor dat **161.269 geregistreerde retributies** werden uitgeschreven, een daling van 28% ten opzichte van 2019.

Er werden **12.031 retributies geannuleerd**. De meeste annulaties zijn het gevolg van het foutief ingeven van de nummerplaat door de parkeerder bij het aankopen van een parkeerrecht.

### Agressie tegen parkeerwachters

In 2020 zijn er **104 gevallen van verbale agressie en 21 gevallen van fysieke agressie** tegen parkeerwachters genoteerd. Dit is een respectievelijke daling van 48% en 61%. Veel zeggen deze cijfers jammer genoeg niet omdat er door de Covid-19 pandemie enkele maanden geen parkeercontrole is geweest.

**104**  
gevallen van  
verbale agressie

**21**  
gevallen van  
fysieke agressie

## P+R

Wie voor een langere tijd wil parkeren, kan dat gratis doen op een park-and-ride aan de rand van de stad. Vanop de P+R Weba/Decathlon en de P+R Watersportbaan kan er gebruik gemaakt worden van een gratis shuttledienst naar het stadscentrum. Naast de gratis park-and-rides zijn er ook twee betalende, namelijk P+R Galveston en P+R Sint-Pietersstation.

### Bezetting P+R

De coronacrisis heeft duidelijk zijn effect gehad op de bezetting van de parks-and-rides. Zowel de bezetting op **weekdagen** als op **weekenddagen** van veel P+R's zijn gedaald tegenover 2019:

	2019	2020
Gemiddelde bezetting alle P+R (weekdagen)	45%	35%
Gemiddelde bezetting alle P+R (weekenddagen)	47%	32%

In de tabel zien we dat de bezetting op P+R Moscou over de 100% gaat, dat wil zeggen dat er ook naast de officiële parkeerplaatsen wordt geparkeerd. De meeste park-and-rides hebben een hogere bezetting op weekdays, behalve P+R Neptunus, Bourgoyen en Galveston die tijdens het weekend meer gebruikt worden.

**De drukst bezette P+R's** in 2020 zijn Watersportbaan, Muide, The Loop en Gentbrugge Arsenaal. Vooral die laatste is populair doordat de P+R Gentbrugge nog steeds buiten gebruik is. Over het algemeen blijft er dus **nog heel wat ruimte beschikbaar** voor bijkomende gebruikers.

	BEZETTING WEEKENDDAGEN		BEZETTING WEEKDAGEN	
	2019	2020	2019	2020
P+R Gentbrugge Arsenaal	108%	60%	122%	72%
P+R Moscou	96%	114%	108%	119%
P+R Mariakerke Post	46%	41%	65%	52%
P+R Wondelgem	63%	42%	73%	55%
P+R Oostakker	26%	6%	18%	9%
P+R Muide	54%	76%	109%	87%
P+R Maaltebruggepark	48%	42%	98%	63%
P+R Hekers	46%	17%	29%	22%
P+R Watersportbaan (Zuiderlaan) - met gratis SHUTTLE	61%	51%	58%	53%
P+R Bourgoyen	38%	22%	17%	16%
P+R Neptunus	56%	27%	7%	4%
P+R Weba/Decathlon - met gratis SHUTTLE	29%	21%	24%	24%
P+R Galveston - betalend	16%	14%	9%	7%
P+R The Loop/Expo	63%	39%	92%	65%



## Parkeerplatform

Het Parkeerplatform Gent is een verzamelpunt van openbare en private parkeerplaatsen. In 2020 waren er ruim **300 ingeschreven locaties** verspreid over Gent. Ongeveer 25% van deze parkeerplaatsen waren eind 2020 verhuurd.

In totaal hebben we **47 inschrijvingen geregistreerd** van burgers die hun parkeerplaats via het parkeerplatform willen verhuren. Daarnaast zijn er nog andere spelers (zoals sociale huisvestingsmaatschappijen, vastgoedkantoren, BePark,...) die regelmatig hun aanbod op het platform aanpassen. De ambitie is om het platform verder uit te bouwen (o.a. fietsparkeerplaatsen) en uitgebreider te communiceren.

## Ruimtelijke projecten

In 2020 hebben we **320 adviezen geformuleerd** inzake ruimtelijke projecten, dit is een daling met 7% ten opzichte van 2019.

Aantal verwerkte omgevingsvergunningen en advies:



Hieruit kunnen we afleiden dat de parkeerrichtlijnen steeds beter gevolgd worden, maar ook dat er steeds meer voorbesprekingen plaatsvinden door een toenemende proactiviteit van de bouwheren en projectontwikkelaars.

## Autodelen en elektrische laadpalen

De ambitie van het autodeelplan 2020 was om tegen 2020 naar 20.000 autodelers te gaan. We hebben afgeklopt op **13.900 autodelers**, wat een stijging is van 15,83% in vergelijking met 2019. Daarnaast zijn er 416 parkeerplaatsen beschikbaar specifiek voorbehouden voor autodelen.

Het Mobiliteitsbedrijf voorziet publieke laadpalen zodat elektrische voertuigen kunnen opladen tegen betaling. In 2020 zijn er **161 publieke laadpalen** terug te vinden verspreid over Gent. Vaak, maar zeker niet altijd, is er aan een laadpaal ook een autodeelplaats voorzien. Gent zet namelijk sterk in op elektrisch autodelen. Er zijn ook twee taxistandplaatsen ingericht voor elektrische taxi's aan Koningin Fabiolaan en Graaf van Vlaanderenplein. Ook in de parkings Sint-Michiels, Reep en Sint-Pietersplein zijn er publieke laadpalen terug te vinden.

## Inpandig parkeren

Het Mobiliteitsbedrijf staat in voor het beheer en onderhoud van **zeven inpandige parkeergarages**. We zorgen ervoor dat bezoekers dagelijks vlot en veilig kunnen parkeren in de parkings Vrijdagmarkt, Sint-Michiels, Reep, Savaanstraat, Ramen, Tolhuis en Sint-Pietersplein.

Ook abonnementen en parkeerproducten kunnen voor deze parkings verkregen worden. Het totaal aantal inritten is in 2020 met 44,16% gedaald ten opzichte van 2019. De ontvangsten volgen met een daling van 44,55%.

### Overzicht van de inritten en ontvangsten

#### Vrijdagmarkt: 648 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	612.016	371.507	-39,30%
Ontvangsten (in euro)	2.271.609	1.246.867	-45,11%

#### Reep: 488 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	228.578	131.039	-42,67%
Ontvangsten (in euro)	1.278.699	768.431	-39,91%

#### Savaanstraat: 588 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	191.178	106.618	-44,23%
Ontvangsten (in euro)	756.156	454.662	-39,87%

#### Sint-Michiels: 472 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	350.646	187.864	-46,42%
Ontvangsten (in euro)	1.536.147	780.724	-49,18%

#### Ramen: 280 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	145.971	79.258	-45,70%
Ontvangsten (in euro)	768.728	442.696	-39,91%

#### Sint-Pietersplein: 708 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	304.602	145.663	-52,18%
Ontvangsten (in euro)	936.720	486.131	-48,10%

#### Tolhuis: 165 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	33.403	20.328	-39,14%
Ontvangsten (in euro)	56.934	37.426	-34,26%

#### TOTAAL: 3.349 plaatsen

	2019	2020	%
Inritten	1.866.394	1.042.277	-44,16%
Ontvangsten (in euro)	7.604.992	4.216.936	-44,55%

## Parkeergebouw Ledeborg

In 2020 is er verder gewerkt aan de bouw van de bovengrondse parking in Ledeborg. De werken kenden wat vertraging, maar de opening van het parkeergebouw is voorzien voor het voorjaar van 2022.

## Parkeergebouw Het Getouw

In november 2020 werd gestart met de bouw van een bovengronds parkeergebouw op de vroegere UCO-site. Deze parking zal na voltooiing plaats bieden aan 350 openbare parkeerplaatsen en 42 parkeerplaatsen voor de Dienst Werk en Activering. Volgens de planning is de opening van het parkeergebouw Het Getouw voorzien voor midden 2022.

## Schilderwerken parking Vrijdagmarkt

Parking Vrijdagmarkt is in een nieuw jasje gestoken. De volledige parking werd geschilderd in de huisstijl, zoals ook al gebeurde in de parkings Reep en Sint-Michiels.

Enkele cijfers: in totaal werden 22.000 m<sup>2</sup> muren en plafonds geschilderd, op de vloeren en hellingen werd 15.000 m<sup>2</sup> beschermende coating aangebracht en werd er zo'n 6 km witte belijning geschilderd. De uitvoeringstermijn bedroeg normaal drie maanden, maar door de coronacrisis werden de werken in fases uitgevoerd tussen februari en november 2020.





## Nieuw Taxidecreet

De exploitatie van de taxisector in Gent wordt door het Mobiliteitsbedrijf verzorgd zodat we een kwalitatieve dienstverlening kunnen garanderen. Op 1 januari 2020 is een nieuw Taxidecreet van start gegaan waarbij er een nieuw soort vergunning is voor alle vormen van individueel bezoldigd personenvervoer:

- Taxibestuurders kunnen met de vergunning vier verschillende exploitatievormen uitvoeren: straattaxi, standplaatstaxi, ceremonievoertuig of openbaarvervoertaxi.
- Een bestuurderspas is ingevoerd voor heel Vlaanderen.
- Alle documenten kunnen digitaal aangevraagd worden dankzij de nieuwe applicatie Centaurus2020.

Exploitanten kunnen hun geldige vergunning nog uitlopen onder de oude regelgeving, maar nieuwe aanvragen dienen al te voldoen aan de voorwaarden van het nieuwe Taxidecreet 'individueel bezoldigd personenvervoer'.



## In 2020 zijn er 278 actieve bestuurderspassen uitgeschreven.

### Aantal bedrijven in Gent:

71	taxibedrijven
14	VVB-bedrijven (Verhuur Voertuigen met Bestuurders)
10	gemengde bedrijven (Taxi+VVB)

Nieuwe aanvragen voor een geldige vergunning die in 2020 zijn aangevraagd vallen onder het nieuwe decreet. Zo zijn er in 2020 al 15 bedrijven die een vergunning hebben aangevraagd voor straattaxi, daarvan hebben 11 bedrijven ook een vergunning voor standplaatstaxi aangevraagd.

Deze bedrijven zetten samen **505 voertuigen** in. In het nieuwe decreet is er geen opdeling meer tussen taxivoertuigen en VVB-voertuigen, maar spreken we van straattaxi's en standplaatstaxi's. Voor 2020 is er nog een combinatie van het oude en het nieuwe decreet:

- 86 taxi's
- 272 VVB-voertuigen
- 6 gemengde voertuigen (taxi + VVB)
- 15 elektrische taxi's
- 66 straattaxi's (= nieuw decreet)
- 60 standplaatstaxi's (= nieuw decreet)

Het Mobiliteitsbedrijf zet hoog in op een kwaliteitsvolle, efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening voor de Gentenaars en bezoekers.

## Online contactmomenten

In 2020 registreerden we **30.669 berichten in CRM mobiliteit**, het intern registratiesysteem van vragen, meldingen en suggesties gericht aan het Mobiliteitsbedrijf:

1.270	berichten zijn binnengekomen via Gentinfo, het centrale aanspreekpunt van de Stad Gent (4,10%)
710	berichten werden via het Kabinet aan ons overgemaakt (2,3%)
261	vragen zijn behandeld voor de gemeenteraadsliden, dit gaat zowel over de schriftelijke vragen als over de mondelinge vragen tijdens de commissies en het vragenuurtje.
254	berichten gaan over de tijdelijke maatregelen die zijn ingevoerd ten gevolge van de Covid-19 pandemie. De meeste gingen over de tijdelijke fietsstraten en de opschorting van de parkeercontrole.
26	eerstelijnsklachten zijn geregistreerd en beantwoord. Hierbij worden klachten over GAS-boetes en retributies niet meegerekend, dit valt onder verweren.

## Klanten aan het loket

In 2020 kwamen er **6.564 klanten** langs aan het loket van het Mobiliteitsbedrijf (-60% t.o.v. 2019). De daling is te verklaren door in te zetten op **online dienstverlening en de tijdelijke sluiting** van de loketten tijdens de coronacrisis.

- 1.018 mensen kwamen langs voor een vergunning Autovrij Gebied
- 4.484 mensen kwamen langs voor een parkeervergunning
- 1.062 mensen kwamen langs met een andere vraag (bv. parkeerretributie)



De **gemiddelde wachttijd** aan het loket bedraagt 9,79 minuten. De **gemiddelde afhandeltijd** is 5,26 minuten.



In 2020 kwamen **2.480 bezoekers op afspraak** langs. Vóór de coronacrisis kon er zowel vrij als op afspraak naar het loket gekomen worden. Om de veiligheid te kunnen garanderen is beslist om enkel nog op afspraak te werken. Het was sowieso voorzien binnen de gehele organisatie van de Stad Gent om op termijn enkel nog te werken op afspraak.

## Tweedelijnsklachten bij de Ombudsvrouw

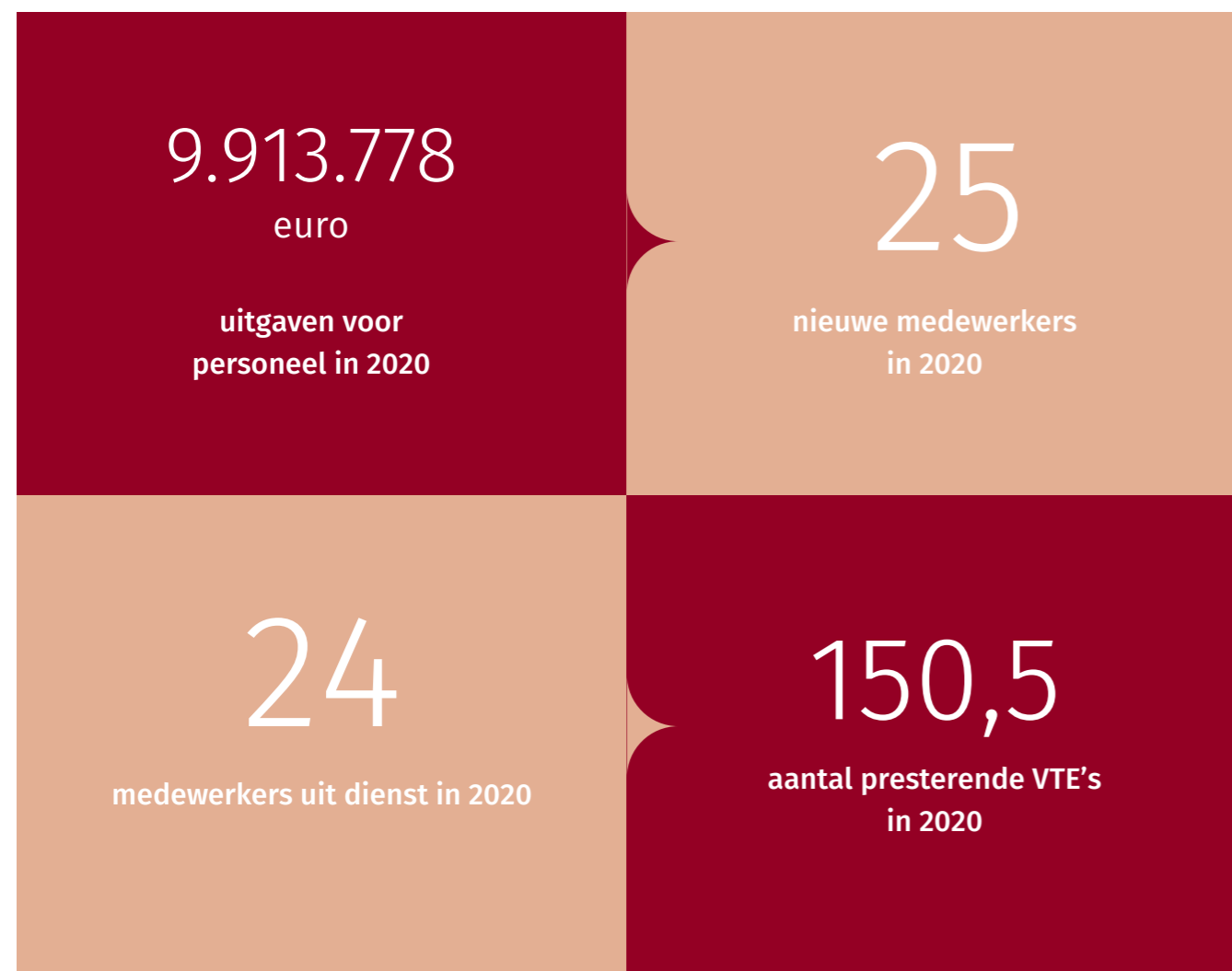
Het Mobiliteitsbedrijf staat opnieuw op de eerste plaats voor het krijgen van het hoogst aantal klachten bij de Ombudsvrouw. **204 tweedelijnsklachten** zijn binnengekomen, terwijl dit er 170 waren in 2019.

Dit volgt de algemene trend van stijgend aantal klachten bij de Ombudsvrouw. Opvallend is dat 34% van de onderzochte klachten in 2020 in meer of mindere mate gegrond zijn, terwijl dit in 2019 slechts 20% was.

### De meeste klachten gingen over:

- Retributies die zijn uitgeschreven op voorbehouden bewonersparkeerplaatsen
- Retributies die zijn uitgeschreven op voorbehouden autodeelplaatsen
- Gebruiksvriendelijkheid e-loket
- GAS-boetes die zijn uitgeschreven voor rijden in autovrij gebied zonder vergunning
- Behandelingstermijn van vragen over anti-parkeermaatregelen

Personeel in cijfers



Inkomsten en uitgaven

Uitgaven (in euro)

	2019	2020	Extra informatie
<b>Exploitatie uitgaven</b>	23.688.035	24.921.234	Deze categorie omvat de dagdagelijkse uitgaven voor de exploitatie van het Mobiliteitsbedrijf, waaronder o.a. de uitgaven voor de exploitatie van de parkeergarages en het straatparkeren, alsook de uitgaven voor studies, communicatie, shuttle- en wandelbussen en werkingssubsidies.
waarvan toegestane werkingssubsidies	2.545.409	4.458.270	De voornaamste subsidies in 2020 zijn deze voor de EVA Fietsambassade, District09 en voor de derdebetalersregeling met De Lijn.
waarvan bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	9.636.791	9.913.778	Personeelsuitgaven
<b>Dividend aan Stad Gent</b>	6.817.906	6.954.264	Het dividend is vastgelegd in het afsprakenkader tussen het Mobiliteitsbedrijf en de Stad Gent.
<b>Investerings</b>	4.739.721	6.062.082	De bouw van parking Ledeberg neemt het grootste deel van de investeringsuitgaven voor haar rekening, gevolgd door het verkeersgeleidingssysteem op site The Loop en de diverse onderhoudsinvesteringen in de parkeergarages.

Inkomsten (in euro)

	2019	2019	Extra informatie
<b>Exploitatieontvangsten</b>	39.396.122	30.241.543	De exploitatieontvangsten van het Mobiliteitsbedrijf bestaan uit vier grote pijlers: parkeergeld straatparkeren, parkeergeld parkeergebouwen, parkeerretributies en handhaving dynamische toegang via GAS4. Door de coronamaatregelen zijn de ontvangsten sterk gedaald t.o.v. 2019.
waarvan werkingssubsidies	210.116	373.996	Deze categorie omvat de subsidieontvangsten voor het Europees project 'Traffic Management as a Service' (TMaaS).
<b>Tussenkost van de Stad Gent aan het Mobiliteitsbedrijf</b>	3.393.558	0	De tussenkost is vastgelegd in het afsprakenkader tussen het Mobiliteitsbedrijf en de Stad Gent. De tussenkost werd geschrapt in 2021 n.a.v. een besparingstarget opgelegd bij budgetopmaak 2021.

# Colofon

## Verantwoordelijke uitgever

Mieke Hullebroeck,  
algemeen directeur, Stadhuis,  
Botermarkt 1, 9000 Gent

## Contact

Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

## Postadres

Botermarkt 1, 9000 Gent

## Bezoekadres

Sint-Michielsplein 9, 9000 Gent, tel. 09 266 28 00,  
[mobiliteit@stad.gent](mailto:mobiliteit@stad.gent), [stad.gent/mobiliteit](http://stad.gent/mobiliteit)

## Redactie

Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

## Ontwerp

Cayman

## Fotografie

Jeroen Willems



