



rapport

Auteur Marc Nuytemans – Tine Wynants
Datum 2015-03-31
Referentie Beheersovereenkomst 2011-2015 - evaluatie
Versie 2015-03-11

Beheersovereenkomst 2011-2015 De Lijn – Vlaamse Regering

Evaluatie 2015 – Uitvoeringsjaar 2014

Voorstel van beslissing

De raad van bestuur gaat [eenparig] akkoord met de evaluatie over het uitvoeringsjaar 2014 van de beheersovereenkomst 2011 – 2015.

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Realisatie operationele doelstellingen.....	2
Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement	3
Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement: (voor-)stedelijke netten	5
Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen.....	7
Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving – klantenbinding.....	13
Operationele Doelstelling 7.5: Comodaliteit en mobiliteitsmanagement	14
Operationele Doelstelling 7.6: Cambio	18
Operationele Doelstelling 7.7: Carpooldatabank.....	19
Operationele Doelstelling 7.8: Kwaliteitsmonitor	19
Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie	20
Operationele Doelstelling 7.10: Verkeersveiligheid.....	22
Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod	24
Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitbeheer	27
Operationele Doelstelling 7.13: Sociale veiligheid.....	28
Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem.....	30
Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding	31
Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid	33
Operationele Doelstelling 7.18: Efficiëntieverhoging	35
Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen	40
Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten	42
Operationele Doelstelling 7.22: Groen openbaar vervoer.....	44
Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement	46
Operationele doelstelling 7.24: Financieel	47
Operationele doelstelling 7.25: Mensen, leren, groeien.....	48
Operationele doelstelling 7.26: Organisatiestructuur.....	48
3. Strategische projecten	50
Operationele doelstelling 8.1: Strategisch project ReTiBo.....	50
Operationele doelstelling 8.2: Strategisch project Rise	50
4. Aanvullende opdrachten.....	53
Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer.....	53
5. Uitrol van ReTiBo-gebonden indicatoren	55

1. Inleiding

De beheersovereenkomst 2011-2015 werd op 8 augustus 2011 afgesloten tussen de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn en de Vlaamse Regering. Deze overeenkomst heeft een looptijd vanaf 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015.

Artikel 19 van die beheersovereenkomst voorziet in een jaarlijkse evaluatie:

“De uitvoering van deze beheersovereenkomst wordt jaarlijks geëvalueerd door de contracterende partijen. Tijdens een jaarlijks overlegmoment in de maand mei van het jaar n+1 bespreken de minister en het agentschap (vertegenwoordigd door de directeur-generaal) de voortgang van de beheersovereenkomst, op basis van de evaluatie die door het agentschap werd voorbereid.”

De jaarlijkse evaluatie wordt uitgevoerd op basis van de bepalingen opgenomen in artikel 18 van de beheersovereenkomst:

“Het agentschap zal over de uitvoering van de beheersovereenkomst aan de minister rapporteren door middel van jaarrapporteringen en – afsluitend - een eindrapport over de beheersovereenkomst. Het ontwerp van jaarrapport over de uitvoering van de beheersovereenkomst zal worden overgemaakt aan het departement en aan de minister vóór 31 maart van het jaar volgend op het betrokken jaar. ... De rapportering moet minimaal een overzicht van de resultaten van de indicatoren en de realisatie van de strategische en operationele organisatiedoelstellingen uit de beheersovereenkomst bevatten. De rapportering gebeurt volgens de modaliteiten voorzien in het Rapporteringsbesluit.”

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn rapporteert in deze nota over de uitvoering van het afgelopen werkingsjaar, i.e. 2014.

2. Realisatie operationele doelstellingen

Een overzicht van de verplichtingen van De Lijn en de mate van realisatie (ten opzichte van de streefwaarden en kengetallen opgenomen in de beheersovereenkomst 2011-2015) wordt hierna - operationele doelstelling per operationele doelstelling - met bijhorende indicatoren en streefwaarden/kengetallen voorgesteld.

De enkele indicatoren waarover het nog niet mogelijk is te rapporteren worden gegroepeerd achteraan in deze evaluatienota. De reden van de onmogelijkheid te rapporteren over deze indicatoren is in alle gevallen de onbeschikbaarheid van basisgegevens of een gebrek aan voldoende datakwaliteit van de basisgegevens

In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van de gehanteerde definities per indicator alsook – waar relevant – of de indicator de eigen regiediensten en/of de exploitanten betreft.



Bijlage 1 - Overzicht
gehanteerde definitie

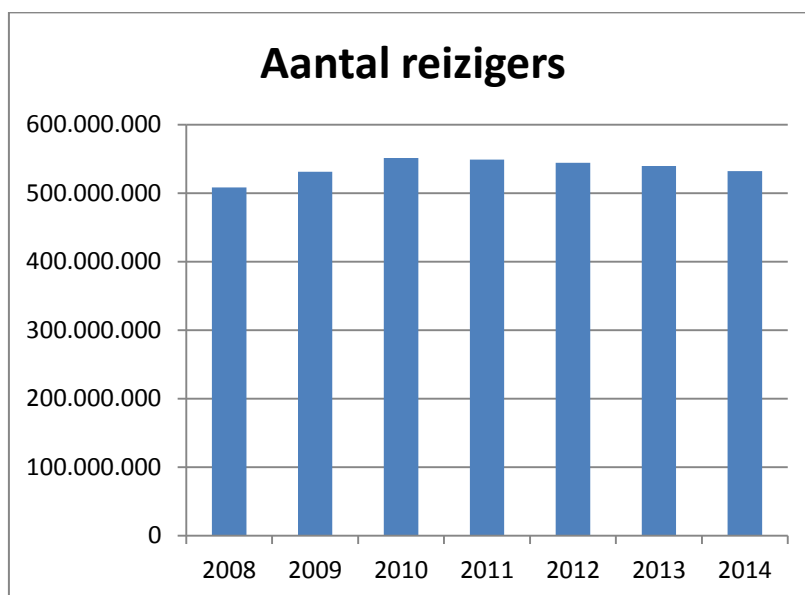
Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement

De Lijn verhoogt tijdens de looptijd van deze beheersovereenkomst haar reizigersaantal; daarbij wordt rekening gehouden met de beschikbare middelen en de eventueel noodzakelijke correcties bij de invoering van het registratiesysteem.

Indicator	Streefwaarde
1. Reizigersgroei	+10,5% (2011-2015)

De evolutie in het tram- en busgebruik in Vlaanderen, uitgedrukt in reizigers(-ritten), geregistreerd/berekend volgens de regels die in bijlage bij de beheersovereenkomst zijn opgenomen, kan als volgt worden voorgesteld:

	Aantal reizigers	Evolutie	%
2008	508.103.914		
2009	531.229.970	+23.126.056	4,55%
2010	551.235.185	+20.005.215	3,77%
2011	549.072.673	-2.162.512	-0,39%
2012	544.033.069	-5.039.604	-0,92%
2013	539.512.672	-4.520.397	-0,83%
2014	532.152.567	-7.360.105	-1,36%



We zien een verdere daling in het aantal reizigersritten: -1,36% ten opzichte van 2013. In absolute cijfers daalt het aantal reizigers met 7,3 miljoen.

- Het aantal door reizigers met biljetten en kaarten gemaakte ritten daalt met ongeveer 1,4 miljoen.

We zien een verschuiving van biljetten en kaarten naar de SMS-biljetten. Hierdoor worden een aantal overstappen niet meer geregistreerd. Bij biljetten en kaarten moet bij elke overstap immers geregistreerd worden op het voertuig; bij SMS is dit niet zo. Het effect van deze verschuiving op het totale aantal reizigers kan voor 2014 geraamd worden op ongeveer 200.000 reizigers.

Verder is er ook een daling van het aantal reizigers met Kaart DBS (-800.000 reizigers), een gevolg van de afschaffing van een aantal DBS-overeenkomsten.

- Abonnementen: in totaal zien we een daling van 2,6 miljoen reizigers bij de abonnementen. Deze daling heeft verschillende oorzaken:
 - o we zien een daling bij de gewone betalende abonnementen (incl. gezinskorting) met ongeveer 5,6 miljoen reizigersritten, waaronder 1,2 miljoen ritten met gecombineerde abonnementen NMBS-De Lijn.
 - o het aantal reizigers met VG-abonnement daalt nog steeds (-3 miljoen reizigersritten).
 - o we veronderstellen wel een verschuiving van de gewone betalende abonnementen & VG-abonnementen naar de WIGW/Omnio-abonnementen, bij deze groep zien we een stijging van ongeveer 8,3 miljoen reizigers.
 - o als gevolg van de in 2010 gewijzigde reglementering zien we nog een verdere daling van het aantal reizigers met een Dina-abonnement: met 2,4 miljoen: ("gratis" -2 miljoen, "50%" -0,4 miljoen). Begin 2010 werd de geldigheidstermijn van het DINA-abonnement verkort van "3 jaar gratis" naar "1 jaar gratis", met éénmalig 50% korting als de abonnee het DINA-abonnement aansluitend voor een volledig jaar verlengt.
- Verder zien we een daling in het aantal reizigers in de rubriek 'tussenkost derden', met ongeveer 2,6 miljoen reizigers.
 - o 0,6 miljoen daling door afschaffing gratis vervoer 65+ voor MIVB en TEC.
 - o Stopzetting gratis vervoer Hasselt : -2 miljoen reizigers.
 - o Stopzetting verschillende andere DBS-systemen (vb. gratis netabonnement leeftijdsgroep, nachtvervoer, ...).
- Ook dalen tenslotte het aantal reizigersritten met de bijzondere diensten (-0,7 miljoen), die in 2014 minder werden uitgevoerd.

Indicator	Streefwaarde
2. Realisatiegraad gebiedsevaluaties	100% van de evaluatiegebieden voor eind 2015

Eind 2014 zijn 10 van de 20 van de voorziene gebiedsevaluaties voltooid. Dit betekent dat tot nu toe 50% van de voorziene evaluaties (deadline eind 2015) verricht werden.

De in 2013 - in functie van de opgedane ervaring met gebiedsevaluaties – herziene planning en aangepaste gebiedsindeling zorgen ervoor dat alle gebieden voor het einde van de beheersovereenkomst geëvalueerd zullen zijn.

	2011-2015	2011	2012	2013	2014	2015
Voorziene evaluaties	20					10
Uitgevoerde evaluaties		2	1	2	5	
Uitgevoerde GE (cumulatief)		10%	15%	25%	50%	

Gerealiseerde gebiedsevaluaties:

- 2011: Noorden van Antwerpen
Kempen-Zuid
- 2012: West-Limburg
- 2013: Dilbeek / Pajottenland
Waasland
- 2014: Grimbergen
Zuid-Limburg
Rupel/Klein-Brabant
Westhoek
Brugge-Oostkust

Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement: (voor-)stedelijke netten

De Lijn besteedt bij de realisatie van haar Mobiliteitsvisie 2020 bijzonder aandacht aan de uitbouw van de voorstadsnetten, a priori in de regio's Brabant-Brussel, Antwerpen en Gent. Zo zal in december 2015 het Regionet Brabant-Brussel, het snelbusonderdeel van het GEN, fors uitgebreid zijn. Ook de (voor-)stedelijke vervoernetwerken in Antwerpen en Gent worden verder uitgebreid.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal reizigers per aangeboden plaatskilometer in stedelijke en voorstedelijke gebieden van Gent, Antwerpen en Vlaams-Brabant (op netniveau) (in afwachting van ReTiBo tellingen)	nulmeting en bepaling streefwaarde na invoering ReTiBo

Plaatskilometers worden berekend – voor een bepaalde tijdsperiode – door voor elk van alle ingezette voertuigen het aantal plaatsen te vermenigvuldigen met het aantal kilometers dat het voertuig in de dienstregeling aflegt.

Voor 2014 kunnen plaatskilometers niet berekend worden per typegebied of per lijn.

De invulling van deze operationele doelstelling is immers gekoppeld aan:

- de start van ReTiBo en de hieraan gekoppelde reizigersregistratie (een gedetailleerde verwerking per typegebied of per lijn is dan pas mogelijk);
- de definiëring van lijnen/lijntypes in functie van typegebieden, een oefening die binnen de timing van de oplevering ReTiBo zal plaatsgrijpen.

Reizigersgegevens zijn momenteel enkel beschikbaar per vervoerbewijs en per entiteit.

Over de indicator kan dus wel op het niveau van de entiteit worden gerapporteerd:

Reiziger/plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Antwerpen	0,0297	0,0297	0,0311	0,0316	0,0312	0,0299	0,0300
Oost Vlaanderen	0,0251	0,0251	0,0260	0,0261	0,0273	0,0263	0,0279
Vlaams Brabant	0,0201	0,0201	0,0209	0,0205	0,0223	0,0233	0,0230
Limburg	0,0167	0,0167	0,0173	0,0174	0,0174	0,0166	0,0177
West Vlaanderen	0,0217	0,0217	0,0227	0,0230	0,0232	0,0218	0,0234
Vlaanderen	0,0238	0,0238	0,0248	0,0249	0,0255	0,0248*	0,0255

* De gegevens in deze kolom wijken zeer licht af van wat in de evaluatienota 2013 werd gerapporteerd. Het tussentijdse vervolledigen van het brondatabestand zorgt voor deze minimale verschillen.

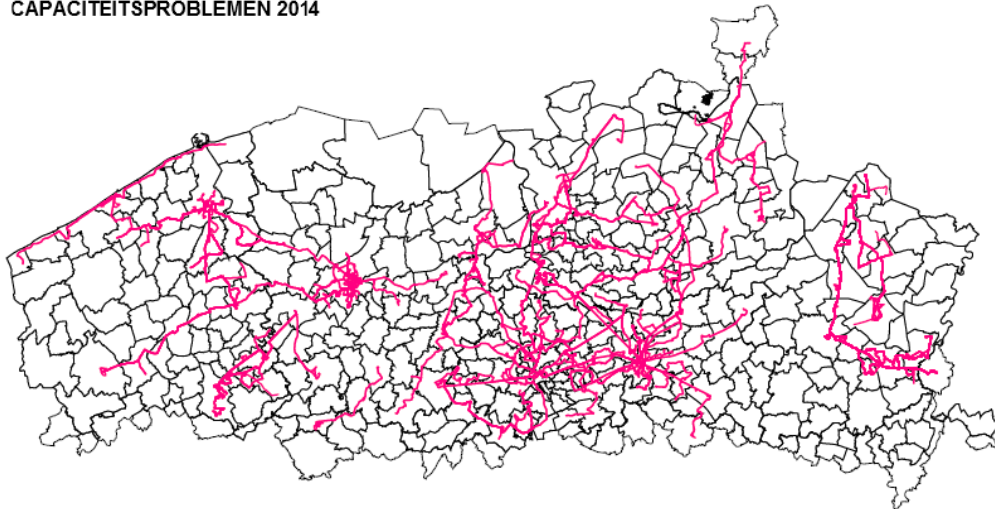
Het aantal reizigers per aangeboden plaatskilometers stijgt lichtjes in vier van de vijf entiteiten. Daarbij dient te worden opgemerkt dat het aantal plaatskilometers (noemer) t.o.v. 2013 met 3,91% daalde. Dit is voor het grootste deel te wijten aan verschillende stakingsdagen in het najaar, stakingsdagen met een zeer grote impact op de De Lijn - dienstverlening.

De impact op de berekening van de indicator "aantal reizigers per vervoerde plaatskm" is dan ook merkbaar groot.

Indicatoren	Streefwaarden
2. Aantal ritten met capaciteitsproblemen	Naar halvering aantal probleemritten in 2015

De gegevens worden momenteel op lijn- en ritniveau en per type voertuig geregistreerd. Volgens de normen uit de beheersovereenkomst werden in 2014 op volgende lijnen capaciteitsproblemen gedetecteerd. Het in de tabel weergegeven cijfer is de som van het hoogst waargenomen (aantal) capaciteitsproblemen op een dag per lijn.

CAPACITEITSPROBLEMEN 2014



NB: een openbaarvervoerlijn met vastgestelde capaciteitsproblemen wordt over het volledige traject ingekleurd. De overbezetting geldt veelal slechts voor een (soms vrij beperkt) trajectgedeelte en voor een (soms vrij beperkt) tijdsegment.

	Aantal lijnen met capaciteitsproblemen				Aantal ritten (per dag) met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Totaal Vlaanderen	171	158	156	114	543	615	325	196

Het aantal ritten op een typedag P2 voor Vlaanderen bedraagt **35.537**.

0,55% van het totale aantal rittenbestand kampt dus met een overbezetting en - vanuit het oogpunt van de reizigers - een capaciteitsprobleem op een bepaald trajectgedeelte van de rit. De capaciteitsproblemen stellen zich in hoofdzaak op ritten tijdens de spitsuren. Het aantal spitsritten op een typedag P2 in Vlaanderen bedraagt **11.747**. Dit betekent dan men kan stellen dat er zich op 1,67% van het spitsaanbod capaciteitsproblemen voordoen.

Problemen met overbezetting zijn niet alleen tijdsgebonden (spitsuren weekdagen, piekmomenten attractiepolen in vrijetijdssfeer,...) maar ook sterk geografisch geconcentreerd. We vinden capaciteitsproblemen, niet verwonderlijk, terug op een aantal "invalslijnen" naar grootstedelijke, regionaalstedelijke en kleinstedelijke gebieden.

Vooraf het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de hier op aansluitende regio's (zoals Leuven, Aalst) kennen een zeer sterke concentratie van lijnen met capaciteitsproblemen.

In grootstedelijk en stedelijk gebied worden ook problemen vastgesteld op het lokale netwerk, i.e. de stadsnetten.

Daarnaast springen ook de busverbindingen in het oog met een specifiek functioneel (woon-werk, woon-school) of recreatief karakter, en dit op relaties die niet per spoor worden verbonden

Op ritniveau kan worden gesteld dat de te behalen streefwaarde (halvering t.o.v. 2011) werd behaald. Op (voor de reizigers minder relevante) lijnniveau is dit niet het geval, hoewel in 2014 een sterke verbetering werd geboekt.

De daling van het aantal ritten met capaciteitsproblemen is toe te schrijven aan de investeringen in bijkomende bus- en tramcapaciteit en het gericht inzetten hiervan.

De Lijn blijft inzetten op het verwachtingsmanagement van de klanten en pakt dit op een gestructureerde wijze aan.

Signalen vanuit onderscheiden bronnen (klantenreacties, dagverslagen chauffeurs, controleverslagen, observaties,...) worden geverifieerd en ter remediëring aan de diensten planning overgemaakt. Deze remediëring is steeds gekoppeld aan de beschikbare middelen (materieel en financieel).

In die optiek zijn de eerste leveringen van 42m-trams eind 2014, die in het voorjaar 2015 in exploitatie zullen worden gebracht, zeer betekenisvol.

Met de invoering van Retibo zullen de gemonitorde data, ook inzake capaciteitproblemen, verder verfijnd worden. Daardoor wordt het voor De Lijn mogelijk de capaciteitproblemen nog meer punctueel op te volgen.

Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen

De Lijn start in elke entiteit met minstens één project van hoogwaardig spoorgebonden openbaar vervoer. Het gaat hier over projecten van hoogwaardig openbaar vervoer die in studiefase of in uitvoeringsfase zitten:

Antwerpen:

- **BRABO II:** Havanasite – Antwerpen-Zuid, inclusief heraanleg Noorderleien, autoluw Operaplein en tramlijnverlenging naar 't Eilandje: definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering eind 2013. Start van de werken in juni 2015. Einde werken voorzien na 40 maanden ofwel november 2018.
- **LIVAN I:** ingebruikname premetro tunnel onder Herentalsebaan en tramlijnverlenging naar Wommelgem P+R. Werkzaamheden gestart op 4 maart 2013. Oplevering van de werken voorzien op 4 maart 2015. Ingebruikname 18 april 2015, gedeelte tot premetrohalte Astrid.

Openhelling Leien (Brabo 2 – Noorderlijn): start werken juni 2015 – Exploitatie: 1 oktober 2016.

- **Masterplan 2020:** indicatieve studie verdergezet voor de ontwikkeling van tramlijnverlengingen in en rond Antwerpen: Wilrijk, Beveren, Ranst P+R en Schilde. Vlaamse Regering beslist vijfjaarlijks welke projecten in de volgende legislatuur opgestart worden.

De vorige Vlaamse Regering beslistet de projecten Mortsels – Edegem – Kontich en Antwerpen Kiel – Olympiade – Wilrijk op te starten, stand van zaken:

- Na eerder voorbereidend onderzoek op gebied van vervoerpotentiëlen en de optimale tracering van de tramverlenging, werd een studieopdracht voor de bouwwerken uitgeschreven. Drie studiebureaus hebben daarop ingeschreven.
- De offertes van deze bureaus beantwoorden alle aan de eisen en er heeft een toelichting plaatsgevonden voor de inschrijvers.
- Op dit ogenblik is het terechtwijzend bericht (TWB) in opmaak, dat op korte termijn aan de drie bureaus wordt bezorgd voor de opmaak van hun BAFO

- De toewijzing wordt – onder voorbehoud van vlot procesverloop – medio dit jaar verwacht.

De huidige Vlaamse Regering maakte volgende vermelding in haar Regeerakkoord:

- Premetrokoker onder de Kerkstraat – Pothoekstraat te Antwerpen: onderzoek op te starten naar de optimale benutting van de ongebruikte premetrokoker.

Limburg:

- Sneltramlijn 1 Hasselt – Maastricht: definitieve goedkeuring 11 oktober 2013 door de Vlaamse Regering. Samenwerkingsovereenkomsten met Vlaamse gemeenten en met Maastricht zijn ondertekend. Eind 2014 deelden de Nederlandse partners (gemeente Maastricht en provincie Limburg) mee dat uit een recent uitgevoerde review blijkt dat er technische problemen zijn met betrekking tot een tramdoortocht over de Wilhelminabrug, met als gevolg een hoger dan geraamd kostenplaatje aan Nederlandse kant. De Nederlandse partners bekijken momenteel welke mogelijke alternatieven er zijn. Daarna kan er dan aan Vlaamse kant een standpunt worden ingenomen. Dit leidt onvermijdelijk tot vertraging van het project.
- Sneltramlijn 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen: Plan-MER en MKBA afgerond. De Vlaamse Regering besliste in maart 2014 dat het tracé van Hasselt via Caetsbeek Noord en de E314 naar Maasmechelen zal lopen. Het opstarten van de vervolgstudies is voorzien in voorjaar 2015.
- Sneltramlijn 3 Hasselt – Noord-Limburg: Het Plan-MER eindrapport werd in januari 2015 goedgekeurd. Momenteel wordt een voorleggingsnota voor de Vlaamse Regering voorbereid. Verdere stappen en studies worden opgestart in voorjaar 2015.

Oost-Vlaanderen:

- Tramlijnverlenging van Zwijnaarde Brug naar Zwijnaarde Dorp (Gent):
 - o Werkzaamheden zijn in uitvoering
 - o December 2015: ingebruikname
- Tramlijnverlenging naar Universitair Ziekenhuis Gent:
 - o Medio 2013: aanvang voorbereidende nutswerken
 - o September 2014: effectieve start werken
 - o Januari 2016: ingebruikname
- Vertramming lijn 7 Sint-Denijs-Westrem – Gent-St-Pieters – Zuid – Gent-Dampoort:
 - o Project-MER: opgestart begin 2012, kennisgevingsnota februari 2014 en goedkeuring project-MER zomer 2015
 - o Inspraakmomenten en dialoogcafés met de buurtbewoners en stakeholders georganiseerd najaar 2013.
 - o Kennisgevingsperiode: 6 januari t.e.m. 5 februari 2014 – goedgekeurd
 - o Project-MER wordt afgerond tegen zomer 2015
 - o Ambitie ingebruikname 1^{ste} fase St. Pietersstation – Zuid - Dampoort: 2020
- Vertramming lijn 3 in Gent:
 - o Project-MER: opgestart begin 2012
 - o Uitwerken flankerend beleid – lopend + politieke besluitvorming Gent i.f.v. het parkeerplan en het mobiliteitsplan
 - o Start opmaak kennisgevingsnota voorjaar 2015
- The Loop:
 - o Fase 1 tijdelijke lus: in uitvoering
 - o Fase 2 in 2015: opstarten MKBA, project-MER en technische uitvoeringsstudie
- Oude Dokken:
 - o Fase 1 Verapazbrug: lopende
 - o Fase 2 in 2015: opstarten MKBA, project-MER en technische uitvoeringsstudie

Vlaams-Brabant:

Brabantnet:

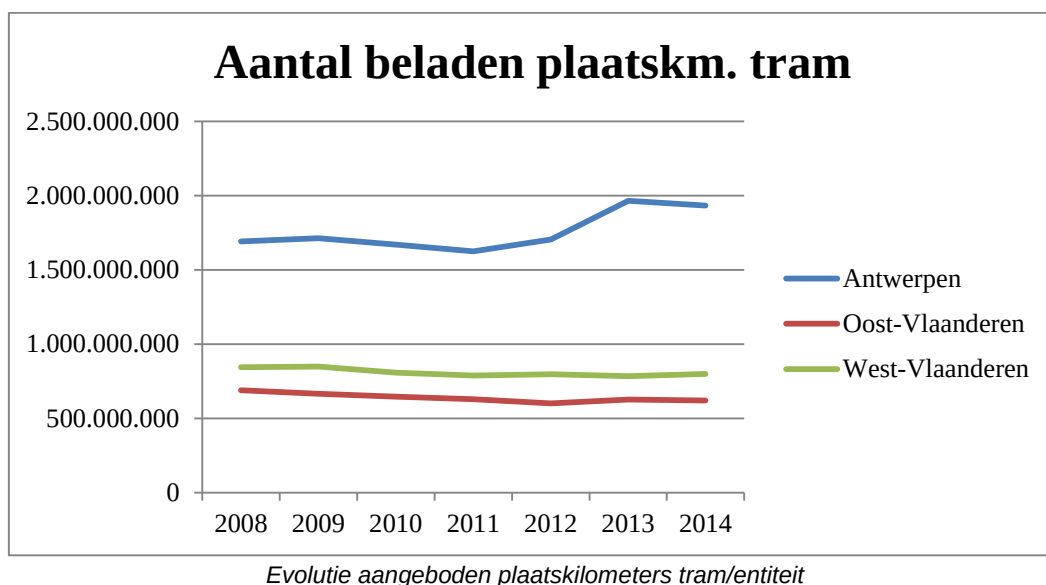
- Plan-MER en MKBA 4 tramlijnen werden goedgekeurd in 2013:
 - o Sneltram Boom/ Bornem – Londerzeel – Brussel
 - o Sneltram Ninove / Gooik – Dilbeek – Brussel
 - o Sneltram Heist-op-den-Berg – Haacht – Brussel
 - o Ringtram: Jette – Vilvoorde – Zaventem Luchthaven – Tervuren
- Beslissing voorkeurstracé van 3 (snel)tramlijnen werd genomen door de Vlaamse Regering op 6 december 2013:
 - o Sneltram Willebroek – Londerzeel – Brussel
 - o Luchthaventram Zaventem Luchthaven – Brussel
 - o Ringtram: Jette – Vilvoorde – Zaventem Luchthaven
- Aanbesteding voorbereidende studies Brabantnet:
 - o Publicatie aanbesteding: 28 oktober 2013
 - o Toewijzing opdracht Raad van Bestuur: 19 maart 2014
 - o Start opdracht: 2 mei 2014
 - o Opstart verkeers- & stedenbouwkundige voorstudies: 18 sept '14
 - o Opstart (G)RUP('s): 21 aug '14
- (G)RUP voor deze 3 tramlijnen loopt. Openbaar onderzoek en goedkeuring wordt verwacht in 2015. Nadien volgen de project-MER's voor deze 3 tramlijnen (2015-2016).
- Nadien volgt de bouwvergunning (2016)
- Nadien volgt de aanbesteding en aanleg (2017-2020)
- Ambitie ingebruikname: 2020.

West-Vlaanderen:

- Kusttram van Koksijde naar Veurne:
 - o Ingrijpende wijzigingen in de randvoorwaarden voor het ontwerp van de tramlijnverlenging:
 - weigering tot gebruik van de reservatiezone door NMBS/Infrabel, tussen station Koksijde en Veurne, met als gevolg bijkomende onteigeningen
 - bijkomende (strengere) eisen naar weginrichting en afslagstroken waardoor een breder wegprofiel nodig is, met bijkomende innames/ontteigeningen tot gevolg
 - Infrabel die de brug over het kanaal niet vervangt, waardoor een afzonderlijke brug dient gerealiseerd te worden voor de tram met afbuiging van het tracé tot gevolg.
 - o Onderzoek met dienst MER naar rechtsgeldigheid lopende Project-MER in januari 2015: of voortzetting of herstarten met nieuwe kennisgeving.
 - o Overleg met de betrokken actoren na uitsluitend overleg dienst MER
- SHIP Zeebrugge: in het kader van SHIP (Strategisch HavenInfrastructuur Project) werd door de Vlaamse Regering in de vorige legislatuur geopteerd tot realisatie van de opengetijdehaven te Zeebrugge ter hoogte van de Vissartsluis. Dit heeft een impact op de kruisende infrastructuur, waaronder het Kusttramtraject tussen Blankenberge en Knokke. De beslissing van de vorige legislatuur tot verder onderzoek van de CarCoke-sluisk met tramtunnel en 2 alternatieven voor het wegverkeer werd door de huidige minister bekrachtigd. Een nieuwe studie naar ontwerp, MER en MKBA wordt opgestart met aMT als trekker.
- Tramlijnverlenging Brugge – Zeebrugge:
 - o In '14 is – samen met NMBS en stad Brugge – onderzoek naar verbinding Brugge – Zeebrugge opgestart.
 - o Op vraag van Kabinet (Vlaams en Federaal) worden verschillende opties afgewogen op technische haalbaarheid en MKBA:
 - Treinverbinding (exploitatie NMBS)
 - Lightrailverbinding (exploitatie De Lijn op spoor Infrabel)

- Tramverbinding in eigen bedding
- Voor 1e 2 scenario's wordt afweging gemaakt van voor- en nadelen; voor het tramscenario is een studiebureau aangesteld voor het opmaken van een haalbaarheids- en trechteringsstudie van mogelijke tracés (aandachtspunten: aansluiting op Kustram + binnenrijden Brugge).
- Tramverlenging Westkapelle:
 - Onderzoek mogelijke tramverlenging naar nieuw ziekenhuis, evenementensite,...; ontwerpweek doorgegaan in mei '14
 - Ruimte voor (enkelspoor)tramlijn is voorzien binnen projectgebied
 - Koppeling met verplaatsen OV-knoop Westkapelle
 - Timing: ± 10 jaar (timing nieuw ziekenhuis)
 - Overleg met Knokke te voorzien
- Hoog Kortrijk:
 - Afweging verschillende scenario's met verschillende modi is opgemaakt (MKBA)
 - Resterend scenario (enige rendabele volgens MKBA), bus of HOV via Doorniksesteenweg, is nog in onderzoek
 - Onderzoek doorstromingsmaatregelen opgestart (halen van voldoende commerciële snelheid)
 - Opstarten microsimulatie in 2015

Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal aangeboden plaatskilometers tram/entiteit	Trend in + (2011-2015)



Voor 2014 is er een zeer beperkte afname van het aantal beladen kilometers in de entiteiten Antwerpen en Oost-Vlaanderen (ca. 2%), wat verklaard kan worden door een optimalisatie van het aanbod.

Het plaatsaanbod is echter minder gedaald (ca. 1%), wat wijst op de inderdaad aan de gang zijnde verschuiving naar trams met grotere capaciteit.

In West-Vlaanderen is er een toename van het aantal beladen kilometers toe te schrijven aan een (t.o.v. 2013) afname van het aantal dienstverstoringen en een lichte toename van het aanbod.

Entiteit ANT	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	10.107.992	1.692.379.218	130.719	10.238.710
2009	10.163.001	1.713.062.424	127.242	10.290.243
2010	9.863.983	1.669.599.375	106.708	9.970.691
2011	9.599.155	1.625.650.556	79.9450	9.679.105
2012	9.973.000	1.703.941.396		
2013	10.886.991	1.966.609.714	65.715	10.952.705
2014	10.640.261	1.933.531.429	81.484	10.721.745
Entiteit OVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	3.468.017	689.594.047	20.758	3.488.775
2009	3.255.909	666.053.825	20.409	3.276.318
2010	3.072.813	646.425.298	19.218	3.092.030
2011	3.031.008	628.739.463	24.603	3.055.611
2012	2.827.000	601.401.057		
2013	3.020.911	626.903.200	23.951	3.044.863
2014	2.946.082	621.620.733	19.372	2.965.454
Entiteit WVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	3.069.875	844.053.360	61.726	3.131.601
2009	3.093.042	848.611.424	102.232	3.195.274
2010	2.945.105	808.309.536	105.714	3.050.819
2011	2.877.568	789.965.367	82.279	2.959.846
2012	2.911.000	796.645.884		
2013	2.863.772	784.242.022	77.294	2.941.067
2014	2.916.357	800.548.541	78.768	2.995.125

Indicatoren	Streefwaarden
3. Aantal aangeboden plaatskilometers snelbus per entiteit	Trend in + (2011-2015)

Deze indicator kadert in het engagement van De Lijn om, bij de bepaling van de prioriteiten op het vlak van netmanagement, extra gewicht te geven aan de positieve effecten van aanbodsverhogingen op het woon-werkverkeer.

Net als in 2013 werden er in 2014 geen snelbusprojecten in kader van netmanagement ingevoerd.

Bijgevolg zijn er geen gegevens beschikbaar voor deze indicator.

Gezien de langere termijn die nodig is om dergelijke projecten op te zetten, is het onmogelijk dat De Lijn tegen eind 2015 deze doelstelling haalt.

Indicatoren	Kengetallen
5. Stiptheid dienstregelingsaanbod	
a. Commerciële snelheid trams/snelbussen:	
i. Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km	Cfr. Besluit Netmanagement (zie p. 31)
ii. Reële rijtijd/rit t.o.v. reëel afgelegde km	Cfr. Besluit Netmanagement (zie p. 31)
b. Vf-factor trams en snelbussen op aantal geselecteerde typerelaties (rijtijd OV vs. auto)	Cfr. Besluit Netmanagement (zie p. 31)

a. *Commerciële snelheid trams/snelbussen:*

Aangezien het concept snelbus nog niet operationeel is (nog geen implementaties op het terrein), wordt enkel de modus tram gemeten.

i) Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km trams

Entiteit	Geplande km/reële rijtijd				Wenssnelheid km/u	% afwijking wenssnelheid				Drempel
	2011	2012	2013	2014		2011	2012	2013	2014	
Antwerpen	16,13	16,39	20,02	21,31	25	155,00%	153,63%	136,13%	117,31%	
Oost-Vlaanderen	14,71	15,15	16,38	17,50	25	170,00%	164,00%	161,45%	142,89%	
West-Vlaanderen	28,57	28,57	26,68	27,07	25	87,50%	87,37%	93,70%	92,35%	
Gemiddelde Vlaanderen	18,18	18,52	21,03	21,96	25	137,50%	135,00%	130,43%	117,52%	

Gegevens 2014 met vergelijking t.o.v. drempelwaarde Besluit Netmanagement

Tabelwaarden uitgedrukt in km/uur (invers indicator uit beheersovereenkomst).

Percentage afwijking wenssnelheid geeft de mate weer waarin de gehaalde snelheid afwijkt van de wenssnelheid.

Bovenstaande tabel geeft aan dat de drempel nog steeds enkel behaald wordt in West-Vlaanderen, waar in 2014 nog een verbetering werd vastgesteld. De gemonitorde evolutie duidt ook op een sterke verbetering in Antwerpen en in Oost-Vlaanderen. Op geen van beide tramnetten wordt echter de norm gehaald.

ii) Reële rijtijd/rit t.o.v. reëel afgelegde km

Entiteit	Reële rijtijd/reële km				Wenssnelheid km/u	% afwijking wenssnelheid				Drempel
	2011	2012	2013	2014		2011	2012	2013	2014	
Antwerpen	18,52	17,86	17,86	20,66	25	135,00%	139,96%	140,97%	121,02%	
Oost-Vlaanderen	14,08	13,16	12,99	14,87	25	177,50%	186,71%	188,82%	168,11%	
West-Vlaanderen	29,41	25,00	25,00	28,73	25	85,00%	87,96%	88,27%	87,00%	
Gemiddelde Vlaanderen	18,87	17,54	17,34	19,94	25	132,50%	138,21%	139,35%	125,38%	

Tabelwaarden uitgedrukt in km/uur (invers indicator uit beheersovereenkomst).

Percentage afwijking wenssnelheid geeft de mate weer waarin de gehaalde snelheid afwijkt van de wenssnelheid.

Bovenstaande tabel geeft aan dat de drempel enkel behaald wordt in West-Vlaanderen. In alle entiteiten wordt wel, los van de norm, een positieve tendens vastgesteld. Dit neemt echter niet weg dat er nog heel wat ruimte voor verbetering blijft. Meer dan aan de kust rijden de trams in Antwerpen en Gent in gemengd verkeer. De impact van de verkeerslichtenbeïnvloeding is op beide stadsnetten ook suboptimaal, zeker in vergelijking tot de prioriteit die bij de verkeerslichtenbeïnvloeding aan de kusttram wordt gegeven. Een permanente en doorgedreven investering in doorstromingsmaatregelen - infrastructureel, via OV-prioriteit bij verkeerslichtenbeïnvloeding enz. - blijft absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicator te verbeteren. Dit houdt ook een duidelijke nood aan engagement van de wegbeheerders in. Dat sensibilisatie loont, tonen de cijfers aan. De Lijn zal hier dan ook verder op inzetten en voor haar blijft doorstroming een prioriteit.

b. Vf-factor trams en snelbussen op aantal geselecteerde typerelaties (rijtijd OV vs. auto)

Zolang het concept snelbus niet in de praktijk wordt omgezet, is deze indicator niet relevant voor dat lijnvoeringstype en moeten we ons beperken tot tramverbindingen. Voor de daartoe geselecteerde typerelaties gelden volgende waarden voor 2014.

Type verbinding	Entiteit	Lijnnr 2014		Naar	Tram	Ritduur dal 2014	Routeplanner 2014	VF 2013	VF 2014	Gewenste VF	Drempel 2014
Buiten gebied naar regionaalstedelijk	5	0	De Panne	Oostende	X	81	43	2,03	1,88	1,9	
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	1	15	Mortsel Gemeenteplein	Antwerpen linkeroever P&R	X	38	15	2,29	2,53	1,2	
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	1	7	Mortsel Gemeenteplein	Antwerpen Sint Pietersvliet	X	34	28	1,3	1,21	1,2	
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	2	1	Evergem Brieken	Gent St. Pieters	X	44	22	1,95	2	1,2	
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	2	5	Zwijnaarde Dorp	Gent St. Lucas	X	53	22	2,14	2,41	1,2	
Kleinstedelijk naar regionaal- en kleinstedelijk	5	0	Knokke-Heist station De Lijn	Oostende station	X	61	43	1,88	1,42	1,8	

Net als vorig jaar haalt enkel de tramrelatie Knokke-Oostende de vooropgestelde drempel. Op de relaties De Panne-Oostende en Mortsel Gemeenteplein - Antwerpen St. Pietersvliet neemt de vervoersfactor af doch deze daling is volkomen toe te wijzen aan de toename van de reistijd met de wagen die werd gemeten via de routeplanner. Voor het belang van doorstromingsmaatregelen: zie vorige indicator.

Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving – klantenbinding

De campagnes en acties opgezet om nieuwe klanten aan te trekken en de frequentie van het gebruik bij bestaande klanten te verhogen, geven blijk van een slim en menselijk imago van De Lijn. Bij elke actie wordt meegegeven dat het een slim idee is om met De Lijn te reizen. Bovendien communiceert De Lijn altijd op een warme (menselijke) manier. De boodschap 'we rijden niet met bussen en trams, maar met mensen' staat altijd centraal.

De campagnes en acties opgezet om nieuwe klanten aan te trekken en de frequentie van het gebruik bij bestaande klanten te verhogen, zijn gebaseerd op de merkpositionering van De Lijn: volop beleven. Fundamenteel inzicht: ik hou van wat er leeft en te beleven valt in de stad, aan de kust of op events en ik wil er echt deel van uitmaken en ervan genieten. Maar me ernaar verplaatsen sloopt veel van m'n aandacht op en brengt vaak stress met zich mee. Bovendien communiceert De Lijn altijd op een warme (menselijke) manier vanuit onze merkpersoonlijkheid: vriendelijk, verantwoordelijk, zorgzaam en open voor iedereen. De boodschap 'we rijden niet met bussen en trams, maar met mensen' staat altijd centraal. In 2014 werd er verder gefocust op het tot stand komen van een mentaliteitswijziging wat betreft het gebruik van de auto bij de vrijetijdsbeleving, met als baseline "De stad beleven. Zoveel leuker met De Lijn". Na het stressmanneltje met een hoofdzakelijk functionele onderbouw (parkeerstress, files, parkeerkost,) lanceerden we in de tweede helft van het jaar het concept "Handenvrij" (Hou je handen vrij voor leuke dingen) met een meer emotionele insteek en een focus op het volop beleven niet alleen op de plaats van bestemming, maar ook reeds op weg ernaartoe dankzij de troeven van het openbaar vervoer.

Indicator	Streefwaarde
1. Mediabereik marketingplan De Lijn	Op kritisch niveau (min. 80% bij doelgroepen)

De minimumscore van 80% (efficiëntie van bereik op de doelgroep 25 - 64) werd ruimschoots behaald.

- Bereik 1+ = 100 % (is het percentage van onze doelgroep dat minstens eenmaal met een campagne werd bereikt (CIM))
- Bereik 3+ = 99,6 % (is het percentage van onze doelgroep dat minstens driemaal met een campagne werd bereikt (CIM))

GRP's = 16 259¹ (gemiddeld met 100% bereik 163 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep)

Indicator	Streefwaarde
2. KPI-index imago De Lijn	80%

De nieuwe merkpositionering van De Lijn maakt een vergelijking met de index van 2011 niet mogelijk. De resultaten van een nieuwe imago-meting kunnen wel gerapporteerd worden en komen in het voorjaar van 2015 ter beschikking.

Operationele Doelstelling 7.5: Comodaliteit en mobiliteitsmanagement

Door haar actieve rol als comodale en dynamische mobiliteitsmanager is De Lijn partner bij de realisatie van comodaliteit in Vlaanderen en Brussel. De Lijn werkt daarom volgens het STOP-principe actief mee aan de acties van de Vlaamse Regering voor meer en betere P+R-voorzieningen.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal autoparkeerplaatsen op P+R De Lijn	Groeitrend in +

De telmethodiek voor het bepalen van het aantal parkeerplaatsen op P+R-locaties met De Lijn, werd in 2013 verfijnd. Op basis van deze methodiek dienden de cijfers van de vorige jaren ook te worden aangepast:

- In 2011 waren er volgens de nieuwe afbakening 4.893 autoparkeerplaatsen.
- In 2012 werden er 3 nieuwe P+R's in gebruik genomen.
 - o Wilrijk Olympiade: 195
 - o Boechout Capenberg: 180
 - o Roeselare Schiervelde: 60

Deze werden in 2013 en 2014 ter plaatse geteld.

Dit brengt het totaal in 2014 op 5.340 parkeerplaatsen.

Nr	Provincie	P+R NAAM	Capaciteit
1	ANT	Blancefloerlaan Antwerpen (Linkeroever)	304
2	ANT	Frederik Van Eeden Antwerpen	104
3	ANT	Keizershoek Merksem	289
4	ANT	Metropolis Luchtbal	443
5	ANT	Schoonselhof Hoboken	156
6	ANT	Kontich (E19)	320
7	ANT	Capenberg Boechout	180
8	ANT	Wechelderzande (E34)	111
9	ANT	Zoersel (E34)	100
10	ANT	Sint-Job-in 't-Goor (E19)	248
11	ANT	Beerse Gierle (E34)	97
12	ANT	Olympiade Wilrijk	195

¹ GRP (Gross Rating Point) is 1% bruto kijkdichtheid binnen de betreffende doelgroep. Deze term gebruikt men als men spreekt over kijkdichtheden van commercials, ongeacht de lengte. Hoe langer een campagne loopt, hoe meer kans er bestaat dat iemand dezelfde reclame uiting méér dan 1 keer heeft gezien.

13	LIM	Kiewit (N74)	78
14	OVL	Krijgsbaan Melsele	367
15	OVL	Gentbrugge (onder viaduct E17)	213
16	OVL	Flanders Expo Gent	112
17	OVL	Oostakker (N70)	194
18	OVL	Industrieweg Wondelgem	62
19	OVL	Botestraat Wondelgem	20
20	OVL	Post Mariakerke	25
21	OVL	Moscou Gent	15
22	VLB	Sas Kampenhout	46
23	VLB	Rotselaar (N19)	76
24	WVL	Steenbrugge Brugge	185
25	WVL	Jan Breydel Brugge	96
26	WVL	Boogschutterslaan Brugge	147
27	WVL	Maria Hendrikapark Oostende	296
28	WVL	XPO Kortrijk	448
29	WVL	Plopsaland De Panne	353
30	WVL	Schiervelde Roeselare	60
		Totaal	5.340

Indicatoren	Streefwaarden
2. Gebruik van P+R-faciliteiten	
a. Aantal bezette autoparkeerplaatsen/ aantal aangeboden plaatsen op P+R De Lijn	85 %
b. Aantal bezette fietsparkeerplaatsen/ aantal aangeboden plaatsen op P+R De Lijn	85 %

Daar er in Vlaanderen geen richtlijnen bestaan voor P+R, werd de lijst opgesteld aan de hand van een aantal, door De Lijn, vooropgestelde criteria. De opzet was om parkings als P+R af te bakenen wanneer deze vooral gebruikt werden om de auto te parkeren om vervolgens de bus of de tram te nemen. Deze afbakening was echter moeilijk uit te voeren omdat de meeste parkings met P+R-functie een gemengde parkeerfunctie hebben.

Dit maakt dat sommige P+R een erg hoge bezetting kennen zonder dat ze echt gebruikt worden als P+R (bv. P+R die gebruikt wordt door buurtbewoners om hun auto te parkeren) en andere dan weer een lage bezetting kennen omdat de capaciteit heel hoog is om andere parkeerfuncties op te vangen (bv. P+R aan evenementenhal). Tenslotte zijn er ook succesvolle P+R waarbij het gebruik veel groter is dan de cijfers aangeven (bv. P+R waarbij nog andere parkings in de buurt liggen en gebruikt worden om de auto/fiets te parkeren om vervolgens het openbaar vervoer te nemen).

In 2012 en 2013 werden een aantal van de bestaande P+R's nauwkeuriger afgebakend (wat mede het verschil verklaart in de beschreven capaciteit t.o.v. voorgaande jaren).

Ook werden 3 nieuwe P+R's toegevoegd aan de oorspronkelijke lijst: één aan de tramhalte Olympiade in Wilrijk, één aan de nieuwe tramhalte Capenberg in Boechout en één aan de bushalte Schiervelde in Roeselare.

a. Aantal bezette autoparkeerplaatsen/aantal aangeboden plaatsen op P+R De Lijn

De bezetting werd in 2014 bepaald op basis van een telling van de bezette autoplaatsen om 10u00 op een gemiddelde weekdag. Deze methodiek (vanaf 2012) is enigszins anders dan die van 2011. In 2011 werd een ochtendspitstelling uitgevoerd van 7u00 tot 10u00 's morgens op een gemiddelde werkdag. Hierbij werden de "inkomende" auto's opgeteld bij de bezette autoplaatsen.

Wagens	Aantal bezette plaatsen	Capaciteit	%
2011	2.628	5.216	50,4%
2012	2.067	5.252	39,4%
2013	2.883	5.328	54,1%
2014	2.974	5.340	55,7%

De streefwaarden zoals vooropgesteld in de Beheersovereenkomst worden door de meeste P+R's niet gehaald. De bezetting van de meeste P+R is zelfs bijzonder laag (o.a. omwille van hierboven vermelde redenen).

Drie P+R's kennen een overbezetting:

- Blancefloerlaan Antwerpen (Linkeroever)
- Kiewit (N74) Hasselt
- Flanders Expo Gent

De volgende 5 P+R's hebben een hoge bezettingsgraad (meer dan 80%):

- Zoersel (E34)
- Frederik Van Eeden Antwerpen
- Capenberg Boechout
- Gentbrugge (onder viaduct E17)
- Industrieweg Wondelgem

De gemiddelde bezetting van alle P+R wordt vooral naar omlaag getrokken door een aantal grote P+R's waar amper volk op staat op het moment van de telling². Het gaat hier o.a. om de P+R Steenbrugge (Brugge), Kennedylaan XPO (Kortrijk), Plopsaland (De Panne), Jan Breydel (Brugge) en Oostakker (Gent). Deze P+R's samen staan in voor 24% van de totale capaciteit van alle P+R's maar slechts voor 4% van de bezette parkeerplaatsen. De gemiddelde bezetting van deze P+R om 10u00 's morgens bedraagt slechts 10,1%.

Er kan ook geen verband gelegd worden tussen hoogfrequente bediende halten en een hoge bezetting van de P+R. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het multifunctioneel parkeergebruik van de P+R, waardoor de echte P+R-gebruikers niet kunnen worden "uitgezuiverd".

Het is moeilijk om een trend vast te stellen van 2011 naar 2014, vooral omdat de afbakening van de P+R's in 2012 werd herdaan en de methodiek van telling enigszins afwijkt van die van 2011 en deze in 2013 verder werd verfijnd, met onder andere de telling van nieuwe P+R's. Echter is er wel een licht stijgende trend merkbaar.

b. Aantal bezette fietsparkeerplaatsen/aantal aangeboden plaatsen op P+R De Lijn

De bezetting werd zoals in 2012 bepaald op basis van een telling van de bezette fietsplaatsen om 10u. op een gemiddelde weekdag.

² Dit neemt niet weg dat op bepaalde momenten de P+R's wel goed worden gebruikt. Zo worden de P+R's rond Gent goed gebruikt bij evenementen en die rond Brugge o.a. op shoppingdagen.

Fietsen	Aantal bezette plaatsen	Capaciteit	%
2011	356	1.411	25,2%
2012	378	1.259	30,0%
2013	578	1.171	48,8%
2014	527	1.229	42,9%

Het gebruik van de fietsstallingen is meestal redelijk laag. Er zijn wel enkele uitzonderingen, waar er een overbezetting is. Zo hebben de fietsenstallingen van Capenberg Boechout en de fietsenstalling in Gentbrugge een bezetting hoger dan 100%. Een uitbreiding van de fietsenstallingen dringt zich dan ook op.

Anderzijds is er maar een bezetting van 5% aan de Blancefloerlaan in Antwerpen. Doordat dit de grootste fietsenstalling (192 plaatsen) is aan een halte, trekt dit ook het gemiddelde sterk naar beneden.

Indicatoren	Streefwaarden
3. Aanbod openbaar vervoer aan P+R (bedieningsfrequentie)	12' spitsfrequentie

In 2014 voldeed 90 % van de halten op P+R-locaties aan de voorziene spitsfrequentie (1 voertuig/12 minuten), een stijging van 10% t.o.v. vorig jaar.
Er is hier zeker sprake van een positieve trend.

Spitsaanbod OV aan P+R's	2011	2012	2013	2014
Voldoen (1 voertuig/12 min.)	24	21	24	27
Totaal P+R locaties	27	27	30	30
%	88,89%	77,80%	80,00%	90,00%

Indicatoren	Streefwaarden
4. Aantal fietsvoorzieningen op hoofdhaltten van De Lijn	95 % van de hoofdhaltten in 2015

Met fietsvoorzieningen worden zowel overdekte fietsstallingen als fietsbeugels bedoeld. Van beide soorten zijn er die via De Lijn geplaatst zijn, maar er zijn er ook die door de gemeente aangekocht zijn of die de NMBS geplaatst heeft aan spoorwegstations.

% hoofdhalttes met fietsvoorzieningen	2011	2012	2013	2014
Antwerpen	74,23%	78,45%	79,65%	87,39%
Oost Vlaanderen	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%
Vlaams Brabant	41,00%	55,50%	57,24%	69,61%
Limburg	62,00%	65,00%	84,00%	88,33%
West Vlaanderen	67,41%	75,29%	77,64%	81,18%
Vlaanderen	63,93%	69,85%	74,71%	79,59%

Globaal voor Vlaanderen neemt het % uitgeruste haltes toe, maar de vooropgestelde norm van 95% wordt op dit ogenblik nergens behaald. De norm zal dan ook in de loop van deze beheersovereenkomst, rekening houdende met een gemiddelde groei van ongeveer 5% jaarlijks, niet gehaald worden.

Specifiek wat de comoditeit fiets/openbaar vervoer betreft, zal De Lijn actief de installatie van fietsvoorzieningen nabij – minstens – alle hoofdhaltten van het openbaar vervoer promoten bij de lokale besturen. De verdere subsidiëring van deze infrastructuur vormt daarvoor uiteraard een sterke troef.

Operationele Doelstelling 7.6: Cambio

De Lijn wil aan haar klanten een kwaliteitsvolle verplaatsing van deur tot deur aanbieden. Zo is een verplaatsing eigenlijk een keten van verplaatsingen waarbij telkens het geschikte vervoermiddel hoort. De Lijn participeert daarom in cambio. Met Cambio wil De Lijn autodelen aanbieden in de meest brede en algemene vorm.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal klanten Cambio	Groeitrend: + 20%/jaar

Over gans 2014 kreeg cambio Vlaanderen 23% meer gebruikers dan tijdens het jaar ervoor, waardoor de teller op 8.491 belandde. Het wagenpark groeide uit tot 305 wagens (+17% t.o.v. 2014), die terug te vinden zijn op 153 locaties (+26% t.o.v. 2014).

Per 1 januari	2011	2012	2013	2014	2015
# gebruikers	3.404	4.263	5.342	6901	8491
Toename (%)	+31%	+26%	+25%	+29%	+23%

Voor het vierde jaar op rij – en eigenlijk al 10 jaar - wordt dus de het streefcijfer van 20% overschreden. Gent blijft veruit de grootste van de 19 Vlaamse cambio-steden, gevolgd door Antwerpen en Leuven, dat eind 2014 ook de kaap van 1000 gebruikers rondde. Na dit trio volgen Mechelen, Oostende, Brugge en Hasselt met tussen de 200 en 500 gebruikers. De overige steden en gemeenten tellen 140 en minder gebruikers.

In 2014 kwamen er geen nieuwe steden of gemeenten bij. Wel werd de focus gelegd op een meer fijnmazig aanbod in de huidige steden en gemeenten.

Indicatoren	Streefwaarden
2. Aantal gecombineerde abonnementen Cambio-De Lijn	Behoud huidige % De Lijn-abonnees onder de Cambio-klanten Gecombineerde abonnementen groeien procentueel mee met aantal Cambio-klanten

Cambio voert het onderzoek bij haar klanten, waaruit het aantal gecombineerde abonnementen Cambio-De Lijn kan berekend worden, slechts één maal per twee jaar uit. Eind 2015, begin 2016 vindt de volgende meting plaats.

Operationele Doelstelling 7.7: Carpooldatabank

De Lijn wil aan de klanten een slimme verplaatsing van deur tot deur aanbieden, waarbij multimodaliteit centraal staat. Daarom zal De Lijn het beheer van de carpooldatabank verder verbeteren met gerichte producten en diensten en zal zij acties ondernemen om carpooling als duurzaam alternatief te promoten.

Het communicatiebudget voor carpooling dat De Lijn jaarlijks ontvangt (€ 24.178 in 2014), wordt sinds augustus 2008 integraal gebruikt voor het behoud van gratis lidmaatschap voor bedrijven (cfr. afspraak met Taxisstop in 2008).

De Lijn en Taxisstop denken na over hoe het beschikbare budget creatiever kan aangewend worden ter bevordering van gecombineerd gebruik van bus, tram en auto.

Operationele Doelstelling 7.8: Kwaliteitsmonitor

De kwaliteitsmonitor is een geïntegreerd meetinstrument dat de strategische kwaliteitsfactoren van De Lijn meet en rapporteert met het oog op een zo efficiënt en effectief mogelijke inzet van de middelen. De resultaten van de kwaliteitsmonitor vormen voor De Lijn de toetssteen voor de strategische doelstellingen over de klanten. Met de kwaliteitsmonitor kan De Lijn immers de tevredenheid van klanten gedetailleerd in kaart brengen. Bedoeling is om zo verbeteracties uit te tekenen en de klantentevredenheid te verhogen.

Indicatoren	Streefwaarde
Score tevredenheidsmetingen op prioritaire tevredenheidsfactoren	Top 2 tevredenheid $\geq 70\%$ Bodem 2 tevredenheid $\leq 5\%$

Prioritaire tevredenheidsfactoren zijn aspecten die statistisch gezien het meest bijdragen tot de algemene tevredenheid; minder prioritaire aspecten dragen minder dan gemiddeld bij tot de algemene tevredenheid.

Aangezien de tweejaarlijkse tevredenheidsmeting enkel wordt uitgevoerd in even jaartallen, worden hier de gegevens van de metingen van 2012 en 2014 opgegeven.

De factor info & communicatie werd in 2012 opgesplitst in types info & communicatie (prioritaire factor) en info & communicatie – kanalen (minder prioritaire factor).

Prioritaire factor	2012		2014	
	Top2	Bodem2	Top2	Bodem2
Chauffeur	67%	7%	64%	8%
Aantal & frequentie	61%	9%	54%	11%
Comfort & ruimte	64%	7%	60%	8%
Info & communicatie – types	51%	16%	47%	16%
Stiptheid	58%	13%	46%	21%
Drukke op het voertuig	54%	18%	55%	15%
Properheid	50%	15%	47%	16%
Algemene tevredenheid	63%	6%	61%	6%

Reizigers blijven tevreden over hun gebruik van De Lijn: met 61% blijft de tevredenheid bijna op hetzelfde niveau als in 2012 (geen statistisch significant verschil).

Het aandeel (zeer) ontevreden reizigers van 6% is ook stabiel t.o.v. 2012.

Werk aan de winkel is er voor de stiptheid (46 %), vooral in de steden Antwerpen, Brugge, Genk, Gent en Leuven. De tevredenheid over de stiptheid is een graadmeter van de doorstroming. Nu krijgt stiptheid een oranje licht. Samen met onze reizigers vragen we maatregelen voor een betere doorstroming, bijvoorbeeld via een groene golf door

verkeerslichtenbeïnvloeding en de noodzakelijke, flankerende infrastructuur. Daar winnen niet alleen de reizigers en De Lijn een pak bij, het komt ook de leefbaarheid van de stadscentra ten goede.

De kwaliteit van de reisinformatie bij vertragingen en (on-)voorziene omleidingen is een tweede werkpunt. We hebben prima reisinfo-toepassingen, maar de kwaliteit van de informatie die de reiziger krijgt, ligt niet altijd op het door ons gewenste niveau.

De belangrijkste oorzaak daarvan is de ontvangst van de informatie over de positie van de voertuigen. We bekijken hoe we dat zo snel mogelijk kunnen verbeteren.

Met de nakende levering van 386 nieuwe bussen en 48 trams komt er extra capaciteit, en wordt het minder druk op de voertuigen.

Met 64% (zeer) tevreden reizigers blijft de tevredenheid over de chauffeurs op een hoog niveau. Hun taak is er in het huidige verkeer niet simpeler op geworden en de reiziger toont daarvoor ook begrip.

Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie

De Lijn investeert in reizigersinformatie, een kritische succesfactor uit haar tevredenheidsonderzoeken. Het agentschap wil de gebruiksvriendelijkheid van haar communicatie verhogen en maakt meer en meer gebruik van nieuwe technologische opportuniteiten.

Indicator	Streefwaarden
1. Kwaliteitsmonitor: score op factor 'informatie & communicatie'	Top 2 tevredenheid $\geq 70\%$ Bodem 2 tevredenheid $\leq 5\%$

Aangezien de tweejaarlijkse tevredenheidsmeting enkel wordt uitgevoerd in even jaartallen, worden hier de gegevens van de metingen van 2012 en 2014 opgegeven.

De factor "info & communicatie" werd in 2012 opgesplitst in types "info & communicatie" (prioritaire factor) en "info & communicatie – kanalen" (minder prioritaire factor).

Prioritaire factor	2012		2014	
	Top2	Bodem2	Top2	Bodem2
Info & communicatie – types	51%	16%	47%	16%
Info & communicatie – kanalen	70%	7%	58%	10%

Indicatoren	Streefwaarden
2. Aantal bezoeken website	12.500.000/jaar
3. Aantal routeberekeningen	Trend in +
4. Omleidingen via e-mail voor alle entiteiten	Beschikbaar in 2012

- Aantal bezoeken website

In 2014 daalde het aantal bezoeken op www.delijn.be met 2,40%.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
9.276.942	10.335.142	14.697.956	16.767.494	18.472.632	18.537.396	18.092.064
	+11.41 %	+42.21 %	+14.08 %	+10.17 %	+0.35 %	-2.40%

Gedurende de eerste 10 maanden van 2014 kende de website een forse daling in gebruik. Dit als gevolg van het grote succes van de native apps voor iPhone en Android. In november werd de nieuwe website www.delijn.be gelanceerd. Sinds toen neemt het aantal bezoekers

van de website opnieuw toe met 35%. Dit als gevolg van het responsive design, wat de website geschikt maakt voor mobiele toestellen (= 36% van de gebruikers).

- Aantal routeberekeningen

In 2014 werden 45.484.567 routeberekeningen uitgevoerd op onze systemen. Door een wijziging in de achterliggende backoffice-infrastructuur is de methodologie voor het meten van het aantal routeberekeningen einde 2013 gewijzigd, waardoor geen vergelijking kan gemaakt worden met voorgaande jaren.

- Omleidingen via e-mail voor alle entiteiten

2011	2012	2013	2014
26.285	34.587	37.434	39.430
		+8,23%	+5,33%

Het kanaal van omleidingen via e-mail werd in heel Vlaanderen uitgerold in januari 2011. Eind 2014 hadden 39.430 klanten zich op deze service geabonneerd, wat wil zeggen dat in 2014 het aantal abonnees op de omleidingsnieuwsbrief met 5,33 % steeg.

Begin 2015 zal de elektronische nieuwsbrief worden geïncorporeerd in de personalisatie-functionaliteiten die via de nieuwe website worden gelanceerd.

Indicator	Streefwaarde
5. Alle haltes uitgerust met nieuwe halte-informatie	100% in 2012

De uitrol van de nieuwe halte-informatie aan de halten is volledig rond.

Element	Halteborden drukwerk	Doortocht-tabellen	Plaatsing nieuwe infokasten	Halteborden uithangen	Haltenaamborden
Gerealiseerd	100%	100%	100%	100%	100%

Indicator	Streefwaarde
6. Hoofdhalthes uitgerust met operationele realtime-informatie	750 in 2012

In 2014 waren er 393 realtime-halteborden op “fysieke” palen opgenomen in het systeem. Daarvan waren er 273 operationeel.

Eind 2014 bedroeg het aantal realtime-operationele haltes 36,40% van de streefwaarde.

De tendens is stijgend doch verloopt traag omwille van aanhoudende technische problemen, meer bepaald het wegvallen van de gprs - verbinding aan een veelheid van installaties, wat zeer vaak een manuele interventie – ter plaatse – noodzaakte.

Daarom werd er, in samenspraak met de leverancier, gezocht naar een oplossing om het probleem automatisch op te lossen. Deze oplossing is ondertussen uitgewerkt en wordt (na een uitgebreide testfase) op het terrein geïmplementeerd vanaf februari 2015.

Het aantal “fysieke” palen van de oorspronkelijk gekozen soort zal in de toekomst niet meer stijgen. Er is immers geopteerd om de huidige uitrol uit te faseren (i.e. op 393 te houden) en verder te gaan met een nieuwe soort realtime-haltebord, dat minder onderhevig is aan gebrekkige gprs-verbinding en problemen met stroomvoorziening.

Het onderzoek naar zulke “light versie” van realtime-infobord zit momenteel in de fase van marktverkenning. Op basis van een vereistenlijst werden er begin 2015 potentiële

leveranciers aangeschreven om een product voor te stellen. Hun voorstellen worden nu (03/2015) geanalyseerd.

Operationele Doelstelling 7.10: Verkeersveiligheid

Om het aantal ongevallen terug te dringen, investeert De Lijn in bijkomende opleidingen vakbekwaamheid voor haar chauffeurs en voert zij een opleidingsbeleid dat ertoe leidt dat het aantal verkeersovertredingen door haar chauffeurs zo sterk mogelijk beperkt.

Indicatoren	Streefwaarden
Op te maken verkeersveiligheidsplan met o.a.:	
1. Ongevallen/100.000 km exploitatie De Lijn	vanaf 2011: jaarlijkse daling met 2,5%
2. Ongevallen eigen verantwoordelijkheid /100.000 km	vanaf 2011: jaarlijkse daling met 2,5%
3. Verkeersboetes / km exploitatie De Lijn	geleidelijke afname van 1/110.000 km naar 1/150.000 km in 2015

1. Ongevallen/100.000 km exploitatie De Lijn³ (cijfers op basis van de geregistreerde dossiers en inherente data op 12/03/2015)

2014	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Totaal		Evolutie in %
BUS						2013 ⁴	2014	
Aantal ongevallen	1368	1499	1050	570	347	5.801	4831	
Aantal kilometer	28.622.883	28.711.239	20.093.160	16.164.308	17.657.282	111.248.872	110.478.963	
Aantal ongevallen per 100.000 km	4,78	5,22	5,23	3,53	1,97	5,21	4,37	-16,12
TRAM						2013	2014	
Aantal ongevallen	593		275	69		1.492	937	
Aantal kilometer	10.952.705		3.044.863	2.941.067		16.938.635	16.682.388	
Aantal ongevallen per 100.000 km	5,41		9,03	2,35		8,81	5,62	-36,21
Totaal ongevallen						7.293	5768	
Totaal kilometer						128.187.507	127.161.351	
Totaal ongevallen per 100.000 km						5,69	4,54	-20,21

Bij de interpretatie van de gegevens in deze tabel dient rekening gehouden te worden met het feit dat De Lijn in 2014 een ingrijpende wijziging doorvoerde, zowel op vlak van registratie als op vlak van categorisering van ongevallen (de ongevalsdefinitie).

³ De gerapporteerde ongevallen betreffen de exploitatieongevallen m.a.w. enkel ongevallen voor voertuigen ingezet voor reizigersvervoer (bus en tram) inclusief de ongevallen met een dienstvoertuig. Voor de kilometers geldt naar analogie dezelfde opmerking: er wordt gerapporteerd over de beladen (met reizigers) of onbeladen (zonder reizigers) kilometers van voertuigen ingezet voor reizigersvervoer.

⁴ Deze cijfers zijn de cijfers die gerapporteerd werden in de evaluatienota 2013. Voor een zinvolle vergelijking met 2014: zie verklarend document in bijlage.

De repercussies hiervan worden beschreven in het bijgevoegde document:



Verklaring
veranderde registrati

2. Ongevallen eigen verantwoordelijkheid /100.000 km (cijfers op basis van de geregistreerde dossiers en inherente data op 12/03/2015)

2014	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Totaal		Evolutie in %
BUS						2013 ⁵	2014	
Aantal ongevallen	641	768	467	300	169	2.654	2345	
Aantal kilometer	28.622.883	28.711.239	20.093.160	16.164.308	17.657.282	111.248.872	110.478.963	
Aantal ongevallen per 100.000 km	2,24	2,67	2,32	1,86	0,96	2,39	2,12	-11,30
TRAM						2013	2014	
Aantal ongevallen	39		16	4		255	59	
Aantal kilometer	10.952.705		3.044.863	2.941.067		16.938.635	16.682.388	
Aantal ongevallen per 100.000 km	0,35		0,53	0,14		1,51	0,35	-76,82
Totaal ongevallen						2.909	2.404	
Totaal kilometer						128.187.507	127.161.351	
Totaal ongevallen per 100.000 km						2,27	1,89	-16,74

Door De Lijn worden volgehouden inspanningen geleverd:

- zowel op het vlak van opleiding tot verkeersveilig rijgedrag
- als qua begeleiding van het personeel inzake dat gedrag.

3. Verkeersboetes / km exploitatie De Lijn⁶

	ANT	VLB	OVL	WVL	LIM	Totaal Boetes	Totaal kilometer	Boetes/100.000 km exploitatie	1 boete per.... km
2011						1.171	134.407.144	0,87	114.780
2012	308	461	189	204	160	1.322	131.035.770	1,01	99.119
2013	283	432	174	165	151	1.205	128.187.507	0,94	106.380
2014	194	405	170	158	174	1.101	127.161.351	0,86	115.496

Voor de verklaring van deze daling in aantal opgelopen boetes ontbreken fundamentele datasets, nl. aangaande de planning en uitvoering van verkeerscontroles door de onderscheiden lokale politiezones in Vlaanderen.

Steeds betere begeleiding van de chauffeurs bij de uitvoering van hun rijtaak is een doelstelling die een fundamentele plaats inneemt in tal van onderdelen van de interne organisatie van De Lijn, alsook in tal van (strategische) projecten.

Een bijzondere aandacht wordt zo bijvoorbeeld besteed aan chauffeursbegeleiding bij de overgang tussen rijschoolopleiding en het ingeschakeld worden in de dagelijkse exploitatie.

⁵ Deze cijfers zijn de cijfers die gerapporteerd werden in de evaluatienota 2013. Voor een zinvolle vergelijking met 2014: zie verklarend document in bijlage.

⁶ De gegevens zijn gebaseerd op de registratie door de Centrale Diensten van de minnelijke regeling/schikking toegestuurd door alle parketten aan de eigenaar van de voertuigen (bussen).

Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod

Met het oog op de tevredenheid van haar klanten en de werving van nieuwe klanten realiseert De Lijn een verplaatsingsduur die de concurrentie met andere vervoermodi aankan.

Indicatoren	Kengetallen
1. Stiptheid: % op tijd bij het aankomen van de rit (globaal, avondspits dinsdag P2) Regelmaat: afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points (% hoger dan +/- ...sec) (enkel van toepassing bij hoogfrequente lijnen)	Maximumnorm
2. Gehaalde commerciële snelheid per lijn	cfr.Besluit Netmanagement (zie p. 31)
3. Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km	
4. Reële rijtijd/rit t.o.v. reëel afgelegde km	
5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties.	

1. Stiptheid / Regelmaat: afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points

De congestie blijft een negatieve impact op de stiptheid hebben. Deze laat zich sterk voelen aan de eindhalte.

Cijfers 2014			Historiek			
Op tijd aan de eindhalte	Gepland	% gemeten	% op tijd			
			2011	2012	2013	2014
Antwerpen	16612	76,47%	54,61%	50,57%	54,34%	41,91%
Oost-Vlaanderen	2530	83,75%	54,80%	53,36%	45,19%	76,55%
Vlaams-Brabant	1216	82,57%	44,30%	52,38%	60,89%	52,29%
Limburg	1457	95,33%	34,95%	31,62%	32,99%	58,17%
West-Vlaanderen	2147	62,41%	68,36%	67,45%	60,31%	69,40%
Vlaanderen	23962	77,44%	51,40%	51,08%	50,74%	49,63%

Criterion "op tijd" = aankomen tussen [-2/+5] minuten t.o.v. de geplande aankomsttijd

Het sterk inzetten op variabele rittijden en het systematisch verwerken van de langdurige omleidingen in Hastus spelen zeker een belangrijke rol in die entiteiten, die op dat vlak een sterke vooruitgang boekten.

De Lijn Oost-Vlaanderen zette bovendien sterk in op controles op het vroegtijdig rijden. Ook deze controles vertalen zich in het behaalde resultaat.

Het verschil in "percentage gemeten ritten" (zie aparte kolom) kan ook een impact hebben op de behaalde resultaten.

Het aantal metingen is dan wel gestegen ten opzichte van 2013, over de validiteit van het geheel kan pas op het moment dat ReTiBo op het terrein de gegevens automatisch zal registreren, een duidelijke uitspraak gemaakt worden.

Overdonderend blijft de negatieve impact van de (op vele plaatsen en op vele momenten structurele) congestie. Deze laat zich sterk voelen aan de eindhalte. Een permanente en doorgedreven investering in doorstroming, in samenwerking met de wegbeheerders, blijft dus absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicator te verbeteren.

Ook de vele korte omleidingen komen de stiptheid niet ten goede.

Voor de enkel op hoogfrequente lijnen van toepassing zijnde indicator “Regelmaat” (= afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points (% hoger dan +5/-2 min)) dient nog gesteld te worden dat – in de huidige stand van zaken - de metinggegevens niet betrouwbaar genoeg zijn om zinvolle conclusies per timing point (voornamelijk doortochthalte) te kunnen trekken.

Pas bij de uitrol van het project “Boordcomputer” (onderdeel ReTiBo) zal de kwaliteit van de data voldoende verhogen om hierover te rapporteren.

2. Gehaalde commerciële snelheid per lijn

Het aantal openbaarvervoerlijnen dat de wenssnelheid haalt, vertoont een licht stijgende trend. Deze licht positieve trend valt te interpreteren als een gevolg van een aantal ingrepen in het exploitatie-aanbod (efficiëntieverhogingen).

Wanneer we inzoomen op de typeverbindingen valt het op dat vooral de trams (59,09%), stadslijnen (38,71%) en de voor- stadslijnen (30,00%) afwijkingen vertonen op de gewenste snelheid van meer dan 25% en bijgevolg rood kleuren.

Percentages	2011	2012	2013	2014
≤100%	32,47%	32,32%	34,34%	35,35%
>100% -≤125%	39,64%	39,39%	38,99%	40,61%
>125%	27,89%	28,28%	26,67%	24,04%

Bijlage 7.11.2 geeft een overzicht van de commerciële snelheid per lijn



Bijlage 7 11 2
overzicht commerciële

3. Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km

Deze analyse geeft het volgende beeld:

Percentages	2011	2012	2013	2014
	31,61%	33,53%	36,94%	36,36%
	35,10%	40,39%	37,22%	36,97%
	33,29%	26,09%	25,84%	26,67%

Het aantal verbindingen dat de wenssnelheid haalt, kent een zeer licht dalende trend.

Wanneer we inzoomen op de typeverbindingen valt het op dat vooral de trams (68,18%), de voorstadslijnen (55%) en stadslijnen (35,48%) afwijkingen vertonen op de gewenste snelheid van meer dan 25% en bijgevolg rood kleuren.

Bijlage 7.11.3 geeft een overzicht van de reële rijtijd per rit ten opzichte van de reële afgelegde kilometers.



Bijlage 7 11 3
Overzicht reële rijtijd

4. Reële rijtijd/rit t.o.v. reëel afgelegde km

Percentages	2011	2012	2013	2014
≤100%	32,47%	32,32%	34,34%	35,35%
>100% -≤125%	39,64%	39,39%	38,99%	40,61%
>125%	27,89%	28,28%	26,67%	24,04%

Het aantal verbindingen dat de wenssnelheid haalt, kent een licht stijgende trend.

Wanneer we inzoomen op de typeverbindingen valt het op dat vooral op de tramlijnen (59,09%), de stadslijnen (38,71%) en de voorstadslijnen (30,00%) afwijkingen (van meer dan 25%, bijgevolg rood gekleurd) worden gevonden op de gewenste snelheid.

Bijlage 7.11.4 geeft een overzicht van de reële rijtijd per rit ten opzichte van de reëel afgelegde kilometers.



Bijlage 7 11 4 Reële
rijtijd per rit tov reëel

5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties

Basisgegevens: zie ook Indicator 5b. *Vf-factor op enkele exemplarische relaties* (pagina 12 van deze nota).

De metingen modus De Lijn werden gebaseerd op de monitoringdata van een daluurmoment op een dinsdag in de schoolperiode. Belbussystemen werden niet bij de metingen meegenomen. Een meting is steeds gekoppeld aan specifieke verbinding ("typerelatie"), die zorgvuldig werd geselecteerd.

Voor het beschikbaar stellen van reële reistijden met de wagen is het departement MOW verantwoordelijk. In afwachting van de aanlevering van zulke data, werden door De Lijn "vervangende" metingen (berekeningen reistijd) gemaakt op basis van routeplannersoftware (www.mappy.be), waarbij de snelste route wordt gehanteerd.

De metingen werden uitgevoerd op twee verbindingen per type en per modus.

Als duiding bij de stijging/daling Vf 2013 t.o.v. van 2014 (los van de gestelde drempels) kan volgende tabel worden gegeven:

Vergelijking Vf los van drempel per verbinding 2013-2014	
Idem Vf	2 relaties
Stijging Vf	24 relaties
Afname Vf	22 relaties
Totaal	48

Oorzaken stijging VF	
Afname reistijd wagen	1
Toename reistijd OV	7
Toename reistijd OV en afname reistijd wagen	0
Afname reistijd OV en afname reistijd wagen	3
Toename reistijd OV en	13

Oorzaken afname VF	
Afname reistijd OV	0
Afname reistijd OV en toename reistijd wagen	8
Toename reistijd OV en afname reistijd wagen	1
toename reistijd OV en toename reistijd wagen	8
Toename reistijd wagen	4

toename reistijd wagen	
Totaal	24

Totaal	21

Wanneer we deze gegevens stellen tegenover de drempelwaarden valt volgende bijkomende evolutieve duiding te geven.

Drempelwaarden:

$\leq VF$
> dan VF en $\leq$ dan VF +20%
$\geq VF +20\%$

	2011		2012		2013		2014	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
	16	33,33	19	39,58	23	47,92	22	45,83
	5	10,42	5	10,42	9	18,75	6	12,50
	27	56,25	24	50,00	16	33,33	20	41,67
Totaal	48	100	48	100	48	100,00	48	100,00

Bijlage 7.11.5 geeft een overzicht van de Vf-factor op enkele exemplarische relaties.



bijlage 7 11 5 Vf
factor exemplarische

Het aantal verbindingen dat voldoet aan de Vf kent een licht dalende tendens. We stellen vast de zowel de toenemende reistijd voor openbaar vervoer alsook voor de wagen. Een permanente en doorgedreven investering in doorstroming, in samenwerking met de wegbeheerders, blijft dus absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicatoren te verbeteren.

Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitbeheer

De Lijn zal binnen haar budgettaire mogelijkheden extra capaciteit voorzien op overbezette lijnen/trajecten door het aanbieden van een aangepaste dienstregeling. Met het oog op efficiënt en effectief capaciteitbeheer wordt de bezetting van de voertuigen permanent gemonitord.

Een overbezetting, door de reizigers gepercipieerd als capaciteitsprobleem, is een kenmerk van een voertuig binnen een bepaald tijdssegment en op een bepaald trajectgedeelte van een rit. Per voertuigtype worden de concrete bezettingsaantallen, die aanleiding geven tot de kwalificatie "overbezet voertuig" in bijlage 7.12a vermeld.



Bijlage 7.12a -
Normen Overbezetting

Voor de evaluatie van het capaciteitbeheer wordt verwezen naar OD 7.2, waarin onderstaande tabel centraal stond:

	Aantal lijnen met capaciteitsproblemen				Aantal ritten (per dag) met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Totaal Vlaanderen	171	158	156	114	543	615	325	196

De daling van het aantal ritten met capaciteitsproblemen is toe te schrijven aan in gebruik name van extra gelede voertuigen en het gericht inzetten hiervan.

Pas vanaf 2012 worden de gegevens ook per type voertuig geregistreerd (OD7.12.1.a-b-c-d-e-f-g-h). De cijfers zijn een status op een bepaald ogenblik. Let ook: de detailfiches per voertuigtype kunnen enkel samengeteld worden op ritbasis, niet op lijnbasis want een lijn kan door verschillende voertuigtypes uitgevoerd worden.⁷ Deze detailfiches zitten vervat in bijlage 7.12b.



Beheersovereenkomst 2011-2015 - evaluatie

De relevantie van deze manier van voorstellen (relateren aan voertuigtype) is voor de meeste voertuigtypes echter marginaal, vermits een capaciteitsprobleem (zie boven) een kenmerk is van een voertuig binnen het geheel van het aanbod op een bepaald tijdssegment en op een bepaald trajectgedeelte van een rit.

Operationele Doelstelling 7.13: Sociale veiligheid

De Lijn draagt bij tot het sociale veiligheidsdebat, weliswaar vanuit het besef dat de sociale veiligheidsthematiek een globaal maatschappelijk fenomeen is. Het openbaar vervoer vormt in de openbare ruimte immers slechts één microkosmos, waarin zich agressieproblemen kunnen stellen. Met de permanente bewaking van het plan 'Veilig op Weg' waarborgt De Lijn de veiligheid van haar klanten en haar eigen personeel.

De Lijn bepaalt haar sociale veiligheidsbeleid aan de hand van een Veiligheidsmonitor, een wetenschappelijk instrument dat alle registraties van feitelijke incidenten op en in de buurt van het geregeld stads- en streekvervoer verzamelt en analyseert.

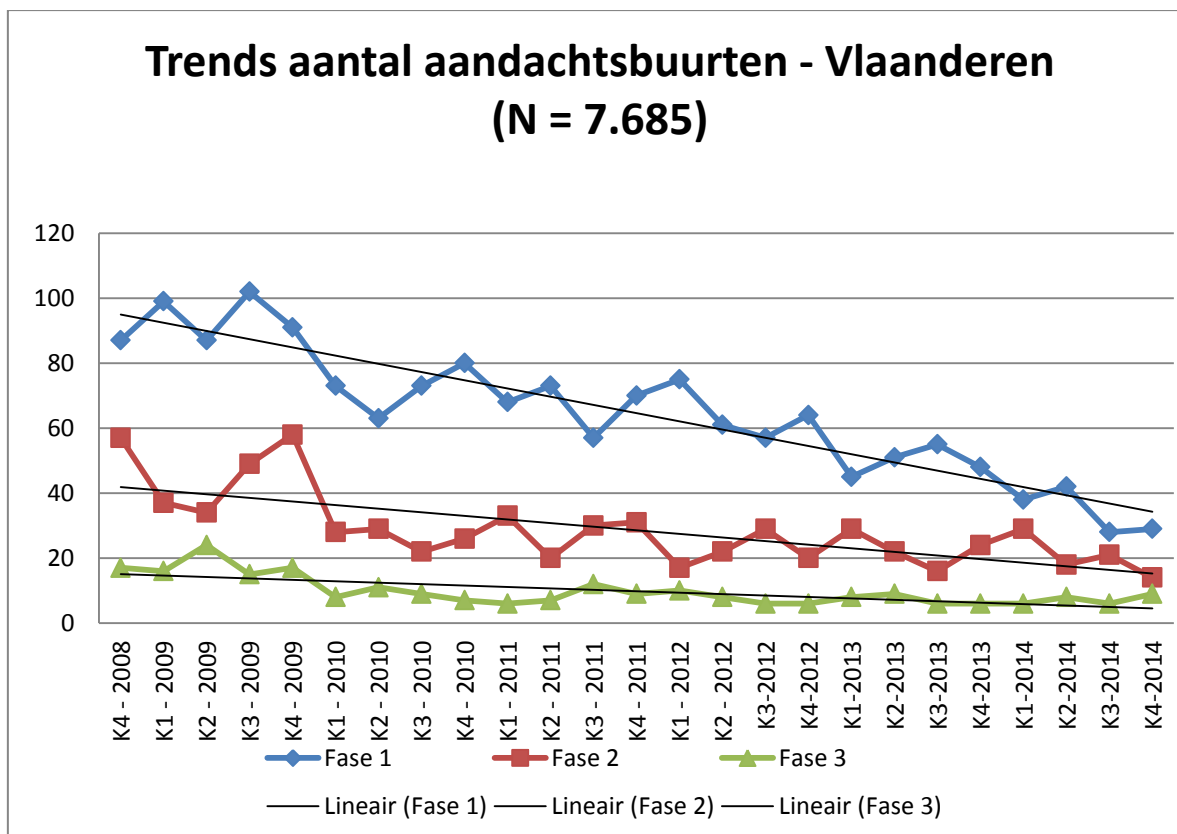
De veiligheidsmaatregelen worden op basis van deze monitor gericht, gepast en flexibel ingezet. De maatregelen werken zowel remediërend als preventief.

Zo voert De Lijn o.a. op geregelde basis reizigerscontroles uit om fraude te verminderen.

Indicator	Streefwaarde
1. Indicatoren veiligheidsmonitor	Aandachtsbuurten fase 3: trend in – Aandachtsbuurten fase 2: trend in –

⁷ Fictief voorbeeld: lijn 5: woensdag 9 ritten - uitgevoerd met 7.12m streekbussen en 2 gelede AB
In de detailfiches 'per type voertuig' worden deze lijn 5 meegenomen.

- in de fiche OD 7.2.2 (aantal lijnen: 1, aantal ritten: 9)
- in de fiche OD 7.12.1.a (aantal lijnen: 1, aantal ritten: 7)
- in de fiche OD 7.12.1.d (aantal lijnen: 1, aantal ritten: 2)



Toch stellen we zoals uit bovenstaande grafiek blijkt op Vlaams niveau sinds de start van de Veiligheidsmonitor een licht dalende trend vast in het aantal aandachtsbuurten (alle drie onderscheiden fases). Dit laat ons toe naar voor te schuiven dat de op basis van de Veiligheidsmonitor gerichte inzet van mensen en middelen wel degelijk effect heeft op het terrein. Het sociale veiligheidsbeleid, in 2006 gestart op projectbasis, is intussen volledig geïntegreerd in de dagelijkse werking en organisatie van De Lijn en wordt dus gecontinueerd.

Bijlage 7.13.1 geeft een overzicht van de gehanteerde methodologie van de veiligheidsmonitor alsook de algemene evolutie van de aandachtsbuurten sinds 2008 en de evolutie per entiteit.

 Bijlage 7 13 1
Overzicht aandachtst

 Bijlage 7 13 1
Methodologie Veilighe

Indicator	Streefwaarde
2.Aantal gecontroleerde reizigers/jaar	groei-pad met 5% per jaar

	2010	2011	2012	2013	2014
Vlaanderen	1.435.456	1.494.475	1.730.863	1.860.563	2.068.009
% stijging t.o.v. jaar -1		4,11%	15,82%	7,49%	11,15%
Te behalen norm		1.507.229	1.582.590	1.661. 720	1.744.806

In 2014 werden 2.068.009 reizigers gecontroleerd.

In vergelijking met 2013 (1.860.563 gecontroleerde reizigers) betekent dit een stijging van 11,49%, waardoor De Lijn in 2014 ruim 18% boven het target (groeipad 5%) uitkwam.

Het behalen van de norm uit de beheersovereenkomst blijft ook de volgende jaren het voornaamste uitgangspunt voor de opmaak van de planning van de activiteiten van de Lijncontroleurs.

Controle op fraudes is immers slechts een onderdeel van hun uitgebreide takenpakket, dat verder bijvoorbeeld ook kwaliteitscontrole en taken in het kader van de sociale veiligheid bevat.

Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem

De Lijn werkt binnen de randvoorwaarden een aantrekkelijk en transparant tariefsysteem uit. Hierbij houdt zij rekening met specifieke doelgroepen en met mogelijke differentiatie tussen de aangeboden producttypes.
Jaarlijks kan De Lijn aan de minister een voorstel van tariefaanpassing voorleggen.

Indicator	Streefwaarde
Tarieven De Lijn	Aanpassing aan de consumptie-index

Op 1 februari 2014 werd een door de Vlaamse Regering besliste tariefaanpassing – binnen de grenzen van de consumptie-index - doorgevoerd.

De maatregelen – met gediversifieerd karakter - daarin betroffen:

- Gemiddelde prijsverhoging van Buzzy Pazz met 0,83%
- Gemiddelde prijsverhoging van Omnipas met 5,26%
- Een verhoging van de sociale en betalende 65+ abonnementen naar 38 euro
- Een aanpassing van de commerciële korting voor de gecombineerde abonnementen
- Een verhoging met 30 cent van het tarief kaarten VVK Lange afstand
- Een verhoging met 20 cent van het tarief kaarten% VVK Lange afstand

De gewogen gemiddelde stijging van de tariefaanpassingen voor de reizigers is 1,37%

In 2014 werd de “Tarievennota 2015” voorbereid, in samenspraak met de nieuwe Vlaamse Regering.

Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding

De Lijn zorgt ervoor dat ook mensen in armoede volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving via gemakkelijk toegankelijke en betaalbare tariefproducten. Voor een aantal doelgroepen, die de Minister definieert, worden verplaatsingen aangeboden tegen verminderd tarief. Zo kunnen personen met een leefloon aanspraak maken op een abonnement tegen verminderd tarief.

Abonnementen in omloop in december:	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
DINA Netabonnementen	31.507	28.982	27.575	20.963	13.776	10.487	8.007
VDAB-Jobpas	20.548	24.488	27.115	4.128	3.531	3.002	3.204
Kind < 12j, journalisten, oud-strijders'	4.503	4.476	4.416	4.609	4.330	4.191	4.071
VG-netabonnementen	26.165	28.925	30.831	32.152	30.155	25.731	22.239
VT-netabonnementen	58.911	73.976	86.425	103.644	113.614	123.589	133.954
65+Abo Brussel/Wallonië						9.239	12.028
Totaal	141.634	160.847	176.362	165.496	165.406	176.239	183.503

Bovenstaande tabel geeft, naast het aantal DINA-abonnementen dat niet meteen onder de noemer "sociaal" valt, de in december 2008-2014 in omloop zijnde sociale abonnementen weer (van verschillende types).

Het aantal sociale abonnementen blijft in het geheel stijgen.

Nieuw in 2013 is het abonnement voor Brusselse en Waalse 65-plussers. Het gratis vervoer werd in mei 2013 en juni 2013 stopgezet, vanaf dan konden deze 65-plussers een jaarabonnement kopen aan 36 euro/jaar. De prijs voor deze abonnementen is in 2014 38 euro/jaar. In 2014 zien we hier een stijging.

De VT-abonnementen zijn sterk in aantal toegenomen. Dit is – naar De Lijn toe - een bijna rechtlijnige doorvertaling van de evolutie van het aantal mensen dat in het algemeen op het Omnio-statuuat aanspraak maakt.

De daling in het aantal VT-abonnementen kan worden toegeschreven aan een verschuiving van de rechthebbenden naar het Omnio-statuuat.

Verder zien we een dalend aantal DINA-abonnementen: begin 2010 werd de geldigheidstermijn van het DINA-abonnement verkort van drie jaar gratis naar één jaar gratis (met éénmalig 50% korting als de abonnee het DINA-abonnement aansluitend een volledig jaar verlengt).

Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem

Tegen eind 2013 beschikt De Lijn over een interoperabel ontwaardingssysteem: een systeem dat zowel bruikbaar zal zijn voor de diensten van De Lijn als die van de NMBS, TEC en MIVB. Zo kan een contactloos vervoerbewijs voor heel Vlaanderen worden aangekocht.

Indicatoren	Streefwaarden
1.Timing realisatie Interoperabel platform	Behaald
2.Timing realisatie ééngemaakt vervoerbewijs	Behaald

Het door de Raad van Bestuur van De Lijn geformuleerde voorstel van gunning van de opdracht 'Registratie – Ticketing – Boordcomputer' aan de THV PROFA werd op 17 juni 2011 door de Vlaamse regering goedgekeurd. Bij de toewijzing van de ReTiBo hoofdopdracht voorzag de (tevens in het bestek opgenomen) opleveringsplanning in een gefaseerde oplevering van het project waarbij de timing zoals opgenomen in de beheersovereenkomst 2011-2015 werd gerespecteerd.

De uitgifte van de eerste kaart in het kader van wat de 'fast track' is genoemd, is volgens de uitgestippelde planning verlopen. Voor de andere delen van het project heeft de ReTiBo hoofdleverancier vertraging opgelopen, zowel wat betreft de op te leveren software als de installatie op de voertuigen.

In april 2013 heeft de THV Profa een verzoek tot verlenging en herziening van de ReTiBo opdracht ingediend op basis van artikel 16 AAV. Daarbij verzocht de THV Profa om een termijnverlenging van 18 maanden voor de totale projectoplevering omwille van op dit artikel 16 AAV gestoelde onvoorziene en onvoorzienbare omstandigheden (met name dient er meer nieuwe software ontwikkeld te worden dan op basis van het bestek kon worden voorzien; en zijn er omwille van de diversiteit van het voertuigenpark tevens meerwerken noodzakelijk bij de installatiewerken van de nieuwe ReTiBo apparatuur op de voertuigen).

Geconfronteerd met het invoeren door THV Profa van feiten en onvoorziene omstandigheden in het kader van art. 16 AAV, die het de THV onmogelijk maakten om de opdracht tegen de voorziene einddatum te realiseren onderzocht De Lijn, alvorens met de THV te onderhandelen en de gegrondheid van de ingeroepen feiten en onvoorziene omstandigheden te evalueren, verschillende scenario's voor het al dan niet voortzetten van de opdracht. Vanuit een analyse van de te verwachten impact van die verschillende mogelijke scenario's verkoos De Lijn de verdere uitvoering van de opdracht met een termijnverlenging van 18 maanden op basis van een onderhandelde oplossing met de THV Profa.

In dit kader werd een herzieningsovereenkomst bij de ReTiBo hoofdopdracht onderhandeld met de THV Profa, die op 5 juni werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur van De Lijn, en op 19 juli 2013 werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

Sindsdien verloopt de uitvoering van de opdracht in overeenstemming met de nieuwe planning.

Realisaties in 2013-2014:

- De voorziene piloot met 100 voertuigen uitgerust met de ReTiBo-apparatuur in Vlaams-Brabant werd conform de planning gelanceerd in de zomer van 2013.
- Praktische testen in het kader van het pilootproject voor de verkeerslichtenbeïnvloeding (KAR) op voertuigen van De Lijn werden in het najaar van 2013 succesvol uitgevoerd op het traject Leuven-Brussel.
- Zoals voorzien werd in het voorjaar van 2014 gestart met technische proeftellingen van registraties op de voertuigen.
- Sinds eind oktober 2014 is quasi het volledige voertuigenpark van De Lijn door de ReTiBo hoofdleverancier (THV Profa) uitgerust met de nieuwe ReTiBo apparatuur (validatoren voor vervoerbewijzen op chipkaarten, boordcomputers, chauffeursconsoles, ...). De installatie van de hardware op de voertuigen werd aldus vijf maanden vroeger afgerond dan voorzien in de planning uit de herzieningsovereenkomst tussen De Lijn en de THV Profa van juli 2013.
- Ook de verdeling door De Lijn van ca. 950.000 Mobib-kaarten (momenteel met gratis vervoerbewijzen, die geldig blijven tot 31 augustus 2015) naar het 65+ doelpubliek werd conform de nieuwe planning afgerond in september 2014.

De finalisatie van het RETIBO-project vergt nog volgende resterende acties, waarvoor in 2015 en 2016 dan ook realisaties gepland zijn:

- In het voorjaar van 2015 worden de eerste interoperabele vervoerbewijzen (o.a. JUMP) op de Mobibkaart in gebruik genomen, en start De Lijn met de uitrol van de betalende Mobib-abonnementen. Dit zal gebeuren op een gefaseerde manier, o.a. volgens type van abonnement. De betalende 65+ abonnementen komen daarbij als eerste aan bod.
- De lancering van de overige De Lijn-abonnementen (bv. Buzzy Pas en Omnipas) op Mobibkaart is gepland begin 2016. Voor bestaande abonnees wordt het tijdstip van omschakeling naar elektronische vervoerbewijzen daarbij gekoppeld aan de vervaldag van het reeds lopende abonnement.
- De invoering van het eengemaakt ticketing systeem over heel België door alle Belgische OV-operatoren gebeurt onder coördinatie van BMC (Belgian Mobility Card, een hiertoe opgerichte dochteronderneming van de 4 Belgische OV-operatoren). De BMC roadmap voorziet een verdere gefaseerde lancering van de Mobibkaart in heel België tot eind 2016.

Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid

De Lijn bouwt verder aan haar toegankelijkheidsbeleid. Toegankelijkheidscriteria voor rollend materieel worden systematisch in de voertuigbestekken opgenomen. In samenwerking met de wegbeheerders wordt een programma uitgewerkt waarmee openbaar-vervoerhaltes toegankelijk worden gemaakt.

Daarnaast wordt door De Lijn ook werk gemaakt van de uitrol van een programma next-stop information, zowel visueel (digitale halte-informatie) als auditief op het voertuig.

De Lijn besteedt in het kader van haar chauffeursopleiding voldoende aandacht aan aangepast rijgedrag in functie van toegankelijkheid.

Indicator	Streefwaarde
1. Toegankelijke trams t.o.v. totaliteit trampark	Groeipad van +5% per jaar

De vereisten met betrekking tot toegankelijkheid voor tramvoertuigen betreffen: de aanwezigheid van lage vloer, een oprijplaat en rolstoelplaats met verankerings- of afschermsysteem.

31-12-2010	32%	
31-12-2011	32%	+0%
31-12-2012	34,8%	+2,8%
31-12-2013	34,8%	
31-12-2014	34,8%	

Er zijn in 2014 geen nieuwe trams in dienst gesteld waardoor het aantal toegankelijke trams stabiel bleef. De volgende levering lagevloertrams is eind 2014 begonnen en is de indienststelling voorzien in 2015 en 2016 (48 trams in totaal).

Opmerking: in totaal heeft 47% van de trams minstens een gedeeltelijke lage vloer (bereikbaar zonder treden).

Indicator	Streefwaarde
2. Toegankelijke bussen t.o.v. totaliteit buspark	Groeipad van +3,5% per jaar

De vereisten met betrekking tot toegankelijkheid voor bussen betreffen: de aanwezigheid van lage vloer, een oprijplaat en rolstoelplaats met verankerings- of afschermsysteem.

31-12-2010	61%	
31-12-2011	68%	+7%
31-12-2012	70%	+2%
31-12-2013	70%	
31-12-2014	77%	+7%

Het aantal toegankelijke bussen is door de instroom van 239 nieuwe bussen in 2014 toegenomen.

Indicator	Streefwaarde
3. % groei toegankelijke haltes	Groeipad af te spreken met wegbeheerders

De (her)aanleg van haltes is in Vlaanderen de bevoegdheid van de wegbeheerder, zijnde de gemeentebesturen (gemeentewegen) of het Vlaams Gewest, Agentschap Wegen en Verkeer (gewestwegen). Het vastleggen van een groeipad in samenspraak met wegbeheerders blijkt niet evident. Waar mogelijk beveelt De Lijn de wegbeheerders aan om de aanleg van toegankelijke haltes mee te liften met lopende infrastructuurprojecten. Voor de concrete doelstellingen met betrekking tot de aanleg van toegankelijke halte-infrastructuur dient echter te worden verwezen naar de afzonderlijke wegbeheerders.

Richtlijnen werden opgesteld en gepubliceerd in de bus- en tramhaltegids. Het AWV-dienstorder "Inplanting en inrichting van halteplaatsen voor openbaar vervoer langs gewestwegen" werden hierop afgestemd.

De Lijn ontwikkelt een tool voor het haltebeheer waarmee de toegankelijkheidsstatus van de haltes op een eenduidige en uniforme wijze in kaart zal worden gebracht. Het zullen de halte-mannen van De Lijn zijn die aan de hand van deze tool de nulmeting zullen uitvoeren. Zij zullen nadien er ook voor zorgen dat de data permanent actueel wordt gehouden. Bij de toegankelijkheidsstatus wordt een onderscheid gemaakt in:

- haltes die toegankelijk zijn voor personen met motorische beperking;
- haltes die toegankelijk zijn voor personen met motorische beperking mits assistentie;
- haltes die toegankelijk voor personen met visuele beperking.

Op basis van de huidige beschikbare data kan worden gesteld dat op het totaal aantal haltes (n=38.268) 3,5 % (n=1339) de status toegankelijk hebben meegekregen. Limburg beschikt met 7,4 % over het grootste aandeel toegankelijke haltes (n=614).

Indicator	Streefwaarde
4. % trams met auditieve en visuele halte-aankondiging	Groeipad van +2,5% per jaar

31-12-2010	45%	
31-12-2011	45%	+0%
31-12-2012	47%	+2%
31-12-2013	47%	+0%
31-12-2014	47%	

Er zijn in 2014 geen nieuwe trams in dienst gesteld en geen trams buiten dienst gesteld waardoor het aantal trams met audiovisuele halte-aankondiging stabiel is gebleven. De levering van nieuwe lagevloertrams is eind 2014 gestart. Het inbouwen van audiovisuele halte-aankondiging in oudere voertuigen is niet voorzien.

Indicator	Streefwaarde
5. % bussen met auditieve en visuele halte-aankondiging	Groeipad van +7% per jaar

31-12-2010	24% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2011	26% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2012	26,6% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2013	27% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2014	34% uitgerust – 0% in dienst

De toename op het vlak van uitrusting is het gevolg van de uitdienstname van oude bussen en indienstname van nieuwe bussen.

Het effectief in dienst nemen van het - op technisch vlak volledig beschikbare - systeem blijft problematisch. Op sommige openbaar-vervoerlijnen zorgt de beperkte opslagcapaciteit van de bestaande PRODATA-datacassettes, die moeten zorgen voor de voeding van het systeem, immers voor suboptimale resultaten in de output van het systeem.

Momenteel volgt De Lijn de optie om de volwaardige uitrol van auditieve en visuele halte-aankondiging op bussen te blijven linken aan de uitrol van de wijzigingen in de ticketingssoftware (in het kader van het RETIBO-project)

Operationele Doelstelling 7.18: Efficiëntieverhoging

De Lijn bereikt een hogere kostendeckingsgraad zonder in te boeten op comfort en dienstverlening. De randvoorwaarde op het vlak van het tariefbeleid bepaalt mee de marge waarbinnen deze doelstelling kan worden gerealiseerd.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Verhouding beladen kilometers vs. niet-beladen kilometers	Groeipad in +
a. % dienstactiviteiten op het voertuig	Groeipad in +
b. % dienstactiviteiten buiten het voertuig	Groeipad in -

% dienstactiviteiten op het voertuig	2010	2011	2012	2013	2014
Vlaanderen	82,91%	82,89%	81,07%	82,30%	84,81%
Groeipad		-0,02%	-1,82%	1,23%	2,51%

% dienstactiviteiten buiten voertuig	2010	2011	2012	2013	2014
Vlaanderen	17,09%	18,07%	18,93%	17,70%	15,19%
Groeipad		+0,98%	+0,86%	-1,23%	-2,51%

Opmerking 2: Deze gegevens hebben enkel betrekking op geregeld vervoer in eigen beheer De Lijn

De trend die in 2013 werd ingezet door de regio's en stelplaatsen om maximaal in te zetten op de kostenefficiënte invulling van beschikbare uren, werd ook in 2014 met succes verder gezet. Dit vertaalt zich in een significante groei van het aantal gepresteerde uren op het voertuig en leidt tot een sterke verbetering van de productiviteit.

Het onderling uitwisselen van goede praktijken en het herbekijken van de prestaties die wel/niet moet worden meegenomen bij het bepalen van deze indicatoren heeft hier zeker toe bijgedragen.

Indicator	Streefwaarde
2. Kostendeckingsgraad	Trend in +

De verhouding kosten – ontvangsten werd in 2014 gunstig beïnvloed door voornamelijk de gerealiseerde meerontvangsten (o.a. door tariefverhogingen), het efficiënt besparen op de exploitatiekosten (gericht weghalen en heroriënteren van de minder bezette diensten) en de realisatie van een aantal eenmalige ‘andere bedrijfsopbrengsten’.

		2009	2010	2011	2012	2013	2014
Opbrengsten		149.625	154.811	157.712	166.173	170.789	180.204
Kosten excl. afschrijvingen kapitaalsubsidie		995.684	980.526	1.000.870	1.024.957	1.040.189	1.061.550
Kosten incl. afschrijvingen kapitaalsubsidie		1.047.446	1.030.008	1.058.145	1.087.539	1.119.291	1.143.841
Kostendeckking excl. KS in %		15,03	15,79	15,76	16,21	16,42	16,98
Kostendeckking incl. KS in %		14,28	15,03	14,90	15,28	15,26	15,75
Budget leerlingenvervoer		58.885	60.080	61.885	64.657	68.319	66.986
Kostendeckking incl. KS met neutralisatie leerlingenvervoer in %		19,91	20,86	20,75	21,22	21,36	21,61

De voorheen gebruikte, klassieke berekening van de kostendeckingsgraad, is de kostendeckking inclusief de afschrijvingen op kapitaalsubsidie (dus met aan de kostenkant meer dan de loutere exploitatiekosten, maar ook een weerspiegeling van de investeringen). In 2014 is deze gestegen van 15,26 naar 15,75% of een stijging met 0,50 procentpunten. Sinds het begin van de legislatuur is de op deze manier berekende kostendeckingsgraad gestegen met 1,47 procentpunten.

De dotatie en kosten voor het leerlingenvervoer in het Buitengewoon Onderwijs, die in die berekeningswijze mee in de kosten zijn opgenomen, hangen echter samen met een bijzondere decretale opdracht, die ook in de beheersovereenkomst als een “aanvullende opdracht” wordt beschreven. Aan dit vervoer van de rechthebbende leerlingen zijn geen reizigersontvangsten verbonden. Het is dan ook logisch de met deze opdracht verbonden bedragen bij de berekening van de kostendeckingsgraad te neutraliseren.

Volgens deze berekeningswijze bedroeg de kostendeckingsgraad van De Lijn in 2014 21,61%. Dat is 0,25 procentpunten meer dan in 2013. In vergelijking met 2009 is deze kostendeckingsgraad gestegen met 1,70 procentpunten.

Overigens dient opgemerkt dat de kostendeckingsgraad enkel een beeld geeft van de verdeling van de financiering van de kosten over verschillende bronnen en op zich geen maat is van efficiëntie.

Indicator	Streefwaarde
3. Verhouding betaalde uren vs. gepresteerde uren	Trend in -

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
VVM	173,09%	173,96%	171,08%	172,09%	174,63%	171,05%	165,56%
Groeipad		+0,87%	-2,88%	+1,01%	+2,54%	-3,58%	-5,49%

Er wordt nog steeds gewerkt aan het verder optimaliseren (i.t.v. efficiëntie) van de diensten, waardoor deze steeds minder niet-rijmomenten bevatten.

Voorbeelden hiervan zijn het terugdringen van de administratie- en bureeltijd én het invoeren van de variabele rijtijden in de diensten van de chauffeurs.

Gevolg van de efficiëntere diensten is ook dat er minder overuren uitbetaald moeten worden en het evenwicht t.o.v. betalingsnorm beter bewaard kan blijven.

Indicator	Streefwaarde
4. Dienstverleningskilometers	Trend in +

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Plaatskm	21.881.886.547	22.848.597.876	22.766.623.908	22.561.551.734	21.816.248.147	22.214.503.593	21.346.057.075
Groeipad		4,42%	-0,36%	-0,90%	-3,30%	1,83%	-3,91%
plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Antwerpen	6.707.765.678	6.915.169.607	6.881.967.353	6.772.173.973	6.745.987.340	6.890.764.961	6.722.079.688
Oost Vlaanderen	4.345.791.637	4.551.382.249	4.523.161.735	4.432.496.536	4.182.303.456	4.360.007.365	4.066.728.446
Vlaams Brabant	4.627.187.292	4.985.734.448	5.041.408.169	5.197.441.063	4.929.750.645	4.785.702.507	4.807.216.688
Limburg	2.992.064.353	3.091.734.786	3.042.266.290	2.976.855.584	2.892.392.772	2.962.971.629	2.824.871.231
West Vlaanderen	3.209.077.587	3.304.576.785	3.277.820.361	3.182.584.578	3.065.813.934	3.215.057.130	2.925.161.021
Vlaanderen	21.881.886.547	22.848.597.876	22.766.623.908	22.561.551.734	21.816.248.147	22.214.503.593	21.346.057.075

Het aantal dienstverleningskilometers is met 3,91% gedaald t.o.v. 2013. De stakingsdagen die de herfst van 2014 tekenden, wegen zwaar door in deze daling.

Indicator	Streefwaarde
5. Leeftijd van de voertuigvloot	Te bepalen op basis van de resultaten van een in 2011 te realiseren optimumstudie

Op 31-12-2010	BUS: 7 jaar – 8 maand
	TRAM: 29 jaar – 5 maand
Op 31-12-2011	BUS: 8 jaar – 4 maand
	TRAM: 30 jaar – 4 maand
Op 31-12-2012	BUS: 9 jaar – 2 maand
	TRAM: 30 jaar – 3 maand
Op 31-12-2013	BUS: 10 jaar – 1 maand
	TRAM: 31 jaar – 3 maand
Op 31-12-2014	BUS: 9 jaar – 9 maand
	TRAM: 32 jaar – 3 maand

Tijdens het afgelopen jaar werden 121 bussen uit dienst genomen en werden 239 nieuwe bussen in dienst gesteld. Dit heeft een gunstige invloed op de leeftijd van het park. Aangezien er geen nieuwe trams in dienst werden genomen en geen trams buiten dienst werden gesteld is de gemiddelde leeftijd van de trams met 1 jaar toegenomen.

Indicator	Kengetallen
6. PWC-Benchmark: bijkomende indicatoren efficiëntie:	
a. Aantal dienstverleningskilometers per inwoner	Trend in + vanaf situatie Benchmark
b. Aantal verkochte vervoerbewijzen	Trend in + vanaf situatie Benchmark
c. Opbrengsten/kosten per dienstverleningskilometer	Trend in + vanaf situatie Benchmark
d. Verhouding opbrengsten / kosten per reizigerskilometer	Trend in + na nulmeting na invoering ReTiBo
e. Opbrengst per vervoerbewijs per globale, gemiddelde kosten per reizigersrit	

a. Aantal dienstverleningskilometers per inwoner

Deze indicator geeft weer hoeveel vervoeraanbod gecreëerd wordt per inwoner in termen van het aantal kilometers dat een inwoner zou kunnen afleggen op jaarbasis.

De indicator wordt berekend als aantal plaatskilometers/aantal inwoners.

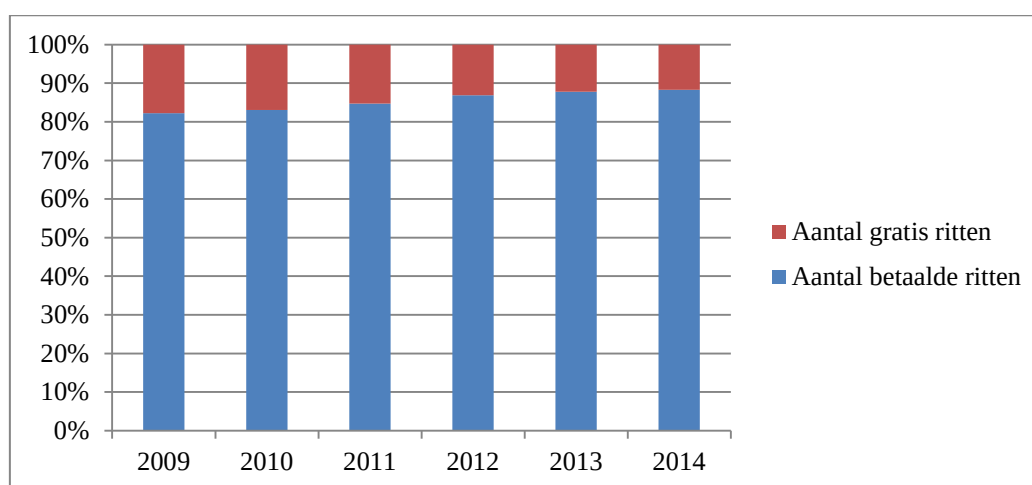
Hierbij wordt plaatskilometer berekend – voor een bepaalde tijdsperiode – door voor elk van alle ingezette voertuigen het aantal plaatsen te vermenigvuldigen met het aantal kilometers dat het voertuig in de dienstregeling aflegt.

Plaatskm/inwoner	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Antwerpen	3.944	4.031	3.975	3.881	3.823	3.867	3.734
Oost-Vlaanderen	3.108	3.231	3.184	3.095	2.893	2.997	2.771
Vlaams-Brabant	4.397	4.702	4.717	4.826	4.538	4.371	4.345
Limburg	3.648	3.740	3.651	3.550	3.424	3.488	3.301
West-Vlaanderen	2.801	3.117	2.837	2.745	2.632	2.748	2.490
Vlaanderen	3.577	3.763	3.667	3.609	3.459	3.498	3.333

Een lichte daling van het aantal dienstverleningskilometers op niveau Vlaanderen (ongeveer 4,72%) vertaalt zich in een daling van het aantal plaatskilometers per inwoner. Deze trend vinden we in alle entiteiten.

b. Aantal betaalde ritten

Het aandeel van het aantal betaalde ritten ten opzichte van het totaal aantal ritten steeg lichtjes in 2014.



Met gratis ritten worden bedoeld: derde Buzzy Pazz binnen een gezin, 3W-Extra voor de partner, gratis DINA-abonnementen, gratis abonnementen voor journalisten en leden van de gezinsbond onder bepaalde voorwaarden, gratis 65+-abonnementen en Personen met een handicap die een gratis netabonnement gekregen hebben.

Door een gewijzigde reglementering DINA wordt er slechts één jaar gratis een abonnement gegeven bij het inleveren van een nummerplaat. Dit zorgt voor een daling in het aantal gratis ritten.

c. Opbrengsten/kosten per dienstverleningskilometer

	X 1000				Per kilometer			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Opbrengsten	157.712	166.173	170.789	180.205	0,70	0,77	0,81	0,87
Kosten	1.058.145	1.087.539	1.119.288	1.143.841	4,73	5,04	5,34	5,50
Dienstverleningskm	223.909	215.950	209.783	207.920				

De opbrengsten per dienstverleningskilometer blijven verder toenemen onder invloed van:

- een doorgedreven re-oriëntatie van de exploitatiekilometers (naar meer efficiëntie),
- de verhoging van een aantal tarieven en
- het verder toenemen van het aantal betaalde ritten.

De stijging van de kosten per reizigerskilometer kan integraal worden toegeschreven aan de stijging van een aantal kostenparameters.

d. Opbrengsten/kosten per reizigerskilometer

Zie achteraan de evaluatienota.

e. Opbrengst per vervoerbewijs per globale, gemiddelde kosten per reizigersrit

	2011	2012	2013	2014
Opbrengst per reizigersrit	0,25	0,26	0,28	0,28
Globale gemiddelde kost per rit	1,81	1,88	1,95	2,02

De opbrengsten per reizigersrit blijven status quo ten opzichte van 2013.

De gemiddelde kost per rit blijft onder invloed van de stijgende kostparameters gestaag stijgen.

Indicatoren	Kengetallen
7. Stiptheid:	
a. % op tijd bij aankomst rit (globaal avondspits dinsdag P2)	Trend in +
b. Regelmaat: afwijking t.o.v. het geplande interval aan timing points (hoger dan +/- sec) (enkel van toepassing bij hoogfrequente lijnen)	Maximumnorm
c. - Gehaalde commerciële snelheid per lijn - Reële rijtijd t.o.v. geplande km - Reële rijtijd t.o.v. reël afgelegde km	Cfr. Besluit Netmanagement (zie p.31)
d. Vf-factor op snelbusverbindingen (rijtijd OV t.o.v. rijtijd privéwagens)	Maximum 1
e. % op tijd bij doortocht aan alle timing points (vervangt op termijn indicator 7.18 7a)	Trend in +

Voor de evaluatie van deze indicatoren zie ook: *Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod (weliswaar enkel voor hoogfrequente lijnen)*.

Over het ganse aanbod beschouwd worden volgende waarden bereikt voor stiptheid / regelmaat: afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points.

Cijfers 2014			Historiek			
Op tijd aan de eindhalte	Gepland	% gemeten	% op tijd			
			2011	2012	2013	2014
Antwerpen	29783	77,68%	50,01%	53,56%	47,55%	44,29%
Oost-Vlaanderen	12957	80,33%	56,57%	59,05%	43,79%	60,34%
Vlaams-Brabant	17374	80,94%	38,74%	40,63%	44,48%	40,26%
Limburg	13820	87,09%	50,87%	52,79%	47,04%	64,47%
West-Vlaanderen	16566	75,65%	52,69%	56,31%	54,41%	45,78%
Vlaanderen	90500	79,75%	49,78%	52,47%	47,46%	49,44%

Het sterk inzetten op variabele rittijden en het systematisch verwerken van de langdurige omleidingen in Hastus speelt in de entiteit Oost-Vlaanderen zeker een sterke rol. De acties in West-Vlaanderen met betrekking tot variabele rittijden gingen pas van start medio december en kenden bijgevolg in 2014 geen impact.

Oost-Vlaanderen zette bovendien sterk in op controles op het vroegtijdig rijden. Ook deze controles vertalen zich in het behaalde resultaat.

Het verschil in percentage “gemeten ritten” kan ook een impact hebben op de behaalde resultaten (zie ook deze evaluatienota 7.11.1, pagina 26). Dit valt vooral op bij de cijfers van Limburg waar een sterke vooruitgang wordt vastgesteld zonder dat deze kan worden toegewezen aan concrete acties ten gevolge van het toegenomen aantal gemeten ritten.

Overdonderend blijft de negatieve impact van de (op vele plaatsen en op vele momenten structurele) congestie. Deze laat zich sterk voelen aan de eindhalte. Een permanente en doorgedreven investering in doorstroming, in samenwerking met de wegbeheerders, blijft dus absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicator te verbeteren. Ook de vele korte omleidingen komen de stiptheid niet ten goede.

Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen

De Lijn werkt elk jaar een voorstel van fysisch programma voor investeringen (vernieuwings-, uitbreidings- en vervangingsinvesteringen) uit. Daarbij houdt ze rekening met het maatschappelijk draagvlak. Dat programma wordt vervolgens ter goedkeuring aan de minister voorgelegd.

Indicatoren	Streefwaarden
1. % van het jaarlijks fysisch investeringsbudget vastgelegd vs. Geprogrammeerd	100%
2. Timing van beschikbaarheid van fysisch programma van het jaar x + 1	1 november jaar x
3. % van het effectief fysisch programma vastgelegd	Min. 80% van het effectief programma vastgelegd
4. % van het reserveprogramma vastgelegd	Max. 20% van het reserveprogramma vastgelegd

Onderstaande tabel geeft de in 2014 behaalde waarden van de programma- indicatoren 1, 3 en 4 weer:

eindstand 2014	budget		vastgelegd	onbenut	provisionele	omschrijving
ME021	134.332.000,00	100%	134.332.000,00	0,00	43.226.749,04	investeringen
ME015	11.390.000,00		5.817.419,38	5.572.580,62	0,00	stationsomgevingen
ME019	16.566.000,00		5.499.500,76	11.066.499,24	0,00	Brabo 2
ME002	5.015.000,00		4.041.654,25	973.345,75	0,00	stelplaatsen en tramlijnen
ME003	12.964.000,00		9.696.271,43	3.267.728,57	0,00	Brabo 1
som	180.267.000,00		159.386.845,82	20.880.154,18		
	100%		88%	12%		
		32%			43.226.749,04	

1. % van het jaarlijks fysisch investeringsbudget vastgelegd vs. Geprogrammeerd

In vergelijking met het geactualiseerd programma ME021, dat werd goedgekeurd door de raad van bestuur in de zitting van 22 oktober 2014, werd 95% vastgelegd.

Er werd nog een aanvullende provisionele vastlegging genomen met het oog op volledige benutting van het jaarbudget.

2. Timing van beschikbaarheid van fysisch programma van het jaar 2014:

Ontwerpprogramma beschikbaar: 29/11/2013

Geactualiseerd programma beschikbaar: 28/01/2014

Voor meer details, zie bijlage 7.19.2.a & b – Minister Brief



140193 Brief Minister 131129 Brief naar
Hilde Crevits - Invest/Minister H. Crevits - F



3. % van het effectief fysisch programma vastgelegd

Van het totaal beschikbare budget is 88% vastgelegd.

Voor basisallocatie “ME015 Stationsomgevingen” is er sprake van een significante afwijking, waarbij dient opgemerkt dat De Lijn in deze projecten nagenoeg altijd een volgersrol heeft en dat de middelen - omwille van het MAC-karakter – voor de toekomst behouden blijven.

Ook op het basisallocatie “ME019 Brabo II” werden betekenisvolle niet-vastleggingen genoteerd, voornamelijk toe te schrijven aan de minder snelle ontwikkeling van de – in overleg met de projectpartners – uit te voeren opdrachten.

De jaarlijks niet benutte middelen op deze basisallocaties zijn overdraagbaar, zodat geen kredieten verloren gaan.

4. % van het reserveprogramma vastgelegd

Van het reserveprogramma ME021 werd in 2014 5% vastgelegd. Met name een aanvullende provisionele vastlegging voor aankoop trams schijf 2, met het oog op volledige benutting van het jaarbudget.

Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten

Voor de investeringsprojecten (of clusters van projecten) in het kader van haar Mobiliteitsvisie 2020 voert De Lijn telkens een Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse uit. De daartoe te volgen methodiek wordt uitgebreid in 2011.

De Lijn tekent bovendien een eengemaakte systematiek uit voor de opvolging en beheersing van risico's bij grote infrastructuurprojecten, ongeacht de financieringswijze.

Daarbij houdt ze rekening met de bepalingen van het decreet op de grote infrastructuurprojecten.

De werking van het risicomanagement bij De Lijn wordt jaarlijks kwalitatief geëvalueerd.

Voor de investeringsprojecten (of clusters van projecten) in het kader van de Mobiliteitsvisie 2020 voert De Lijn een Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA) uit. Enkel grotere infrastructuurwerken die nog geen principiële goedkeuring hebben van de Vlaamse Overheid, worden aan een MKBA onderworpen.

Antwerpen:

Over de MKBA's op clusters van tramlijnverlengingen van het Masterplan Antwerpen 2020 wordt aan de Commissie Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement gerapporteerd in het kader van de opvolging van het Masterplan 2020 (voortgangsrapportering).

De MKBA voor de mogelijke ingebruikname van de ongebruikte premetrokker onder de Kerkstraat – Pothoekstraat te Antwerpen moet nog worden opgestart.

Limburg:

Voor sneltramlijn 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen werd een MKBA opgemaakt in 2013, parallel met de Plan-MER.

Momenteel is de MKBA voor de verbinding Hasselt – Noord Limburg voor alle (sneltram- én trein)varianten die overgebleven zijn na de plan-MER, in opmaak. Daarbij wordt de standaardmethodiek gevolgd.

Oost-Vlaanderen:

Voor de geplande vertrammingen van lijnen 3 en 7 en enkele andere tramlijnverlengingen in het Gentse wordt een MKBA opgestart.

Tramlijn 7 heeft momenteel de meeste prioriteit. De tramcluster en de bijhorende aanpassingen aan buslijnen werden samengesteld. Voor de start van deze MKBA moest worden gewacht op de oplevering van het stadsmodel Gent (het provinciaal verkeersmodel Oost-Vlaanderen is hiervoor te grofmazig), die de meeste cijfers moet aanleveren voor onder meer de vervoerbaten en de externe effecten. Dit stadsmodel werd opgeleverd in juli 2014 voor het "basisjaar 2013". Vanaf dit basisjaar wordt een trendscenario opgesteld voor het jaar 2020. De opmaak hiervan is quasi afgerond. In de loop van 2015 wordt de MKBA voor tramlijn 7 opgeleverd.

Deze MKBA wordt vanzelfsprekend volgens de standaardmethodiek opgesteld.

Vlaams-Brabant:

In 2013 werd de Plan-MER en de MKBA's voor de 4 voorgestelde (snel)tramlijnen van het Brabantnet uitgevoerd en opgeleverd:

- Sneltram Boom/ Bornem – Londerzeel – Brussel
- Sneltram Ninove / Gooik – Dilbeek – Brussel
- Sneltram Heist-op-den-Berg – Haacht – Brussel
- Ringtram: Jette – Vilvoorde – Zaventem Luchthaven – Tervuren

De beslissing in het voorkeurstracé van 3 (snel)tramlijnen genomen door Vlaamse Regering op 6 december 2013.

West-Vlaanderen:

Voor de tramlijnverlenging Koksijde – Veurne werd een MKBA opgemaakt.

Momenteel wordt een MKBA afgewerkt voor een verbeterde openbaar-vervoerverbinding tussen Kortrijk station en Hoog-Kortrijk. Hierin worden zowel de gewone busverbinding, een hoogwaardige tram-busverbinding (HOV) en een tramvariant meegenomen in de analyse.

Voor het project (snel)tram Brugge – Zeebrugge moet nog een MKBA worden opgestart.

De tramtunnel in Zeebrugge in het kader van SHIP kan niet onderzocht worden via een MKBA, omdat een bovengrondse verbinding geen of nauwelijks verschil geeft met een ondergrondse bediening op vlak van reizigerspotentieel. De mogelijke effecten zijn te klein voor een MKBA-procedure. Enkel de grote omleiding langs de achterkant van de haven kan worden onderzocht op reizigersverlies.

Operationele Doelstelling 7.21: Minder-hinder bij grote infrastructuurprojecten

Deze doelstelling betreft de door De Lijn gereden omleidingskilometers (alle types werken, alle wegcategorieën, alle OV-lijntypes, alle evenementen,...).

Indicatoren	Kengetallen
1. Aantal omleidingskilometers De Lijn/jaar door infrastructuurwerken	Vanaf 2012: minder dan 90% van de omleidingskilometers van vorig kalenderjaar
2. % omleidingskilometers t.o.v. totaal kilometer/jaar	Trend in – na nulmeting in 2011

1. Aantal omleidingskilometers De Lijn/jaar door infrastructuurwerken

Omleidingskilometers t.g.v. infrastructuurwerken	2012	2013	2014
Antwerpen	302.034	290.192	506.239
Oost Vlaanderen	501.333	317.436	427.889
Vlaams Brabant	500.031	519.809	467.828
Limburg	346.390	320.232	322.677
West Vlaanderen	335.823	499.573	357.651
Vlaanderen	1.985.611	1.947.242	2.082.284

Het totaal aantal omleidingskilometers voor gans Vlaanderen ten gevolge van infrastructuurwerken stijgt licht (ongeveer 6,9%). Op het niveau van de entiteiten zijn er echter zeer sterke schommelingen waar te nemen. Een aantal projecten wegenwerken met impact langs zowel de temporele kant (langere duur) als op het vlak van de (soms zeer beduidende) omrijfactoren spelen hier hun grillige rol. De effecten daarvan worden zeer uitgesproken als die werken plaatsgrijpen in de onmiddellijke omgeving van (groot-)steden en op de trajecten van de hoogfrequente stamlijnen (aslijnen stadsvervoer, bundels streekvervoer,...).

2. % omleidingskilometers t.o.v. totaal kilometer/jaar

2014	Aantal beladen km's	Totaal omleidingskm's	% omleidingskm's
Antwerpen	58.729.227	557.388	0,95
Oost Vlaanderen	38.712.696	465.011	1,20
Vlaams Brabant	47.883.625	495.793	1,04
Limburg	31.815.477	374.261	1,18
West Vlaanderen	30.757.686	422.185	1,37
Vlaanderen	207.898.711	2.314.638	1,11

% omleidingskm's	2012	2013	2014
Antwerpen	0,69	0,58	0,95
Oost Vlaanderen	1,54	0,96	1,20
Vlaams Brabant	1,16	1,15	1,04
Limburg	1,22	1,13	1,18
West Vlaanderen	3,15	1,74	1,37
Vlaanderen	1,40	1,04	1,11

De impact, die de omleidingsmedewerkers van De Lijn hebben op de planning van wegenwerken (fasering, uitzonderingsmaatregelen) en de bijhorende omleidingen (traject, uitrusting, tijdelijke aanpassingen fasering VKL,...), blijft zeer beperkt.

De daaruit resulterende bijkomende exploitatiekosten zijn dat allerminst.

Verdere responsabilisering van de leidende instanties bij werken en van lokale politiediensten dringt zich op.

Operationele Doelstelling 7.22: Groen openbaar vervoer

De Lijn werkt actief mee aan de vergroening van de mobiliteit en het openbaar vervoer in het bijzonder. Duurzaamheid betekent voor De Lijn: actief meewerken aan een leefbare wereld, hier en elders, nu en later. Ook in tijden van economische terugval bespaart De Lijn daarom niet op haar inspanningen voor het milieu.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Verbruik gasolie/100 km, gecorrigeerd met een factor: aantal standaardequivalenten bus t.o.v. totaal aantal bussen	Trend in -
2. Ecologische voetafdruk	Trend in -
3. CO ₂ -uitstoot per aangeboden plaatskilometer	Trend in -
4. Fijnstofuitstoot per aangeboden plaatskilometer	Trend in -

1. Verbruik gasolie/100 km

	Citybus	12m-bus	Gelede bus
31-12-2010	38,2 l/100km	40,6 l/100km	50,9 l/100km
31-12-2011	37,41 l/100km	39,89 l/100km	48,70 l/100km
31-12-2012	38,35 l/100km	40,4 l/100km	51,52 l/100km
31-12-2013	37,76 l/100km	40,4 l/100km	51,20 l/100km
31-12-2014	37,86 l/100km	39,81 l/100km	50,80 l/100km

De cijfers liggen in dezelfde grootteorde als de voorgaande jaren.

2. Ecologische voetafdruk (EVA)

De aarde heeft een jaarlijkse productie (i.e. biocapaciteit) en een jaarlijks verbruik van haar producten (i.e. ecologische voetafdruk). Al sinds de jaren '70 is de jaarlijkse consumptie van haar producten groter dan de productie. Als de voorraden voldoende groot zijn, is dat geen probleem. Maar de opwarming van de aarde, het versneld verdwijnen van diverse plant- en diersoorten en de hogere frequentie van natuurrampen zijn symptomen die erop wijzen dat onze ecologische voetafdruk de biocapaciteit van de aarde ruim overschrijdt.

Toegepast op De Lijn gebruiken we deze ecologische voetafdruk-berekening om onze totale milieu-impact te berekenen. Deze berekening gebeurt sinds 2011 jaarlijks.

De milieu-impact van De Lijn is weliswaar groot, maar openbaar vervoer betekent – in vergelijking tot het private gemotoriseerde vervoer – een investering in duurzame mobiliteit. Onze uiteindelijke doelstelling is dan ook niet dat onze EVA daalt, maar wel dat de relatieve EVA daalt: de EVA per reiziger.

	EVA 2009	EVA 2011	EVA 2012	EVA 2013	EVA 2014	Evolutie 2014 vs. 2009	Evolutie 2014 t.o.v. 2013
EVA (in gha – globale hectaren)	115.251	114.666	112.354	110.161	106.525	-7,6%	-3,3%
EVA per reiziger (in gm ²)	2,170	2,088	2,065	2,042	2,002	-7,8%	-2,0%

De in de beheersovereenkomst voorgeschreven trend in min werd voor de vierde maal op rij gehaald. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- In 2014 werden 1,2% minder buskilometers gereden, terwijl het totale dieselverbruik met 3,1% gedaald is.
De reden daarvoor is het mildere weer (zachte winter, relatief flauwe zomer), de inspanningen op vlak van ecorijden en instroom van nieuwe zuinige voertuigen. Tegelijk veroorzaken de veroudering van de rest van het voertuigenpark en het drukke verkeer een meerverbruik.
- De verwarmingsvraag in de gebouwen lag een kwart lager dan vorig jaar (-26%), wat dan ook een beduidend kouder jaar was.
- Terwijl het aantal tramkilometers licht gedaald is (-1,2%, na een sterke stijging in 2013), is het elektriciteitsverbruik ervan met 4,5% gestegen. De impact daarvan op het eindresultaat is laag, omdat De Lijn al sinds 2008 voor 100% groene stroom heeft gekozen met een zeer lage ecologische voetafdruk.
- De eigen productie van groene stroom groeit stelselmatig en bedraagt nu ongeveer 1,5% van ons totale elektriciteitsverbruik.

3. CO₂-uitstoot per aangeboden plaatskilometer

Voor 2010	10,348 CO ₂ / pl.km
Voor 2011	10,023 g CO ₂ / pl.km
Voor 2012	10,028 g CO ₂ / pl.km
Voor 2013	10,051 g CO ₂ / pl.km
Voor 2014	9,878 g CO₂ / pl.km

De daling in de CO₂-uitstoot per aangeboden plaatskilometer is te verklaren door het in dienst nemen van nieuwe voertuigen en effecten van ecodriving.

4. Fijn-stofuitstoot per aangeboden plaatskilometer

Voor de periode 01-2011 t.e.m. 12-2011: 0,00908 g fijn stof / pl.km

Voor de periode 01-2012 t.e.m. 12-2012: 0,00791 g fijn stof / pl.km

De berekening werd uitgevoerd zonder dat rekening werd gehouden met de bussen met Euro-3- motor die eveneens uitgerust werden gedurende de voorbije jaren met een roetfilter. Enkel voor de bussen met een Euro-2-motor werd in rekening gebracht of zij uitgerust waren met een roetfilter. Hierdoor is een deel van de positieve impact op de fijn-stofuitstoot niet in rekening gekomen.

Indien dezelfde berekening uitgevoerd wordt, rekening houdend met alle bussen die werden uitgerust met een roetfilter, komen we tot volgende waarden:

- Periode 01-2011 t.e.m. 12-2011: 0,00616 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2012 t.e.m. 12-2012: 0,00507 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2013 t.e.m. 12-2013: 0,00504 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2014 t.e.m. 12-2014: 0,00437 g fijnstof/pl.km

De grotere vermindering ten opzichte van vorige jaren is het gevolg van het geleidelijk inzetten van nieuwe bussen met EURO VI-motoren.

Dezelfde berekening werd eveneens uitgevoerd waarbij geen rekening werd gehouden met het feit dat achteraf een roetfilter werd bijgeplaatst:

- Periode 01-2011 t.e.m. 12-2011: 0,0137 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2012 t.e.m. 12-2012: 0,0121 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2013 t.e.m. 12-2013: 0,0119 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2014 t.e.m. 12-2014: 0,0110 g fijnstof/pl.km

De plaatsing van de roetfilter heeft een dus substantieel effect op de fijn-stofuitstoot.

Er zijn ca. 1400 bussen met een motor Euro-2 en Euro-3 waarop een roetfilter werd bijgeplaatst tussen 2008 en 2011.

Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement

De Lijn werkt een daadkrachtige stakeholdersstrategie uit en adviseert de Vlaamse en lokale beleidsmakers over duurzame mobiliteit. Zo levert De Lijn vanuit haar expertise beleidsvoorbereidende input bij de formulering van het Mobiliteitsplan Vlaanderen en de gemeentelijke mobiliteitsplannen.

In 2013 voerde De Lijn een brede dialoog met haar belanghebbenden. De doelstelling was dubbel: input vergaren voor een nieuw toekomstverhaal voor De Lijn en leren werken met de methodieken op vlak van participatie.

Vorig jaar werd ook actief aan de slag gegaan met de conclusies van de tevredenheidsmeting bij lokale besturen. De nauwe samenwerking met de VVSG kreeg concreet vorm.

Er werd bilateraal overleg georganiseerd tussen De Lijn en heel wat gemeenten over een veelheid van thema's.

Memorandum: dialoog met belanghebbenden verder zetten

In 2013 doorliep De Lijn een intensief traject 'Denk mee' met haar stakeholders. Doel was om een brede dialoog op te zetten met een brede waaier aan belanghebbenden om zo input te verzamelen in de zoektocht naar antwoorden op de vraag 'wat zijn de grote uitdagingen voor het openbaar vervoer in Vlaanderen?'

Met de verzamelde input schreven we eind 2013 ons het memorandum voor de volgende Vlaamse Regering. Begin 2014 (tot en met mei) trokken we 'de boer op' met het memorandum. We gingen opnieuw in dialoog (deze keer bilateraal) met een brede waaier aan met o.a. middenveldorganisaties, werkgevers- & werknemersorganisaties & burgemeesters.

Nieuwe organisatiestructuur De Lijn maakt van stakeholdermanagement een kerntaak

Andere doelstelling van het 'Denk mee' project was als organisatie ervaring op te doen met participatie en de werkmethode daarna te borgen in onze werking en processen.

Een belangrijke stap hiervoor werd gezet met de nieuwe organisatiestructuur (lente 2014) van De Lijn. Er kwam op centraal niveau een competence center Corporate & Externe Communicatie die onder andere de taak heeft om te zorgen voor een overkoepelende stakeholderaanpak en –strategie. Daarnaast werd stakeholdermanagement gedefinieerd als een kerntaak van de entiteit. Zo kwam er in elke entiteit een afdeling Mobiliteit & Externe

Relaties. Binnen deze afdeling zijn de managers verantwoordelijk voor de uitbouw van een sterke stakeholderaanpak en dito proces. Het is aan de afdeling Mobiliteit & Externe Relaties om facilitator te zijn: erop toe te zien dat de relaties met belanghebbenden goed onderhouden worden, dat er bij elk project een reflex ingebouwd zit die rekening houdt met stakeholders. In elke entiteit zijn er ten slotte twee relatiebeheerders aan de slag. Het contact met belanghebbenden verloopt zo rechtstreekser en meer face-to-face.

Nauwer samenwerken met VVSG

Sinds 2013 werkt De Lijn nauwer samen met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG). Er waren op regelmatige momenten informele en meer formele overlegmomenten (o.a. deelname aan de VVSG-plattelandscommissie en de VVSG-trefdag). De VVSG verzamelde daarnaast doorheen het jaar verschillende projecten, onder meer via onderzoeksprojecten waar ze bij betrokken is. Doel was om die jaar in de praktijkendatabank op de VVSG-website in te geven. Naar aanleiding van de Trefdag zijn een aantal praktijken rond bereikbaarheid opgenomen in de praktijkenbank van Gemeente't. De vernieuwing van de VVSG-website en de praktijkenbank Gemeente't vormen de basis voor de opmaak van de vernieuwde praktijkenbank die in 2015 gelanceerd wordt. Daarin zal het werk verricht in 2014 opgenomen worden en specifiek aandacht besteed worden aan voorbeelden en projecten gelinkt aan openbaar vervoer en complementaire alternatieven.

Tot slot werkten De Lijn en VVSG ook nauw samen op vlak van communicatie. VVSG werkt actief mee aan Op 1 Lijn, de nieuwsbrief en het magazine voor lokale besturen.

Tevredenheidsonderzoek gemeenten

In 2012 deed De Lijn voor het eerst een tevredenheidsonderzoek bij de lokale besturen. Daaruit bleek dat lokale besturen vragende partij zijn voor meer rechtstreeks en direct contact met De Lijn. In 2013 werd daarom gestart met een jaarlijkse ronde van de gemeenten. De Lijn streeft ernaar om elke gemeente minstens een keer per jaar te bezoeken. In 2014 werd die inspanning verder gezet.

Gebiedsevaluaties

Een aantal gemeenten werd in 2014 geconsulteerd in het kader van een gebiedsevaluatie. Deze consultaties kunnen schriftelijk, persoonlijk of via een intergemeentelijk overleg gebeuren. Dit gebeurde ofwel specifiek in de context van de gebiedsevaluatie ofwel als onderdeel van een algemene bespreking. Welke gemeentes worden geconsulteerd, hangt af van de algemene planning en de fase waarin de gebiedsevaluatie zich bevindt.

Operationele doelstelling 7.24: Financieel

Financieel

Wat betreft de financiële situatie bij De Lijn gelden voor 2014 de volgende vaststellingen:

- De Lijn behaalt het ESR-vorderingssaldo niet ten gevolge van grotere investeringsuitgaven dan voorzien.
- Bedrijfseconomisch zal De Lijn aan haar Algemene Vergadering over 2014 een resultaat in evenwicht kunnen voorleggen.
- De Lijn beheert haar balans volgens de principes van goed bedrijfsbeheer.
- De Lijn optimaliseert haar opbrengsten en houdt daarbij rekening met de randvoorwaarde over de tariefbepaling zoals opgenomen in het regeerakkoord.
- De Lijn bereikt een hogere kostendeckingsgraad. De randvoorwaarde in het regeerakkoord op het vlak van het tariefbeleid bepaalt mee de marge waarbinnen deze doelstelling kan worden gerealiseerd.

Operationele doelstelling 7.25: Mensen, leren, groeien

De Lijn optimaliseert via de basisopleiding en bijkomende opleidingen de vakbekwaamheid van haar chauffeurs. In elke opeenvolgende periode van vijf jaar dient elke chauffeur 35 kredietpunten te behalen door het volgen van officieel erkende opleidingsmodules vakbekwaamheid.

Indicator	Streefwaarde
Aantal uren voortgezette opleiding voor chauffeurs	minstens 35 uren voor elke opeenvolgende periode van 5 jaar

NB: minstens 35 u. voor elke periode van vijf jaar: dit komt neer op 7u. opleiding per chauffeur per jaar.

In de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014 werden in totaal 25.956 uren voortgezette opleiding vakbekwaamheid aan de buschauffeurs van De Lijn aangeboden:

Dit betekent dat het voorbije jaar volgende indicatorwaarde werd gerealiseerd:
 $25.956 \text{ uren} / 5.042 \text{ chauffeurs} = \mathbf{5,15}$

De indicator geeft aan dat in 2014 elke chauffeur gemiddeld 5,15 uur voortgezette opleidingen vakbekwaamheid gevolgd heeft.

Het opleidingsritme voor de voortgezette opleidingen vakbekwaamheid in 2014 ligt dus lager dan het vereiste gemiddelde van 7u opleiding per buschauffeur per jaar.

Dit lager jaargemiddelde voor 2014 betekent geenszins dat De Lijn, voor deze eerste periode van 5 jaar, het vereiste gemiddeld opleidingsritme van 7u opleiding per chauffeur per jaar niet haalt. Het gemiddeld opleidingsritme sinds De Lijn, als erkend opleidingscentrum, van start ging met het geven van de voortgezette opleidingen vakbekwaamheid bedraagt op 31 december 2014 immers 6,3; en dit met nog 8 maanden te gaan tot het einde van deze eerste periode van 5 jaar (september 2015). De Lijn zit dus perfect op schema zodat, zonder onverwachte wendingen, de eerste 35 kredietpunten voor elke buschauffeur zullen gehaald worden tegen september 2015.

Operationele doelstelling 7.26: Organisatiestructuur

Het HR-beleid streeft ernaar om excellente medewerkers aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden. Hierbij neemt De Lijn maatregelen om de stijging van het personeelsverloop te verminderen.

Zonder twijfel blijft De Lijn haar status als zorgvuldig en stimulerend werkgever behouden.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Verloop	2,75%	1,53%	1,92%	2,52%	1,72%	1,89%	1,33%

Het aantal vrijwillige ontslagnemers in 2014 met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur bedroeg 109, zijnde 1,33% van de personeelsleden. Dit betekent het laagste cijfer van de afgelopen jaren.

Er kan overigens worden opgemerkt dat het vrijwillig verloop bij De Lijn structureel laag blijft. Ter vergelijking: het vrijwillig verloop lag in 2010 in de totale Belgische privésector op 7,83% en in de sector Vervoer en Logistiek op 9,77%.

Om in de toekomst voor bepaalde functies meer (kwalitatieve) instroom te genereren, zal in 2015 een employer branding uitgewerkt worden. De Lijn wil zich profileren als werkgever

waar het goed is om werken. Onze USP's (Unique Selling Proposition) zullen worden gedefinieerd om het verschil te maken met concurrenten. In dat bedrijfsimago gaan we ook bepaalde knelpuntfuncties meenemen waar De Lijn moeilijk connectie met maakt (bv ICT-profielen, boekhouders, ...).

In het visualiseren zal ingezet worden op duidelijke beeldvorming (bv de reiziger centraal), en zal er een link zijn tussen employer branding en de reguliere arbeidsmarktcommunicatie (de job advertenties).

3. Strategische projecten

Operationele doelstelling 8.1: Strategisch project ReTiBo

De Lijn implementeert een accuraat en betrouwbaar registratiesysteem tegen midden 2013. Op basis van dit nieuwe systeem zal een nieuwe nulmeting van het aantal reizigers worden gemaakt. De volledige uitrol van ReTiBo zal toelaten om op een heel aantal indicatoren voor een eerste keer een nulmeting te doen.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Boordcomputer (BO) Fasering implementatie: - Beschikbaarheid BO prototype - Proefproject Vlaams-Brabant (100 voertuigen) - 3 500 voertuigen uitgerust - Alle voertuigen uitgerust	Q1 2012 Q3 2012 Q2 2013 Q4 2013

Indicatoren	Streefwaarden
2. Registratie & Ticketing (RETI) Fasering implementatie: a. Uitgifte eerste kaart door De Lijn (fast track) b. Proefproject Vlaams-Brabant – start eerste registratie met nieuw vervoerbewijs op voertuig c. Aanvang uitrol 65+ - abonnementen d. Aanvang uitrol jaarabonnementen e. Alle types vervoerbewijzen beschikbaar op kaart – aanvang volledige registratie f. Invoering biljetten g. Einde magnetisch ticketingsysteem	Q2 2011 Q3 2012 Q4 2012 Q1 2013 Q4 2013 Q2 2014 Q4 2014

Zie de bespreking van Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem.

Operationele doelstelling 8.2: Strategisch project Rise

Omdat reizigersinformatie (cfr. kwaliteitsmonitor) een kritische succesfactor is, investeert De Lijn verder in de nieuwe technologie op het vlak van statische en realtime reisinformatie.

Indicator	Streefwaarden
1. Kwaliteitsmonitor score op factor 'informatie & communicatie'	Top 2 tevredenheid $\geq 70\%$ Bodem 2 tevredenheid $\leq 5\%$

Zie de bespreking van, indicator 7.9.1: Kwaliteitsmonitor: score op factor 'informatie & communicatie'.

Indicator	Streefwaarden
2. Verderzetten lopende deelprojecten RISE in 2011 a. Statische communicatie i. Reisinfotoepassingen via mijnlijn.be b. Realtime i. Realtime info via sms (heractiveren sms-gateway) ii. Realtime via website	Q2 2011 behaald – nu vervolgtraject

c.	Mobiel	Q4 2011 behaald
d.	Mobiele applicatie De Lijn (m.delijn.be en smartphone apps)	Q4 2011 behaald, nu vervolgtraject
e.	Dynamisch	Q4 2011 behaald, nu vervolgtraject
f.	N2 boodschappen (i.e. geplande omleidingsberichten) via e-mail in heel Vlaanderen	Q4 2011 behaald
g.	N1 boodschappen (i.e. ongeplande omleidingsberichten) via haltepaal inclusief interface werkstation dispatch	Q2 2011 behaald

a. Statische communicatie

In Q4 2014 werd de eerste fase van een volledig vernieuwde website gelanceerd. Dit is een eerste realisatie op basis van een nieuw online platform, dat de mogelijkheden van alle eerdere RISE-realisaties samenbrengt en het bestaande Mijn Lijn-concept vervangt. Deze nieuwe website is volledig responsive, en biedt vanuit een intuïtieve opbouw de informatie die een gebruiker op dat moment nodig heeft: pre-trip, on-trip en post-trip. Het project werd genomineerd voor een e-Gov Award.

Andere RISE-projecten die werden gerealiseerd in 2014:

- Nieuwe versie van N2 Exploitiestoringen
- Automatisering van online attestaanvragen bij vertragingen
- Halte-aankondigingsapp op iOS en Android

b. Realtime:

In de nieuwe website is realtime de 'norm'. Dit houdt in dat waar relevant alle reisinformatie niet langer is gebaseerd op statische data, maar op de beschikbare realtime informatie.

c. Mobiel: afgewerkt in 2011

d. Mobiele applicaties De Lijn (m.delijn.be en smartphone apps):

In 2011 lanceerde De Lijn een reisinfo-app voor iPhone en een mobiele website (m.delijn.be). In het voorjaar van 2012 kregen deze apps het gezelschap van een Android-app. In 2013 werden de iPhone- en Android-app grondig herwerkt om enerzijds nog beter aan te sluiten bij de verwachtingen van onze klanten en anderzijds optimaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden van een smartphone. Het gebruik van deze apps blijft in stijgende lijn evolueren: in 2014 werden er 15.585.331 gebruikssessies gemeten via de apps, t.o.v. 9.151.493 in 2013. In 2015 wordt een nieuwe generatie apps ontwikkeld, die volledig synchroon zullen functioneren aan de nieuwe website www.delijn.be.

Met de lancering van de nieuwe responsive website in Q4 2014 werd m.delijn.be uitgefaseerd. De website www.delijn.be is immers specifiek ontwikkeld voor gebruik op mobiele toestellen.

De Lijn stelt haar reisinfodata gratis te beschikking aan iedereen die hiermee aan de slag wenst te gaan ('open data'). Enkele voorbeelden:

- Provincie Antwerpen: theoretische routes en reistijden berekenen voor hun werknemers
- Milanamos: adviezen multimodale connecties in Europa

- Android app, samenwerking met een Pebble Smartwatch, zo zal in de eerste versie een overzicht getoond worden van de dichtstbijzijnde haltes op de smartwatch

e. *Dynamische infoverstrekking*

De nieuwe website en de toekomstige reisinfo-apps zijn gebaseerd op dynamische realtime reisinformatie.

f. *N2 boodschappen*

Reeds eerder gerealiseerd.

g. *N1-boodschappen*

Reeds eerder gerealiseerd.

4. Aanvullende opdrachten

Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer

De Lijn voert haar opdracht uit in het kader van het leerlingenvervoer voor het Buitengewoon Onderwijs, zoals verwoord in het decreet van 31 juli 1990 betreffende het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn.

Indicatoren	Streefwaarden
1. Behalen van de afgesproken kwaliteitscriteria (maximaal geplande, beladen ritduur, leeftijd wagenpark)	Aantal contracten onder de normen: trend in -
2. Aantal ritten / aantal rechthebbenden	Trend in –
3. Evolutie aantal niet-rechthebbenden	Trend naar 0 in 2015

1. Behalen van de afgesproken kwaliteitscriteria

a. Ritduur

Het aantal ritten die boven de 220 min zitten is licht gedaald. Deze daling is het gevolg van de 49 extra ritten tijdens het schooljaar 2013-2014 aan het aanbod werden toegevoegd (metingen worden in samenspraak met onderwijs steeds uitgevoerd op 28/02).

Schooljaar	Ritduur > 220 minuten
2007-2008	19,68%
2008-2009	20,80%
2009-2010	19,36%
2010-2011	24,63%
2011-2012	23,79%
2012-2013	25,46%
2013-2014	23,53%

b. Leeftijd wagenpark

De leeftijd van het wagenpark is lichtjes gedaald.

Dit is het gevolg van initiatieven naar duurzaamheid, comfort en veiligheid waarbij subsidies kunnen bekomen worden bij vroegtijdige vervanging van voertuigen van voor 31 maart 2003 door voertuigen van hoogstens 5 jaar oud. Deze maatregel laat zich nu reeds voelen en vertaalt zich in een daling van de leeftijd van de voertuigen. Ook naar volgend jaar toe zullen we de positieve impact van deze maatregel nog verder voelen.

Schooljaar	Leeftijd wagenpark
2007-2008	7,41 jaar
2008-2009	7,35 jaar
2009-2010	8,05 jaar
2010-2011	7,99 jaar
2011-2012	8,33 jaar
2012-2013	8,34 jaar
2013-2014	8,25 jaar

2. Aantal ritten / aantal rechthebbenden leerlingenvervoer

De indicator “aantal ritten/aantal rechthebbenden” blijft vrij stabiel.

Schooljaar	Aantal ritten/aantal rechthebbenden
2007-2008	0,040
2008-2009	0,042
2009-2010	0,042
2010-2011	0,040
2011-2012	0,038
2012-2013	0,039
2013-2014	0,039

Een “beter in te beelden” indicator wordt gevormd door de omgekeerde afweging: “aantal te vervoeren leerlingen/aantal ritten”.

Schooljaar	Aantal te vervoeren leerlingen/aantal ritten
2007-2008	25,10
2008-2009	24,09
2009-2010	23,94
2010-2011	25,27
2011-2012	25,98
2012-2013	25,93
2013-2014	25,58

Het aantal leerlingen per voertuig blijft de laatste jaren min of meer status quo.

De vraag of een permanente trend in + hiervoor wel het streefdoel kan zijn, blijft actueel.

Het behalen van een trend in + op deze indicator doet immers afbreuk aan de in 10.1 opgenomen kwaliteitscriteria m.b.t. ritduur en dus de algemene comfortvoorwaarden waarmee de kinderen worden vervoerd.

3. De evolutie in het aantal niet-rechthebbenden, die gebruik maken van het leerlingenvervoer

De cijfers die gehanteerd worden zijn steeds de gegevens van de laatste dag van de maand februari (28/02), i.c. dus 28/02/2014

Schooljaar	Aantal niet-rechthebbenden
2007-2008	3.956 leerlingen
2008-2009	4.472 leerlingen
2009-2010	2.616 leerlingen
2010-2011	2.282 leerlingen
2011-2012	2.192 leerlingen
2012-2013	1.776 leerlingen
2013-2014	1.381 leerlingen

De vereiste trend in min wordt voorgezet. Het aantal niet-rechthebbende leerlingen blijft gestadig afnemen ingevolge het uitdoofbeleid.

5. Uitrol van ReTiBo-gebonden indicatoren

Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement

Indicator	Streefwaarden
3. Kwaliteit afstemming dienstregelingen: a. Aantal of % niet gerealiseerde aansluitingen bus – bus (Bo)	Groeipad naar halvering probleemaansluiting in 2015

Rapportering voor 2014 niet mogelijk

Deze gegevens moeten aangeleverd worden vanuit de nieuwe ARIBUS-toepassing die momenteel in ontwikkeling is bij Infrabel.

Systeem (eerste fase) werd in 2013 volledig uitgerold. In de eerste fase is er nog geen rapporteringstool voorzien. Deze komt pas komt pas in de tweede fase aan bod.

De NMBS wacht op de nieuwe beheersovereenkomst met de federale overheid om de tweede fase (met rapporteringstool) van het ARIBUS-project aan te vatten.

Indicator	Kengetallen
4. Aantal overstappers bus – trein en trein – bus in stations waarvoor tussen De Lijn en Infrabel conventie bestaat	Trend in + (nulmeting na de invoering van ReTiBo)

Deze gegevens zijn momenteel niet beschikbaar: rapportering hierover is voorzien na realisatie van mogelijke vorderingen in de ontwikkeling van de ARIBUS-toepassing (projecteigenaar: Infrabel, zie hierboven: indicator 3 van O.D. 7.2).

Het aanleveren van data, nuttig voor rapportering, is in de eerste fase van het project nog niet voorzien. Dergelijke data-uitwisseling moet mogelijk worden na de invoering van MOBIB bij zowel De Lijn als de NMBS. Vermits de NMBS ook dan nog niet zal beschikken over noch check-in- noch check-out gegevens, blijft rapporteren op deze indicator onmogelijk.

Indicatoren	Kengetallen
5. Kwaliteit afstemming dienstregelingen: a. Aantal of % niet gerealiseerde aansluitingen trein – bus (Aribus) b. Aantal of % niet gerealiseerde aansluitingen trein – bus wegens excessieve treinvertraging	a. Groeipad naar halvering probleemaansluiting in 2015 b. Groeipad naar halvering probleemaansluiting in 2015

Rapportering voor 2014 niet mogelijk

Deze gegevens moeten aangeleverd worden vanuit de nieuwe ARIBUS-toepassing die momenteel in ontwikkeling is bij Infrabel.

De nieuwe toepassing werd sinds einde 2012 als piloot in het NMBS-station van Tienen uitgetest.

Systeem (eerste fase) werd in 2013 volledig uitgerold. In de eerste fase is er nog geen rapporteringstool voorzien. Deze komt pas komt pas in de tweede fase aan bod.

De NMBS wacht op de nieuwe beheersovereenkomst met de federale overheid om de tweede fase (met rapporteringstool) van het ARIBUS-project aan te vatten.

Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen

Indicator	Streefwaarde
2. Aantal tramreizigers/jaar/entiteit	Trend in +

Het cijfer “Aantal tramreizigers/jaar/entiteit” kan pas geleverd worden na invoering van ReTiBo.

Indicator	Streefwaarde
4. Aantal snelbusreizigers/jaar/entiteit	Trend in +

Deze indicatoren kaderen in het engagement dat De Lijn, bij de bepaling van de prioriteiten op het vlak van netmanagement, extra gewicht wenst te geven aan de positieve effecten op het woon-werkverkeer. In 2013 waren er geen nieuwe snelbusprojecten in kader van netmanagement. De budgettaire context liet dit niet toe.

Het cijfer “Aantal snelbusreizigers/jaar/entiteit” kan pas geleverd worden na invoering van ReTiBo. Wij beschikken nu niet over correcte informatie op lijnniveau.

Indicatoren	Kengetallen
6. Aantal tramreizigers/jaar/aangeboden plaatskilometer per entiteit	Trend in +
7. Aantal snelbusreizigers/jaar/aangeboden plaatskilometer per entiteit	Trend in +

Deze gegevens zijn niet beschikbaar zolang reizigers niet geregistreerd kunnen worden per modus. Reizigersgegevens zijn momenteel enkel beschikbaar per vervoerbewijs en per entiteit.

Cijfers worden aangereikt onder indicator 7.2.1.a. De beperkingen van deze gegevens werden tevens in deze indicator omschreven.

Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie

Indicatoren	Streefwaarde
7. Start realtimecommunicatie met de klant op alle voertuigen (koppeling Bo)	in 2014, volledige realisatie in 2015

Een koppeling met het ReTiBo-platform is mogelijk van zodra de benodigde realtime informatie ter beschikking kan worden gesteld (zie ook: onze bemerkingen bij indicator 5 van de ID 7.17 Toegankelijkheid).

Operationele Doelstelling 7.18 Efficiëntieverhoging

Indicatoren	Streefwaarde
6d. Verhouding opbrengsten/kosten per reizigerskilometer	Trend in +

Voor de opname van de basiswaarden op deze indicator is de volledige uitrol van het ReTiBo-platform noodzakelijk