



Ontwerprapport

Aan Raad van Bestuur van Afdeling Zorg & Onderzoek

datum 25-05-2016

Beheersovereenkomst 2011-2015 De Lijn – Vlaamse Regering Eindevaluatie 2011 - 2015



Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Realisatie operationele doelstellingen	5
	Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement.....	6
	Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement: (voor-)stedelijke netten	8
	Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen.....	9
	Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving – klantenbinding	12
	Operationele Doelstelling 7.5: Comodaliteit en mobiliteitsmanagement	14
	Operationele Doelstelling 7.6: Cambio	16
	Operationele Doelstelling 7.7: Carpooldatabank.....	16
	Operationele Doelstelling 7.8: Kwaliteitsmonitor	17
	Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie.....	18
	Operationele Doelstelling 7.10: Verkeersveiligheid	20
	Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod	22
	Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitbeheer	24
	Operationele Doelstelling 7.13: Sociale veiligheid	24
	Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem	26
	Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding	26
	Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem.....	27
	Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid	28
	Operationele Doelstelling 7.18: Efficiëntieverhoging	31
	Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen	36
	Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten	37
	Operationele Doelstelling 7.21: Minder-hinder bij grote infrastructuurprojecten.....	38
	Operationele Doelstelling 7.22: Groen openbaar vervoer	38
	Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement.....	41
	Operationele doelstelling 7.24: Financieel.....	41
	Operationele doelstelling 7.25: Mensen, leren, groeien	41
	Operationele doelstelling 7.26: Organisatiestructuur.....	42
3.	Strategische projecten	42
	Operationele doelstelling 8.1: Strategisch project ReTiBo.....	42
	Operationele doelstelling 8.2: Strategisch project Rise	43
4.	Aanvullende opdrachten	44
	Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer.....	44

5.	Uitrol van ReTiBo- gebonden indicatoren	47
	Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement.....	47
	Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen.....	47
	Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie.....	47
	Operationele Doelstelling 7.18 Efficiëntieverhoging	47

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.

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 Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn rapporteert in deze nota over de uitvoering van de beheersovereenkomst over de ganse periode 2011-2015.

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

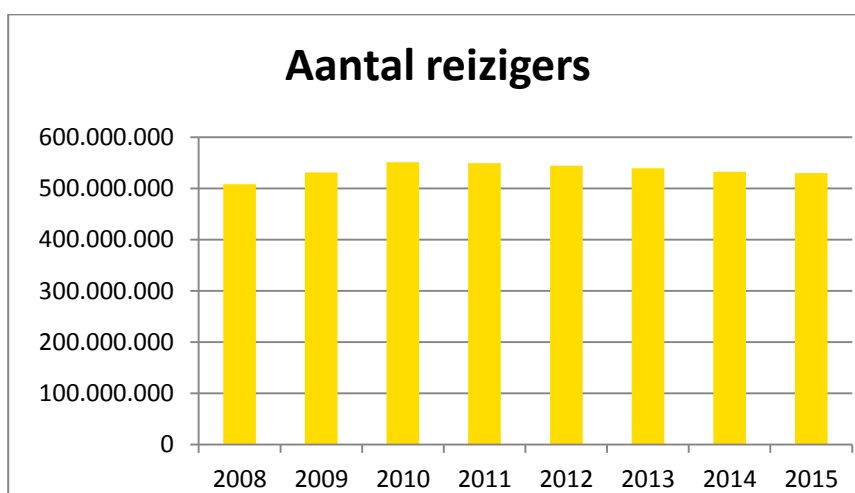
Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement

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%
2015	529.897.233	-2.255.334	-0,42%



	Aantal reizigers
2011	549.072.673
2015	529.897.233
Vershil	-19.175.440
Evolutie	-3,49%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

De voornaamste oorzaken zijn te vinden bij wijzigingen in tariefsysteem. Er werden onder andere grondige wijzigingen aangebracht aan het toekennen van gratis abonnementen en op 1 februari 2015 werd een tariefverhoging toegepast:

- Wijziging reglementering Dina-abonnementen: oorspronkelijk had men recht op 3 jaar gratis netabonnement bij het inleveren van een nummerplaat. Deze reglementering werd gaandeweg aangepast (=> naar recht op één jaar gratis netabonnement en volgend jaar 50% korting => naar één jaar recht op 50% korting => in 2016 werd dit systeem afgeschaft). Gevolg is minder gratis abonnementen. Effect op reizigers kan ingeschat worden op een daling van ongeveer 15 miljoen reizigers (2015 t.o.v. 2011).
- Verstrenging voorwaarden toekenning VDAB Jobpas voor werkzoekenden hebben ook geleid tot minder gratis abonnementen (-10 miljoen reizigers 2015 t.o.v. 2011)
- Afschaffing gratis abonnement voor journalisten en kinderen -12j Gezinsbond vanaf februari 2015 => daling reizigers met 3 miljoen.
- Aanpassingen aan verschillende DBS-systemen met lokale gemeenten : wegens budgettaire redenen hebben veel gemeenten hun DBS-systeem stopgezet of aangepast. Dit heeft ook een impact gehad op het aantal reizigers.

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

	2011-2015	2011	2012	2013	2014	2015
Voorziene evaluaties	20					
Uitgevoerde evaluaties		2	1	2	5	9
Uitgevoerde GE (cumulatief)		10%	15%	25%	50%	95%

De laatste gebiedsevaluatie werd in februari 2016 op een iGBC besproken. Met twee maanden vertraging werd de in de beheersovereenkomst gestelde doelstelling gehaald.

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. .

Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal reizigers per aangeboden plaatskilometer in stedelijke en voorstedelijke gebieden van Gent, Antwerpen en Vlaams-Brabant (op netniveau) <i>(in afwachting van ReTiBo tellingen)</i>	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 de ganse periode 2011- 2015 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 wel beschikbaar per vervoerbewijs en per entiteit. Over deze indicator kan dus wel op het niveau van de entiteit worden gerapporteerd:

Reiziger/plaatskm	2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	0,0316	0,0312	0,0299	0,0300	0,0300
Oost-Vlaanderen	0,0261	0,0273	0,0263	0,0279	0,0274
Vlaams-Brabant	0,0205	0,0223	0,0233	0,0230	0,0229
Limburg	0,0174	0,0174	0,0166	0,0177	0,0175
West-Vlaanderen	0,0230	0,0232	0,0218	0,0234	0,0230
Vlaanderen	0,0249	0,0255	0,0248	0,0255	0,0253

Het aantal reizigers per plaatskilometer is ondanks de wijzigingen die het aanbod heeft ondergaan vrij stabiel gebleven. Overeenkomstig de krijtlijnen van de besparingen die de afgelopen jaren werden doorgevoerd bleef de impact op het aantal vervoerde reizigers per plaatskilometer eerder beperkt.

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 de jaren 2011 t/m 2015 capaciteitsproblemen gedetecteerd in volgende aantallen. Het in de tabel weergegeven cijfer is de som van het hoogst waargenomen (aantal) capaciteitsproblemen op een dag per lijn.

	Aantal lijnen met capaciteitsproblemen					Aantal ritten (per dag) met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal Vlaanderen	171	158	156	114	129	543	615	325	196	266

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

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.

Voor 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.

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).

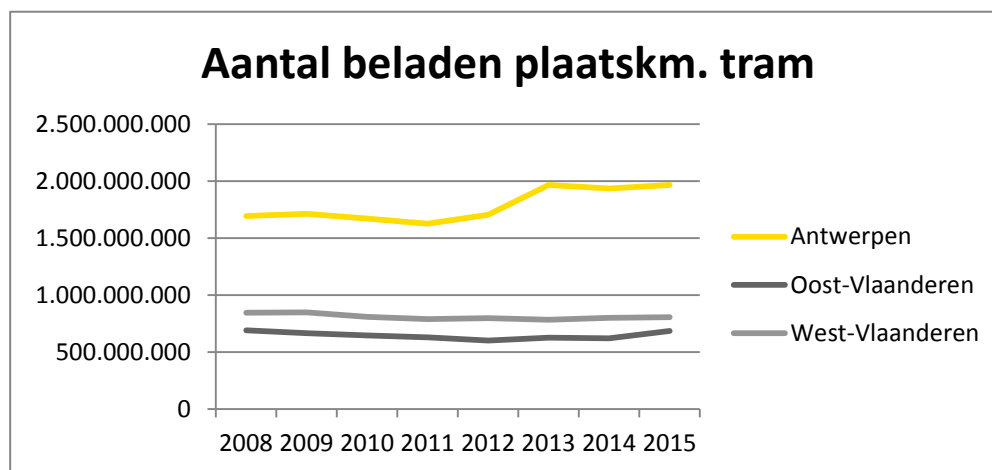
Met de invoering van Retibo zullen de gemonitorde data, ook inzake capaciteitsproblemen, verder verfijnd worden. Daardoor wordt het voor De Lijn mogelijk de capaciteitsproblemen nog meer punctueel op te volgen.

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:

Deze doelstelling werd voor de ganse doorlooperperiode 2011-2015 in alle entiteiten gehaald.

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



Evolutie aangeboden plaatskilometers tram/entiteit

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd overal behaald, zij het meer uitgesproken in Antwerpen.

De fluctuatie in het aantal aangeboden plaatskilometers doorheen de jaren 2011-2015 kan worden toegeschreven aan het wisselende samenspel tussen de instroom van nieuw trammateriaal met grotere capaciteit en tramlijnverlengingsprojecten.

In Antwerpen werden zo in 2013 de bijkomende Hermelijnen in de dienstregeling ingepast. Vanaf 2016 worden de Albatrostrams in de reguliere dienstverlening opgenomen, waardoor de aangeboden capaciteit kan toenemen met een min of meer gelijk blijvend aantal afgelegde kilometer. In Gent zijn de Albatrostrams in gebruik sinds midden 2015 en werd geleidelijk aan het aanbod hieraan aangepast (verschuiving van inzet van trams). In West-Vlaanderen is het aantal trams constant gebleven, inclusief de inzet van trams uit Antwerpen en Gent tijdens de zomermaanden.

De gereden tramkilometers werden als volgt verdeeld:

Entiteit ANT	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
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
2015	10.821.946	1.964.115.220	119.416	10.941.362
Entiteit OVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
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
2015	3.034.040	685.807.636	14.806	3.048.846

Entiteit WVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
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
2015	2.943.424	806.934.937	107.701	3.051.125

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

In de ganse periode 2011- 2015 werden geen snelbusprojecten in kader van netmanagement ingevoerd.

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) Trams: Geplande km/ t.o.v. reële rijtijd/rit

Entiteit	Geplande km/Reële rijtijd					Wenssnelheid km/u	% afwijking wenssnelheid				
	2011	2012	2013	2014	2015		2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	16,13	16,39	20,02	21,31	21,56	25	155,00%	153,63%	136,13%	117,31%	115,949%
Oost-Vlaanderen	14,71	15,15	16,38	17,5	15,66	25	170,00%	164,00%	161,45%	142,89%	159,617%
West-Vlaanderen	28,57	28,57	26,68	27,07	27,1	25	87,50%	87,37%	93,70%	92,35%	92,26%
Vlaanderen	18,18	18,52	21,03	21,96	21,44	25	137,50%	135,00%	130,43%	117,52%	122,60%

Gegevens 2015 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 enkel behaald werd in West-Vlaanderen. Kenmerkend voor het traject van de kusttram: de verbindende functie tussen de aan de kust gelegen kernen en het grote aantal kilometers vrije trambaan.

Op geen van beide stedelijke tramnetten in Antwerpen en Gent wordt de norm gehaald.
 Kenmerkend voor stedelijke tramnetten: de ontsluitende functie in een dichtbevolkt gebied.
 De ruimtelijke context waarin de tram zich moet bewegen en de hoeveelheid interactie tussen de tram en de andere mobiliteitsdeelnemers zijn sterk bepalend voor het behalen van de norm.

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

Entiteit	Reële rijtijd/reële km					Wensssnelheid u/km	% afwijking wensssnelheid				
	2011	2012	2013	2014	2015		2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	0,054	0,056	0,056	0,048	0,050	0,04	135,00%	139,96%	140,97%	121,02%	125,69%
Oost-Vlaanderen	0,071	0,076	0,077	0,067	0,073	0,04	177,50%	186,71%	188,82%	168,11%	181,77%
West-Vlaanderen	0,034	0,040	0,040	0,035	0,035	0,04	85,00%	87,96%	88,27%	87,00%	86,93%
Vlaanderen	0,053	0,057	0,058	0,050	0,053	0,04	132,50%	138,21%	139,35%	125,38%	131,46%

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

De afwijkingen worden hier nog iets scherper gesteld dan bij vorige indicator. De impact van het verkeer in de 2 stedelijke tramnetten (Antwerpen/Gent) wordt hier zeer duidelijk.

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

De ganse duurtijd van de beheersovereenkomst kon in verband met deze indicator alleen maar gerapporteerd worden over tramverbindingen (zie: geen snelbussen geïmplementeerd).
 Ook de punctuele, vergelijkende metingen op geselecteerde relaties tonen, zoals hierboven reeds omschreven, het belang van vrijliggende beddingen en absolute voorrang bij de uitbouw van de tramverbindingen.

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.

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

De minimumscore van 80% (efficiëntie van bereik op de doelgroep 18+) werd steeds ruimschoots behaald.

2011:

Bereik 3+ = 94,9 % (percentage doelgroep dat minstens 3x met een campagne werd bereikt (CIM)).
GRP's = 18.087¹ (gemiddeld met 100% bereik 181 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep

2012:

Bereik 1+ = 94,1 % (percentage doelgroep dat minstens 1x met een campagne werd bereikt (CIM))
Bereik 3+ = 70,9 % (percentage doelgroep dat minstens 3x met een campagne werd bereikt (CIM)).
GRP's = 5.021 (gemiddeld met 100% bereik 50 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep

2013:

Bereik 1+ = 99,9 % (percentage doelgroep dat minstens 1x met een campagne werd bereikt (CIM))
Bereik 3+ = 99,4 % (percentage doelgroep dat minstens 3x met een campagne werd bereikt (CIM)).
GRP's = 8.417,4 (gemiddeld met 100% bereik 84 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep

2014:

Bereik 1+ = 100 % (percentage doelgroep dat minstens 1x met een campagne werd bereikt (CIM))
Bereik 3+ = 99,6 % (percentage doelgroep dat minstens 3x met een campagne werd bereikt (CIM)).
GRP's = 16.259 (gemiddeld met 100% bereik 163 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep

2015:

Bereik 1+ = 100 % (percentage doelgroep dat minstens 1x met een campagne werd bereikt (CIM))
Bereik 3+ = 99 % (percentage doelgroep dat minstens 3x met een campagne werd bereikt (CIM)).
GRP's = 14.702 (gemiddeld met 100% bereik 147 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep)

Indicator	Streefwaarde
2. KPI-score imago De Lijn	75%

	2013	2014	2015
KPI-score imago De Lijn	70%	77%	76%

De nieuwe merkpositionering van De Lijn maakt een vergelijking met de index van 2011 niet mogelijk. De resultaten van de nieuwe imago-meting kunnen wel gerapporteerd worden aan de hand van de score op het algemeen beeld van De Lijn. Dit is de proportie van iedereen met een positief beeld van De Lijn (top 3 score). De streefwaarde wordt sinds 2014 gehaald.

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.

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 +

- In 2011 waren er 4.893 autoparkeerplaatsen..
- In 2015 waren er op 31 P+R's 5.563 parkeerplaatsen

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald.

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 %

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

De bezetting werd in 2015 bepaald op basis van een telling van de bezette autoplaatsen om 10u00 op een gemiddelde werkdag. Deze methodiek (vanaf 2012) is enigszins anders dan die van 2011.*

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%
2015	3.159	5.563	56,8%

* In 2011 werd een ochtendspitstelling uitgevoerd van 7h00 tot 10h00 's morgens op een gemiddelde werkdag. Hierbij werden de "inkomende" auto's opgeteld bij de bezette autoplaatsen.

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde (85%) werd op schaal van gans Vlaanderen niet gehaald.

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

De bezetting wordt bepaald op basis van een telling van de bezette fietsplaatsen om 10u00. op een gemiddelde weekdag.

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%
2015	568	1.338	42,5%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde (85%) werd op schaal van gans Vlaanderen niet gehaald.

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

Spitsaanbod OV aan P+R's	2011	2012	2013	2014	2015
Voldoen (1 voertuig/12 min.)	24	21	24	27	28
Totaal P+R locaties	27	27	30	30	31
%	88,89%	77,80%	80,00%	90,00%	90,32%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd aan 28 van de 31 P+R-locaties gehaald.

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	2015
Antwerpen	74,23%	78,45%	79,65%	87,39%	91,66%
Oost Vlaanderen	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%
Vlaams Brabant	41,00%	55,50%	57,24%	69,61%	69,00%
Limburg	62,00%	65,00%	84,00%	88,33%	88,00%
West Vlaanderen	67,41%	75,29%	77,64%	81,18%	81,18%
Vlaanderen	63,93%	69,85%	74,71%	79,59%	80,97%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald doch er is zeker sprake van een stijgende tendens. Specifiek wat de comoditeit fiets/openbaar vervoer betreft, zal De Lijn actief de installatie van fietsvoorzieningen belangrijke haltes blijven 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.

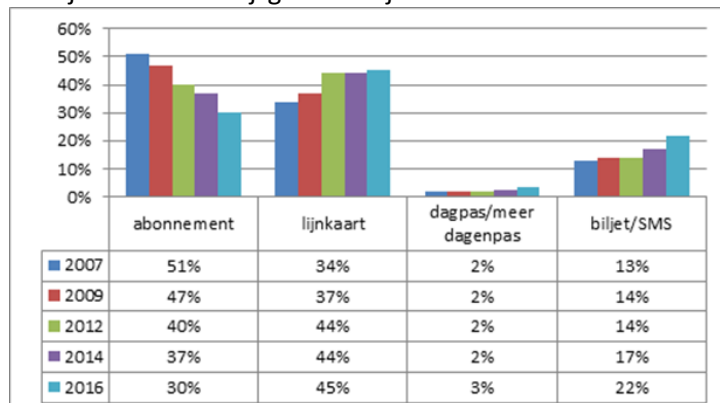
Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal klanten Cambio	Groeitrend: + 20%/jaar

Per 1 januari	2011	2012	2013	2014	2015	2016
# gebruikers	3.404	4.263	5.342	6901	8491	10.350
toename (%)	+31%	+26%	+25%	+29%	+23%	+24%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd elk jaar gehaald.

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

De Lijn-vervoerbewijsgebruik bij Cambio-klanten:



De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarden werden niet gehaald.

Uit de laatste klantenbevraging van januari 2016 blijkt dat 30% van de cambio-klanten tevens een abonnement van De Lijn bezit, een achteruitgang met 7% t.o.v. de klantenbevraging in 2014. Gezien het aantal cambio-klanten dat géén klant is bij De Lijn stagneert, wordt de daling van combi-abonnees volledig gecompenseerd door een toenemend gebruik van cambio-abonnees van occasionele vervoerbewijzen van De Lijn. De voorbije 2 jaren meer specifiek door een toename van het gebruik van biljetten en SMS-tickets.

Uit macro-economische trends en internationale onderzoeken blijkt dat zo'n afnemende evolutie van (gecombineerde) abonnees geen uitzondering is. Hoe langer hoe minder zijn gebruikers immers geneigd om zich voor een lange periode te binden aan een bedrijf, product of dienst.

Gebruikers (en bij uitstek jongeren en stedelingen – de doelgroep van cambio) verkiezen keuzevrijheid en flexibiliteit boven een jaarlang engagement. Als het op stedelijke mobiliteit aankomt willen inwoners de mogelijkheid hebben om zelf te beslissen welke vervoersoplossing ze voor welke verplaatsing kiezen, afhankelijk van hun preferenties op dat moment.

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 wordt sinds augustus 2008 integraal gebruikt voor het behoud van gratis lidmaatschap voor bedrijven (cfr. afspraak met Taxistop in 2008).

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).

	2012		2014	
Prioritaire factor	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%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarden werden op geen enkele prioritaire tevredenheidsfactor gehaald, noch in 2012, noch in 2014.

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).

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

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarden werden noch in 2012, noch in 2014 gehaald.

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

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
9.276.942	10.335.142	14.697.956	16.767.494	18.472.632	18.537.396	18.092.064	23.097.872
	+11,41 %	+42,21 %	+14,08 %	+10,17 %	+0,35 %	-2,40%	+ 27,70%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald.

- Aantal routeberekeningen

2014	2015
45.484.567	51.349.324
	+ 12,89%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald. Door een wijziging in de achterliggende backoffice-infrastructuur is de methodologie voor het meten van het aantal routeberekeningen in 2013 gewijzigd. Een vergelijking met 2013 of vroeger is niet meer mogelijk..

- Omleidingen via e-mail voor alle entiteiten

Deze dienst werd gerealiseerd in 2011.

Van 2011 tot 2014 abonneerden 39.430 klanten zich op de omleidingsnieuwsbrief via mail. Sinds februari 2015 zit de elektronische nieuwsbrief geïncorporeerd in de personalisatiemogelijkheden van de nieuwe website. Alle bestaande abonnees werden gemigreerd naar het nieuwe systeem. Dankzij het nieuwe systeem kan nauwkeuriger worden gerapporteerd. Zo worden personen die zich uitschreven onmiddellijk uit de rapportering gehaald, wat voor het jaar 2015 een vergelijking met de voorgaande jaren niet meer mogelijk maakt..

2011	2012	2013	2014	2015
26.285	34.587	37.434	39.430	32.273
	+ 31,58%	+8,23%	+5,33%	

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

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

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald.

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

Hoofdhalttes met realtime informatie	2011	2012	2013	2014	2015
Aantal palen in systeem	264	330	391	401	398
Aantal fysieke palen in het systeem	261	322	384	393	389
Aantal operationele fysieke palen in het systeem	164	241	257	273	292
	21,87%	32,13%	34,37%	36,40%	38,93%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

Eind 2015 bedroeg het aantal operationele realtime-halttes 38,93% van de streefwaarde en 75,06% van de effectief geplaatste palen (met een stijgende trend).

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
1. Ongevallen / 100.000 km exploitatie	vanaf 2011: jaarlijkse daling met 2,5%
2. Ongevallen eigen verantwoordelijkheid /100.000 km exploitatie De Lijn	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 eigen exploitatie De Lijn² (cijfers op basis van de geregistreerde dossiers en inherente data op 18/02/2016)

2011-2013 / 2014-2015	2011	2012	2013		2014	2015
	BUS				BUS	
Aantal ongevallen	6860	6.222	5801		4831	5128
Aantal kilometer	118.712.564	115.248.625	111.248.872		110.478.963	109.581.849
n Ongevallen / 100.000 km	5,78	5,4	5,21		4,37	4,68

² 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.

	TRAM				TRAM	
Aantal ongevallen	1515	1430	1492		937	937
Aantal kilometer	15.964.580	15.787.145	16.938.635		16.682.338	17.069.324
n Ongevallen / 100.000 km	9,65	9,06	8,81		5,62	5,49

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).

De repercussies hiervan worden beschreven in het bijgevoegde document:



Verklaring
veranderde registrati

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

2. Ongevallen eigen verantwoordelijkheid De Lijn /100.000 km (cijfers op basis van de geregistreerde dossiers en inherente data op 18/02/2016)

2011-2013 / 2014-2015	2011	2012	2013		2014	2015
	BUS				BUS	
Aantal ongevallen	3221	2983	2654		2345	2565
Aantal kilometer	118.712.564	115.248.625	111.248.872		110.478.963	109.581.849
n Ongevallen / 100.000 km	2,71	2,59	2,39		2,12	2,34
	TRAM				TRAM	
Aantal ongevallen	309	279	255		59	51
Aantal kilometer	15.964.580	15.787.145	16.938.635		16.682.338	17.069.324
n Ongevallen / 100.000 km	1,97	1,77	1,51		0,35	0,3

Ook 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). Zie document hierboven.

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

3. Verkeersboetes / km exploitatie De Lijn³

	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
2015	262	468	184	183	235	1.332	126.651.173	1,05	95.083

³ 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 (De Lijn).

Over het waarom van het niet behalen van de streefwaarde, opgenomen in de beheersovereenkomst, kan geen eenduidige uitspraak worden gedaan.

Om enige verklaring rond de variaties in het aantal opgelopen boetes te kunnen geven, ontbreken immers fundamentele datasets, nl. aangaande de planning, frequentie en uitvoering van verkeerscontroles door de onderscheiden lokale politiezones in Vlaanderen.

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: % op tijd bij het aankomen van een rit / Regelmaat: afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points

cijfers 2015 – op tijd aan eindhalte			historiek				
Steekproef ritten:	gepland	% gemeten	% op tijd				
			2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	16500	77,32%	54,61%	50,57%	54,34%	41,91%	47,70%
Oost-Vlaanderen	4269	81,58%	54,80%	53,36%	36,29%	76,55%	67,42%
Vlaams-Brabant	1264	85,52%	44,30%	52,38%	60,89%	52,29%	52,08%
Limburg	392	91,07%	34,95%	31,62%	32,99%	58,17%	54,34%
West-Vlaanderen	2214	68,83%	68,36%	67,45%	58,87%	69,40%	67,06%
Vlaanderen	24539	77,92%	51,40%	51,08%	51,94%	49,63%	53,12%

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

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

De congestie blijft een negatieve impact op de stiptheid hebben. Deze laat zich sterk voelen aan de eindhalte. Het hanteren van variabele rittijden zorgt slechts voor een lichte vooruitgang.

2. Gehaalde commerciële snelheid per lijn

Streefwaarde werd niet gehaald. Het aantal openbaarvervoerlijnen dat de wenssnelheid haalt:

Percentages	2011	2012	2013	2014	2015
≤100%	32,47%	32,32%	34,34%	35,35%	34,08%
>100% -≤125%	39,64%	39,39%	38,99%	40,61%	42,32%
>125%	27,89%	28,28%	26,67%	24,04%	23,61%

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

Streefwaarde werd niet gehaald. Het aantal verbindingen dat de wenssnelheid haalt:

Percentages	2011	2012	2013	2014	2015
≤100%	31,61%	33,53%	36,94%	36,36%	36,86%
>100% -≤125%	35,10%	40,39%	37,22%	36,97%	36,75%
>125%	33,29%	26,09%	25,84%	26,67%	27,39%

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

Streefwaarde werd niet gehaald. Het aantal verbindingen dat de wenssnelheid haalt:

Percentages	2011	2012	2013	2014	2015
≤100%	32,47%	32,32%	34,34%	35,35%	34,08%
>100% -≤125%	39,64%	39,39%	38,99%	40,61%	42,32%
>125%	27,89%	28,28%	26,67%	24,04%	23,61%

5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties

Streefwaarde werd niet gehaald. Wanneer de jaarlijkse Vf-data van de gemonitorde relaties tegenover de drempelwaarden gesteld worden valt volgende evolutieve duiding te geven.

Drempelwaarden:

≤VF
> dan VF en ≤dan VF +20%
≥Vf +20%

	2011		2012		2013		2014		2015	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
	16	33,33	19	39,58	23	47,92	22	45,83	25	52,08
	5	10,42	5	10,42	9	18,75	6	12,50	6	12,50
	27	56,25	24	50,00	16	33,33	20	41,67	17	35,42
Totaal	48	100	48	100	48	100,00	48	100,00	48	100,00

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

	Aantal lijnen met capaciteitsproblemen					Aantal ritten (per dag) met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal Vlaanderen	171	158	156	114	129	543	615	325	196	266

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.

Problemen met overbezetting zijn niet alleen tijdsgebonden (spitsuren weekdays, 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.

Voor 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.

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).

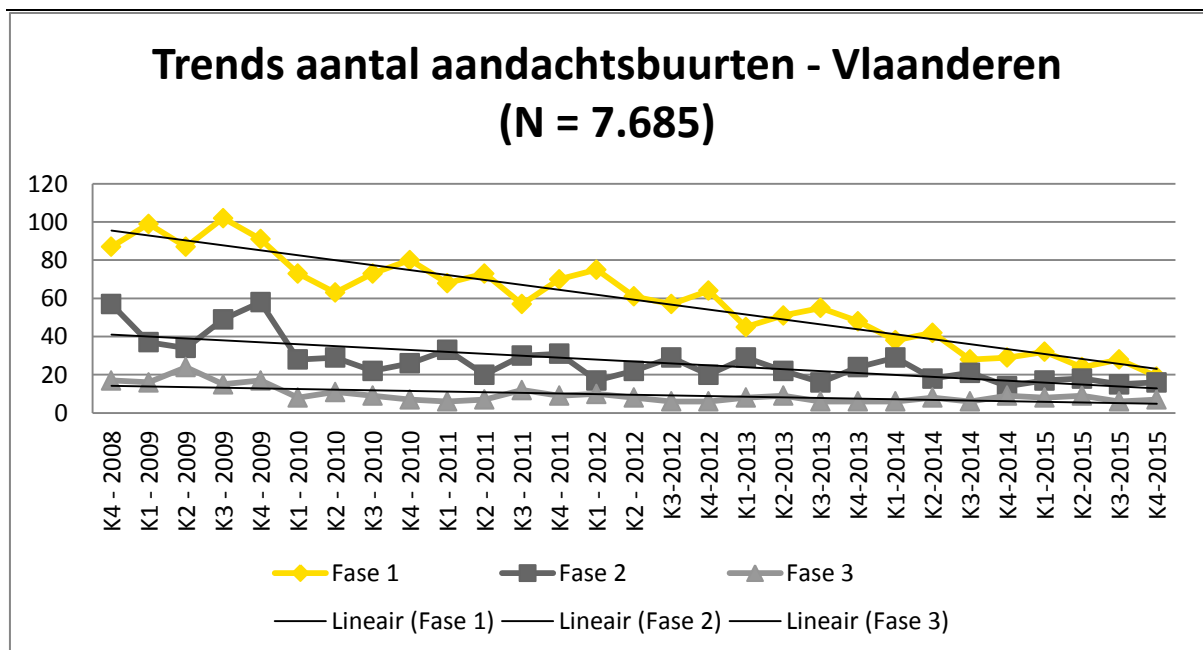
Met de invoering van Retibo zullen de gemonitorde data, ook inzake capaciteitsproblemen, verder verfijnd worden. Daardoor wordt het voor De Lijn mogelijk de capaciteitsproblemen nog meer punctueel op te volgen.

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.

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



Er kan, zoals uit bovenstaande grafiek blijkt, op Vlaams niveau sinds de start van de Veiligheidsmonitor een licht dalende trend worden vastgesteld in het aantal aandachtsbuurten (alle drie onderscheiden fases). Dit geldt ook voor de laatste vijf jaar, zodat kan gesteld worden dat de in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd behaald.

Indicator	Streefwaarde
2. Aantal gecontroleerde reizigers/jaar	groeipad met 5% per jaar

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Vlaanderen	1.435.456	1.494.475	1.730.863	1.860.563	2.068.009	2.130.418
% stijging t.o.v. jaar -1		4,11%	15,82%	7,49%	11,15%	2,92%
Te behalen norm		1.507.229	1.582.590	1.661.720	1.744.806	1.832.046

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd in 2012, 2013 en 2014 ruim gehaald. Dit geldt ook voor het totale groeipad in de vergelijking 2015 met 2010.

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

De op 1 februari van de jaren 2011 t/m 2015 door de Vlaamse Regering besliste tariefaanpassingen waren steeds gebaseerd op onderstaande uitgangspunten:

- De intentie om openbaar vervoer als een volwaardige mobiliteitspartner in de markt te positioneren.
- De wil om inspanningen te leveren om de kostendekkingscoëfficiënt te verhogen en iedereen een correcte prijs te laten betalen voor het openbaar vervoer
- Een rechtvaardig systeem uitbouwen met sociale- en leeftijdscorrecties
- Een coherente en correcte samenhang en verhouding tussen de verschillende formules onderling
- Een eenvoudige en transparante tariefstructuur voor huidige en potentiële klanten

Toekomstgericht zal elke vereenvoudiging van het huidig systeem enerzijds een belangrijke efficiëntiewinst moeten genereren. Anderzijds zal ook een vereenvoudiging van de tarievenstructuur nieuwe opportuniteiten creëren voor nieuwe aantrekkelijke formules, bijvoorbeeld te hanteren voor hoogwaardige openbaar-vervoervormen.

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:	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
DINA Netabonnementen	28.982	27.575	20.963	13.776	10.487	8.007	3.675
VDAB-Jobpas	24.488	27.115	4.128	3.531	3.002	3.204	2.859
Kind < 12j Gezinsbond, journalisten	4.476	4.416	4.609	4.330	4.191	4.071	74
VG-netabonnementen	28.925	30.831	32.152	30.155	25.731	22.239	30.123
VT-netabonnementen	73.976	86.425	103.644	113.614	123.589	133.954	133.274
65+Abo					9.239	12.028	341.725
Kinderen jonger dan 12 jaar							24.893
Totaal	160.847	176.362	165.496	165.406	176.239	183.503	536.623

Volgende wijzigingen werden aangebracht in de periode 2011-2015:

- Wegens verminderd succes en een in verhouding te hoge administratieve last werd beslist de DINA-abonnementen af te bouwen en te vervangen door andere incentives om het openbaar vervoer te gebruiken. In een eerste fase werd in 2015 het gratis abonnement vervangen door een abonnement aan 50% korting. In een tweede fase werd in 2016 het systeem DINA stopgezet en werden er geen nieuwe aanvragen meer aanvaard.
- De diversiteit in de abonnementsformules, waarbij sommige kinderen een gratis abonnement konden krijgen en anderen de volle prijs dienden te betalen, werd geüniformiseerd. Alle -12 jarigen kunnen nu gebruik maken van een aantrekkelijk geprijsd jaarabonnement.
- Het gratis vervoer voor 65+ bleek niet langer houdbaar. Sinds september 2015 kunnen zij een betalend jaarabonnement aanschaffen aan een nog steeds erg voordelig tarief de Tarieven voor VG- en VT-abonnementen bleven over de periode van de beheersovereenkomst zeer laag.

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

Ten aanzien van de in juli 2013 beschikte timing in de overeenkomst met de ReTiBo hoofdleverancier (THV Profa) werden volgende doelstellingen in de uitrol van ReTiBo behaald volgens het overeengekomen schema:

- 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 (initieel met gratis vervoerbewijzen, die geldig bleven tot 31 augustus 2015) naar het 65+ doelpubliek werd conform de nieuwe planning afgerond in september 2014.
- Sinds eind 2014 kunnen Vlaamse 65-plussers met een Mobib kaart producten van MIVB (bvb Brusselse 10-rittenkaart, MIVB 65+ abonnement) aankopen en gebruiken. In het voorjaar 2015 werd dit uitgebreid voor MoBIB producten van TEC en NMBS. Sinds april 2015 zijn ook de interoperabele JUMP- en MTB-vervoerbewijzen in Brussel beschikbaar op de Mobib kaart.
- Ook de invoering van het betalend 65+abonnement (1 september 2015) werd tijdig gerealiseerd. In september 2015 hadden reeds meer dan 320 000 65-plussers een betalend jaarabonnement aangevraagd en ontvangen; dit vertegenwoordigt ruim 35% van de ca. 902 000 aangeschreven Vlaamse senioren.
Bij gebruik van dit abonnement moet de reiziger bij elke op- en overstap registreren met de Mobib-kaart. Omdat de senioren een grote groep vormen, kan De Lijn aan de slag met heel wat gegevens over verplaatsingen. Zo kunnen we op termijn de capaciteit aanpassen aan de vraag.

De finalisatie van het RETIBO-project vergt nog volgende resterende acties:

- In 2016 start De Lijn met de brede uitrol van de overige betalende Mobib- abonnementen (bv. Buzzy Pas en Omnipas). Voor bestaande abonnees wordt daarbij het tijdstip van omschakeling naar elektronische vervoerbewijzen op de Mobib-kaart gekoppeld aan de vervaldag van het reeds lopende abonnement.
- De software voor de invoering van de overige vervoerbewijzen (biljetten, dagpassen, rittenkaarten) wordt als laatste fase in het ReTiBo project opgeleverd na de abonnementen software, en is gepland voor eind 2016. De volledige uitrol op het terrein voor deze doelgroep van meer occasionele reizigers – waarvan elke rit trouwens nu reeds via magneetkaart of sms geregistreerd wordt – gebeurt vanaf 2017.
- In 2016 worden tevens bijkomende operationele toepassingen op de boordcomputer in gebruik genomen om reizigers en chauffeurs dynamisch op de hoogte te houden over actuele tijdsinformatie en mogelijke wijzigingen in het rittenschema.

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	Groei 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 afschermingsysteem.

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%	
31-12-2015	40,4%	+5,6%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd alleen in 2015 gehaald. Gezien de lang doorlooptijd van een aankooptraject voor trams is een groei pas met de instroom van de nieuwe trams merkbaar (sinds 2015). Deze groei wordt samen met de gedeeltelijke vervanging van de oude PCC-trams in 2016 verdergezet en zal het aantal toegankelijke trams ca.

50% bedragen van de vloot bedragen (of een toename met 18% - gemiddeld 3,6% / jaar). Het aantal trams met lage vloer bedraagt in 2015 52% en zal in 2016 ca. 62% bedragen. Het aandeel in het tramaanbod van de PCC-trams zal tevens verminderen door de instroom van de nieuwe trams.

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%
31-12-2015	83%	+6%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd met wisselend succes gehaald, rekening houdend met de instroom van nieuwe bussen en de vervanging van oudere exemplaren. Voor de globale periode geldt een vooruitgang van 22% , zodat kan gesteld worden dat de doelstelling werd gehaald.

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

Omdat het niet mogelijk bleek om met de wegbeheerders een groeipad af te spreken, bleef de streefwaarde de ganse looptijd van de beheersovereenkomst ontbreken.

Deskundigen Doorstroming van De Lijn bieden ondersteuning en advies aan de wegbeheerders. De 'Bushaltegids' en Tramhaltegids', terug te vinden op de website van De Lijn, geven meer gedetailleerde informatie over de aanleg van een toegankelijke halte en bevatten ook principeontwerpen. In 2015 werd bijkomend een sensibiliserende brochure 'Toegankelijke haltes' ter beschikking gesteld aan de wegbeheerders. Met de brochure werd hun aandacht en engagement gevraagd voor de (her)aanleg van toegankelijke haltes.

De Lijn startte met het project halte-inventaris. Met behulp van een mobiele applicatie wordt de toegankelijkheidsstatus van haltes opgenomen. In een vervolgtraject zullen de verzamelde data op een eenvoudige wijze, door middel van iconen, worden gekoppeld aan de routeplanner en de andere reisinformatie zoals bijvoorbeeld de doortochttabellen en de info op de halteborden. Op die wijze wordt de toegankelijkheidsinformatie maximaal ter beschikking gesteld van de gebruikers. Met de informatie uit de inventarisatie en de planmatige aanpak van het project 'meer mobiele lijnen' zal het mogelijk worden om meer gerichte vragen aan de wegbeheerders te stellen.

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%	
31-12-2015	51,9%	+4,9%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd alleen in 2015 gehaald. Gezien op alle nieuwe voertuigen een auditieve en visuele halte-aankondiging wordt geïnstalleerd hangt de toename samen met de instroom van de nieuwe trams (zie ook 7.17.1).

Het aantal trams met auditieve en visuele halte-aankondiging zal in 2016 ca. 62% bedragen.

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
31-12-2015	38 % uitgerust - 0% in dienst

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet volledig gehaald. Er werden tijdens de periode enkel bussen met auditieve en visuele halte-aankondiging aangekocht. De in dienst name ervan is gekoppeld met het ReTiBo-systeem wegens de grote hoeveelheid data (aantal lijnen en haltes in Vlaanderen) die dient opgeslagen worden op de voertuigen, ten einde de auditieve en visuele halte-aankondiging van de correcte informatie te voorzien.

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 -

% dienstact. op het voertuig	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Vlaanderen	82,91%	82,89%	81,07%	82,30%	84,81%	86,10%
Groeipad		-0,02%	-1,82%	1,23%	2,51%	1,29%

% dienstact. buiten het voertuig	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Vlaanderen	17,09%	18,07%	18,93%	17,70%	15,19%	13,90%
Groeipad		+0,98%	+0,86%	-1,23%	-2,51%	-1,29%

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

De eerste jaren (2011-2012) kende De Lijn nog een toename van de 'niet-productieve uren' (buiten het voertuig) door het schrappen van vroege, late en daluurritten n.a.v. de ingrijpende besparingsronde in 2012. In de daaropvolgende jaren werd er door De Lijn ingezet op de efficiëntie van de planning, met de verdere optimalisatie van de diensten als resultaat.

Gevolg was de positieve evolutie in het % dienstactiviteiten op het voertuig vanaf 2013.

Desalniettemin werd de vooropgestelde streefwaarde niet gehaald.

Indicator	Streefwaarde
2. Kostendeckingsgraad	Trend in +

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Opbrengsten	149.625	154.811	157.712	166.173	170.789	180.204	209.215
Kosten excl. afschrijvingen kapitaalsubsidie	995.684	980.526	1.000.870	1.024.957	1.040.189	1.061.550	1.028.289
Kosten incl. afschrijvingen kapitaalsubsidie	1.047.446	1.030.008	1.058.145	1.087.539	1.119.291	1.143.841	1.117.818
Kostendeckking excl. KS in %	15,03	15,79	15,76	16,21	16,42	16,98	20,35
Kostendeckking incl. KS in %	14,28	15,03	14,90	15,28	15,26	15,75	18,72
Budget leerlingenvervoer	58.885	60.080	61.885	64.657	68.319	66.986	66.916
KD incl. KS met neutralisatie leerlingenvervoer in %	19,91	20,86	20,75	21,22	21,36	21,61	24,70

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald. Er dient opgemerkt te worden 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	2015
VVM	173,09%	173,96%	171,08%	172,09%	174,63%	171,05%	165,56%	164,68%
Groeipad		+0,87%	-2,88%	+1,01%	+2,54%	-3,58%	-5,49%	-0,88%

Dezelfde trend voor de indicator ‘% dienstactiviteiten buiten / op het voertuig’ zien we ook terug in de indicator ‘verhouding betaalde uren vs. gepresteerde uren’. Naast de efficiëntie van de planning speelt in deze ook de kostenefficiëntie mee, waardoor de betaalde uren nauwer aansluiten bij de effectief gepresteerde uren (minder overuren, lager saldo lopende rekening) De afgelopen 2 jaar werd de vooropgestelde drempel van 168% gehaald. De Lijn streeft ernaar deze trend in – aan te houden, en waar mogelijk verder in te zetten op efficiëntie.

Indicator	Streefwaarde
4. Dienstverleningskilometers	Trend in +

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
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	21.350.419.094
Groeipad		4,42%	-0,36%	-0,90%	-3,30%	1,83%	-3,91%	0,02%
plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
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	6.719.108.276
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	4.084.443.411
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	4.810.420.998
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	2.781.132.477
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	2.955.313.932
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	21.350.419.094

De vooropgestelde positieve trend werd niet gerealiseerd. De besparingen De Lijn diende door te voeren tijdens de duur van deze beheersovereenkomst hebben zeker een belangrijke impact gehad op het niet realiseren van de verwachte trend.

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

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
Op 31-12-2015	BUS: 9 jaar – 7 maand
	TRAM: 30 jaar – 3 maand

Over het behalen van de in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde kan geen uitspraak worden gemaakt. Wel valt vast te stellen dat de trend voord gemiddelde leeftijd van de busvloot sinds 2014 is gekeerd. Voor de trams is 2015 een keerpunt. De continue instroom van nieuwe voertuigen is een aandachtspunt om de gemiddelde leeftijd onder controle te houden.

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	Trend in + vanaf situatie Benchmark

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.

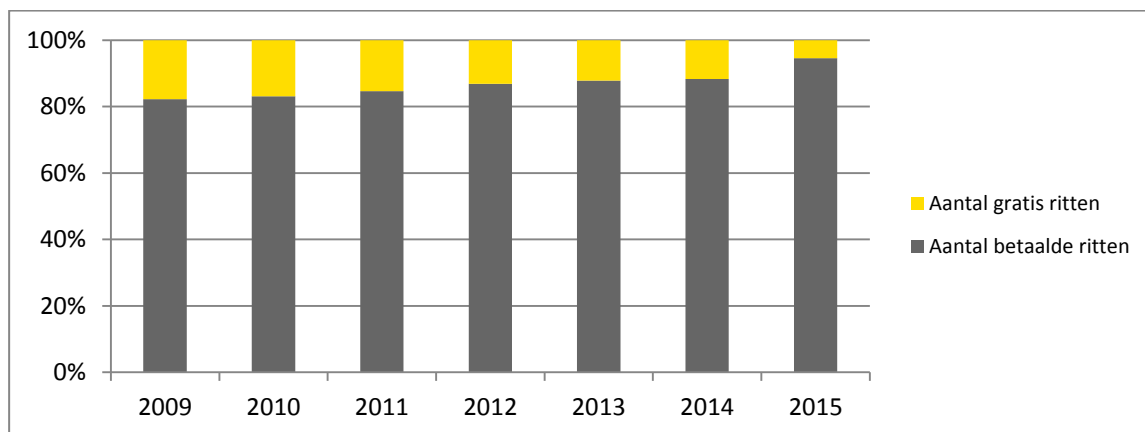
Hierbij wordt plaatskilometer berekend – voor een bepaalde tijdsperiode – door voor elk van alle ingezette voertuigen het aantal plaatsen te vermenigvuldigen met het aantal kilometers dat het voertuig in de dienstregeling aflegt.

Plaatskm/inwoner	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	3.944	4.031	3.975	3.881	3.823	3.867	3.734	3.711
Oost-Vlaanderen	3.108	3.231	3.184	3.095	2.893	2.997	2.771	2.768
Vlaams-Brabant	4.397	4.702	4.717	4.826	4.538	4.371	4.345	4.320
Limburg	3.648	3.740	3.651	3.550	3.424	3.488	3.301	3.235
West-Vlaanderen	2.801	3.117	2.837	2.745	2.632	2.748	2.490	2.508
Vlaanderen	3.577	3.763	3.667	3.609	3.459	3.498	3.333	3.316

De vooropgestelde positieve trend werd niet gerealiseerd. De besparingen De Lijn diende door te voeren tijdens de duur van deze beheersovereenkomst hebben zeker een belangrijke impact gehad op het niet realiseren van de verwachte trend.

b. *Aantal betaalde ritten*

Het aandeel van het aantal betaalde ritten ten opzichte van het totaal aantal ritten steeg sterk in 2015.



De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald.

Het aandeel gratis ritten daalde sterk door gewijzigde tariefpolitiek. Er werden onder andere grondige wijzigingen aangebracht aan het toekennen van gratis abonnementen:

- Wijziging reglementering Dina-abonnementen: oorspronkelijk had men recht op 3 jaar gratis netabonnement bij het inleveren van een nummerplaat. Deze reglementering werd gaandeweg aangepast.
- Verstrenging voorwaarden toekenning VDAB Jobpas voor werkzoekenden hebben ook geleid tot minder gratis abonnementen.
- Afschaffing gratis abonnement voor journalisten en kinderen -12j Gezinsbond vanaf februari 2015.

c. *Opbrengsten/kosten per dienstverleningskilometer*

	X 1000					Per kilometer				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Opbrengsten	157.712	166.173	170.789	180.205	209.215	0,70	0,77	0,81	0,87	1,01
Kosten	1.058.145	1.087.539	1.119.288	1.143.841	1.117.818	4,73	5,04	5,34	5,50	5,38
Dienstverl.km	223.909	215.950	209.783	207.920	207.633					

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde op het vlak van de ontvangsten werd gehaald.

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 toenemen van het aantal betaalde ritten.

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

	2011	2012	2013	2014	2015
Opbrengst per reizigersrit	0,25	0,26	0,28	0,28	0,32
Globale gemiddelde kost per rit	1,81	1,88	1,95	2,02	1,98

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald.

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

Over het ganse aanbod beschouwd worden volgende waarden bereikt voor stiptheid (% op tijd bij aankomst rit):

cijfers 2015			Historiek				
op tijd aan de eindhalte	gepland	% gemeten	% op tijd				
			2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	29941	77,28%	50,01%	53,56%	47,55%	44,29%	47,05%
Oost-Vlaanderen	21249	81,18%	56,57%	59,05%	43,79%	60,34%	57,93%
Vlaams-Brabant	17610	80,22%	38,74%	40,63%	44,48%	40,26%	42,13%
Limburg	4333	86,43%	50,87%	52,79%	47,04%	64,47%	58,72%
West-Vlaanderen	17104	74,73%	52,69%	56,31%	54,41%	45,78%	54,06%
Vlaanderen	90237	78,73%	49,78%	52,47%	47,46%	49,44%	50,59%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd nooit ergens gehaald.

Alleen het sterk inzetten op variabele rittijden – een zwaktebod in het modal shiftstreven – en het systematisch verwerken van de langdurige omleidingen in de planningssoftware spelen een verzachtende rol in dit verhaal.

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

	2011	2012	2013	2014	2015
% FYSISCH INVEST.BUDGET VASTGELEGD vs GEPROGRAMMEERD	44,24%	57,00%	89,71%	95,00%	99,00%
BESCHIKBAARHEIDSDATUM ONTWERPPROGRAMMA		9/11/2011	5/12/2012	29/11/2013	22/10/2014
BESCHIKBAARHEIDSDATUM GEACTUALISEERDE PROGRAMMA'S		14/12/2011	16/01/2013	28/01/2014	22/12/2014 26/02/2015
% VAN HET EFFECTIEF FYSISCH PROGRAMMA VASTGELEGD	95,44%	95,00%	91,00%	88,00%	95,00%
% VAN HET RESERVEPROGRAMMA VASTGELEGD	1,98%	5,98%	23,34%	5,00%	13,00%

Wat betreft de beschikbaarheidsdata en de percentages vastleggingen werden de streefwaarden, vermeld in de beheersovereenkomst, gehaald. Wat betreft de verhouding tussen vastgelegd en geprogrammeerd op het jaarlijkse fysisch investeringsbudget, werd in stijgende lijn gewerkt.

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 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 steeds een Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA) uit. Ook voor enkele grotere infrastructuurwerken, die nog geen principiële goedkeuring hebben van de Vlaamse Overheid, wordt een MKBA opgemaakt.

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

Omleidingskm's tgv infrastructuurwerken	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	302.034	290.192	506.239	464.657
Oost Vlaanderen	501.333	317.436	427.889	458.182
Vlaams Brabant	500.031	519.809	467.828	724.957
Limburg	346.390	320.232	322.677	340.632
West Vlaanderen	335.823	499.573	357.651	479.553
Vlaanderen	1.985.611	1.947.242	2.082.284	2.467.981

Deze indicator en de bijhorende streefwaarde liggen slechts voor een beperkt deel in handen van De Lijn. De streefwaarde werd alles behalve gehaald.

Op het aspect “tijdige melding van werken” werd de voorbije jaren door De Lijn permanent en proactief gewerkt naar wegbeheerders, lokale besturen en politiediensten toe. Zulks laat immers toe om samen een kwaliteitsvolle oplossing uit te werken.

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

% omleidingskm's	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	0,69	0,58	0,95	0,94
Oost Vlaanderen	1,54	0,96	1,20	1,37
Vlaams Brabant	1,16	1,15	1,04	1,77
Limburg	1,22	1,13	1,18	1,32
West Vlaanderen	3,15	1,74	1,37	1,97
Vlaanderen	1,40	1,04	1,11	1,42

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd geenszins gehaald.

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
31-12-2015	36,92 l/100km	40,19 l/100km	51,12 l/100km

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd alleen voor Citybussen gehaald.

De reden hiervoor moet vermoedelijk gezocht worden in diverse externe factoren:

- Meer drukte op de weg: trager verkeer en veelvuldige start-stops (fileverkeer) veroorzaken een hoger verbruik.
- Door de besparingen werden voornamelijk minder druk bezette ritten geschrapt (vroeg en late uren, ritten op het platteland). Dergelijke ritten worden typisch gekenmerkt door minder druk verkeer en een lagere gewichtsbelasting, en verbruiken dus minder. Door vooral deze ritten te schrappen, stijgt logischerwijze het gemiddelde.
- Uit de gegevenheid dat er gemiddeld meer kilometers werden geschrapt dan reizigers "verloren" valt met zekerheid af te leiden is de bezettingsgraad van de voertuigen gestegen is. Hierdoor stijgt de belasting van de voertuigen (en dus ook het verbruik), en stijgt ook het aantal start-stop-bewegingen (en dus ook weer het verbruik).

Tenslotte: de (min of meer) status-quo in verbruik van de voertuigen in de periode 2011-2015 betekent een trendbreuk in vergelijking met de periode 2002-2010, waarin het verbruik systematisch steeg.

2. Ecologische voetafdruk (EVA)

De aarde heeft een jaarlijkse productie (de zgn. biocapaciteit) en een jaarlijks verbruik van haar producten (de ecologische voetafdruk). 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 wordt de ecologische voetafdruk-berekening gebruikt om de totale milieu-impact van de werking van De Lijn te berekenen. De uiteindelijke doelstelling is niet dat de EVA van De Lijn daalt, wel dat de relatieve EVA (EVA per reiziger) daalt.

	EVA 2009	EVA 2011	EVA 2012	EVA 2013	EVA 2014	EVA 2015	Evolutie 2015 t.o.v. 2009
EVA (in gha – globale hectaren)	115.251	114.666	112.354	110.161	106.525	105.828	-8,58%
EVA per reiziger (in gm ²)	2,170	2,088	2,065	2,042	2,002	1,997	-8,35%

De in de beheersovereenkomst voorgeschreven trend in min werd vijf maal op rij gehaald. De belangrijkste reden voor het behalen van de doelstelling is dat er meer kilometers werden geschraapt (teller van de breuk) dan dat er reizigers verloren werden (noemer van de breuk).

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 CO ₂ / pl.km
Voor 2015	9,982 g CO₂ / pl.km

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd met wisselend succes gehaald. Deze indicator hangt samen met het verbruik van de voertuigen, gecombineerd met de verhouding van de inzet van de types voertuigen. [Gelede bussen hebben een grotere capaciteit voor een in verhouding kleiner verbruik dan een 12m bus.

4. Fijn-stofuitstoot per aangeboden plaatskilometer

- 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
- Periode 01-2015 t.e.m. 12-2015: 0,00276 g fijnstof/pl.km

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
- Periode 01-2015 t.e.m. 12-2015: 0,0083 g fijnstof/pl.km

De plaatsing van de roetfilter heeft een dus substantieel effect op de fijnstofuitstoot. De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald.

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.

Deze doelstelling werd gehaald.

Stakeholdermanagement werd meer en meer een duidelijke kerntaak voor De Lijn, wat zich o.a. weerspiegelde in een gewijzigde organisatiestructuur. De resultaten van de tevredenheidsmeting bij de gemeentes (najaar 2015) toonde een significante vooruitgang in hun tevredenheid met de werking van De Lijn. Ook de inbreng van De Lijn bij het opstellen van gemeentelijke mobiliteitsplannen werd zeer geapprecieerd: de tevredenheid steeg significant..

Operationele doelstelling 7.24: Financieel

Financieel

Wat betreft de financiële situatie bij De Lijn gelden voor 2011-2015 de volgende vaststellingen:

- De Lijn behaalde het ESR-vorderingssaldo van de voorziene en herziene begrotingen.
- Bedrijfseconomisch legde De Lijn, met uitzondering van het jaar 2011, steeds een resultaat in evenwicht voor aan haar Algemene Vergadering.
- De Lijn beheerde haar balans volgens de principes van goed bedrijfsbeheer.
- De Lijn optimaliseerde haar opbrengsten en hield daarbij rekening met de randvoorwaarde over de tariefbepaling zoals opgenomen in het regeerakkoord.
- De Lijn bereikte een steeds hogere kostendekkingsgraad.

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.

Gemiddeld aantal uren voortgezette opleiding chauffeurs/jaar:

2011	2012	2013	2014	2015
5,14	6,5	7,45	5,15	6,5

De Lijn bereikte voor de ganse periode van vijf jaar het vereiste gemiddeld opleidingsritme van 7u opleiding per chauffeur per jaar*. Op uiterlijk 9 september 2015 had elke buschauffeur de nodige eerste 35 kredietpunten behaald en was elke buschauffeur in de mogelijkheid om tijdig zijn/haar attest vakbekwaamheid op het rijbewijs te vernieuwen.

*Door een wijziging in de wetgeving moet elke chauffeur nu minimaal 35 kredietpunten behalen (5 opleidingsdagen van 7uur). Hiervoor moet hij minimaal 1 opleiding volgen uit elk van de 3 vooropgestelde categorieën en mag elke module slechts 1 maal gevolgd worden. Tevens moet er 1 module gevolgd worden met als thema rationeel rijden waarbij minimaal 3 uur zelfstandig gereden wordt. Vermits elke opleiding minimaal 1u30 theorie moet bevatten, is dit een opleiding met een 1 op 1 begeleiding. Jaarlijks moeten we dus minimaal 1100 zulke opleidingen voorzien om aan deze behoefte te voldoen.

Voor het behalen van de 35 kredietpunten per chauffeur tegen 9/09/2015 was er een overgangperiode van 7 jaar voorzien (van 10/09/2008 tot 9/09 2015) vanaf nu is dit slechts 5 jaar waardoor er jaarlijks minimaal 7uur opleiding per chauffeur moet voorzien worden.

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.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Personeelsverloop	2,75%	1,53%	1,92%	2,52%	1,72%	1,89%	1,33%	1,86%

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.

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

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarden op de Rise-Indicatoren werden gehaald.

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*

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%
2014-2015	19,63%

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald.
De trend is op dit ogenblik dalend.

b. *Leeftijd wagenpark*

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
2014-2015	7,58 jaar

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd niet gehaald, doch recent kan een daling van de gemiddelde leeftijd worden vastgesteld. De initiatieven naar duurzaamheid, comfort en veiligheid, waarvoor subsidies kunnen bekomen worden (bij vroegtijdige vervanging van voertuigen), laten zich duidelijk voelen.

2. Aantal ritten / aantal rechthebbenden leerlingenvervoer

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
2014-2015	0,040

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
2014-2015	24,88

Er wordt een daling met gemiddeld 1 leerling per voertuig bereikt, wat betekent dat de in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde niet werd gehaald. Mogelijk zet deze trend zich vanaf volgend schooljaar verder ingevolge de invoering van het M-decreet. De vraag of een permanente trend in + hiervoor wel een correct streefdoel is 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 28/02/2015

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
2014-2015	1.065 leerlingen

De in de beheersovereenkomst gestelde streefwaarde werd gehaald. Het aantal niet-rechthebbende leerlingen blijft gestadig afnemen ingevolge het uitdoofbeleid.

Uitrol van ReTiBo- gebonden indicatoren

Rapportering niet mogelijk over periode beheersovereenkomst 2011-2015.

Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement

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

Indicator	Kengetallen
3. 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)

Indicatoren	Kengetallen
4. 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

Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen

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

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

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

Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie

Indicatoren	Streefwaarde
7. Start realtimecommunicatie met de klant op alle voertuigen.	volledige realisatie in 2015

Operationele Doelstelling 7.18 Efficiëntieverhoging

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