



Cijfers 2017

Evaluatie beheersovereenkomst

Commissie Mobiliteit en Openbare Werken

12 juli 2018

Roger Kesteloot
Directeur-generaal



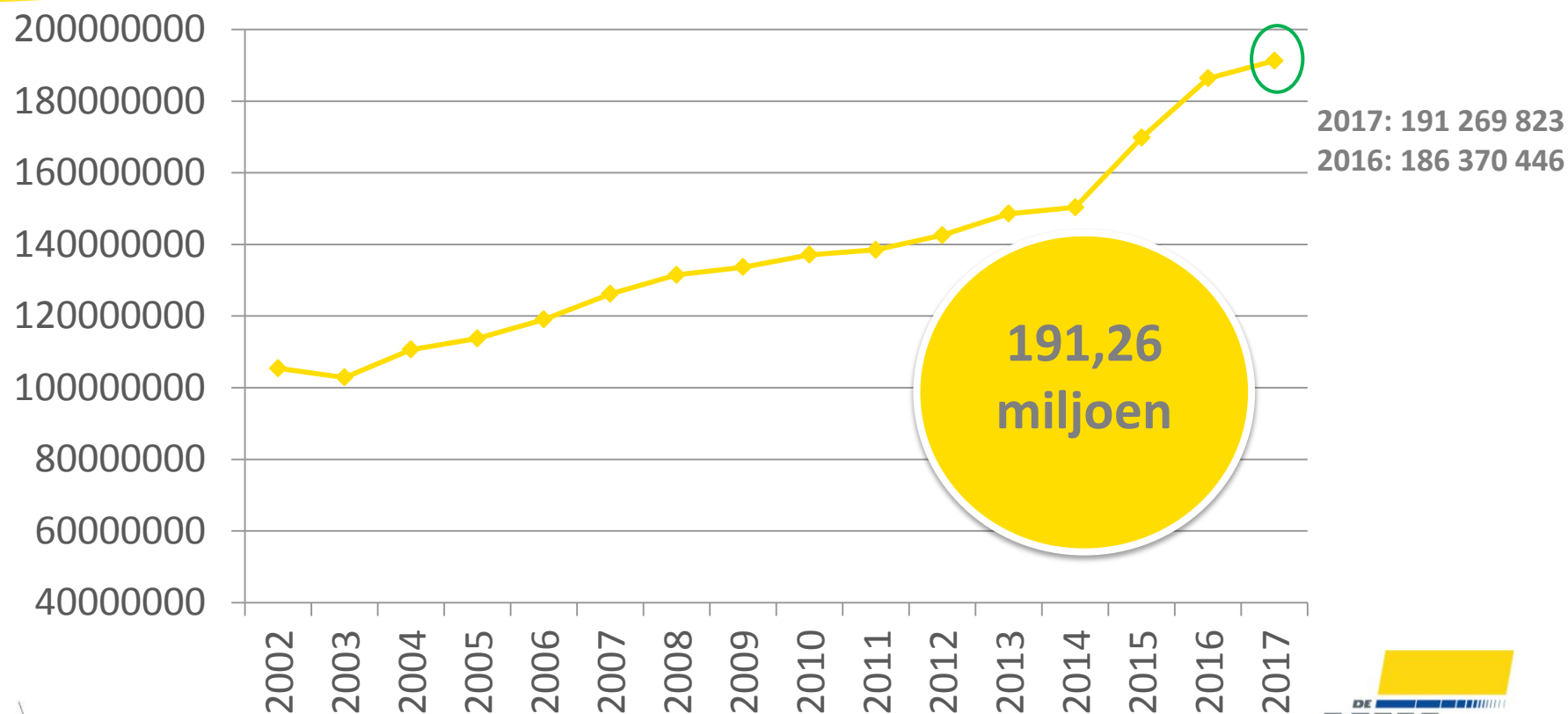
Mijn lijn, altijd in beweging



De cijfers



Evolutie netto-vervoersontvangsten



Verkochte vervoerbewijzen

Abonnementen in omloop	2016	2017
Buzzy Pazz	192.001	186.715
Omnipas 25-64	75.965	75.382
Omnipas 65+	322.919	317.650
VT- netabonnements	133.204	138.371
VG- netabonnements	35.110	35.717
Andere	3.759	2.457
TOTAAL*	762.958	756.292

* Exclusief gecombineerde abonnementen, DBS 4 abonnementen, vrijverkeerkaarten en PMH abonnementen

Verkochte ritten	2016	2017
Biljetten	7.801.578	8.094.777
Mobiele biljetten	12.037.463	12.124.150
Kaarten	25.953.331	26.288.393
Dagpas	1.903.462	1.825.318
TOTAAL	47.695.834	48.332.638

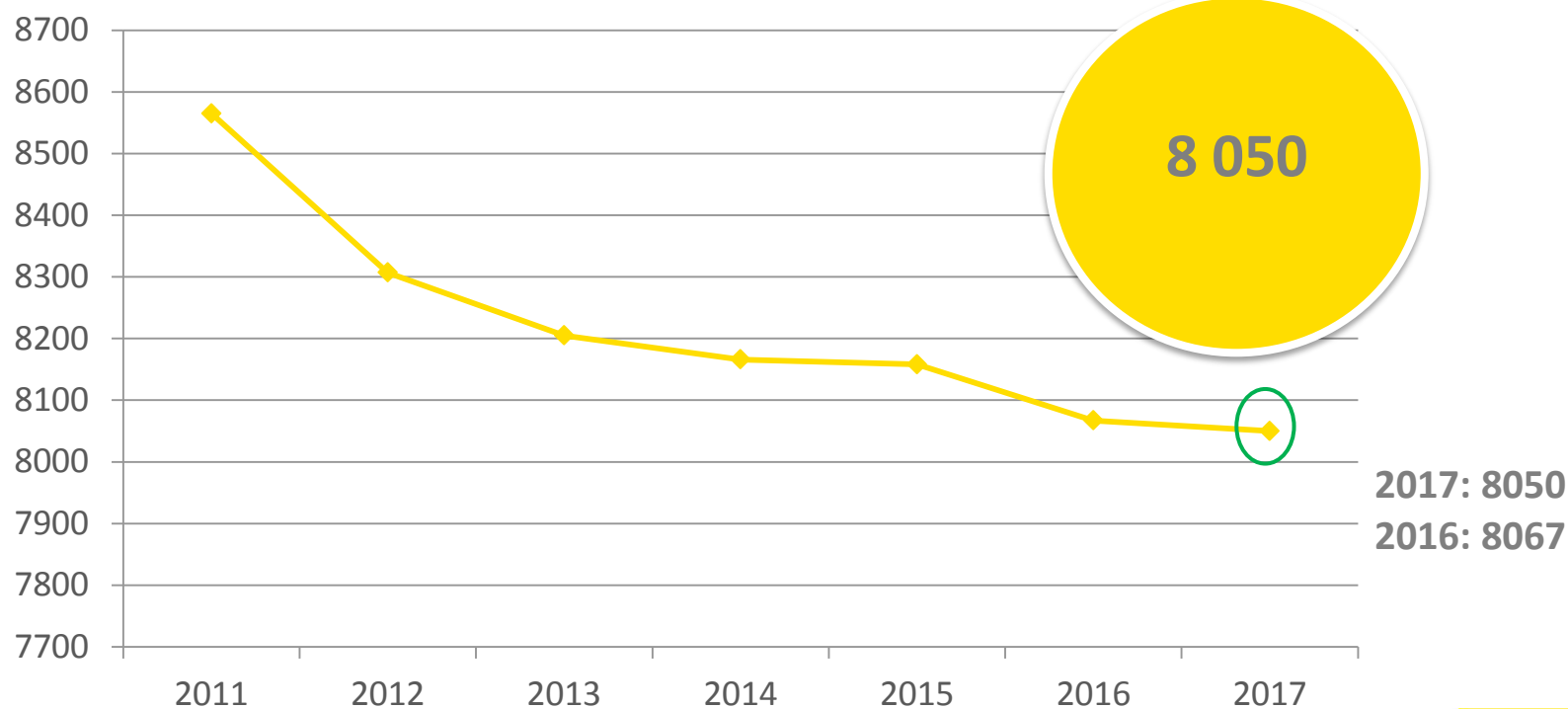
Plaatskilometers

	2014	2015	2016	2017
Plaatskilometers inclusief leerlingenvervoer	21.346.057.075	21.455.881.747	21.789.201.680	22.138.343.212
Groepad jaarlijks		0,51%	1,55%	1,60%
Groepad 2014-2017	3,7%			

	2014	2015	2016	2017
Plaatskilometers exclusief leerlingenvervoer	20.695.634.397	20.791.526.987	21.104.399.031	21.491.492.372
Groepad		0,46%	1,50%	1,80%
Groepad 2014-2017	3,8%			



Evolutie personeelsaantal 2011 – 2017



Klachtenbeeld

	2016	2017
Klantenreacties	99.902	106.554
Klachten	42.852	41.899

- Meer klantencontacten (+ 6,6%) – minder klachten (- 2,2%)
- 65% over service en stiptheid
- 80% van de klachten wordt binnen de 9 dagen beantwoord
- Rapport Vlaamse Ombudsman: pluim voor De Lijn
 - Klantenreacties worden helder beantwoord
 - Weinig tussenkomst van Ombudsman nodig
 - Samenwerking met Dienst Boetes is uitstekend



Investerings - voertuigen



**191 nieuwe
autobussen
in dienst**

- Test elektrische bussen Leuven & Gent
- 146 lagevloertrams – CAF
- Ombouw 53 Hermelijntrams – Bombardier
- 66 hybride bussen – VDL
- 55 euro VI-bussen – VDL
- 14 trambussen (primeur!) voor Brusselse Noordrand - Van Hool

Overzicht bestellingen voertuigen legislatuur 2014-2019

	Bussen	Trams	Trambussen
2014	120		
2015	107	40	
2016	131	0	
2017	121	48	14
2018	182	0	
2019 (geraamd)	120	22	
TOTAAL 2014-2019	781	110	14
Totaal 2009-2014	615	61	
Totaal 2004-2009	559	42	



Investerings - stelplaatsen



- Nieuwe stelplaatsen
 - Oostende
 - Grimbergen
- Codewoord: **GROEN**
 - Regenwaterrecuperatie
 - Energiebesparing
 - Zonnepanelen
 - Groendaken



Investeringskredieten De Lijn

In miljoen euro	2015	2016	2017	BO2018	BA2018
Jaarlijkse investeringsmachtiging (MBO-1MEF5AY-IS)	145,3(*)	160,4	163	164,7	185,6
Beschikbaarheidsvergoedingen	24,7	27,7	32,8	35,1	36,1
Aanwending fondsen (stationsomgevingen, knooppunten,...)	2	4,9	29,7	28,1	28,1
Klimaatfonds			12,5	7,5	7,5
Eenmalige overheveling trams (2016 → 2017)		-56,3	56,3		
TOTAAL DE LIJN	172	136,7	294,3	235,4	257,3

* Exclusief eenmalige studiekosten BAM



Beheersovereenkomst 2017-2020



Algemeen

- 2 soorten doelstellingen
 - Operationele doelstellingen: bepalen focus van De Lijn om ook na 2020 rol als interne operator van kernnet en aanvullend net op te nemen
 - Transitiedoelstellingen: activiteiten die De Lijn moet uitvoeren in afwachting van nieuwe regelgeving basisbereikbaarheid
- Uitgebreide lijst van indicatoren met streefwaarden en kengetallen
 - Kengetal: de realisatie is in grote mate afhankelijk van derden
 - Streefwaarde: de realisatie in grote mate of volledig in handen van De Lijn



Operationele doelstellingen als interne operator



OD 1: Tevredenheid reizigers

Algemene
tevredenheid

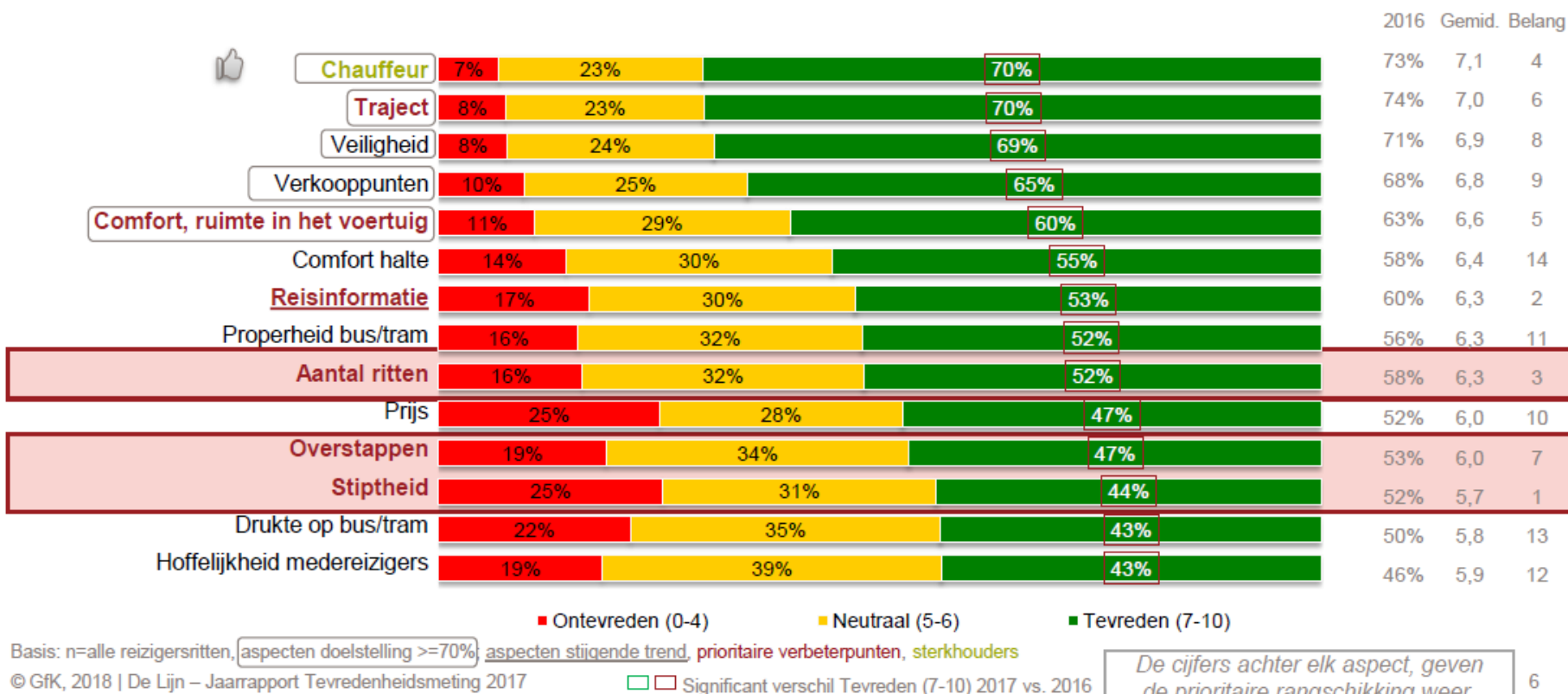
64 %

Vriendelijkheid
chauffeurs

70 %

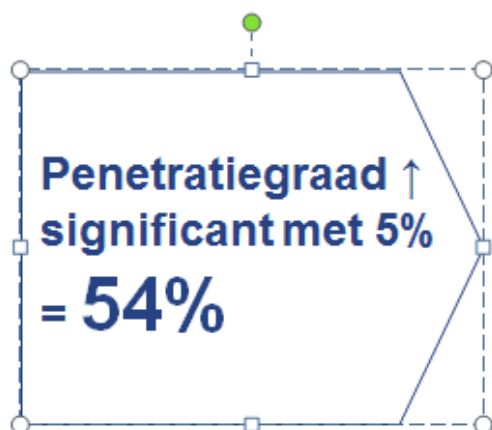
De tevredenheid over **chauffeur**, **traject** en **veiligheid** ligt het hoogst.

Stiptheid, **overstappen** en **aantal ritten** zijn prioritaire aspecten, maar scoren laag. Slechts één van de zes aspecten haalt de vooropgestelde doelstelling inzake tevredenheid





PENETRATIEGRAAD STIJGT VERSCHUIVINGEN IN PROFIEL & MOTIEVEN



➤ **Significante stijging penetratiegraad:** voornamelijk:
Antwerpen & Limburg – <25 jaar & 25-44 jaar
Actieve bevolking – Stijging bij mannen

➤ **Profiel Reizigers:** voornamelijk
- Reizen in entiteit **Antwerpen & Oost-Vlaanderen**, meer **stedelijk**
- **65+**, maar significante daling t.o.v. 2015
- **Vrouwen + Niet-actief**

➤ **Verschuivingen:** voornamelijk:
- Meer **< 25 jaar** → meer reizen De Lijn voor **SCHOOL**
- Meer **25-44 jaar** → meer reizen De Lijn voor **WERK**
(geen parkeerproblemen)
- Minder **65+ jaar**: daling van motief **winkelen, bezoeken & diensten**



OD2: aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod

Conceptuele uitwerking kernnet en aanvullend net proefprojecten Streefwaarde: 2017

Status 31/12/2017:

- Voltooid voor proefprojecten Aalst, Mechelen en Westhoek
 - Westhoek: goedgekeurd ontwerp kernnet en aanvullend net door vervoerregioraad
 - Aalst: goedgekeurd ontwerp kernnet door vervoerregioraad
- Antwerpen in voorbereiding (later opgestart)

Conceptuele uitwerking kernnet en aanvullend net overige vervoerregio's Streefwaarde: 2019

Status 31/12/2017:

- In voorbereiding
- Op schema voor eind 2018



OD2: aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod

Woon-werkverkeer: DBS-bedrijven → aantal lopende contracten
Streefwaarde: stijgende trend

Status 31/12/2017:

	2016	2017
Aantal contracten DBS bedrijven – abonnementen	1.756	2.090
Aantal contracten DBS bedrijven – saldo sms- tickets	5	18

Woon-schoolverkeer: aantal Buzzy Pazz abonnementen (6-18 jaar)
Streefwaarde: stijgende trend

Status 31/12/2017:

2016	2017
184.335	182.007

Minieme daling in het aantal Buzzy Pazz jaarequivalenten (-1,3%)
→ lichte verschuiving van abonnement naar de digitale SMS/M-biljetten



OD2: aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod

Bereikbaarheidsindicator openbaar vervoer

Kengetal: streefwaarden in +

De OV- bereikbaarheidsindex berekent de relatieve toe- of afname van de reissnelheid, gewogen naar de relatieve reizigerswinst.

Status 31/12/2017:

De methodiek is uitgewerkt. Van zodra definitieve kernnet en aanvullend net is goedgekeurd op de vervoerregioraden, kan OV bereikbaarheidsindex definitief berekend worden en ter beschikking gesteld worden van de vervoerregioraden.



OD2: aantrekkelijk vraaggestuurd aanbod

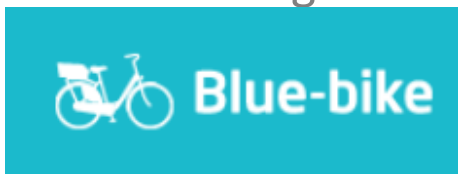
Project reizigerstellingen

- Doel: het automatisch tellen van reizigers met het oog op:
 - Kennis van bezettingsgraden
 - In kaart brengen van reizigersstromen
- Vooraf – POC in 2017: zoektocht naar alternatieve methode om een volledig zicht te krijgen op de bezetting van voertuigen:
 - Ter aanvulling van de reizigerscijfers
 - Kalibratie registraties MOBIB
 - Test o.b.v. wifi & 3D-camera's
 - Beslissing opstart project automatische reizigerstellingen o.b.v. resultaten POC
- Timing:
 - Q4 - 2017- start aanbestedingsprocedure voor ontwikkeling extrapolatie algoritme + aankoop 3D-camera's
 - Juli 2018: toewijzing opdracht
 - Q4 2018: opstart Fase 1 van het project
 - Q1/2 2019: Fase 2 - uitrol



OD3: combimobiliteit

- **Cambio-autodelen**
 - Actief in 30 Vlaamse steden en gemeenten
 - Het aantal gebruikers steeg tot boven de 15.600 (+26% t.a.v. 2016)
 - Via app mogelijkheid tot free floating carsharing in bepaalde stadszones in Gent, Leuven en Antwerpen
- **Blue Bike:** sterke groei in het aantal Blue Bike ritten
- **Combimodale campagnes:** Groene Mobizone → bijna 10.000 inwoners van Antwerpen en omgeving vroegen samen meer dan 17.000 multimodale trialpakketten aan



- De Lijn en NMBS:



OD4: modusonafhankelijke ticketing- en tariefintegratie

Volledige afbouw cash op de voertuigen tegen 2019
Project: cEMV (contactloos Europay Mastercard Visa)

- De initiële aanbestedingsprocedure werd op 21 juni 2017 stopgezet na toestemming van de raad van bestuur.
- Het project “cEMV Projectaanpassing naar cEMV ABT” werd opgedeeld in verschillende overheidsopdrachten.
- 8 november 2017: de raad van bestuur van De Lijn keurde de opstart goed van een overheidsopdracht voor het aankopen van cEMV en ABT diensten en toestellen voor het cEMV/ABT project via een onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging via Belgische en Europese bekendmaking
- 11 juli 2018: de raad van bestuur ging akkoord om de raamovereenkomst voor het aankopen van contactloos EMV (cEMV) en Account Based Ticketing (ABT) diensten en toestellen voor het cEMV/ABT project te gebruiken met Conduent Business Solutions France SAS voor een looptijd van tien jaar.



OD 5: ReTiBo

Voordelen van de MOBIB-kaart van De Lijn

- U zult uw vervoerbewijs niet meer in een ontwaarder moeten steken, maar het er gewoon even voor houden. Op- en overstappen gaat dus veel sneller.
- U zult in de toekomst uw MOBIB-kaart van De Lijn thuis kunnen opladen, wanneer u dat wilt.
- U zult uw MOBIB-kaart van De Lijn ook kunnen gebruiken op het netwerk van andere openbare vervoermaatschappijen. In de toekomst hebt u slechts één MOBIB-kaart nodig voor alle openbaar vervoer.
- De Lijn zal over nauwkeurigere (maar anonieme) reizigersinformatie beschikken. Die kunnen we gebruiken om ons aanbod en netwerk nog beter af te stemmen op wat u van ons verwacht.
- U zult uw MOBIB-kaart van De Lijn in de toekomst ook kunnen gebruiken voor andere diensten (autodelen, leenfietsen...).



Pro memorie: doelstellingen ReTiBo Registratie – Ticketing - Boordcomputer

- Eén MOBIB-kaart voor de vier openbaar-vervoernetten
- Vervanging huidig, verouderd magnetisch systeem → onderhoudskosten lopen op & wisselstukken zijn schaars
- Betere en meer volledige beheersinformatie gedetailleerde info over reizigersstromen & aantallen → aanbod meer op maat van de vraag (voertuigen en ritten)



Platform voor verdere ontwikkelingen

Betere doorstroming door dynamische verkeerslichtenbeïnvloeding



Vernieuwd reizigersinformatiesysteem op basis van ReTiBo GPS locatie en kwalitatieve data



Highlights sinds Commissie MOW 15/03

- Uitrol abonnementen De Lijn op MOBIB: 97% (1.045.328 MOBIB abonnementen) op 04/07/2018
- Aanvang 'volledige' MOBIB reizigerstellingen op 01/07/2018
- Kwaliteitssprong in real time info en open data voor apps/ halteborden/ website/ open data platform (tijdelijke oplossing)
- Wijzigingsvoorstel aangepaste planning ('ALG-09') nog in onderhandeling met THV Profa



Aantal abonnementen De Lijn op MOBIB

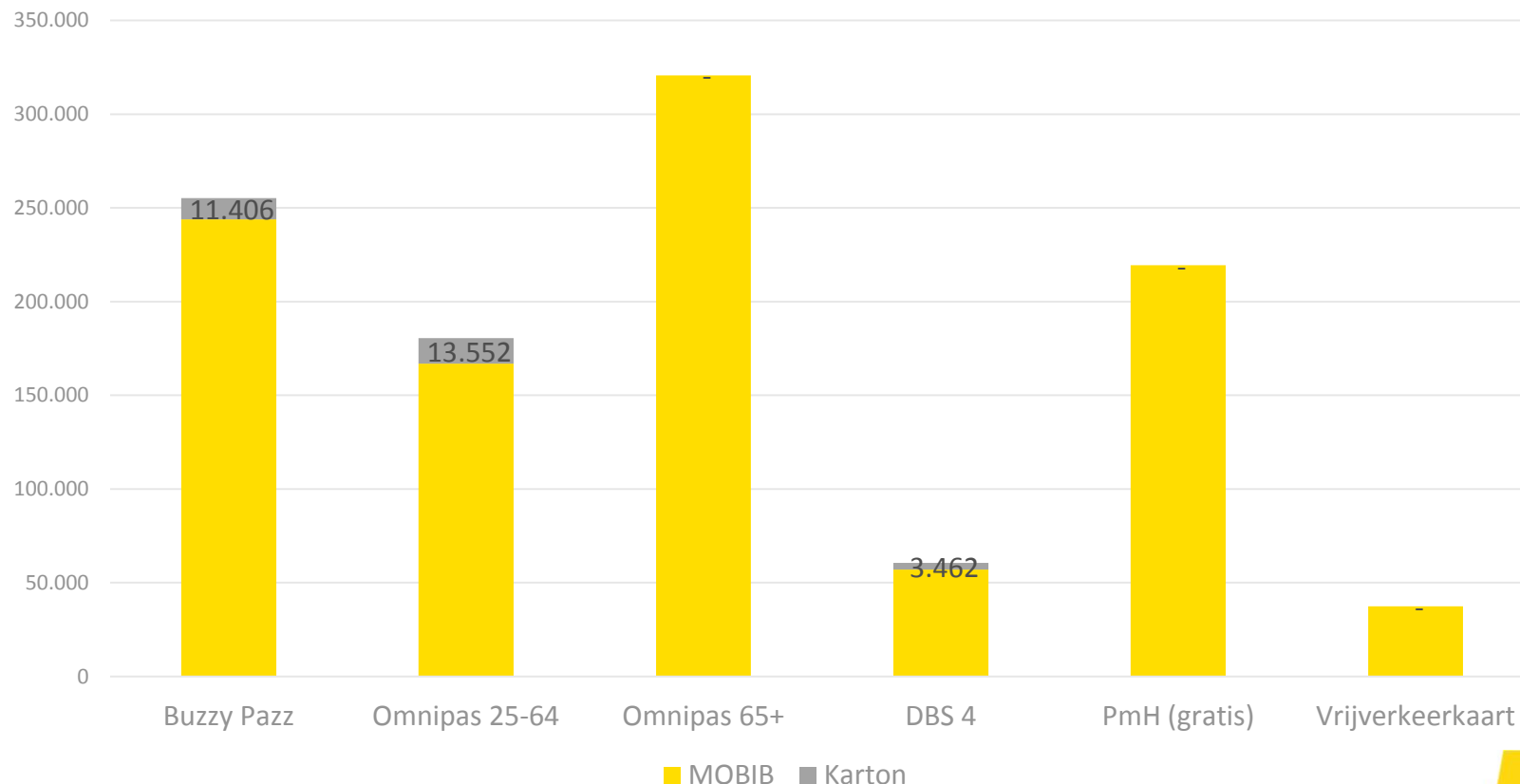
% overgezet op MOBIB (04/07)	Totaal	MOBIB	% op MOBIB
Buzzy Pazz	255.228	243.822	96%
Omnipas 25-64	180.457	166.905	92%
Omnipas 65+	320.704	320.704	100%
DBS 4	60.547	57.085	94%
PmH (gratis)	219.374	219.374	100%
Vrijverkeerkaart	37.438	37.438	100%
TOTAAL abonnementen De Lijn	1.073.748	1.045.328	97%
Gecombineerde abonnementen	110.000	110.000	100%
TOTAAL abonnementen	1.183.748	1.155.328	98%
Studentenpassen	30.000	-	0%

- Meer dan 1 miljoen abonnementen op MOBIB – 97% van totaal aantal
- Daarnaast: alle gecombineerde abonnementen NMBS – De Lijn & MTB-abonnementen staan op MOBIB (ongeveer 110.000 abonnementen)
- In totaal 98% op MOBIB

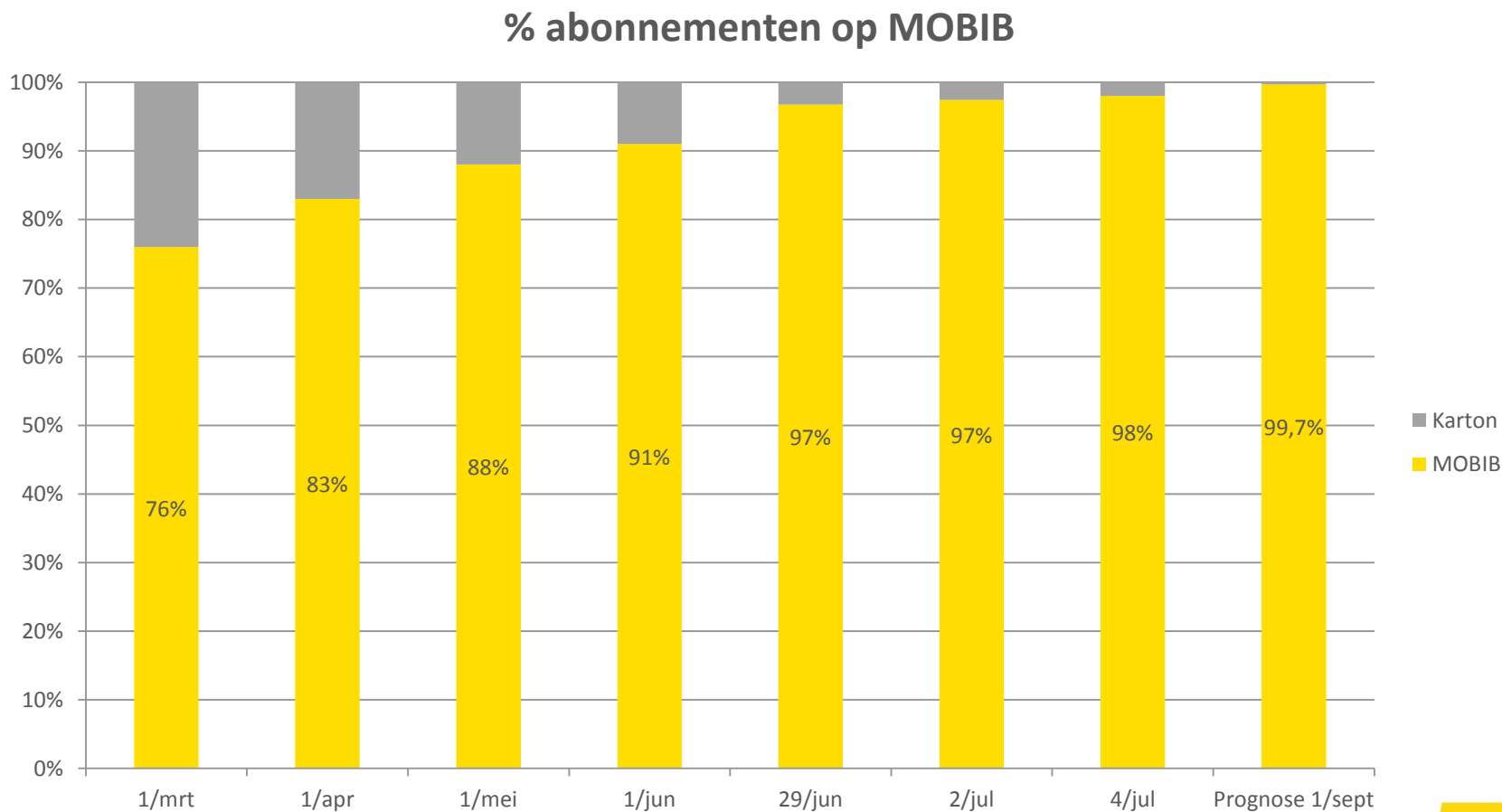


Aantal abonnementen De Lijn op MOBIB

Aantal abonnementen De Lijn MOBIB vs karton

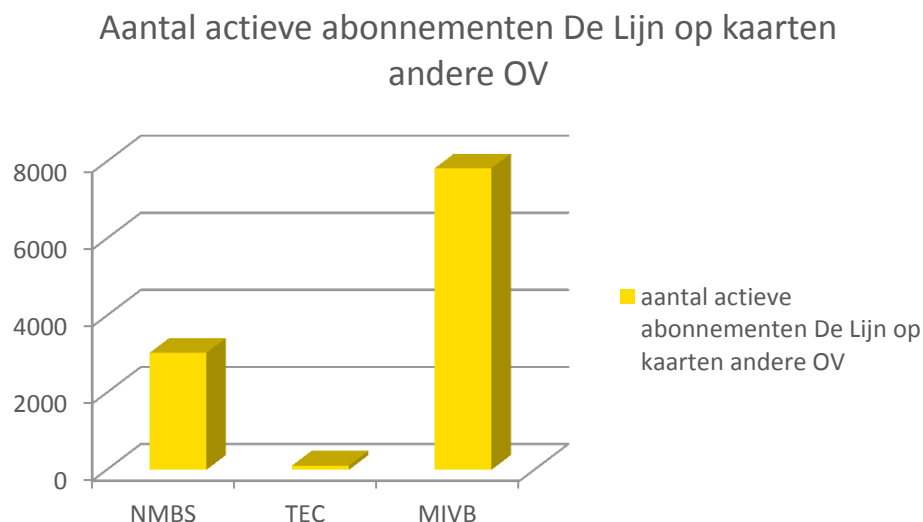


% Abonnementen op MOBIB



Aantal actieve abonnementen De Lijn op MOBIB-kaarten andere OV (27/6/2018)

- Totaal aantal: 10.961

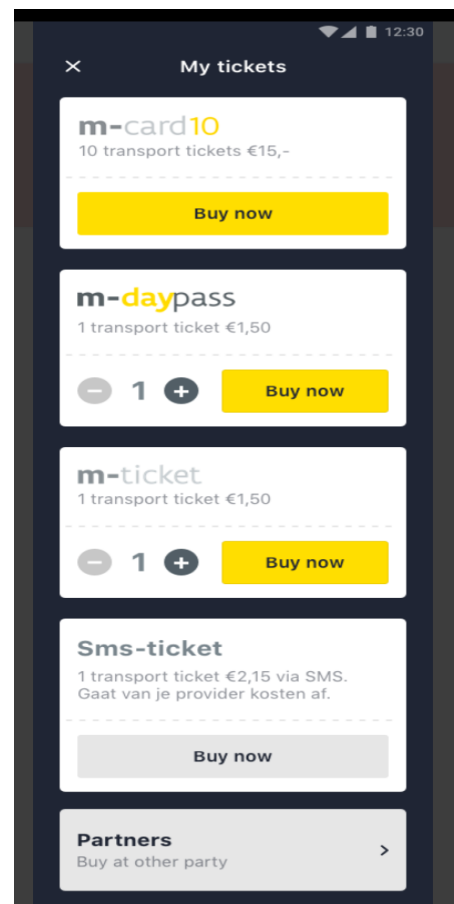
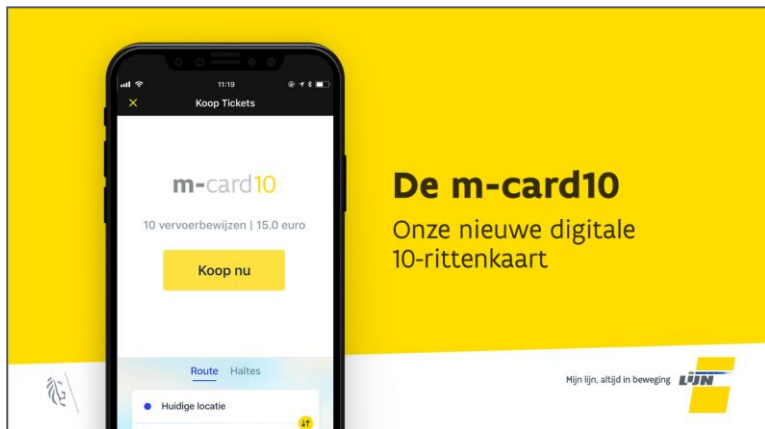


	NMBS	TEC	MIVB
Aantal actieve abonnementen De Lijn op kaarten andere OV	3032	108	7821



Evolutie van Card Centric naar Digital

(evoluerend naar ABT – MAAS)



Van gesloten naar open ecosysteem

- Verdere uitbouw van het m-platform met nieuwe producten:
 - M-dagpas (juli '18)
 - M-tickets in De Lijn Apps (juli '18)
- Verdere uitbouw van aanbod online abonnementen
 - 65+ (juli '18)
 - Sociale abonnementen (dec '18)
- Alle mobile producten verkrijgbaar via Apps van 3e partijen (Q1 '19)
- Self-service abo portaal (Q1 '19)
- Alle tickets beschikbaar via web (Q2 '19)



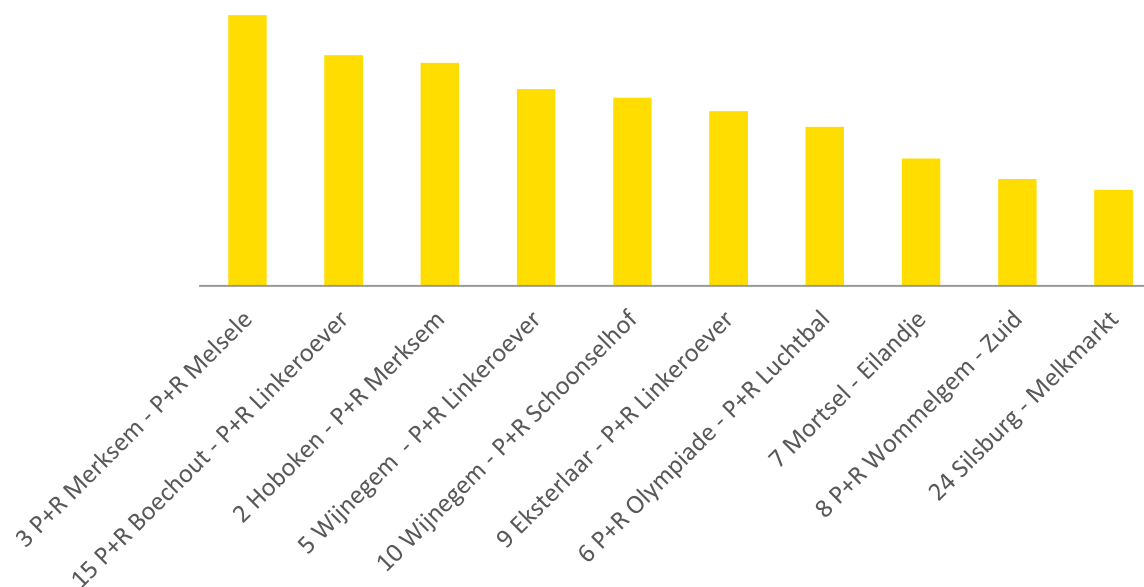
Toepassingen MOBIB



Toepassingen MOBIB

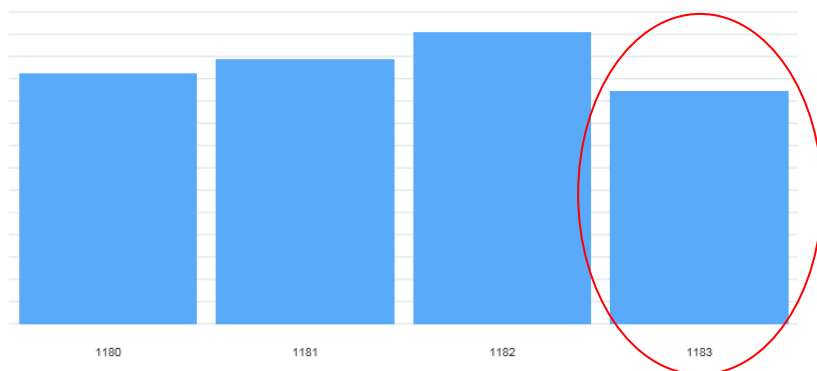
- Evaluatie aanbod – toekomstige vervoerregio
- Aantal opstappers – aantal afgelegde kilometer – aantal ritten

Top 10 VVR Antwerpen opstappers/rit

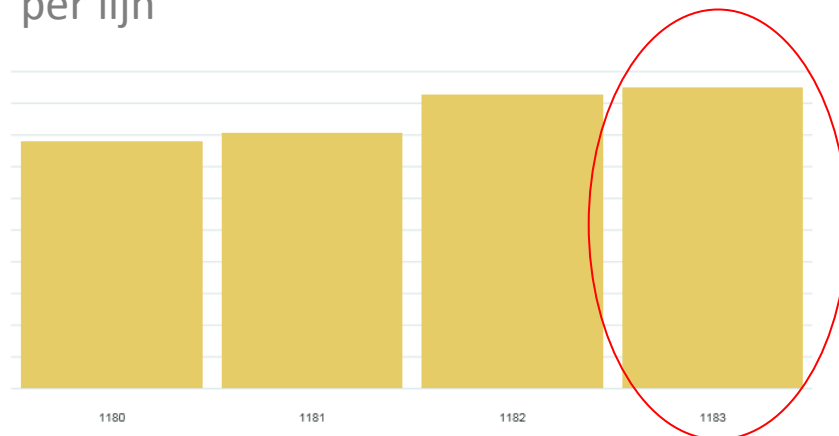


Evaluatie aanbod – prestaties lijnenbundel i.f.v. aantal ritten

Totaal aantal validaties per lijn

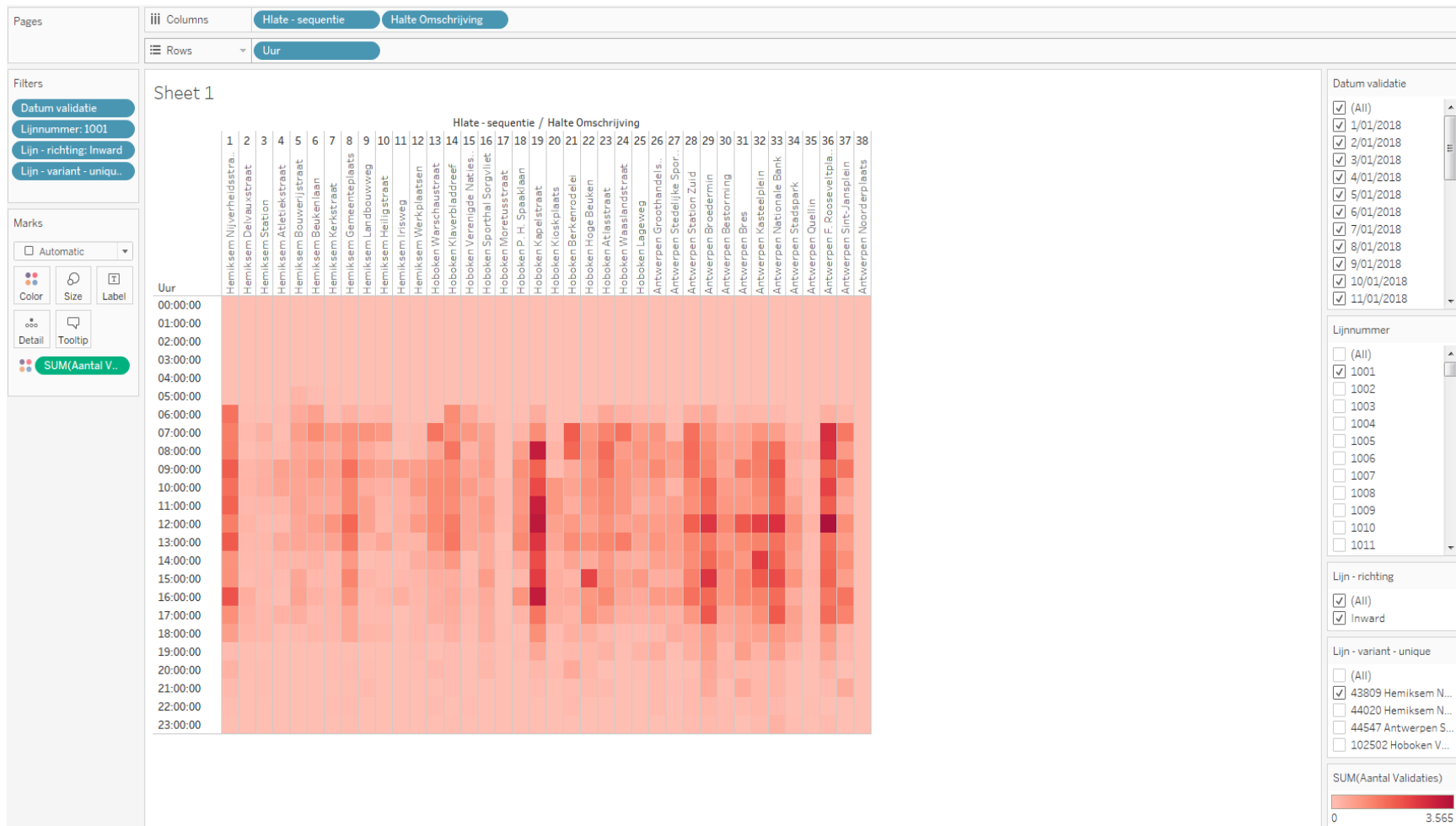


Gemiddeld aantal validaties per rit per lijn



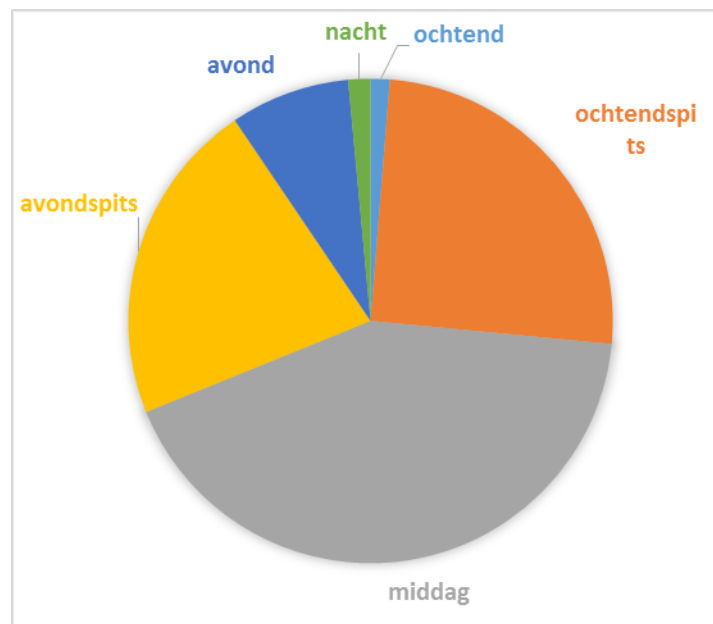
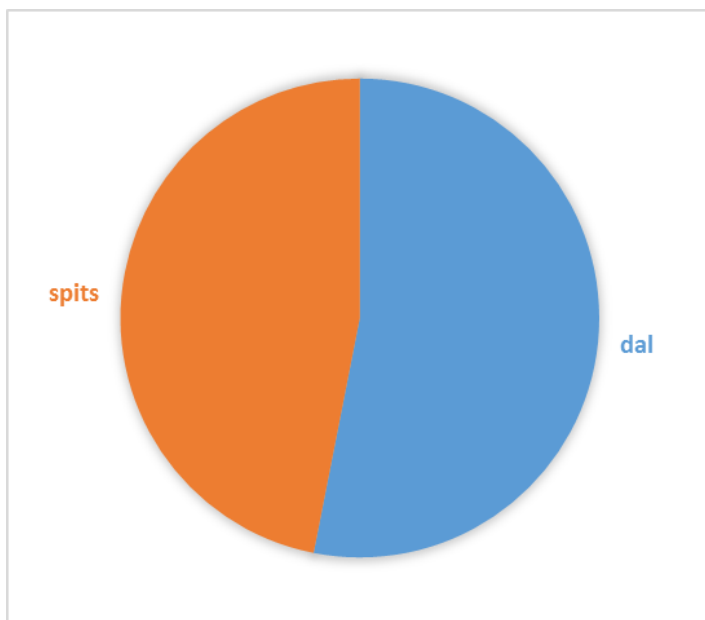
Lijn met minst aantal totale validaties scoort beste in verhouding tot aantal gereden ritten

Evaluatie aanbod – heatmap opstappers per halte



Toepassingen MOBIB

- Analyse tijdstippen van gebruik



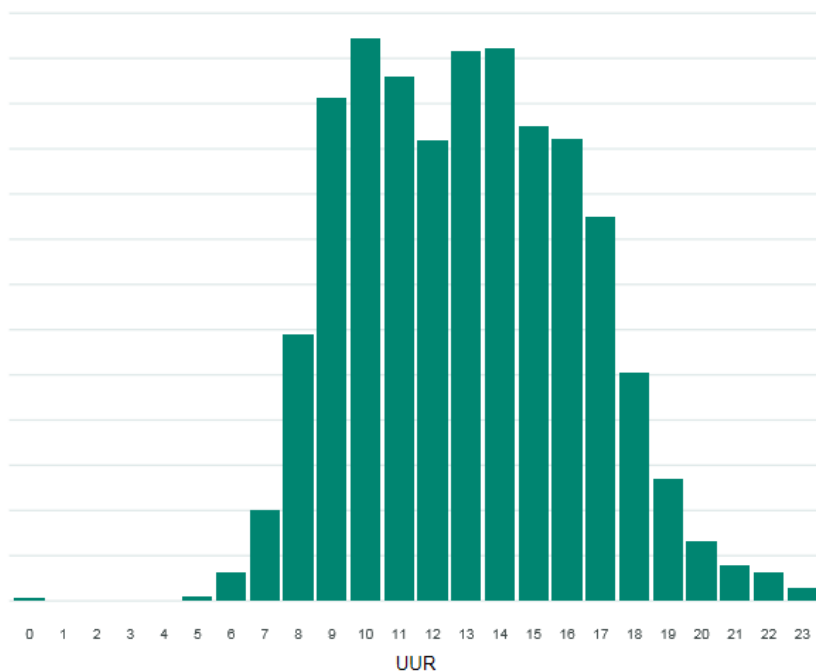
Toepassingen MOBIB

- Analyse tijdstippen van gebruik

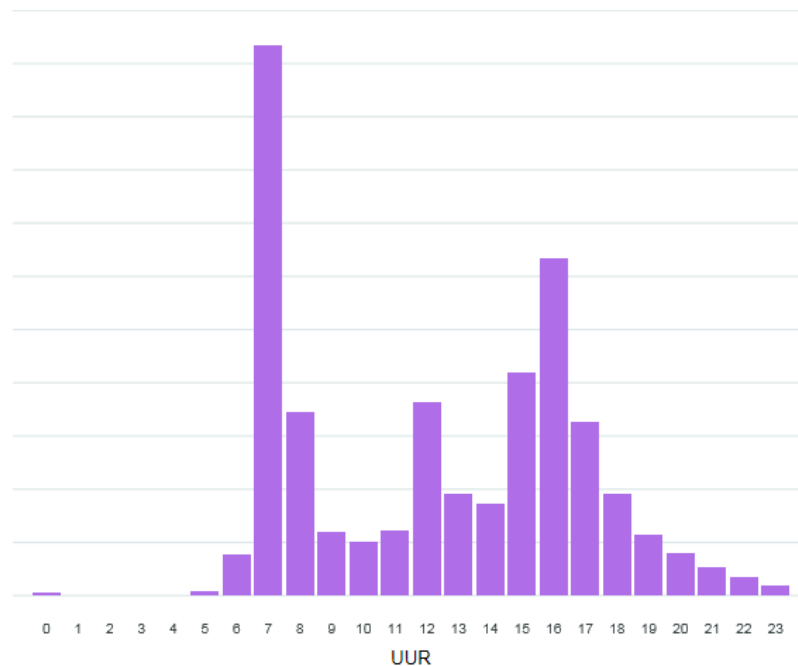


Toepassingen MOBIB

- Efficiëntere tariefberekeningen / analyse gebruik doelgroepen



201805 verdeling aantal verplaatsingen 65+/uur



201805 verdeling aantal verplaatsingen Buzzy Pazz/uur

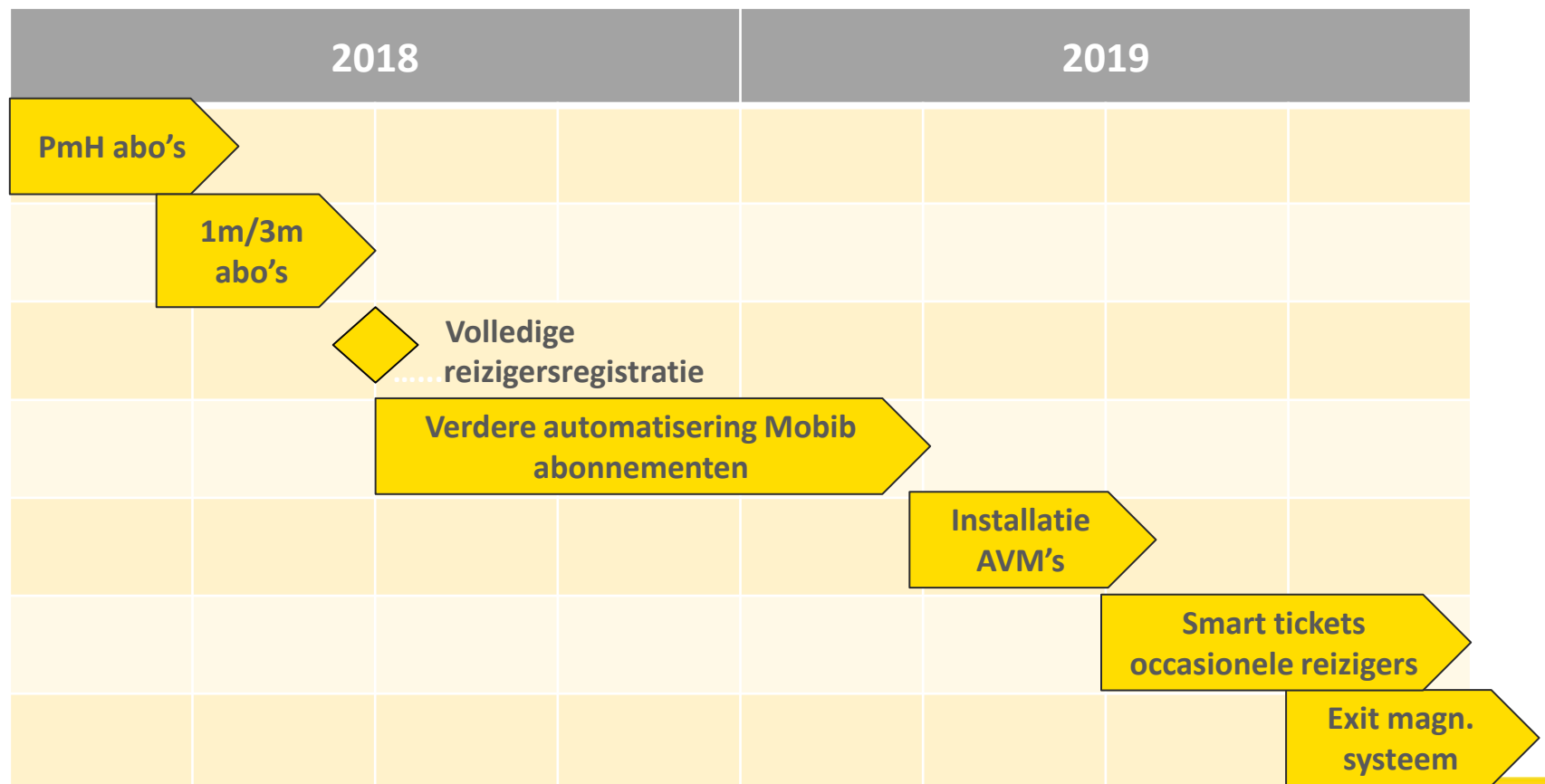


Aandachtspunt: scannen MOBIB kaart

- Aandachtspunt: effect scangedrag MOBIB
- Acties:
 - Inzetten op scangedrag!
 - Communicatie
 - Controles



Geplande realisaties 2018-2019 (Ticketing)

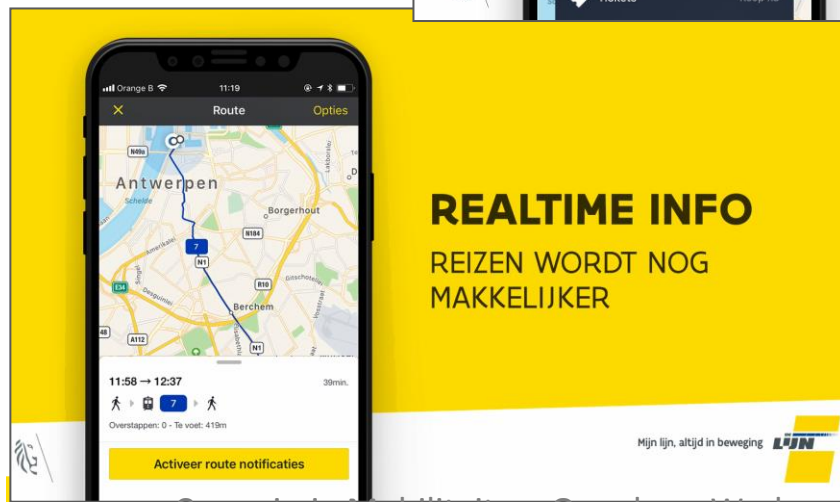
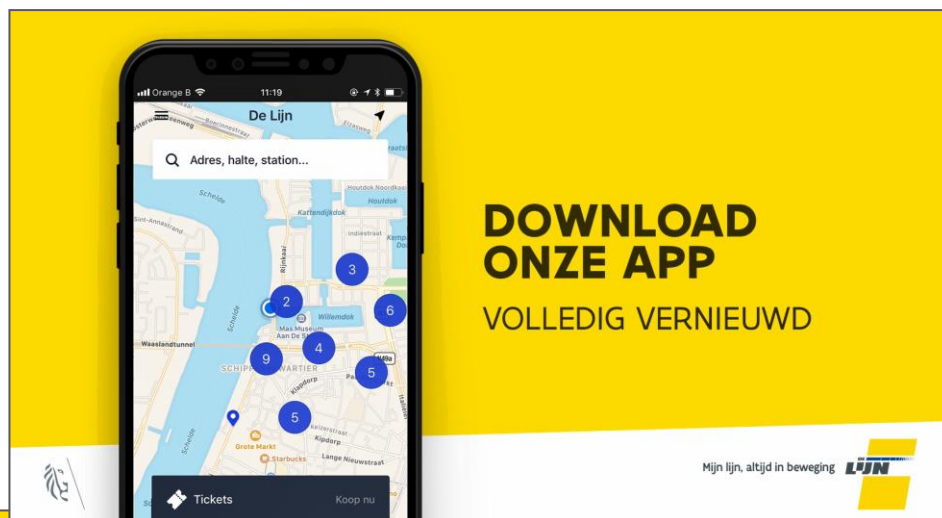


90% correcte real-time (met open data)

- Moderne cloud-technologie die om de 15sec de GPS locatie van alle voertuigen verwerkt en op basis van de geplande ritten een herberekening doet van de geplande doorkomsttijd van deze voertuigen voor de meer dan 35.000 haltes
- Sinds half april is de real-time info beschikbaar via Apps van De Lijn, website, infoschermen aan 300 bus-en tramhaltes en infoschermen aan 11 premetrostation
- Momenteel is ongeveer 90% van de aankondigingen correct
- Data is ook online ter beschikking van 3^e partijen



Zowel online als offline toegepast



Met positieve feedback in de markt

Voorpaginanieuws



De Lijn maakt reisinformatie fors betrouwbaarder in afwachting van...

De Morgen

23 uur geleden



De Lijn wil reisinformatie fors betrouwbaarder maken in afwachting van...

De Standaard

22 uur geleden



De Lijn belooft vanaf vandaag flink verbeterde reisinformatie

ATV

1 dag geleden

→ Meer voor nieuwe reisinformatie bij de lijn

TreinTramBus blij met betere info over wachttijd op trams en bussen

zaterdag, 21 april 2018 12:11



Sinds kort heeft De Lijn de informatie over de werkelijke wachttijd op de naderende trams en bussen aanzienlijk verbeterd, dit zowel op de schermen en borden aan de halten als op de website en via de app. Ook de nieuwe infoschermen in de Antwerpse tramtunnels zijn nu veel duidelijker en correcter en voldoen beter aan de verwachtingen van de reizigers.

TreinTramBus feliciteert de dynamische directie Marketing voor deze prestatie. 'Hiermee loopt Vlaanderen zijn achterstand in op een groot aantal steden in de rest van West-Europa' zegt voorzitter Stefan Stynen.

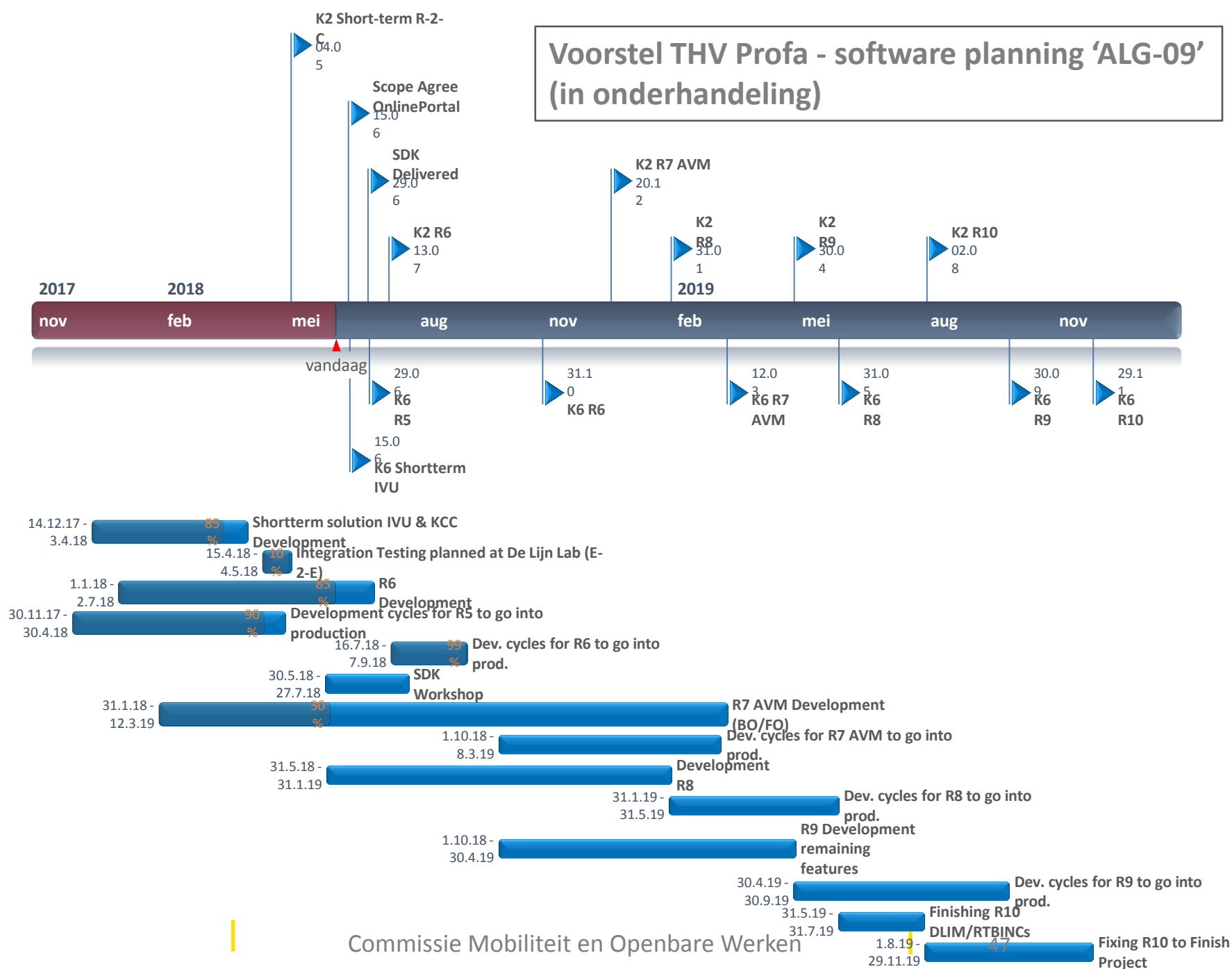


Functionaliteiten voertuigen

Stappen	Uitrol
Verbeterde real time en open data voor apps/ halteborden/ website/ open data platform (tijdelijke oplossing)	Maart-april 2018
Uitrol chauffeurstoepassingen (o.a. parelsnoer) en real time software naar boordcomputer	Sept-dec 2018
Doorsturen ReTiBo real time gegevens naar passagiers apps/ halteborden/ website/ open data platform (Betere data kwaliteit – definitieve oplossing)	Jan 2019
Doorsturen ReTiBo real time gegevens naar stationborden	Jan-maart 2019
Koppeling bestemmingaanduiders/ halteaankondigers met boordcomputer	Q2-Q3 2019
Aansturing bestemmingaanduiders en halteaankondigers door de boordcomputer	Q3 2019



Voorstel THV Profa - software planning 'ALG-09' (in onderhandeling)



Opvolgingstabel ReTiBo planning

Doelstellingen/functionaliteiten	Timing	Deadline
Volledige reizigersregistratie via Mobib (+ sms/M-ticket/magnetisch/...)	eind Q2 2018	30/06/2018
1 miljoen actieve vervoerbewijzen op Mobib-kaarten	eind Q2 2018	30/06/2018
Verdere automatisering Mobib-abonnementen	eind Q1 2019	31/03/2019
Installatie AVM's	start Q2 2019 tot	31/07/2019
Verbeterde real time en open data voor apps/haltesborden/website		
- tijdelijke oplossing	maart-april 2018	30/04/2018
- definitieve oplossing	jan. 2019	31/01/2019
Real time gegevens naar stationsborden	jan. - maart 2019	31/03/2019
Chauffeurstoepassingen (o.a. parelsnoer) en real time softw naar boordcomputer	sept- dec. 2018	31/12/2018
exit magnetisch systeem	eind 2019	31/12/2019
Koppeling bestemmingsaanduiders/halteaankondigers met boordcomputer	Q2-Q3 2019	30/09/2019
Aansturing bestemmingsaanduiders/halteaankondigers door boordcomputer	Q3 2019	30/09/2019



ReTiBo projectbudget (in mio €)

Hardware (levering & installatie)	79.8
Software (licenties & ontwikkeling)	16.8 (*)
Software (ICT implementatie)	13.0
ICT infrastructuur	1.2
Testen & keuring (hardware & software)	8.1
Projectbeheer (incl. opleidingen & communicatie)	29.7
Diversen (o.a. voortraject & prototypes, huur kantoren)	1.2
Totaal taakstellend projectbudget	149.8 (**)

(*) incl. verrekening van **4.3 mio € vertragsboetes** THV Profa

(**) waarvan **vastgelegd** per 20/06/2018: **143.0 mio € (***)**

(***) waarvan **gefactureerd** per 15/05/2018: **132.5 mio €**



OD6: tevredenheid steden en gemeenten

Driejaarlijkse uitvoering tevredenheidsmeting gemeenten
Streefwaarde: Top 2 (6-puntenschaal) tevredenheid $\geq 50\%$

Status 31/12/2017:

In 2017 heeft geen tevredenheidsmeting plaatsgevonden.



OD7: reizigersinformatie

- **Real-time info:** shorttrack om kwaliteit van de realtime info te verbeteren (onafhankelijk van ReTiBo)
 - Intussen is de reisinfo op de apps, de website en de informatieborden aan de grote haltes veel accurater
- **Uitbreiding/verbetering bestaande digitale kanalen:**
 - e-sales website: op gebruiksvriendelijke manier abonnementen aankopen
 - redesign van de app: info makkelijker vinden + mogelijkheid tot kopen nieuw digitaal vervoerbewijs (M-card10)
- **Open data:** vernieuwd open data portaal gebouwd waarop geïnteresseerde ontwikkelaars op eenvoudige en veilige manier bestaande webservices van De Lijn kunnen afhalen



OD7: reizigersinformatie

**Auditieve en visuele halte aankondiging op trams en bussen
= voertuigen uitgerust met de hardware van een halte aankondigingssysteem
Streefwaarden: tram: 75% in 2020 – bus: 80% in 2020**

Status 31/12/2017:

	31-12-2016	31-12-2017
Tram	57%	65%
Bus	46 % uitgerust - 0% in dienst	55 % uitgerust – 0% in dienst

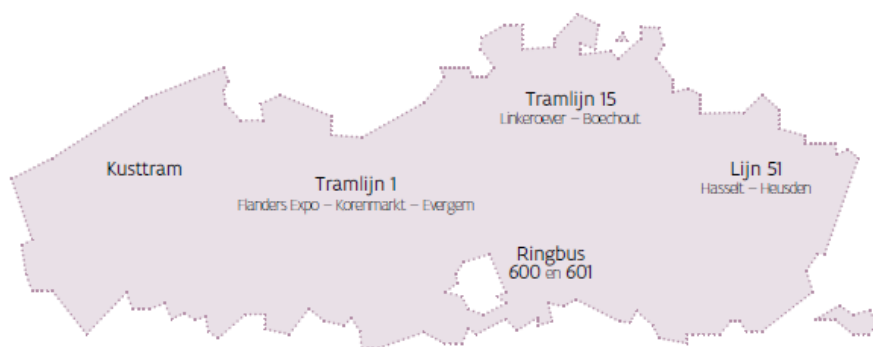
- 26 nieuwe trams in dienst + halte aankondiging in dienst gesteld op Albatros
- 192 nieuwe bussen – 158 uit dienst
 - Het effectief in dienst nemen van het - op technisch vlak volledig beschikbare - aankondigingssysteem blijft gekoppeld aan het ReTiBo-project.



OD8: toegankelijkheid

Meer mobiele lijn: groeipad aantal meer mobiele lijnen

Kengetal: stijgende trend



- 5 proefprojecten opgestart in 2017
- Enkel toegankelijk voertuigen
- Meerdere toegankelijke haltes (wegbeheerder!)
- Reservatie niet nodig
- Uitbouw MML opnemen als flankerende maatregel i.k.v. basisbereikbaarheid

OD8: toegankelijkheid

Toegankelijke haltes: % toegankelijke haltes
Kengetal: stijgende trend

Status 31/12/2017:

De nulmeting van de toegankelijkheidsstatus van de haltes werd eind oktober 2017 afgerond.

per type	2017*	
	aantal	% t.o.v. geïnterviewde haltes
toegankelijk voor personen met een motorische beperking	3.402	10,38%
toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie	8.766	26,75%
toegankelijk voor personen met een visuele beperking	1.539	4,70%
toegankelijk voor personen met een motorische beperking en personen met een visuele beperking	1.157	3,53%

* = stand van zaken 24/01/2018 o.b.v. publieke haltes



OD8: toegankelijkheid

Toegankelijke voertuigen: % toegankelijke trams en % toegankelijk bussen regie
Streefwaarden: trams: 85% in 2025 - bussen regie: 100% in 2020

Status 31/12/2017:

	31-12-2016	31-12-2017
Trams	45,6%	53,1%
Bussen regie	86%	95%



OD9: stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening

Stiptheid dienstregelingsaanbod: % op tijd aankomen van de rit (globaal, avondspits dinsdag P2)

Kengetal: stijgende trend

Status 31/12/2017:

	2016	2017
	% op tijd	% op tijd
Antwerpen	46,93%	45,04%
Oost-Vlaanderen	46,94%	46,93%
Brabant	40,61%	37,76%
Limburg	53,00%	51,36%
West-Vlaanderen	48,76%	48,24%
Vlaanderen	47,03%	45,79%

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

Basis: aantal ritten

Belangrijkste oorzaken:

- structurele congestie
- hoog aantal omleidingen
- Permanente en doorgedreven investeringen in doorstroming nodig in samenwerking met de wegbeheerder



OD9: stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening

Dienstuitvoering: niet gereden ritten t.o.v. voorziene ritten (excl. staking)
Streefwaarde: aantal niet gereden ritten $\leq 0,33\%$

Status 31/12/2017:

2016	2017
0,39%	0,36%

Lichte vooruitgang maar streefwaarde wordt nog niet gehaald. Voornaamste redenen:

- Gebrek aan chauffeurs
- Problemen met voertuigen
- Toenemende verkeersdrukte



OD9: stiptheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening

Doorstroming

- **Task Force Doorstroming:** 3 grote projectlijnen
 - Screening en uitvoering van maatregelen op 12 openbaarvervoer-corridors: diverse studies zijn afgerond, de uitvoering ervan wordt voorbereid (Leuvense dossiers, Tramlijn 4 Gent, N702 Diepenbeek-Hasselt, N12 Deurne-Malle, N177 Jan Van Rijswijcklaan Antwerpen)
 - Onderzoek naar de invoering van Hoogwaardig Openbaar Vervoer op enkele assen: opgestarte onderzoeken werden verdergezet (Ringtrambus Jette – Vilvoorde – Luchthaven, Sneltrambus A12 Heizel – Willebroek, The Loop Gent, Lijnbundel 7 Gent, Kontich – Berchem, Spartacus lijn 2: Hasselt – Maasmechelen)
 - Diverse : raamcontracten verkeerslichtenbeïnvloeding, aanpassing bushaltes, verspreide 'kleine' projecten
- Budget Taskforce 2017: 51 miljoen euro waarvan 20 miljoen voor ringtrambus en 16,2 miljoen voor Spartacus Lijn 2
- **KAR- project - verkeerslichtenbeïnvloeding:** nodige testen uitvoeren en uitrol naar de rest van Vlaanderen onderzoeken
 - **Sensibilisering:** jaarlijkse organisatie van studiedagen, Op1Lijn- magazine, deelnemen aan overleg in de werkgroep voor herziening van vademecums en in het Vlaams Huis van Verkeersveiligheid.



OD10: Tarieven De Lijn

- Voor de tariefwijziging van 1 februari 2018 werden de gekende principes gehanteerd:
 - Tarieven mee laten evolueren met de inflatie (consumptieprijzen)
 - Het ingevoerde systeem met sociale inkomens- en leeftijdscorrecties in stand houden
 - Tariefstructuur eenvoudig houden
- Tariefwijziging werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering



OD11: Strijd tegen zwartrijden en overlast

Aantal gecontroleerde reizigers
Streefwaarde: minimale status quo t.o.v. 2015

Status 31/12/2017:

	2015	2016	2017
Vlaanderen	2.130.418	2.443.880	2.657.283
% stijging t.o.v. jaar -1	2,92%	14,71%	8,73%
Te behalen norm		2.130.418	2.130.418



OD12: Verkeersveiligheid

Aantal ongevallen regie per 100 000km tram/bus waarbij De Lijn verantwoordelijke is
Streefwaarde: dalende trend

Status 31/12/2017:

	Aantal ongevallen bus	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2016	2.659	108.283.085	2,46
2017	2.796	106.663.319	2,62
	Aantal ongevallen tram	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2016	70	16.978.154	0,41
2017	54	17.260.295	0,31

Aantal verkeersboetes per kilometer exploitatie De Lijn
Streefwaarde: dalende trend

Status 31/12/2017:

	Totaal boetes	Totaal kilometer	Boetes/100 000km exploitatie
2016	1.345	108.283.085	1,24
2017	1.369	106.663.319	1,28

OD13: Sociale veiligheid

Aantal aandachtsbuurten fase 2 en fase 3

Kengetal: maximum jaarlijks gemiddelde fase 2: 25 per Q – VVM- niveau

Kengetal: maximum jaarlijks gemiddelde fase 3: 10 per Q – VVM- niveau

Status 31/12/2017:

	K1	K2	K3	K4	Jaarlijks gemiddelde
Fase 2	13	13	13	11	12,5
Fase 3	8	9	5	10	8

% voertuigen met camerabewaking

Streefwaarde regie: 100% tegen 2025

Streefwaarde exploitanten: 100% tegen 2027

Status 31/12/2017:

	31-12-2016	31-12-2017
Tram	100%	100%
Bus (eigen beheer)	52%	61%
Bus exploitanten	43%	48%

OD14: Beveiliging

Status 31/12/2017:

- Q1 – Q3 2017: risicoanalyse beveiliging voor infrastructuur noodzakelijk voor bedrijfsvoering van De Lijn
- Q4 2017: bepalen van de benodigde beveiligingsmaatregelen
- Implementatieplan weerhouden beveiligingsmaatregelen afhankelijk van ter beschikking stellen van de benodigde financiële middelen door de Vlaamse Overheid
 - Begroting 2018: 1,5 mio €
 - Focus op premetrostations



OD15: Geïntegreerd investeringsbeleid

- Fysisch programma 2018: in 2017 werd gestart met de opmaak van het fysisch programma 2018 met doorkijk naar 2022
- Geïntegreerd Investeringsprogramma (GIP):
 - De Lijn maakt deel uit van het entiteitsoverkoepelend projectteam binnen beleidsdomein MOW
 - Meegewerkt aan de testcase GIP 2018



OD16: Groen openbaar vervoer

Gemiddelde leeftijd van de voertuigvloot
Streefwaarde: dalende trend

Status 31/12/2017:

	31-12-2016	31-12-2017
Bus	9 jaar 5 maand	8 jaar 11 maand
Tram	28 jaar 9 maand	26 jaar 3 maand

- 158 bussen uit dienst – 192 nieuwe bussen
- 6 PCC's buiten dienst – 26 nieuwe trams



OD16: Groen openbaar vervoer

Aankoop bussen: minimum Euro VI- norm – Streefwaarde: vanaf 2017
Aankoop bussen met alternatieve aandrijving – Streefwaarde: 100% in 2019

Status 31/12/2017:

- 191 nieuwe bussen in dienst genomen
- 207 groene bussen in bestelling gezet (2017-2018): 200 hybride bussen, 7 elektrische bussen
- Opstartprojecten voor elektrische bussen in de markt gezet

Stadskernen louter elektrisch
Streefwaarde: 100% in 2025

Status 31/12/2017:

Indicator wordt nog niet gebruikt binnen De Lijn. Wel voorstel tot methodologie om tot cijfer te komen.



OD17: Plan vastgoed

Valorisatie van het resterende niet noodzakelijke patrimonium
Streefwaarde: 20% tegen 2019

Status 31/12/2017:

- Een eerste lijst van te valoriseren vaste activa werd samengesteld
- Voor elk van deze terreinen is steekkaart opgemaakt
- Voor elk van deze terreinen is een waardeschatting gebeurd
- Verschillende korte termijn-projecten opgestart: Busstelplaats Gijzegem, busstelplaats Luchthaven Deurne, Anderlecht Het Rad, Tramstelplaats Kiel Lage Weg, Trambusstelplaats Diegem.

Opmaak van een sluitend vastgoedplan
Streefwaarde: eind 2017

Status 31/12/2017:

Opmaak opgestart teneinde te kunnen komen tot een lange termijn-planning om de inkomsten uit de valorisatie af te stemmen op de te voorziene uitgaven.



OD18: Kostendekkingsgraad

Kostendekkingsgraad volgens definitie gehanteerd door INR voor sectorbepaling
Streefwaarde: jaarlijks stijgende trend

Status 31/12/2017:

- Definitie INR voor sectorbepaling

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kostendekking	15,9%	15,4%	15,4%	15,7%	15,8%	16,2%	18,0%	20,1%	20,7%

➤ Deze definitie wordt ook gehanteerd door MIVB en TEC



OD19: Efficiëntiepad

% beladen kilometers – streefwaarde: stijgende trend
% onbeladen kilometers – streefwaarde: dalende trend

Status 31/12/2017:

% beladen km's	2016	2017
Vlaanderen	85,17%	85,38%

% onbeladen km's	2016	2017
Vlaanderen	14,83%	14,62%

% dienstactiviteiten op het voertuig – streefwaarde: stijgende trend
% dienstactiviteiten buiten het voertuig – streefwaarde: dalende trend

Status 31/12/2017:

% dienstactiviteiten op het voertuig	2016	2017
Vlaanderen	87,05%	87,65%

% dienstactiviteiten buiten het voertuig	2016	2017
Vlaanderen	12,95%	12,35%



OD19: Efficiëntiepad

Verhouding betaalde uren versus gepresteerde uren
Streefwaarde: Dalende trend

Status 31/12/2017:

	2016	2017
VVM	163,7%	163,7%

Deze indicator blijft ongeveer status quo. Er wordt nog steeds gewerkt aan het verder optimaliseren (efficiëntie) van de diensten. In de context van optimale dienstverlening op het aanbod zijn er echter grenzen aan mogelijke efficiëntieverhogingen. Met de beschikbare instrumenten (o.a. Minibus) en de te respecteren regels tracht De Lijn dit optimum zo goed mogelijk te benaderen. De exploitatiecontext heeft hierop een belangrijke impact.



OD19: Efficiëntiepad

Opbrengsten per dienstverleningskilometer – Streefwaarde: stijgende trend
Kosten per dienstverleningskilometer – Streefwaarde: dalende trend

Status 31/12/2017:

	2016		2017	
Opbrengsten	226.130 K euro	1,09 euro/km	228.358 K euro	1,12 euro/km
Kosten	1.113.532 K euro	5,38 euro/km	1.135.968 K euro	5,57 euro/km
Dienstverleningskilometers	206.804 K		203.992 K	

Zowel de opbrengsten als kosten per dienstverleningskilometer vertonen een stijging t.o.v. 2016.

De belangrijkste kostenstijgingen 2017 zijn:

- afschrijvingen van de investeringen met kapitaalsubsidie, + 10,3 miljoen euro, toe te schrijven aan de positieve investeringspolitiek van de overheid
- de brandstofprijs steeg met 15%, kostenstijging van de rubriek gasolie +4,3 miljoen euro
- kostenstijging exploitanten 9,8 miljoen euro



OD19: Efficiëntiepad

Graadmeter interne efficiëntie Streefwaarde: stijgende trend

Om de interne efficiëntie van De Lijn te kunnen meten dient een eenduidige graadmeter gebruikt. De definitie volgt uit de definitie gehanteerd door het INR voor sectorbepaling (zie indicator 18.1 Kostendeckingsgraad) waarbij:

- Alle kosten gelinkt aan investeringen worden weggelaten
- Enkel de exploitatiekosten en –opbrengsten worden opgenomen (exclusief de kosten met betrekking tot het leerlingenvervoer, ook de ontvangsten van het leerlingenvervoer worden gecorrigeerd)
- De exploitatiekosten en –opbrengsten per rubriek worden gecorrigeerd met de betreffende prijsevoluties in het jaar van uitvoering
- De exploitatiekosten en –opbrengsten per rubriek worden gecorrigeerd met de uitzonderlijke effecten die losstaan van een efficiëntiemeting
- De verhouding van gecorrigeerde opbrengsten en kosten wordt afgezet t.o.v. de uitvoering van het vorig jaar

Op deze manier wordt een indicatie bekomen van de evolutie van de interne efficiëntie waarbij een aantal gekende prijseffecten worden geneutraliseerd.

Het voorstel is uitgewerkt, dit zal besproken worden met het kabinet Financiën en Begroting



Operationele transitiedoelstellingen



OD20: ondersteuning vervoerregio's

- De Lijn is lid van het coördinerend projectteam basisbereikbaarheid en de beleidsstuurgroep basisbereikbaarheid waarbij volledige medewerking wordt verleend aan de verdere concretisering van het concept basisbereikbaarheid. Onder andere volgende thema's werden in 2017 behandeld:
 - Opstellen matrix kantelpunten kernnet - aanvullend net - vervoer op maat;
 - Ontwikkelen en actualiseren kostenmodel basisbereikbaarheid De Lijn waardoor de kost van de verschillende vervoerlagen binnen de verschillende vervoerregio's kan worden berekend;
 - Input inzake evaluatie van de werking van de vervoerregioraden
 - ...
- De Lijn is lid van het team MOW en van de vervoerregioraad waarbij actief wordt meegewerkt aan de proefprojecten basisbereikbaarheid onder andere door middel van:
 - Deelname aan de verschillende overlegfora, namelijk team MOW, vervoerregioraad, ...;
 - Toelichting ontwerp kernnet en aanvullend net aan team MOW en de (ambtelijke en bestuurlijke) vervoerregioraden;
 - ...



OD21: interne structuur afstemmen op de vervoerregio's

- Strategisch, tactisch, operationeel niveau: in overleg met departement MOW werd een matrix uitgetekend waarin de rollen en verantwoordelijkheden van De Lijn en het departement MOW inzake strategische, tactische en operationele regie met betrekking tot kernnet, aanvullend net en vervoer op maat worden weergegeven.
- Reorganisatie De Lijn 2020
 - 31 mei 2017: principes van voorgestelde reorganisatie goedgekeurd door raad van bestuur
 - Tot september 2017: gedetailleerde processen uitgetekend + organogrammen
 - Oktober en november 2017: transitieplan uitgewerkt
 - 21 december 2017: bijzondere algemene ondernemingsraad



OD22: relatie met de Werkvennootschap voor (complexe) projecten

- 19/04/2017: Overkoepelende samenwerkingsovereenkomst tussen de Werkvennootschap en De Lijn goedgekeurd door raad van bestuur van De Lijn
- 12/07/2017: overdrachtsovereenkomst, in functie van de overdracht van de studieopdracht voor Brabantnet, goedgekeurd door de raad van bestuur van De Lijn
- Opmaak van de uitvoeringsovereenkomst tussen de Werkvennootschap en De Lijn voor het project Brabantnet (Ringtrambus, HOV Willebroek en luchthaventram) is lopende



OD23: Vervoer op maat

➤ Onderzoek vervoer op maat:

- Q1 2017: onderzoek en analyse van de mogelijkheden van De Lijn om een rol op te nemen binnen het vervoer op maat, enerzijds als facilitator, anderzijds als operator
- 31 mei 2017: op vraag van raad van bestuur wordt de rol van facilitator verder onderzocht indien MOW binnen de overheidsopdracht een brede interpretatie geeft aan de rol + start verdere analyse van economische mogelijkheden van een facilitator (mobiliteitscentrale) en operator.

➤ Vraagafhankelijk vervoer:

- In afwachting van de uitrol van Vervoer op Maat blijft De Lijn instaan voor het vraagafhankelijk vervoer
- Juli 2017: COVER uitgerold in West-Vlaanderen
- Oktober 2017: COVER uitgerold in Vlaams-Brabant



OD23: Vervoer op maat

➤ Leerlingenvervoer

- De Lijn werkt mee aan de twee pilootprojecten waarin nieuwe concept 'Leerlingenvervoer Buitengewoon Onderwijs' gefaseerd wordt geïmplementeerd.
- De Lijn maakt deel uit van expertenpanel dat werd opgericht met als doel de vigerende regelgeving binnen het zonaal leerlingenvervoer aan te passen
- De Lijn heeft in 2017 verder huidige organisatie van het leerlingenvervoer geoptimaliseerd: rittijden niet laten oplopen



OD24: Optimalisering netwerk De Lijn

Optimalisering van het netwerk van De Lijn worden conform de gemaakte afspraken uitgevoerd. In 2017 werden op die manier:

- Een aantal acties uit de gebiedsevaluaties die voor 1 januari 2016 hadden plaatsgevonden, stelselmatig uitgevoerd of verder onderzocht;
- Na goedkeuring van de lokale besturen of de kwaliteitsadviseur van het departement MOW en mits positieve impact op de reizigers, enkele wijzigingen doorgevoerd inzake het regulier vervoer;
- Na goedkeuring van het kabinet en uiteraard met goedkeuring van de lokale besturen en mits positieve impact op de reizigers, een beperkt aantal wijzigingen doorgevoerd inzake het vraagafhankelijk vervoer.



OD25: Aandeel exploitanten De Lijn

- 2017: principiesakkoord met FBAA → algemene afspraken over de manier waarop we de komende jaren binnen de bestaande contracten zullen omgaan met mogelijke wijzigingen, bijvoorbeeld in het kader van de invoering van de basisbereikbaarheid of in het kader van de vergroening van het voertuigenpark. Een herverdeling van de buskilometers regie/exploitanten is hieraan gelinkt.
- Volgende fase: concreet stappenplan opmaken.





**Bedankt
voor je aandacht**



Mijn lijn, altijd in beweging

