



rapport

Auteur Marc Nuytemans – Sophie Leysen
Datum 5 april 2013
Referentie Beheersovereenkomst 2011-2015
Versie Definitief

Beheersovereenkomst 2011-2015 De Lijn – Vlaamse Regering

Evaluatie 2013 – Uitvoeringsjaar 2012

Inhoud

1. Inleiding.....	1
2. Realisatie operationele doelstellingen.....	2
<i>Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement.....</i>	<i>3</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement.....</i>	<i>6</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming - snelbussen.....</i>	<i>9</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving - klantenbinding.....</i>	<i>14</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.5: Comodaliteit en mobiliteitsmanagement.....</i>	<i>15</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.6: Cambio</i>	<i>20</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.7: Carpooldatabank</i>	<i>22</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.8: Kwaliteitsmonitor.....</i>	<i>23</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie.....</i>	<i>24</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.10: Verkeersveiligheid</i>	<i>26</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod.....</i>	<i>28</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitsbeheer.....</i>	<i>31</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.13: Sociale veiligheid.....</i>	<i>32</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem</i>	<i>34</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding</i>	<i>35</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem</i>	<i>36</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid.....</i>	<i>37</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.18: Efficiëntieverhoging</i>	<i>40</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen.....</i>	<i>46</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten</i>	<i>47</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.21: Minder-hinder bij grote infrastructuurprojecten</i>	<i>48</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.22: Groen openbaar vervoer.....</i>	<i>49</i>
<i>Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement.....</i>	<i>51</i>
<i>Operationele doelstelling 7.24: Financieel.....</i>	<i>53</i>
<i>Operationele doelstelling 7.25: Mensen, leren, groeien.....</i>	<i>54</i>
<i>Operationele doelstelling 7.26: Organisatiestructuur.....</i>	<i>55</i>
3. Strategische projecten	56
<i>Operationele doelstelling 8.1: Strategisch project ReTiBo.....</i>	<i>56</i>
<i>Operationele doelstelling 8.2: Strategisch project Rise</i>	<i>57</i>
4. Aanvullende opdrachten.....	60
<i>Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer.....</i>	<i>60</i>
5. ReTiBo gebonden indicatoren.....	62

1. Inleiding

De beheersovereenkomst 2011-2015 werd op 8 augustus 2011 afgesloten tussen de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn en de Vlaamse Regering.

Deze overeenkomst heeft een looptijd vanaf 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015.

Artikel 19 van die beheersovereenkomst voorziet in een jaarlijkse evaluatie:

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

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

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

De rapportering gebeurt volgens de modaliteiten voorzien in het Rapporteringsbesluit.”

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn rapporteert in deze nota over de uitvoering van het afgelopen jaar, i.e. 2012.

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 steeds een 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

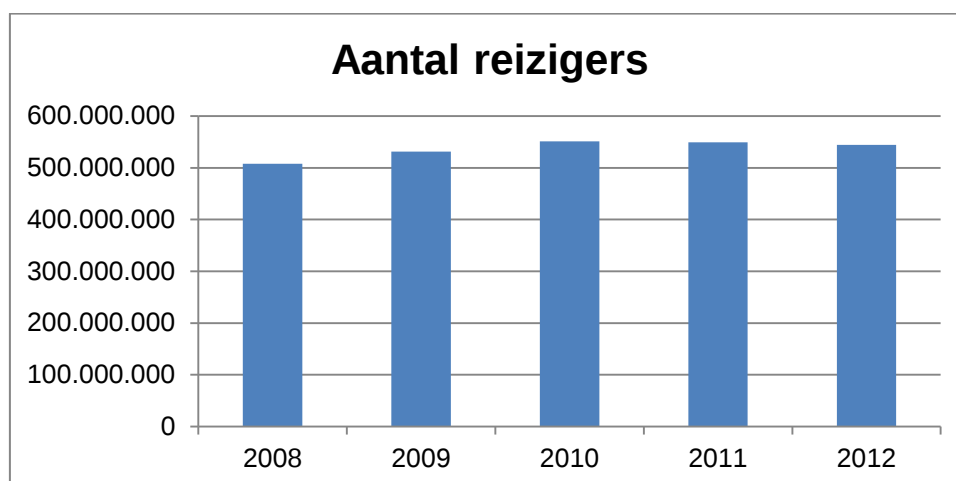
De Lijn verhoogt tijdens de looptijd van deze beheersovereenkomst haar reizigersaantal; daarbij wordt rekening gehouden met de beschikbare middelen en de eventueel noodzakelijke correcties bij de invoering van het registratiesysteem.

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

In tabelvorm kan de evolutie in het tram- en busgebruik in Vlaanderen, uitgedrukt in reizigersritten, geregistreerd/berekend volgens de regels die in bijlage bij de beheersovereenkomst zijn opgenomen, 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%

In grafiekvorm geeft dat:



We zien een lichte daling in het aantal reizigersritten (-0,92%). Het aantal ligt wel nog significant hoger dan in 2008 en 2009.

Abonnementen

De algemene daling van 0,92% wordt voornamelijk veroorzaakt door de daling in abonnementen, waarvoor de in de bijlage bij de beheersovereenkomst opgenomen berekeningsregels worden gebruikt. Deze daling (-4,48 mio reizigersverplaatsingen) wordt dan weer haast uitsluitend veroorzaakt door een daling in het gebruik van de DINA-abonnementen (-6,2 mio reizigersverplaatsingen) en door de VDAB afgeleverde abonnementen (-10,3 mio reizigersverplaatsingen).

Voor beide systemen geldt als oorzaak van de daling een fundamentele wijziging in de toekenningsvoorwaarden:

- DINA-abonnementen: begin 2010 werd de geldigheidstermijn van het DINA-abonnement verkort van drie jaar gratis naar één jaar gratis (met éénmalig 50% korting als de abonnee het DINA-abonnement aansluitend een volledig jaar verlengt).
- VDAB-Jobpas: op 1 januari 2011 werd een nieuwe samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen De Lijn en VDAB. De daarin opgenomen wijzigingen met de hoogste impact betroffen
 - het verdwijnen van de abonnementen voor werkzoekenden in trajectbegeleiding en
 - het ontstaan van de mogelijkheid tot uitreiking (door de VDAB-begeleider) van een Lijnkaart.

Beide ingrepen leidden tot minder abonnementen (type Jobpas) in omloop.

Daarnaast zien we nog steeds een stijging van het aantal WIGW/Omnio-abonnementen, aangezien meer personen een beroep (mogen) doen op dit statuut (goed voor +12,2 mio reizigers in 2012).

Tenslotte kunnen volgende, kleinere evoluties worden onderkend:

- Het aantal reizigersverplaatsingen met gecombineerde abonnementen stijgt met +0,9 mio
- Het aantal reizigers met een dagpas daalt (voornamelijk dagpas kind) met -0,7 mio (gewijzigd tarief)

Biljetten/kaarten

Het aantal reizigers met biljetten en kaarten – waarvan het gebruik daadwerkelijk wordt geregistreerd en niet berekend - stijgt lichtjes in 2012.

De stijgende trend van de verkoop van sms-biljetten maakt hierbij de beperkte daling van de verkoop van de “papieren” biljetten en kaarten (iets) meer dan goed..

Het blijft de ambitie van De Lijn om reizigersgroei te realiseren. Dit moet gebeuren door een oordeelkundige, vraaggestuurde en kwaliteitsvolle inzet van mensen en middelen. Acties die daartoe moeten bijdragen zijn onder meer:

- het aanbieden van voldoende voertuigcapaciteit en het inzetten van kwaliteitsvol rollend materieel (zie de bestelling van nieuwe trams en bussen)
- het voortdurend monitoren van kwaliteit en klantentevredenheid en het daaraan per regio en directie verbinden van specifieke actiepunten
- het verbeteren van de betrouwbaarheid van de dienstverlening door betere doorstroming en het hanteren van realistische (variabele) rijtijden
- het blijven investeren in optimalisering van de informatie aan de (potentiële) reiziger met inbegrip van het gebruik van nieuwe informatie- en communicatiekanalen
- het actieplan Marketing dat acties en campagnes omvat zowel op het vlak van het verhogen van loyaliteit bij de klanten als op het vlak van het werven van nieuwe klanten
- het beklemtonen van klantgerichtheid bij werving en opleiding van medewerkers,...

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

De oplevering van de voor het jaar 2012 voorziene gebiedsevaluaties werd gedeeltelijk uitgesteld omwille van de werkzaamheden die verricht dienden te worden in het kader van de projecten “efficiëntieverhoging aanbod”.

In 2012 werd één evaluatie uitgevoerd, met name in het evaluatiegebied West-Limburg.

Eind 2012 is 16% van de voorziene gebiedsevaluaties voltooid. Er werd een nieuwe planning opgesteld waarbij alle gebieden - zoals voorzien - voor het einde van de beheersovereenkomst geëvalueerd zullen zijn.

	Duur beheers- overeenkomst	2011	2012	2013	2014	2015
Voorziene evaluaties	19			6	9	1
Uitgevoerde evaluaties		2	1			
Uitgevoerde GE (cumulatief)		11%	16%			

Gerealiseerde gebiedsevaluaties:

- 2011: Noorden van Antwerpen
Kempens-Zuid
- 2012: West-Limburg

Bijlage 2 geeft een overzicht van de evaluatiegebieden.



Bijlage 2 - Kaart
Evaluatiegebieden.jpg

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

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

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

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

Voor 2012 kunnen plaatskilometers niet berekend worden per typegebied of lijn. Reizigersgegevens zijn enkel beschikbaar per vervoerbewijs en per entiteit.

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.

Per entiteit kunnen de scores op de indicator als volgt worden weergegeven:

Reiziger/plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012
Antwerpen	0,0297	0,0297	0,0311	0,0316	0,0312
Oost Vlaanderen	0,0251	0,0251	0,0260	0,0261	0,0273
Vlaams Brabant	0,0201	0,0201	0,0209	0,0205	0,0223
Limburg	0,0167	0,0167	0,0173	0,0174	0,0174
West Vlaanderen	0,0217	0,0217	0,0227	0,0230	0,0232
Vlaanderen	0,0238	0,0238	0,0248	0,0249	0,0255

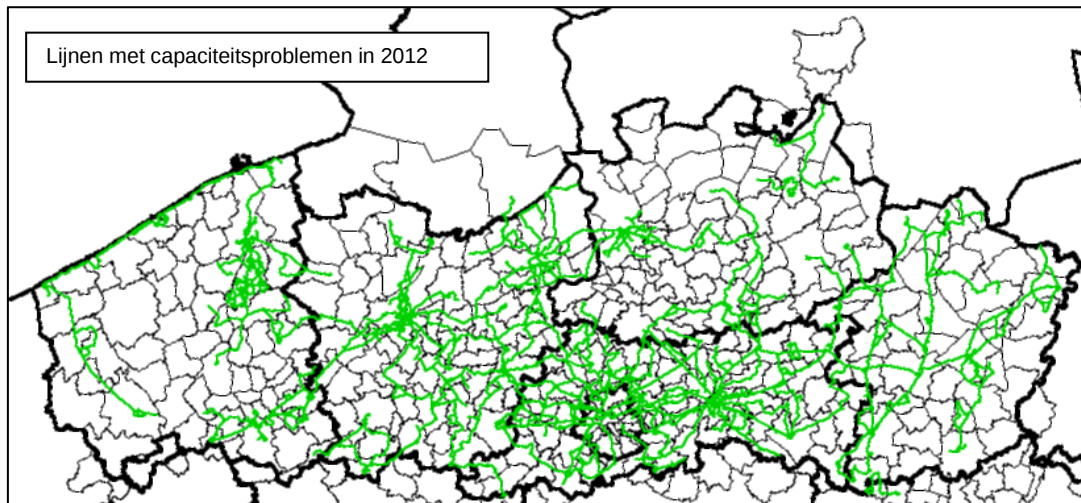
Het aantal reizigers per aangeboden plaatskilometer stijgt.

Deze positieve trend hangt samen met de afname van het aantal aan aangeboden dienstverleningskilometers als gevolg van de gerichte inkrimping van het aanbod (in het kader van de opeenvolgende besparingen).

De positieve trend toont daarbij aan dat er op een intelligente manier werd bespaard, i.e. dat De Lijn slaagde in haar opzet om louter de karig bezette ritten af te schaffen.

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

De gegevens worden momenteel niet per type voertuig geregistreerd maar wel op lijn- en ritniveau. Volgens de normen uit de beheersovereenkomst werden in 2012 op volgende lijnen capaciteitsproblemen gedetecteerd. Het weergegeven cijfer is het hoogst waargenomen (aantal) op een typedag P2 (weekdag in schoolperiode).



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

	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	West-Vlaanderen	Totaal	
						2011	2012
Aantal lijnen met capaciteitsproblemen	21	37	68	12	20	171	158
Aantal ritten/per dag met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)	315	56	174	18	52	543	615

Het totaal aantal ritten op een typedag P2 voor Vlaanderen bedraagt 30.363 (situatie na invoering projecten efficiëntieverhoging). Het bovenvermelde betekent dus dat 2,03 % van het totale aantal ritten kampt met een overbezetting (en - vanuit het oogpunt van de reizigers - een capaciteitsprobleem) op een bepaald trajectgedeelte van de rit.

De capaciteitsproblemen stellen zich in hoofdzaak op ritten tijdens de spitsuren. Het aantal spitsritten op een typedag P2 in Vlaanderen (dinsdag in schoolperiode) bedraagt 10.172 (situatie na invoering projecten efficiëntieverhoging). Dit betekent dan men kan stellen dat er zich op 6,05% van het spitsaanbod capaciteitsproblemen voordoen.

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

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

In grootstedelijk en stedelijk gebied worden ook problemen vastgesteld op het lokale netwerk, i.e. de stadsnetten. Daarnaast springen ook de busverbindingen in het oog met een specifiek functioneel (woon-werk, woon-school) of recreatief karakter, en dit op relaties die niet per spoor worden verbonden.

De vooropgestelde norm (halvering van 2011) wordt geenszins gehaald, integendeel.

Dit kan verklaard worden door een beperking van het aantal ritten in 2012 en de daaraan gekoppelde heroriëntering van de vervoersstromen.

Capaciteitbeheer bij De Lijn verloopt bovendien procesmatig, waarbij signalen vanuit onderscheiden bronnen (klantenreacties, dagverslagen chauffeurs, controleverslagen, observaties,...) worden geverifieerd en ter remediëring aan de diensten planning worden overgemaakt. Omwille van de opdracht tot efficiëntieverhoging in 2012 (besparingen op het aanbod) werden de mogelijkheden om remediërend op te treden bij capaciteitsproblemen beduidend ingeperkt.

Efficiënt capaciteitsbeheer zal, voor zover in de komende periode geen structureel bijkomende middelen worden voorzien, op exploitatievlak moeten worden gerealiseerd door reallocatie van budget, met name als gevolg van de gebiedsevaluaties en de resultaten van verdere efficiëntieverbeteringen. De investeringen in bijkomende bus- en tramcapaciteit bovenop de vervangingsbehoeften (zie de bestelling van 30m- en 42 m-trams en diverse types bussen) zal eveneens deels de mogelijkheid bieden om aan capaciteitsproblemen te verhelpen.

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 OV die in studiefase of in uitvoeringsfase zitten:

Antwerpen:

- BRABO I: Deurne- Wijnegem, ingebruikname gerealiseerd (voorjaar 2012)
- BRABO I: Mortsel – Boechout, ingebruikname gerealiseerd (september 2012)
- BRABO II: Ekeren – Antwerpen-Zuid, incl. heraanleg Noorderleien/Operaplein en tramverlenging Eilandje: oproep tot mededinging (sept. 2012). Gunning in 2014.
- LIVAN I: ingebruikname premetrotunnel onder Herentalsebaan, tramverlenging naar Wommelgem P+R ⇒ start werkzaamheden maart 2013, ingebruikname in 2015.
- enkele andere tramlijnverlengingen, beschreven in het Masterplan 2020: voorbereidend studiewerk is lopende.

Limburg:

- Sneltramlijn 1 Hasselt – Maastricht: Op 23/09/2011 werd door de Vlaamse Regering hierover een beslissing genomen. In die beslissing werd het groene licht voor het geheel (incl. financiering) gegeven, zij het verbonden aan een aantal voorwaarden, voornamelijk op het vlak van het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten met Maastricht, Hasselt, Diepenbeek, Bilzen en Lanaken. Na ondertekening kan onmiddellijk werk worden gemaakt van de bedeling van de ondertussen heropgemaakte bestekken. Een ontwerp van samenwerkingsakkoord met Maastricht is opgemaakt en het traject tot voorlegging aan de Vlaamse Regering is gestart. Met uitzondering van Diepenbeek zijn alle samenwerkingsovereenkomsten met de Vlaamse gemeenten afgerond in 2012. De afronding van het akkoord met Diepenbeek is voorzien in het voorjaar van 2013.
- Plan-MER sneltramlijn 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen: Afgerond februari 2013;
- Plan-MER sneltramlijn 3 Hasselt – Noord-Limburg: is lopende.

Oost-Vlaanderen:

- Tramlijnverlenging van Zwijnaarde Brug naar Zwijnaarde Dorp:
 - o september 2012: opening van de aanbesteding
 - o november 2012: goedkeuring bouwvergunning door de stad Gent
 - o december 2012: aannemer aangesteld
 - o 2013: start werkzaamheden
 - o 2015: ingebruikname voorzien.
- Tramlijnverlenging naar Universitair Ziekenhuis:
 - o november 2012: infomarkt voor burgers over de plannen
 - o medio 2013: aanvang voorbereidende nutswerken
 - o 2014: effectieve start werken.
- De haalbaarheidsstudie en Project-MER voor de vertramming van buslijnen 3 en 7 in Gent liep enige vertraging op omwille van een aantal technische onderdelen van het geheel, waarover in overleg met de stad Gent volledige duidelijkheid moest worden bekomen. Hervatting in 2013.

Vlaams-Brabant:

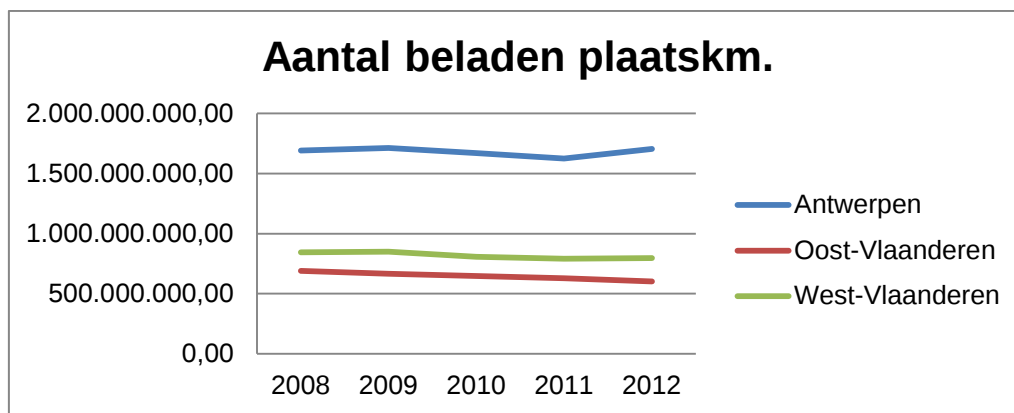
- Plan-MER 4 tramlijnen in de Brusselse periferie werd in 2012 gestart:
 - o Sneltram Boom/ Bornem – Londerzeel – Brussel
 - o Sneltram Ninove / Gooik – Dilbeek – Brussel
 - o Sneltram Heist-op-den-Berg – Haacht – Brussel
 - o Tangentiële tram Rand: Jette – Vilvoorde – Zaventem Luchthaven – Tervuren
- Kennisgeving aan gemeenten en andere stakeholders is lopende.

Maatschappelijk Kosten-Batenanalyse (MKBA) wordt opgestart in 2013.

West-Vlaanderen:

- MER-procedure voor de verlenging van de Kusttram van Koksijde naar Veurne: fase 2 project-MER is lopende; verantwoordingsnota en MKBA tramverlenging voor de beleidsbeslissing zijn administratief in opmaak.
- SHIP Zeebrugge: in het kader van het SHIP (Strategisch HavenInfrastructuur Project: realisatie van de opengetijdehaven te Zeebrugge ter hoogte van de Vissart-sluis). De problematiek van een eventuele tramtunnel dient verder uitgeklaard te worden in een aangepaste Project-MER. De procedure daartoe is lopende.
- Tramlijnverlenging Brugge – Zeebrugge: haalbaarheidsstudie in samenwerking met NMBS: nog op te starten

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



Evolutie aangeboden plaatskilometers tram/entiteit

Er is – op niveau Vlaanderen - een daling waar te nemen van het aantal afgelegde tramkilometers.

Entiteit ANT	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	10.107.992	1.692.379.218	130.719	10.238.710
2009	10.163.001	1.713.062.424	127.242	10.290.243
2010	9.863.983	1.669.599.375	106.708	9.970.691
2011	9.599.155	1.625.650.556	79.9450	9.679.105
2012	9.973.000	1.703.941.396		
Entiteit OVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	3.468.017	689.594.047	20.758	3.488.775
2009	3.255.909	666.053.825	20.409	3.276.318
2010	3.072.813	646.425.298	19.218	3.092.030
2011	3.031.008	628.739.463	24.603	3.055.611
2012	2.827.000	601.401.057		
Entiteit WVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	3.069.875	844.053.360	61.726	3.131.601
2009	3.093.042	848.611.424	102.232	3.195.274
2010	2.945.105	808.309.536	105.714	3.050.819
2011	2.877.568	789.965.367	82.279	2.959.846
2012	2.911.000	796.645.884		

Aangezien er in 2012 in Antwerpen bijkomende trams met grote capaciteit in dienst werden gesteld is er daar, in combinatie met de invoering van het bus-tram-overstapmodel, een toename van het aantal aangeboden tramplaatskilometers gerealiseerd.

De evolutie van de beladen plaatskilometers in Oost-Vlaanderen is in lijn met een afname van het aantal afgelegde kilometers (efficiëntie-verhogende maatregelen).

In West-Vlaanderen zou dit ook het geval geweest zijn, ware het niet dat er in het voorjaar t.o.v. het jaar 2011 (late Pasen) een volledige week langer aan verhoogde frequentie "seizoensdienst" is gereden. Daardoor viel er over gans 2012 zelfs een minimale stijging van het aantal afgelegde tramkilometers (en ook plaatskilometers tram) te noteren.

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

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

Net als in 2011 waren er ook in 2012 geen nieuwe snelbusprojecten (implementaties op het terrein). De budgettaire context liet dit niet toe.

Daarom zijn er voor deze indicator, onderdeel snelbussen, geen gegevens beschikbaar.

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

a. Commerciële snelheid trams/snelbussen:

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

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

Entiteit	Reële rijtijd/geplande km		Wenssnelheid u/km	% afwijking wenssnelheid		Drempel	
	2011	2012		2011	2012		
Antwerpen	0,062	0,061	0,04	155,00%	153,63%		
Oost-Vlaanderen	0,068	0,066	0,04	170,00%	164,00%		
West-Vlaanderen	0,035	0,035	0,04	87,50%	87,37%		
Gemiddelde Vlaanderen	0,055	0,054	0,04	137,50%	135,00%		

Gegevens 2012 met vergelijking t.o.v. drempelwaarde Besluit Netmanagement

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

Bovenstaande tabel geeft aan dat de drempel enkel behaald wordt in West-Vlaanderen.

De gemonitorde evolutie benadert een status quo. De kleine verschillen worden veelal veroorzaakt door kleine wijzigingen in tijdelijke exploitatie-omstandigheden (o.a. werken).

Ter verduidelijking worden in volgende tabel dezelfde gegevens weergegeven, uitgedrukt in km/uur:

Entiteit	Geplande km/reële rijtijd		Wenssnelheid km/u
	2011	2012	
Antwerpen	16,13	16,39	25
Oost-Vlaanderen	14,71	15,15	25
West-Vlaanderen	28,57	28,57	25
Gemiddelde Vlaanderen	18,18	18,52	25

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

Entiteit	Reële rittijd/reëel afgelegde km		Wenssnelheid u/km	% afwijking wenssnelheid		Drempel	
	2011	2012		2011	2012		
Antwerpen	0,054	0,056	0,04	135,00%	139,96%		
Oost-Vlaanderen	0,071	0,076	0,04	177,50%	186,71%		
West-Vlaanderen	0,034	0,040	0,04	85,00%	87,96%		
Gemiddelde Vlaanderen	0,053	0,057	0,04	132,50%	138,21%		

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

Bovenstaande tabel geeft aan dat de drempel enkel behaald wordt in West-Vlaanderen.

De evolutie is licht negatief in vergelijking met 2011. Deze verschillen zijn veroorzaakt door kleine wijzigingen in tijdelijke exploitatie-omstandigheden (o.a. werken).

Ter verduidelijking worden in volgende tabel dezelfde gegevens weergegeven, uitgedrukt in km/uur:

Entiteit	Reëel afgelegde km/reële rijtijd		Wenssnelheid km/u
	2011	2012	
Antwerpen	18,52	17,86	25
Oost-Vlaanderen	14,08	13,16	25
West-Vlaanderen	29,40	25,00	25
Gemiddelde Vlaanderen	18,87	17,54	25

De scores geven aan dat in de grootstedelijke gebieden Antwerpen en Gent ook de trambediening nog steeds behoefte heeft aan bijkomende doorstromingsmaatregelen. Meer dan aan de kust rijden de trams er in gemengd verkeer. In Antwerpen en Gent is bovendien de impact van de verkeerslichtenbeïnvloeding suboptimaal, zeker in vergelijking tot de prioriteit die bij de verkeerslichtenbeïnvloeding aan de kusttram wordt gegeven.

Een permanente en doorgedreven investering in doorstroming, in samenwerking met de wegbeheerders, blijft absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicatoren te verbeteren. De Lijn zal haar sensibiliseringsacties naar de nieuwe gemeentebesturen versterken. Op middellange termijn moeten de verderzetting van het doorstromingsprogramma samen met AWV (begrotingsartikel 73.16), de proeven met dynamische en KAR-gebaseerde verkeerslichtenbeïnvloeding en de nieuwe verkeersaansturing voor Antwerpen kansen op vooruitgang bieden.

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

Zolang het concept snelbus niet in de praktijk wordt omgezet, is deze indicator niet relevant voor dat lijnvoeringstype en moeten we ons beperken tot tramverbindingen.

Voor de daartoe geselecteerde typerelaties gelden volgende waarden voor 2012.

Type verbinding	Ent.	Lijn	Van	Naar	Bus/ tram	Ritduur dal	Route- planner		Vf		Gewen- ste Vf	Drempel	
							'11	'12	'11	'12		'11	'12
Buitengebied naar regionaal stedelijk	5	0	De Panne	Oostende	T	79	29	28	2,72	2,82	1,9		
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	1	15	Mortsel	Antwerpen	T	32	15	15	2,13	2,13	1,2		
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	1	7	Mortsel	Antwerpen	T	30	14	13	2,14	2,31	1,2		
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	2	1	Evergem	Gent	T	41	21	21	1,95	1,76	1,2		
Kleinstedelijk naar grootstedelijk	2	5	Zwijnaarde	Gent	T	49	17	17	2,88	2,88	1,2		
Kleinstedelijk naar regionaal- en Kleinstedelijk	5	0	Knokke-Heist	Oostende	T	67	37	36	1,81	1,72	1,8		

De zeer sterke gelijkenis met de Vf-waarden voor 2011 betekent dat alleen op de relatief “minder–gehinderde” tramrelatie Knokke-Oostende de streefwaarde behaald blijft.

Voor het belang van doorstromingsmaatregelen: zie vorige indicator.

Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving – klantenbinding

De acties opgezet om nieuwe klanten aan te trekken 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 vooraf bepaalde doelgroepen) werd ruimschoots behaald.

- Bereik 1+ = 94,1% (is het percentage van onze doelgroep dat minstens eenmaal met een campagne werd bereikt (CIM))
- Bereik 3+ = 70,9% (is het percentage van onze doelgroep dat minstens driemaal met een campagne werd bereikt (CIM))
- GRP's = 5.021.¹ (gemiddeld met 100% bereik 50 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep)

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

In 2012 werd er geen imagometing uitgevoerd.

Er kan voor 2012 dan ook niet gerapporteerd worden over deze imago-index op de vooraf bepaalde kernelementen "slim" en "menselijk".

In 2011 scoorde de imago-index 82,86 waarbij de streefwaarde van 80 punten werd 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 +
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 %
3. Aanbod openbaar vervoer aan P+R (bedieningsfrequentie)	12' spitsfrequentie

1. Aantal autoparkeerplaatsen op P+R De Lijn

In 2012 werden er drie nieuwe P+R's in gebruik genomen.

- Wilrijk – Olympiade
- Boechout – Capenberg
- Roeselare – Schiervelde

Het totaal autoparkeerplaatsen op P&R-sites in Vlaanderen steeg in 2012 op die manier tot 5.452.

Overzicht P+R locaties in Vlaanderen

Nr	Provincie	Gemeente	P+R	Capaciteit	Voornaamste bus/ tramlijnnummer
1	Antwerpen	Antwerpen	Linkeroever Blancefloerlaan	304	2/3/15
2		Antwerpen	Frederik Van Eeden	104	2/3/15
3		Antwerpen	Keizershoek (Merksem)	289	2
4		Antwerpen	Metropolis (Luchtbal)	442	6
5		Antwerpen	Schoonselhof (Hoboken)	156	24
6		Kontich	Kontich (E19)	320	191/507
7		Lille	Wechelderzande (E34)	111	416/418
8		Zoersel	Zoersel (E34)	100	417
9		Brasschaat	Sint-Job in 't goor (E19)	249	641
10		Lille	Beerse/Gierle (E34)	97	415
11		Wilrijk	Olympiade	210	2/6
13		Boechout	Capenberg	200	15
14		Limburg	Hasselt	Kiewit (N74)	24
15	Oost-Vlaanderen	Beveren	Melsele Krijgsbaan	374	3
16		Gent	Gentbrugge (onder viaduct E17)	250	21/22
17		Gent	Flanders Expo	112	1
18		Gent	Oostakker (N70)	199	76/77/78
19		Gent	Wondelgem Industrieweg	48	1
20		Gent	Wondelgem Botestraat	20	1
21		Gent	Mariakerke Post	25	3
22		Gent	Gentbrugge Moscou	15	4
23	Vlaams-Brabant	Kampenhout	Kampenhout Sas	42	270/272/285
24		Rotselaar	Rotselaar (kruispunt N19/Stationsstr)	76	333/334/335
25	West-Vlaanderen	Brugge	Steenbrugge	185	20/21
26		Brugge	Jan Breydel	213	5/15/52/53/55
27		Brugge	Boogschutterslaan	126	6/10/11/16/62
28		Oostende	Maria Hendrikapark	300	1
29		Kortrijk	Kennedylaan (XPO)	448	1
30		De Panne	Plopsaland (Adinkerke)	353	0
31		Roeselare	Schiervelde	60	3
	Totaal capaciteit P+R's 2012	5.452			

2. Gebruik van P+R-faciliteiten

Door het ontbreken van een exacte definitie of omschrijving van wat in Vlaanderen als P&R-locatie kan beschouwd worden (en wat niet), maakte De Lijn een pragmatische selectie, uitgaande van het vastgestelde gebruik (functionaliteit) van bepaalde locaties: parkeerterreinen die hoofdzakelijk gebruikt werden om de auto te parkeren om vervolgens de bus of de tram te nemen.

Deze selectie werd gemaakt in het volle besef dat de meeste parkings met P+R-functie een gemengde parkeerfunctie hebben.

- Dit betekent dat de bezettingscijfers op een aantal P+R-faciliteiten hoger liggen dan de bezettingen louter in functie van het aansluitende OV-gebruik.
- Sommige P&R-parkings werden, omwille van het opvangen van andere parkeerfuncties dan weer zo ruim aangelegd (bv. P+R aan evenementenhal, capaciteit bepaald door noden in de avond/weekend), zodat een lage bezetting overdag niet noodzakelijk een beperkt OV-overstapgedrag reflecteert.
- Tenslotte zijn er ook succesvolle P+R waarbij het gebruik veel groter is dan de cijfers aangeven (bv. P+R waarbij nog andere parkings in de buurt liggen en gebruikt worden om de auto/fiets te parkeren om vervolgens het openbaar vervoer te nemen).

Deze bedenkingen noodzaketen ertoe te stellen dat de bezettingsgraad van een P&R-parking als indicator een vrij verward beeld blijkt te geven van het op deze parkings gerealiseerde “overstap”-gedrag van mensen.

De bezetting werd in 2012 bepaald op basis van een telling van de bezette autoplaatsen om 10 uur op een gemiddelde weekdag. Deze methodiek wijkt enigszins af van die van 2011, toen een ochtendspitstelling uitgevoerd van 7 tot 10 uur 's morgens op een gemiddelde werkdag. Hierbij werden de “inkomende” auto's opgeteld bij de bezette autoplaatsen.

a. Aantal bezette autoparkeerplaatsen/aantal aangeboden plaatsen op P+R De Lijn²

Wagens	Aantal bezette plaatsen	Capaciteit	% bezet
2011	2.628	5.216	50,4%
2012	2.067	5.252	39,4%

De streefwaarden zoals vooropgesteld in de Beheersovereenkomst worden door de meeste P+R niet gehaald. De bezetting van de meeste P+R is zelfs bijzonder laag, veelal omwille van de hierboven vermelde redenen.

Slechts twee P+R's kennen een overbezetting, namelijk P+R's Linkeroever – Blancefloerlaan en Gentbrugge Moskou. De P+R Gentbrugge, Wondelgem industrieweg en Mariakerke Post kennen ook een hoge autobezetting van meer dan 80 %.

De gemiddelde bezetting van alle P+R wordt vooral naar omlaag getrokken door een aantal grote P+R-locaties met zeer lage bezettingen. Het gaat hier o.a. om de P+R Steenbrugge, Jan Breydel, Kennedylaan, Plopsaland en Oostakker.

Deze P+R's samen staan in voor 26 % van de totale capaciteit van alle P+R maar slechts voor 3,6 % van de bezette parkeerplaatsen. De gemiddelde bezetting van deze P+R om 10u 's morgens bedraagt slechts 5,4 %.

² Boechout – P+R Capenberg: deze P+R werd in het najaar van 2012 in gebruik genomen. De tellingen gebeuren steeds in het voorjaar. De eerste telling zal plaatsvinden in het voorjaar van 2013.

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

De wijziging in de methodiek van telling zorgt ervoor dat een vergelijking tussen 2011 en 2012 niet te maken valt.

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

Fietsen	Aantal bezette plaatsen	Capaciteit	% bezet
2011	356	1.411	25,2%
2012	378	1.259	30%

Het gebruik van de fietsstallingen is meestal laag. Enkel de P+R Melsele Krijgsbaan telt een hoog aantal fietsers (139 fietsers).

De relevantie van deze indicator als succes-indicator voor het gebruik van P+R dient o.i. sterk gerelativeerd te worden.

P+R-parkings zijn immers hoofdzakelijk afgestemd op de combinatie auto - openbaar vervoer en dus niet in de eerste plaats daar gelokaliseerd waar de comfortabele bereikbaarheid met de fiets hoog is. Een stijging van de bezetting van fietsparkeerplaatsen op P+R is in deze context misschien dan ook een onrealistische doelstelling.

Daarnaast dient te worden vermeld dat – zie verder: hoofdhaltten – in 2012 werk werd gemaakt van de uitbreiding van de fietsparkeergelegenheden aan hoofd- e.a. halten van De Lijn, buiten het P+R-gebeuren om.

De relevantie van een indicator op de bezetting van die parkeerplaatsen is veel hoger.

3. Aanbod openbaar vervoer aan P+R (bedieningsfrequentie)

In 2012 voldeed 77.80% van de halten op P+R-locaties aan de voorziene spitsfrequentie (1 voertuig/12 minuten).

De in 2012 doorgevoerde efficiëntiemaatregelen, die zich uitten door de afschaffing van een niet onaanzienlijk gedeelte van het aanbod, hebben een wezenlijke invloed gehad op deze indicator. De duidelijke afname van het aantal halten dat voldoet aan de spitsfrequentie (ten opzichte van de vorige jaren) kan in de meeste gevallen verklaard worden door afgeschafte ritten in “de periferie” van de eigenlijke spitsuurperiode (dus niet in “volle spits”). Op die plaatsen zorgde De Lijn met andere woorden voor een “kortere spits”, verantwoord in functie van de vraag ter plaatse.

Spitsaanbod OV aan P+R's	2008	2009	2010	2011	2012
Voldoen (1 voertuig/12 min.)	21	24	24	24	21
Totaal P+R locaties	27	27	27	27	27
%	77,80%	88,89%	88,89%	88,89%	77,80%

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.

Entiteiten	% van de hoofdhalttes die uitgerust zijn met fietsvoorzieningen	
	2011	2012
Antwerpen	74,23 %	78,45 %
Oost-Vlaanderen	75,00 %	75,00 %
Vlaams-Brabant	41,00 %	55,50 %
Limburg	62,00 %	65,00 %
West-Vlaanderen	67,41 %	75,29 %

Het % uitgeruste haltes neemt toe maar de vooropgestelde norm van 80% wordt op dit ogenblik echter nergens behaald.

In elke entiteit is een stijging op deze indicator merkbaar.

De gestage groei in de uitrusting van hoofdhalttes met fietsenstallingen (overal in Vlaanderen) is van die aard dat de doelstelling 2015, mits een gericht actieplan, mogelijk blijft.

Het door De Lijn geconcipeerde netmanagement voorziet – daar waar nodig – de verdere uitbouw van P+R-faciliteiten in Vlaanderen. Voor de functionele ondersteuning ervan (het verhogen van de gebruikswaarde) zijn echter niet alleen de zuiver infrastructurele voorzieningen en de bedieningsmodaliteiten langs openbaar-vervoerszijde van belang, maar ook – en zometeen van zwaarder belang – de flankerende maatregelen die lokale besturen en wegbeheerders nemen in het kader van de selectieve bereikbaarheid van stedelijke centra en attractiepolen.

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

Operationele Doelstelling 7.6: Cambio

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

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

1. Aantal klanten cambio

Op 1 januari 2013 telde Cambio 5.342 gebruikers, een toename met 25% t.o.v. januari 2012.

	01/01/2008	01/01/2009	01/01/2010	01/01/2011	01/01/2012	01/01/2013
Aantal gebruikers	1.500	1.967	2.610	3.404	4.263	5.342
Toename (%)		+32%	+33%	+31%	+26%	+25%

Door deze klantengroei (voor het zesde opeenvolgende jaar) wordt het streefcijfer van 20% ruim overschreden.

In 2012 kwamen er met Diest, Roeselare, Dendermonde en Aalst vier Cambio-steden bij, zodat eind 2012 de teller op 18 Vlaamse Cambio-steden staat. Daarbij bevinden zich alle centrumsteden, zoals dat werd vooropgesteld als doelstelling in het businessplan bij de oprichting van Cambio in 2004.

Als gevolg daarvan kende ook het standplaatsennetwerk (+ 31 % tot 98 standplaatsen) en wagenpark (+ 30 % tot 208 wagens) een forse uitbreiding, overigens volledig gefinancierd door eigen middelen.

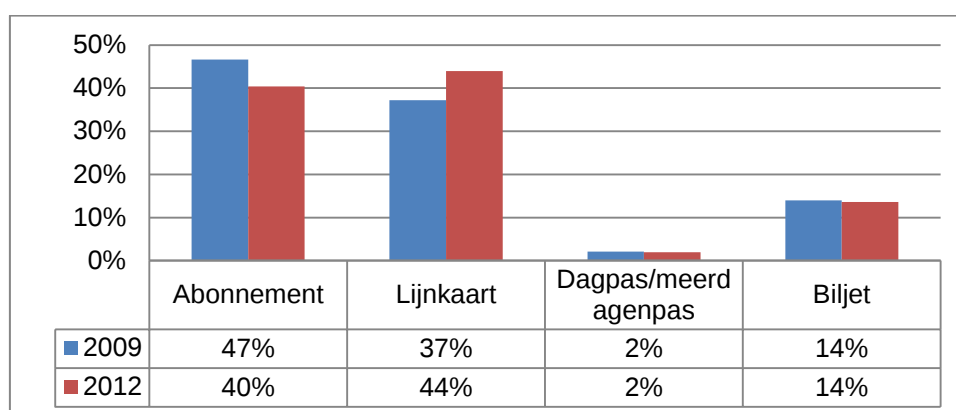
2. Aantal gecombineerde abonnementen Cambio-De Lijn

Dat Cambio en De Lijn uiterst complementair zijn, mag blijken uit het bijzonder kleine percentage Cambio-klanten dat – volgens de meest recente klantenbevraging - nooit bus of tram gebruikt: 2,1% in 2009 en 1,9% in 2012. Voor die Cambio-klanten die tot de openbaarvervoergebruikers kunnen gerekend worden (98%!) wordt hieronder een opsplitsing per gebruikt vervoerbewijs gegeven.

Die meest recente klantenbevraging (februari 2012) toont ook aan dat 40,4 % van de Cambio-klanten een abonnement van De Lijn heeft. Dit is een daling van 6,2% t.a.v. de vorige meting uit 2009.

De daling in abonnement gebruik wordt door een evenredige stijging in lijnkaartgebruik gecompenseerd.

Met welk soort vervoerbewijs reist u op de bus of tram van De Lijn?



Welk type abonnement van De Lijn heeft u?

	2009	2012
Maandabonnement	5,8%	5,0%
3-maandabonnement	5,0%	4,1%
Jaarabonnement	89,2%	90,9%

Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van bus of tram De Lijn?

	2009 (%)	2012 (%)
Meer dan 7 keer per week	12,9	11,5
3 tot 6 keer per week	22,2	20,6
1 tot 2 keer per week	20,4	22,7
1 tot 3 keer per maand	25,8	22,6
5 tot 11 keer per jaar	9,4	12,1
1 tot 5 keer per jaar	7,1	8,6
Minder dan 1 keer per jaar	2,1	1,9

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.

De Lijn promoot carpooling via de website van Slimweg.

Indien van toepassing verwijzen de bereikbaarheidsfiches van Slimweg door naar carpoolplaza voor evenementen (eventpool), scholen (schoolpool) en bedrijven (carpool).

Daarnaast wordt het communicatiebudget voor carpooling, dat De Lijn jaarlijks ontvangt (€ 24.177 in 2012), 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. Reizigers kunnen hun tevredenheid uitdrukken op een 5-puntenschaal.

Indicatoren	Streefwaarde
Score tevredenheidsmetingen op prioritaire tevredenheidsfactoren	Top 2 tevredenheid ≥ 70 % Bodem 2 tevredenheid ≤ 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 hierbij de gegevens van de metingen van 2010 en 2012 meegegeven. De factor "info & communicatie" werd in 2012 verder opgesplitst in types "info & communicatie" (prioritaire factor) en "info & communicatiekanalen" (minder prioritaire factor). Verder is de factor "properheid" een prioritaire factor geworden en "halte" een minder prioritaire factor.

Prioritaire factor	2010		2012	
	Top2	Bodem2	Top2	Bodem2
Chauffeur	68%	7%	67%	7%
Aantal & frequentie	64%	9%	61%	9%
Comfort & ruimte	63%	6%	64%	7%
Info & communicatie	60%	10%	62%	11%
Info & communicatie – types			51%	16%
Stiptheid	58%	13%	58%	13%
Properheid	49%	16%	50%	15%
Algemene tevredenheid	77%	4%	63%	6%

Ten opzichte van 2010 wordt een daling in de algemene tevredenheid vastgesteld. Ondanks deze daling valt het op dat de aspecttevredenheid voor de prioritaire factoren – d.i. de afzonderlijke tevredenheid op de onderscheiden kwaliteitsfactoren - stabiel blijft. De evolutie van de tevredenheid over 'Aantal en frequentie' is stabiel/licht dalend, de overige aspecten scoren stabiel of gaan er iets op vooruit.

De daling in algemene tevredenheid is onder meer toe te schrijven aan onzekerheid bij de reizigers tijdens de enquêteperiode over de geplande wijzigingen in het aanbod. Daarbij werden de geënquêteerden ongetwijfeld sterk beïnvloed door de beeldvorming in de pers. De algemene tevredenheid is een complex gegeven dat beïnvloed wordt door vele dimensies, zoals alle mogelijke contactpunten maar ook door externe factoren. Om dit algemeen beeld terug op te krikken, heeft De Lijn een actieplan uitgewerkt. Daarnaast blijft De Lijn – ook binnen dit actieplan - focussen op de prioritaire deelaspecten voor de reiziger. Een bijzonder aandachtspunt vormt de nieuw gemeten factor 'Types informatie en communicatie'. Die scoort het minst goed van alle prioritaire factoren. Die score verwijst naar de lage tevredenheid van de reizigers indien zich afwijkingen van het normale schema voordoen door o.m. omleidingen, onaangekondigde wijzigingen en vertragingen. Zowel via het strategisch project RISE – gefocust op IT- en mobiele telefonie-ondersteunde toepassingen op vlak van reizigersinformatie – als via acties rond betere statische informatie aan de betrokken haltes wil De Lijn in 2013 stappen vooruit zetten.

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, zijn dit de gegevens van de metingen van 2010 en 2012.

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

Prioritaire factor	2010		2012	
	Top2	Bodem2	Top2	Bodem2
Info & communicatie	60%	10%	62%	11%
Info & communicatie – types			51%	16%
Info & communicatie – kanalen			70%	7%

De factor 'Info & communicatie' blijft stabiel ten opzichte van 2010.

De Lijn blijft - in haar actieplan naar aanleiding van deze resultaten - werken op functionele communicatie maar werkt daarnaast ook op:

- 'positieve berichtgeving en buzz' (op een positieve manier over de tong gaan) en
- het wegnemen van de 'vertwijfeling en onzekerheid' bij de reizigers.

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

2. Aantal bezoeken website

In 2012 steeg het aantal bezoeken op www.delijn.be met 10,17%. Het aantal bezoekers blijft jaar na jaar stijgen. De website blijft een heel belangrijk communicatiekanaal met de reizigers van De Lijn.

2007	2008	2009	2010	2011	2012
7.851.235	9.276.942	10.335.142	14.697.956	16.767.494	18.472.632
	+18,16%	+11,41%	+42,21%	+14,08%	+10,17%

De stijging van het aantal bezoekers kan worden gelinkt aan het feit dat er regelmatig nieuwe applicaties – en dan vooral rond reisinformatie – worden gelanceerd. Daarnaast kan de stijging worden verklaard doordat er steeds meer mensen online actief zijn. Dit wordt bevestigd door het feit dat de andere kanalen zoals LijnInfo minder gebruikt worden.

3. Aantal routeberekeningen

Het aantal routeberekeningen wordt sinds maart 2010 gemeten.

In 2012 werden 45.941.151 routeberekeningen op www.delijn.be genoteerd, wat een stijging betekent van 17,58%.

2011	2012
39.071.261	45.941.151
	+17,58%

In 2013 zal worden gewerkt aan een verdere optimalisatie van de routeplanner en aan de voorbereiding voor een algehele vernieuwing van de website.

4. Omleidingen via e-mail voor alle entiteiten

Het kanaal van omleidingen via e-mail werd in heel Vlaanderen uitgerold in januari 2011. Eind 2012 hadden 34.587 klanten zich op deze service geabonneerd, wat wil zeggen dat in 2012 het aantal abonnees op de omleidingsnieuwsbrief met 31,60% steeg.

2011	2012
26.285	34.587
	+31,60%

Toch beschouwt De Lijn de penetratiegraad van dit belangrijk informatiekanal (zie de tevredenheidsscore op de factor 'Types info en communicatie') nog als te laag en zal dit verder worden gepromoot.

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

De uitrol van de nieuwe halte-informatie aan de halten is zo goed als volledig rond. Enkel Vlaams-Brabant heeft nog enkele haltes die uitgerust moeten worden, i.e. gemeenschappelijke haltes met andere vervoersmaatschappijen.

Element	Halteborden drukwerk	Doortocht-tabellen	Plaatsing nieuwe infokasten	Halteborden uithangen	Haltenaamborden
Gerealiseerd	99%	100%	70%	98%	92%

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

Begin 2013 waren er 322 realtime-halteborden op "fysieke" palen opgenomen in het systeem. Daarvan waren er 241 operationeel (32% van het totaal, 75% van de geplaatste borden).

Omwille van technische en administratieve redenen loopt het project vertraging op. Dit heeft enerzijds te maken met het gegeven dat De Lijn early adopter is van het gebruik van GPRS op een vast medium en op dat vlak nog heel wat kinderziekten moeten worden overwonnen.

Anderzijds staan de palen op publiek domein. Voor de voeding met netspanning is De Lijn steeds afhankelijk van de soms lange termijnen (voorbereiding – aansluiting) van zowel de publieke overheden als de netbeheerder.

De Lijn onderzoekt daarom – en omwille van duurzaamheidsredenen – momenteel de mogelijkheid om minstens gedeeltelijk over te schakelen op real time informatieborden die kunnen werken op zonne-energie.

Operationele Doelstelling 7.10: Verkeersveiligheid

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

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

1. Ongevallen/100.000 km exploitatie De Lijn³

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Totaal		Evolutie
BUS						2011	2012	
Aantal ongevallen	1.719	2.055	1.302	764	382	6.860	6.222	
Aantal kilometer	30.075.125	29.681.150	20.671.717	17.131.903	17.688.730	118.712.564	115.248.625	
Aantal ongevallen per 100.000 km	5,72	6,92	6,30	4,46	2,16	5,78	5,40	-6,57%
TRAM						2011	2012	
Aantal ongevallen	943		341	146		1.515	1.430	
Aantal kilometer	10.027.100		2.849.464	2.910.581		15.694.580	15.787.145	
Aantal ongevallen per 100.000 km	9,40		11,96	5,01		9,65	9,06	-6,11%
Totaal ongevallen						8.375	7.652	
Totaal kilometer						134.407.144	131.112.171	
Totaal ongevallen per 100.000 km						6,23	5,83	-6,42%

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

2. Ongevallen eigen verantwoordelijkheid /100.000 km³

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Totaal		Evolutie
BUS						2011	2012	
Aantal ongevallen	805	1.057	623	333	165	3.221	2.983	
Aantal kilometer	30.075.125	29.681.150	20.671.717	17.131.903	17.688.730	118.712.564	115.248.625	
Aantal ongevallen per 100.000 km	2,68	3,56	3,01	1,94	0,93	2,71	2,59	-4,43%
TRAM						2011	2012	
Aantal ongevallen	160		99	20		309	279	
Aantal kilometer	10.027.100		2.849.464	2.910.581		15.694.580	15.787.145	
Aantal ongevallen per 100.000 km	1,60		3,47	0,69		1,97	1,77	-10,15%
Totaal ongevallen						3.530	3.262	
Totaal kilometer						134.407.144	131.112.171	
Totaal ongevallen per 100.000 km						2,63	2,49	-5,32%

Een opmerkelijke daling in het aantal ongevallen kan worden vastgesteld, niet alleen in absolute cijfers maar ook gerelateerd aan de afgelegde kilometers (op zich een dalend gegeven). Een verklaring hiervoor valt niet eenduidig te geven.

De toenemende bewustwording van verkeersveiligheid bij alle personeelsleden van de Lijn zal hierbij ontegensprekelijk een intermediaire rol hebben gespeeld.

Door De Lijn worden volgehouden inspanningen geleverd:

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

In 2012 is daarnaast ook in samenwerking met de meest relevante externe stakeholders (exploitanten, vakorganisaties) een Verkeersveiligheidsplan opgesteld, waarvan een prioritering van acties deel uitmaakt. Dit plan wordt in 2013 gevalideerd waarna (binnen de beschikbare middelen en voor zover de acties al niet lopen) de uitrol wordt gestart.

3. Verkeersboetes / km exploitatie De Lijn⁴

	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Limburg	Totaal Boetes	Totaal kilometer	Boetes/100.000 km exploitatie
2011						1.171	134.407.144	0,87
2012	308	461	189	204	160	1.322	131.112.171	1,01

Voor de verklaring van deze stijging in aantal opgelopen boetes ontbreekt een fundamentele dataset, nl. de planning van verkeerscontroles door de onderscheiden lokale politiezones in Vlaanderen.

Door de besparingsoperaties was er in het pakket afgelegde kilometers wel een wezenlijke verschuiving naar kilometers, afgelegd in meer complexe verkeersomgevingen (stedelijke context, spitsverkeer) en dus ook complexer gereguleerde verkeerssituaties.

De gemiddelde rijtaak van de chauffeurs werd daardoor ook net iets complexer.

Steeds betere begeleiding van de chauffeurs bij de uitvoering van hun rijtaak is een doelstelling die een fundamentele plaats inneemt in tal van onderdelen van de interne reorganisatie van De Lijn, alsook in tal van (strategische) projecten. Zo zal op korte termijn bijzondere aandacht worden besteed aan chauffeursbegeleiding bij de overgang tussen rijschoolopleiding en het ingeschakeld worden in de dagelijkse exploitatie.

⁴ De gegevens zijn gebaseerd op de registratie door de Centrale Diensten van de minnelijke regeling/schikking toegestuurd door alle parketten aan de eigenaar van de voertuigen (bussen)

Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod

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

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

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

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

Op tijd aan de eindhalte	Gepland	% gemeten	% op tijd	
			2011	2012
Antwerpen	10.813	75,04%	54,61%	50,57%
Oost-Vlaanderen	2.956	82,48%	54,80%	53,36%
Vlaams-Brabant	676	80,77%	44,30%	52,38%
Limburg	234	100,00%	34,95%	31,62%
West-Vlaanderen	1.433	71,18%	68,36%	67,45%
Vlaanderen	16.112	81,89%	51,40%	51,08%

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

Voor de entiteit Limburg kan een toelichting worden gegeven bij het lagere percentage op de indicator: de gecapteerde monitoringdata bevatten daar een onevenredig deel gegevens afkomstig van ritten op hoogfrequente lijnen. Het zijn nu net die lijnen die voornamelijk onderhevig zijn aan vertragingen.

Vermits dit fenomeen zich in de andere entiteiten veel meer uitgevlakt voordoet, wordt een vertekend beeld gegeven.

Ook de verhoogde betrouwbaarheid van het aantal metingen (in 2011: 70,96% en in 2012: 81,89%) vertaalt zich in de voorliggende cijfers.

Voor de enkel op hoogfrequente lijnen van toepassing zijnde indicator "Regelmaat" (= afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points (% hoger dan +/- ...sec)) kan gesteld worden dat – in de huidige stand van zaken – de metinggegevens niet betrouwbaar genoeg zijn om zinvolle conclusies per timing point (voornaam doortochthalte) te kunnen trekken. Pas bij de uitrol van het project "Boordcomputer" zal de kwaliteit van de data voldoende verhogen.

2. Gehaalde commerciële snelheid per lijn

Het aantal openbaarvervoerlijnen dat de wenssnelheid haalt vertoont een status quo ten opzichte van het vorige jaar.

Wel is er een duidelijke verschuiving van het percentage lijnen dat zeer slecht scoort (wenssnelheid benaderd voor $\leq 80\%$) naar de categorie van lijnen die de wenssnelheid beter benaderen ($\geq 80\%$ en $\leq 100\%$). Dit geldt over alle lijntypes. Deze licht positieve trend valt te interpreteren als een gevolg van een aantal ingrepen in het exploitatie-aanbod (efficiëntieverhogingen). Ook is er een licht positieve trend waar te nemen wat betreft het behalen van de wenssnelheid als gevolg van aanpassingen aan de rijtijden samen met de invoering van de besparingen.

Commerciële snelheid	2011	2012
Wenssnelheid gerealiseerd	32,47%	32,93%
Wenssnelheid benaderd ($\geq 80\%$ en $\leq 100\%$)	39,64%	48,28%
Wenssnelheid niet benaderd ($\leq 80\%$)	27,89%	18,79%

Bijlage 7.11.2 geeft een overzicht van het percentage van 'op tijd bij het aankomen van de rit'.



Bijlage 7.11.2 -
Overzicht percentage

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

Reële rijtijd / geplande kilometers	2011	2012
Wenssituatie gerealiseerd	31,61%	33,52%
Wenssituatie benaderd ($\geq 80\%$ en $\leq 100\%$)	35,10%	40,39%
Wenssituatie niet benaderd ($\leq 80\%$)	33,29%	26,09%

Er valt een duidelijke verschuiving te bemerken van het percentage lijnen dat zeer slecht scoort (rood = $\leq 80\%$) naar de categorie die "op de juiste weg is" ($\geq 80\%$ en $\leq 100\%$), dit over alle types. Ook is er een licht positieve trend waar te nemen wat betreft het behalen van de wenssnelheid als gevolg van aanpassingen (optimalisatie) aan de rijtijden samen met de invoering van de besparingen.

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



Bijlage 7.11.3 -
percentage op tijd aa

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

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



Bijlage 7.11.4 -
Reële rijtijd per rit tov

5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties

Basisgegevens: zie ook Indicator 5b. *Vf-factor op enkele exemplarische relaties* van Operationele Doelstelling 7.3: Vertraming – snelbussen (pagina 13 van deze nota).

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

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

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

Als duiding bij de stijging/daling Vf 2012 t.o.v. van 2011 (los van de gestelde drempels) kan volgende tabel worden gegeven:

Vergelijking Vf los van drempel per verbinding 2011-2012	
Idem Vf	16
Stijging Vf	13
Afname Vf	19
Totaal	48

Oorzaken stijging VF	
Afname reistijd wagen	1
Toename reistijd OV	6
Toename reistijd OV en afname reistijd wagen	1
Toename reistijd OV en toename reistijd wagen	5
Totaal	13

Oorzaken afname VF	
Afname reistijd OV	5
Afname reistijd OV en toename reistijd wagen	7
Toename reistijd OV en toename reistijd wagen	2
Toename reistijd wagen	5
Totaal	19

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

	2011		2012	
	Aantal	%	Aantal	%
	16	33,33	19	39,58
	5	10,42	5	10,42
	27	56,25	24	50,00
Totaal	48	100	48	100

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



Bijlage 7.11.5 -
Vf-factor op enkele e:

Een permanente en doorgedreven investering in doorstroming, in samenwerking met de wegbeheerders, blijft absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicatoren te verbeteren. De Lijn zal haar sensibiliseringsacties naar de nieuwe gemeentebesturen versterken. Op middellange termijn moeten de verderzetting van het doorstromingsprogramma samen met AWV (begrotingsartikel 73.16), de proeven met dynamische en KAR-gebaseerde verkeerslichtenbeïnvloeding en de nieuwe verkeersaansturing voor Antwerpen kansen op vooruitgang bieden.

Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitsbeheer

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 capaciteitsbeheer wordt de bezetting van de voertuigen permanent gemonitord.

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



Bijlage 7.12a -
Normen Overbezetting

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

	Antwerpen	Oost- Vlaanderen	Vlaams- Brabant	Limburg	West- Vlaanderen	Totaal	
						2011	2012
Aantal lijnen met capaciteitsproblemen	21	37	68	12	20	171	158
Aantal ritten/per dag met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)	315	56	174	18	52	543	615

Pas vanaf 2012 worden de gegevens ook per type voertuig geregistreerd (OD7.12.1.a-b-c-d-e-f-g-h), wat een bespreking van evolutie t.o.v. 2011 niet mogelijk maakt. De cijfers zijn dus een status op een bepaald ogenblik. Let ook: de detailfiches per voertuigtype kunnen enkel samengeteld worden op ritbasis, niet op lijnbasis want een lijn kan door verschillende voertuigtypes uitgevoerd worden.⁵ Deze detailfiches zitten vervat in bijlage 7.12b.



Bijlage 7.12b -
Capaciteitsbeheer per

De relevantie van deze manier van voorstellen (relateren aan voertuigtype) is voor de meeste voertuigtypes echter marginaal, vermits een capaciteitsprobleem (zie boven) een kenmerk is van een voertuig binnen een bepaald tijdssegment en op een bepaald trajectgedeelte van een rit. Wat betreft de verschillende types tramvoertuigen, een voertuigtype uit een beperkt park met minder flexibiliteit op het vlak van de inzet ervan, zijn deze gegevens wel relevant. De dagelijkse capaciteitsproblemen op het Antwerpse en het Gentse stadsnet, evenals de seizoengebonden overbezettingen op een aantal kusttramritten, duiden op een structureel capaciteitsprobleem.

Hieraan remediëren vergt de inzet van bijkomende of grotere voertuigen. Het tweede kan, in tegenstelling tot het eerste, bij gelijkblijvende personeelsinzet. Voor Antwerpen konden in 2012 dertien nieuwe 30m-trams worden geleverd. De bestelling van 48 nieuwe trams voor Antwerpen en Gent, waaronder voor het eerst bij De Lijn ook 42m-trams, zal helpen in het beheersen van deze capaciteitsproblemen. Ook een oordeelkundige inzet van pooltrams aan de kust past in dat kader. Een bijzonder aandachtspunt blijft wel het beheersen van de uitval van voertuigen, die gerelateerd kan worden aan de veroudering van het voertuigenpark. Dit vergt bijkomende inspanningen en kosten bij de Technische Diensten.

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

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

Operationele Doelstelling 7.13: Sociale veiligheid

De Lijn draagt bij tot het sociale veiligheidsdebat, weliswaar vanuit het besef dat de sociale veiligheidsthematiek een globaal maatschappelijk fenomeen is.

Het openbaar vervoer vormt in de openbare ruimte immers slechts één microkosmos, waarin zich agressieproblemen kunnen stellen. Met de permanente bewaking van het plan 'Veilig op Weg' waarborgt De Lijn de veiligheid van haar klanten en haar eigen personeel.

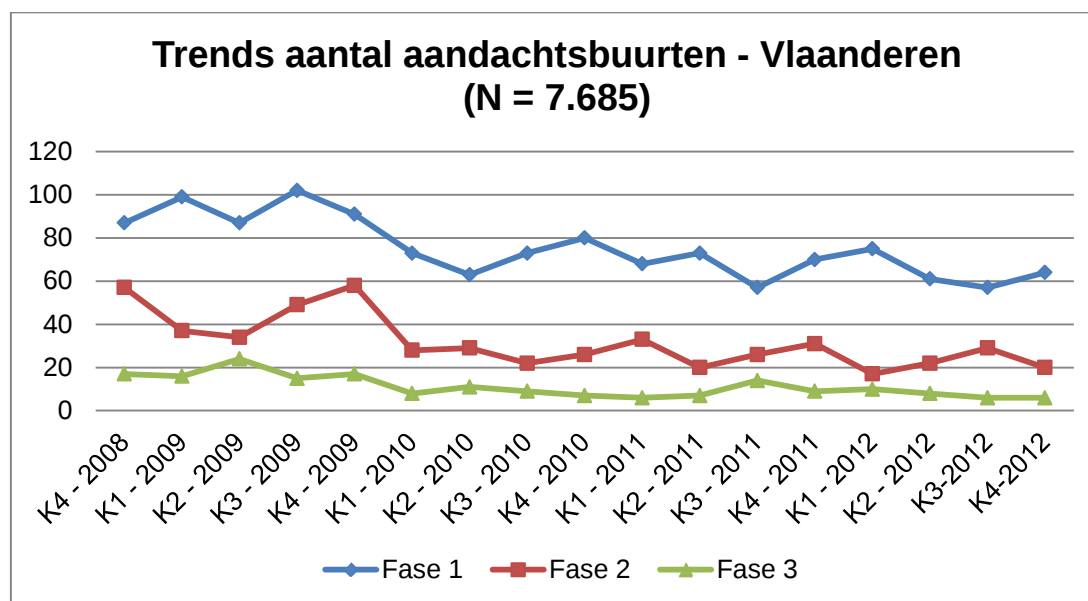
De Lijn bepaalt haar sociale veiligheidsbeleid aan de hand van een Veiligheidsmonitor, een wetenschappelijk instrument dat alle registraties van feitelijke incidenten op en in de buurt van het geregeld stads- en streekvervoer verzamelt en analyseert.

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

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

Indicatoren	Kengetallen
Indicatoren veiligheidsmonitor	Aandachtsbuurten fase 3: trend in – Aandachtsbuurten fase 2: trend in -

De problemen die met de Veiligheidsmonitor worden gedetecteerd zijn niet eigen aan het openbaar vervoer, maar zijn een symptoom van algemene problemen die in de maatschappij en specifiek in de betrokken buurten leven. Het meten van de effectiviteit van het sociaal veiligheidsplan van De Lijn wordt door deze realiteit doorkruist en bemoeilijkt. Immers, ondanks de inspanningen van De Lijn kan een toename van het aantal incidenten of een toename van het aantal aandachtsbuurten te wijten zijn aan een externe oorzaak waar De Lijn met haar sociaal veiligheidsplan geen impact op heeft/kan hebben.



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

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



Bijlage 7.13.1 -
Methodologie Veilighe Overzicht aandachtsb



Bijlage 7.13.1 -

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

	2010	2011	2012
Vlaanderen	1.435.456	1.494.475	1.730.863
% stijging t.o.v. jaar -1		4,11%	15,82%
Te behalen norm		1.507.229	1.582.590

In 2012 werden 1.730.863 reizigers gecontroleerd.

In vergelijking met 2011 (1.494.475 gecontroleerde reizigers) betekent dit een stijging van 15,82%, waardoor De Lijn in 2012 ruim boven het target (groeipad 5%) uitkwam.

Het behalen van de norm uit de beheersovereenkomst blijft ook de volgende jaren het voornaamste uitgangspunt voor de opmaak van de planning van de activiteiten van de Lijncontroleurs. Controle op fraudes is immers slechts een onderdeel van hun uitgebreide talkenpakket, dat verder bijvoorbeeld ook kwaliteitscontrole en taken in het kader van de sociale veiligheid bevat.

Omwillen van het belang van de Lijncontroleurs, zowel in de aanpak van het zwartrijden als van de sociale veiligheid, heeft De Lijn er bewust voor gekozen om ook in 2012 de invulling van Lijncontrole buiten de aanwervingsstop te houden. Ook in 2013 worden Lijncontroleurs als kritische functie van de aanwervingsstop uitgezonderd.

Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem

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

Indicator	Streefwaarde
Tarieven De Lijn	Aanpassing aan de consumptie-index

Op 1 februari 2012 werd een door de Vlaamse Regering besliste tariefaanpassing – binnen de grenzen van de consumptie-index - doorgevoerd.

De maatregelen met de grootste effecten daarin betroffen:

- tariefverhogingen voornamelijk bij abonnementen
- afschaffing van de Omnipas 60+.

Mee door deze tariefaanpassing kon een toename van de netto vervoerontvangsten worden gerealiseerd: van €138.497.872,60 in 2011 naar €142.571.250,48 in 2012 of omgerekend een toename met 2,94%.

Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding

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

Abonnementen in omloop in december:	2008	2009	2010	2011	2012
DINA Netabonnementen	31.507	28.982	27.575	20.963	13.776
VDAB-Jobpas	20.548	24.488	27.115	4.128	3.531
Vroeger 'Lijnpas 75%'	4.503	4.476	4.416	4.609	4.330
VG-netabonnementen	26.165	28.925	30.831	32.152	30.155
WIGW/Omnio-netabonnementen	58.911	73.976	86.425	103.644	113.614
3W-Extra	2.222	2.393	2.111	2.092	2.130
Totaal	430.410	457.202	178.473	167.588	167.536

Bovenstaande tabel geeft, naast het aantal DINA-abonnementen dat niet meteen onder de noemer “sociaal” valt, de in december 2008-2012 in omloop zijnde sociale abonnementen weer (van verschillende types).

Het aantal sociale abonnementen blijft in het geheel stijgen.

De Omnio-abonnementen zijn daarvan het sterkst in aantal toegenomen. Dit is – naar De Lijn toe - een bijna rechtlijnige doorvertaling van de evolutie van het aantal mensen dat in het algemeen op het Omnio-statuuat aanspraak maakt. Bovendien kan door de wijze van attesteren De Lijn niet het onderscheid maken tussen de eigenlijke Omnio-rechthebbenden en de mensen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming in het kader van de ziekteverzekering. De Lijn kan deze ontwikkeling zelf niet sturen: het Omnio-statuuat is federale RIZIV-materie.

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

In dalende orde zijn het aantal DINA-netabonnementen en de gebruikers van een VDAB-Jobpas. Voor beide systemen geldt hiervan als oorzaak een fundamentele wijziging in de toekenningsvoorwaarden:

- DINA-abonnementen: begin 2010 werd de geldigheidstermijn van het DINA-abonnement verkort van drie jaar gratis naar één jaar gratis (met éénmalig 50% korting als de abonnee het DINA-abonnement aansluitend een volledig jaar verlengt.
- VDAB-Jobpas: op 1 januari 2011 werd een nieuwe samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen De Lijn en VDAB, die als wijziging met de hoogste impact het verdwijnen van de abonnementen voor werkzoekenden in trajectbegeleiding en het ontstaan van de mogelijkheid tot uitreiking (door de VDAB-begeleider) van een Lijnkaart. Beide ingrepen leidden tot minder abonnementen (type Jobpas) in omloop.

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 zullen klanten een contactloos vervoerbewijs voor heel Vlaanderen kunnen aankopen.

Indicatoren	Streefwaarden
Timing realisatie Interoperabel platform	Behaald
Timing realisatie ééngemaakt vervoerbewijs	Behaald

Het door de Raad van Bestuur van De Lijn geformuleerde voorstel van gunning van de opdracht 'Registratie – Ticketing – Boordcomputer' aan de THV PROFA werd op 17 juni 2011 door de Vlaamse regering goedgekeurd.

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

Op 7 mei 2012 is door de leverancier aan de directie van De Lijn een aangepaste timing voorgesteld, die interne faseverschuivingen inhield maar nog steeds de vooropgestelde hoofdmijlpalen en einddatum van het hele project respecteerde. In juni 2012 heeft de leverancier meegedeeld dat deze timing toch niet haalbaar bleek.

De Lijn heeft aangegeven dat ze met een termijnoverschrijding niet akkoord kon gaan en heeft in september de leverancier in gebreke gesteld. De boeteclausules zijn in werking getreden.

Er wordt uiteraard aan het project doorgewerkt. Sinds de ingebrekestelling is ook met de THV PROFA verder onderhandeld over een realistische en voor De Lijn aanvaardbare werkplanning en tijdschema. Begin 2013 zijn deze onderhandelingen verder gezet met het oog op besluitvorming in april/mei.

Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid

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

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

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

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

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

In 2012 zijn er 13 nieuwe trams van het type Hermelijn in dienst gesteld waardoor het aantal volgens de definitie toegankelijke trams met 2,8% is toegenomen naar 34,8%.

Opmerking: in totaal heeft 47% van de trams een gedeeltelijke lage vloer.

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

In het najaar 2012 werd een bestelling voor 48 bijkomende lage-vloertrams geplaatst, die vanaf 2014 geleidelijk in dienst zullen worden gesteld.

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%

De beperkte toename heeft te maken met het uit dienst nemen van oudere bussen en een inkrimping van het buspark (zie: maatregelen efficiëntieverhoging).

In het 2012 werd een groot contingent nieuwe bussen (verschillende types) aanbesteed, die vanaf eind 2013 in dienst zullen worden gesteld.

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

De (her)aanleg van haltes is in Vlaanderen de bevoegdheid van de wegbeheerder, zijnde het lokale bestuur (gemeente, stad) of het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV).

De Lijn stelde, in samenwerking met de wegbeheerders, de bushaltegids 'standaardisatie van toegankelijke bushaltes' op. Hierin zijn praktisch toepasbare principeontwerpen opgenomen alsook een checklist voor de controle op een conceptontwerp. Parallel werd het AWV-dienstorder "Inplanting en inrichting van halteplaatsen voor openbaar vervoer langs gewestwegen" geüpdatet. Beide trajecten werden op elkaar afgestemd met de nodige kruisverwijzingen tot gevolg.

Inventarisatie toegankelijkheid halte-infrastructuur

In functie van de inventarisatie van de toegankelijkheid van de halte-infrastructuur werden op basis van o.a. de bushaltegids van De Lijn en het Vademecum Toegankelijkheid van het Vlaams Gewest, Administratie Wegen en Verkeer indicatoren vastgelegd en goedgekeurd. Er wordt een onderscheid gemaakt in:

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

Op basis van de huidige beschikbare data kan worden gesteld dat er in Vlaanderen ca. 40.000 haltes zijn, waarvan er slechts 2,5 % geheel toegankelijk zijn aangelegd. Een nieuwe inventaris wordt opgestart om aan de hand van de hierboven beschreven categorieën tot meer genuanceerde en voor de gebruiker bruikbare informatie te kunnen komen.

In 2013 wordt door middel van het project 'toegankelijke halte-inventaris – TOHIN' een tool geïmplementeerd om tot een permanente update van de toegankelijkheidsgegevens van de halte-infrastructuur te komen, waardoor een jaarlijkse meting van de evolutie van de indicatoren voor de vooropgestelde categorieën van toegankelijke haltes mogelijk wordt.

Groeipad

Het vastleggen van een groeipad in samenspraak met wegbeheerders blijkt niet evident. Waar mogelijk beveelt De Lijn de wegbeheerders aan om de aanleg van toegankelijke halten mee te liften met lopende infrastructuurprojecten. Voor de concrete doelstellingen met betrekking tot de aanleg van toegankelijke halte-infrastructuur dient echter te worden verwezen naar de afzonderlijke wegbeheerders.

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

In 2012 zijn er 13 nieuwe trams in dienst gesteld waardoor het aantal trams met audiovisuele halte-aankondiging is toegenomen tot 47%. Het inbouwen in oudere voertuigen is niet voorzien.

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

Op de 48 in het najaar 2012 bestelde trams is audiovisuele halte-aankondiging volgens bestek voorzien.

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

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

De toename is het gevolg van de uitdienststelling van oude bussen. Er is bovendien een lichte daling van het aantal bussen in het voertuigenpark. Er zijn geen nieuwe bussen uitgerust of nieuwe bussen in dienst genomen.

Technische onvolkomenheden in verband met de (dagelijks noodzakelijke) data-upload in de boordapparatuur van de voertuigen en de daarmee gepaard gaande zware procedurelast bij de dispatching, zorgden ervoor dat – ondank de uitrusting van een kwart van de bussen – het systeem nog niet operabel is.

Een stappenplan voor het actief in gebruik nemen van de technische voorzieningen halte-aankondiging wordt opgemaakt.

Op de in 2012 aanbestede bussen is de mogelijkheid tot audiovisuele halte-aankondiging technisch - volgens bestek - voorzien.

Operationele Doelstelling 7.18: Efficiëntieverhoging

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

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

% dienstactiviteiten op het voertuig	2010	2011	2012
Vlaanderen	82,91%	82,89%	81,07%
Groeipad		-0,02%	-1,82%

% dienstactiviteiten buiten het voertuig	2010	2011	2012
Vlaanderen	17,09%	18,07%	18,93%
Groeipad		+0,89%	+0,86%

Opmerking 1: Voor De Lijn Antwerpen werden andere brondata dan de punteringscodes gebruikt waardoor de som op iets meer dan 100% uitkomt.

Opmerking 2: Deze gegevens hebben enkel betrekking op geregeld vervoer/regie.

In het kengetal is vooral het aandeel van de rijprestaties op lijn gedaald.

De ingrijpende besparingsoperatie in 2012 zorgde dan wel voor een absolute en belangrijke kostenbesparing (in euro's), ze zorgde paradoxaal genoeg ook voor een daling van de productiviteit op het niveau van de chauffeursdiensten.

Meer bepaald het op vele lijnen schrappen van vroege ritten, late ritten en daluurritten (cfr. evaluatie van de vraag naar vervoer) zorgde – in het kader van het blijven bereiken van het arbeidsduurgemiddelde - voor een toename van de 'niet-productieve uren' van de groep chauffeurs. Die bleven immers hun 37u-week werken, maar dan ook met niet-rijprestaties die buiten de berekening van deze indicator vallen.

Typevoorbeeld van deze ontwikkelingen was de toename van het aantal gesplitste diensten door het wegvallen van daluurritten.

In 2013 wordt binnen het functioneel domein Exploitatie en voor alle entiteiten opnieuw een actieplan tot verdere verbetering van de productieve inzet van de chauffeurs ontwikkeld. Goede praktijken worden hiervoor geïdentificeerd en uitgewisseld.

Indicator	Streefwaarde
2. Kostendeckingsgraad	Trend in +

De verhouding kosten – ontvangsten werd in 2012 gunstig beïnvloed door voornamelijk de gerealiseerde meerontvangsten (o.a. door tariefverhogingen), het efficiënt besparen op de exploitatiekosten (gericht wegnemen van de minder bezette diensten) en de realisatie van een aantal eenmalige 'andere bedrijfsopbrengsten'.

	2009	2010	2011	2012
Opbrengsten	149.625	154.811	157.712	166.173
Kosten excl. afschrijvingen kapitaalsubsidie	995.684	980.526	1.000.870	1.024.957
Kosten incl. afschrijvingen kapitaalsubsidie	1.047.446	1.030.008	1.058.145	1.087.539
Kostendeckking excl. KS in %	15,03	15,79	15,76	16,21
Kostendeckking incl. KS in %	14,28	15,03	14,90	15,28

Budget leerlingenvervoer	58.885	60.080	61.885	64.657
Kostendeckking incl. KS met neutralisatie leerlingenvervoer in %	19,91	20,86	20,75	21,22

De voorheen gebruikte, klassieke berekening van de kostendeckingsgraad is de kostendeckking inclusief de afschrijvingen op kapitaalsubsidie (dus met aan de kostenkant meer dan de loutere exploitatiekosten, maar ook een weerspiegeling van de investeringen). In 2012 is deze gestegen van 14,90 naar 15,28% of een stijging met 0,38 procentpunten. Sinds het begin van de legislatuur is de op deze manier berekende kostendeckingsgraad gestegen met 1 procentpunt.

De dotatie en kosten voor het leerlingenvervoer in het Buitengewoon Onderwijs, die in die berekeningswijze mee in de kosten zijn opgenomen, hangen echter samen met een bijzondere decretale opdracht, die ook in de beheersovereenkomst als een "aanvullende opdracht" wordt beschreven. Aan dit vervoer van de rechthebbende leerlingen zijn geen reizigersontvangsten verbonden. Het is dan ook logisch de met deze opdracht verbonden bedragen bij de berekening van de kostendeckingsgraad te neutraliseren. Volgens deze berekeningswijze bedroeg de kostendeckingsgraad in 2012 21,22%. Dat is 0,47 procentpunten meer dan in 2011. In vergelijking met 2009 is deze kostendeckingsgraad gestegen met 1,31 procentpunten.

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012
VVM	173,09%	173,96%	171,08%	172,09%	174,63%
Groeipad		+0,87%	-2,88%	+1,01%	+2,54%

De besparingsoperatie in 2012 zorgt voor een lichte daling van de productiviteit. Het op vele lijnen schrappen van vroege ritten, late ritten en daluurritten (cfr. evaluatie van de vraag naar vervoer) zorgde – in het kader van het blijven bereiken van het arbeidsduurgemiddelde - voor een toename van de niet-productieve uren van de groep chauffeurs. Die bleven immers hun 37u-week werken.

Typevoorbeeld van deze ontwikkelingen was de toename van het aantal gesplitste diensten door het wegvallen van daluurritten.

Ondertussen worden/zijn in alle entiteiten/betrokken stelplaatsen maximaal kostenefficiënte invullingen voor deze uren uitgewerkt.

Indicator	Streefwaarde
4. Dienstverleningskilometers	Trend in +

	2008	2009	2010	2011	2012
Plaatskm	21.881.886.547	22.848.597.876	22.766.623.908	22.561.551.734	21.816.248.147
Groeipad		+4,42%	-0,36%	-0,90%	-3,30%

plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012
Antwerpen	6.707.765.678	6.915.169.607	6.881.967.353	6.772.173.973	6.745.987.340
Oost Vlaanderen	4.345.791.637	4.551.382.249	4.523.161.735	4.432.496.536	4.182.303.456
Vlaams Brabant	4.627.187.292	4.985.734.448	5.041.408.169	5.197.441.063	4.929.750.645
Limburg	2.992.064.353	3.091.734.786	3.042.266.290	2.976.855.584	2.892.392.772
West Vlaanderen	3.209.077.587	3.304.576.785	3.277.820.361	3.182.584.578	3.065.813.934
Vlaanderen	21.881.886.547	22.848.597.876	22.766.623.908	22.561.551.734	21.816.248.147

De geobserveerde afname van het aantal dienstkilometers ten opzichte van 2011 is een gevolg van de efficiëntie-verhogende maatregelen.

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

Er werden in 2012 geen nieuwe bussen in dienst en 57 oudere bussen uit dienst genomen. Op die in dienst- en uit dienstnames zit een zeker tijdsverloop.

Aangezien voor de trams 13 nieuwe voertuigen in dienst werden genomen is de gemiddelde leeftijd licht gedaald.

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

Op dit ogenblik wordt ervan uitgegaan dat voor bussen het optimum op een gemiddelde van 7 jaar ligt. Deze streefwaarde wordt nu ruim overschreden, met grotere risico's qua uitval en hogere onderhoudskosten tot gevolg.

Voor trams is de bepaling van een optimum minder eenduidig omdat een aantal ervan een 'mid-life update' hebben gekregen. Maar ook hier ligt de gemiddelde leeftijd beduidend hoger dan wat als wenselijk wordt beschouwd.

In 2012 werden zowel voor tramvoertuigen als voor bussen wezenlijke bestellingen/aanbestedingen geplaatst, die een gunstige invloed zullen hebben op de indicator "leeftijd van de voertuigvloot": voor de bussen vanaf eind 2013, voor de trams vanaf medio 2014. In 2013 volgt bovendien nog de aanbesteding van een omvangrijk contingent hybride bussen.

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

a. Aantal dienstverleningskilometers per inwoner

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

De indicator wordt berekend als aantal plaatskilometers/aantal inwoners.

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

Plaatskm/inwoner	2008	2009	2010	2011	2012
Vlaanderen	3.577	3.763	3.667	3.609	3.459

plaatskm/inwoner	2008	2009	2010	2011	2012
Antwerpen	3.944	4.031	3.975	3.881	3.823
Oost Vlaanderen	3.108	3.231	3.184	3.095	2.893
Vlaams Brabant	4.397	4.702	4.717	4.826	4.538
Limburg	3.648	3.740	3.651	3.550	3.424
West Vlaanderen	2.801	3.117	2.837	2.745	2.632
Vlaanderen	3.577	3.763	3.667	3.609	3.459

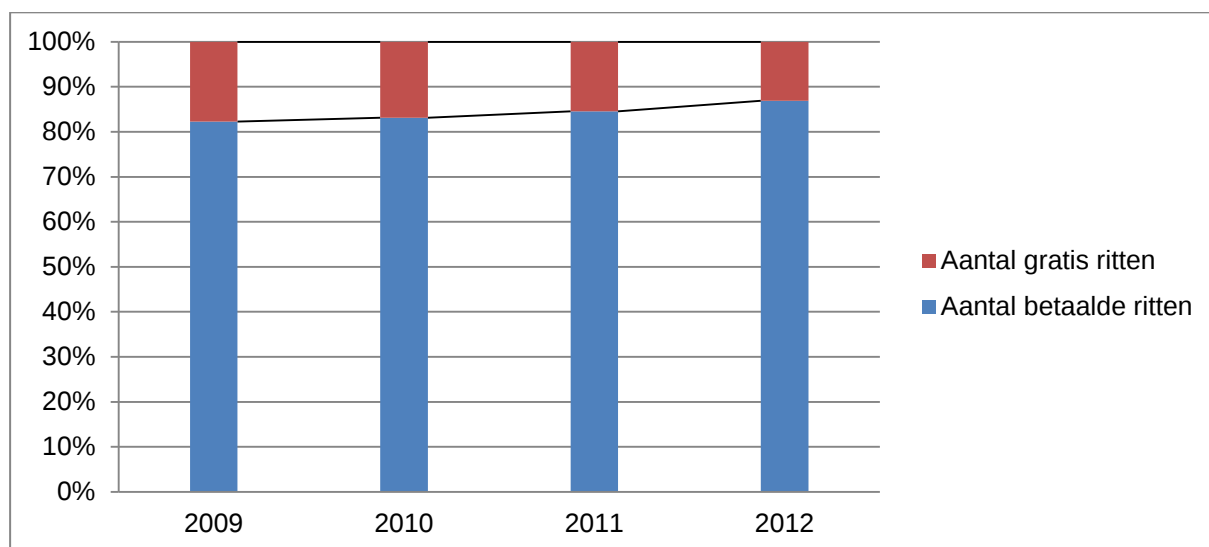
De afname van het aantal dienstkilometers ten opzichte van 2011 is een gevolg van de inkrimping van het aanbod in het kader van de maatregelen ter verhoging van de efficiëntie. Dit vertaalt zich eveneens in een afname van het aantal plaatskilometers per inwoner. De afname is merkbaar in alle entiteiten.

De sterkere bevolkingsgroei in Vlaanderen in 2012 (0,87% i.p.v. 0,69% het jaar voordien) heeft ook een invloed op het terugvallen van het aantal plaatskilometers per inwoner.

b. Aantal betaalde ritten

	Aantal betaalde ritten	Evolutie	% op totaal aantal ritten	Totaal aantal reizigers
2009	436.924.254		82,25%	531.229.970
2010	458.053.299	21.129.045	83,10%	551.235.185
2011	464.398.217	6.344.918	84,58%	549.072.673
2012	472.677.809	8.279.592	86,88%	544.033.069

Het aandeel van het aantal betaalde ritten ten opzichte van het totaal aantal ritten steeg ook in 2012. Dit is uiteraard van belang voor het kunnen realiseren van bijkomende reizigersontvangsten.



Hoewel het totaal aantal reizigersritten in 2012 daalde met ongeveer 5 miljoen, steeg het aantal betaalde ritten met ongeveer 8,3 miljoen. De daling deed zich dus voor bij de gratis reizigersritten.

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

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

c. opbrengsten/kosten per dienstverleningskilometer

	X1000				Per kilometer			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Opbrengsten	149.625	154.811	157.712	166.173	0,66	0,69	0,70	0,77
Kosten	1.047.446	1.030.009	1.058.145	1.087.539	4,63	4,56	4,73	5,04
Dienstverleningskm	226.297	225.900	223.909	215.950				

De opbrengsten per dienstverleningskilometer nemen merkelijk toe als gevolg van het samengaan van het efficiënt schrappen van exploitatiekilometers (de minst bezette en dus minst ontvangsten genererende ritten werden afgeschaft), de verhoging van een aantal (voornamelijk abonnements-)tarieven en het verder toenemen van het aantal betaalde ritten (zie boven). Daarnaast stellen we ook een stijging vast van de kosten per dienstverleningskilometer ten opzichte van 2011. Deze stijging is het gevolg van de evolutie van een aantal kostenparameters. De belangrijkste kostenstijgingen zijn het gevolg van de toename van de eenheidskost voor gasolie en het effect van de evolutie van de gezondheidsindex.

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

	2009	2010	2011	2012
Opbrengst per reizigersrit	0,25	0,25	0,25	0,26
Globale gemiddelde kost per rit	1,86	1,77	1,81	1,88

De opbrengsten per reizigersrit kennen een lichte stijging ten opzichte van 2011. Daarnaast stellen we een lichte stijging vast in de globale gemiddelde kost per rit ten opzichte van 2011 (zie vorige indicator).

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

Voor de evaluatie van deze indicatoren zie: :

- a. Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod
- b. Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod
- c. Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod
 - 2. Gehaalde commerciële snelheid per lijn
 - 3. Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km
 - 4. Reële rijtijd/rit t.o.v. reëel afgelegde km
- d. Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod
 - 5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties

Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen

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

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

Onderstaande tabel geeft de in 2012 behaalde waarden van de programma- indicatoren 1, 3 en 4 weer.

FYP 2012-eindstand	art ME002 PPS stelplaatsen en tramlijnen 100,00%	art ME003 Brabo 1 100,00%	art ME015 stations omgevingen 100,00%	art ME021 effectief 100,00%	art ME019 Brabo 2 100,00%	totaal 100,00%		art ME021 reserve	
budget	4.292.000,00	9.595.000,00	11.122.000,00	135.383.000,00	90.854.000,00	251.246.000,00	100,00%	52.401.564,00	100,00%
vastgelegd	4.292.000,00	8.120.822,18	4.958.595,60	135.383.000,00	86.888.269,93	239.642.687,71	95,38%	3.133.802,58	5,98%
w waarvan									
provisionele vastlegging	0,00	0,00	0,00	21.716.142,00	0,00	21.716.142,00	8,64%	9,06%	
percentage	0,00%	0,00%	0,00%	16,04%	0,00%	9,06%			
realisatiegraad	4.292.000,00	8.120.822,18	4.958.595,60	38.663.630,35	86.888.269,93	142.923.318,06	56,89%		
percentage	100,00%	84,64%	44,58%	28,56%	95,64%	56,89%			

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

Voor 2012 bedroeg de realisatiegraad van het oorspronkelijke programma een kleine 57%. Belangrijke verschuivingen hebben plaatsgevonden, onder meer in functie van de aanbesteding van rollend materieel.

2. Timing van beschikbaarheid van fysisch programma van het jaar 2013:

Ontwerpprogramma beschikbaar: 09/11/2011

Geactualiseerd programma beschikbaar: 14/12/2011

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



Bijlage 7.19.2.a -
Minister brief.pdf



Bijlage 7.19.2.b -
Minister brief.pdf

3. % van het effectief fysisch programma vastgelegd

Van het totaal beschikbare budget is ruim 95 % vastgelegd. Alleen op het Fonds voor Stationsomgevingen is sprake van een significante afwijking, waarbij dient opgemerkt dat De Lijn in deze projecten nagenoeg altijd een volgersrol heeft en dat de middelen - omwille van het fondskarakter – voor de toekomst behouden blijven.

4. % van het reserveprogramma vastgelegd

Van het reserveprogramma werd in 2012 5,98% vastgelegd. Uit het reserveprogramma werd weinig vastgelegd omdat voorrang werd gegeven aan een provisionele vastlegging voor de aanschaf van autobussen.

Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten

Voor de investeringsprojecten (of clusters van projecten) in het kader van haar Mobiliteitsvisie 2020 voert De Lijn telkens een Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse uit. De daartoe te volgen methodiek wordt uitgebreid in 2011. De Lijn tekent bovendien een eengemaakte systematiek uit voor de opvolging en beheersing van risico's bij grote infrastructuurprojecten, ongeacht de financieringswijze. Daarbij houdt ze rekening met de bepalingen van het decreet op de grote infrastructuurprojecten. De werking van het risicomanagement bij De Lijn wordt jaarlijks kwalitatief geëvalueerd.

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

Voor de tramlijnverlenging Koksijde – Veurne is een MKBA in opmaak.

Voor sneltramlijn 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen en de sneltramprojecten van het Brabantnet zijn MKBA's in voorbereiding/opmaak.

In West-Vlaanderen werd een MKBA voor een hoogwaardige openbaar-vervoerverbinding tussen Kortrijk en Hoog-Kortrijk opgestart.

De standaardmethodiek voor MKBA's die in samenwerking met de andere beleidsvelden is opgesteld voor het hele beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken zal in de loop van 2013 worden uitgetest op een aantal clusters van grote infrastructuurwerken.

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

Door het verfijnen van de registratiemethodiek is het maken van een vergelijking met de gegevens van 2011 niet opportuun.

Hieronder de gegevens voor 2012.

1. Aantal omleidingskilometers De Lijn/jaar door infrastructuurwerken

	Omleidingskilometers t.g.v. infrastructuurwerken (2012)
Antwerpen	302.034
Oost Vlaanderen	501.333
Vlaams Brabant	500.031
Limburg	346.390
West Vlaanderen	335.823
Vlaanderen	1.985.611

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

	Totaal omleidingskm (2012)	Totaal beladen km (2012)	%
Antwerpen	312.396	45.199.223	0,69%
Oost Vlaanderen	511.118	33.259.475	1,54%
Vlaams Brabant	532.160	45.986.593	1,16%
Limburg	363.792	29.861.653	1,22%
West Vlaanderen	806.077	25.558.456	3,15%
Vlaanderen	2.525.544	179.895.400	1,40%

De sterk afwijkende waarde voor de entiteit West-Vlaanderen heeft voor een niet onaardig deel te maken met :

- het gegeven dat er in bepaalde regio's een minder dicht wegennet beschikbaar is, zodat omleiding rijden al snel betekent: "een dorp omrijden" (relatief langere omleidingstrajecten)
- de vaststelling dat West-Vlaanderen zijn verbindend lokaal en gewestwegennet nog frequenter (dan de andere provincies) inzet voor de organisatie van allerlei evenementen.

Het kunnen benaderen van het kengetal op de omleidings-indicatoren is sterk afhankelijk van de impact die De Lijn daarop kan ontwikkelen bij wegbeheerder/lokale besturen. Dit zowel bij infrastructuurwerken als bij de organisatie van evenementen in de publieke ruimte. Het sensibiliseren van deze partners vormt dan ook een fundamenteel onderdeel van de benadering van deze stakeholders.

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

De cijfers liggen in dezelfde grootteorde als de voorgaande jaren.

Een lichte toename is in grote mate te wijten aan de veroudering van het buspark en de hogere bezettingsgraad van de bussen.

Daarnaast spelen ook de efficiëntie verhogende maatregelen mee, die zich onder meer uitten in een inkrimping van de daluurbediening.

Dit zorgde voor een relatieve verhoging van “meer energie slopende” kilometers, zoals:

- kilometers uitgevoerd met gelede autobussen,
- kilometers uitgevoerd in de spitsuren (onder omstandigheden van meer verkeersdruk) als
- kilometers uitgevoerd in stedelijke omgeving (onder omstandigheden van meer verkeersdruk).

Via de uitrol van de installatie van rijstijlmeters op de bussen, gecombineerd met opleidingen ecodriving, werkt De Lijn verder aan de beheersing van het gasolieverbruik.

2. CO₂-uitstoot per aangeboden plaatskilometer

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

Deze ecologische voetafdruk kan ook voor De Lijn worden berekend. Eind 2010 berekende een onafhankelijk onderzoeksbureau de totale ecologische voetafdruk van De Lijn op basis van gegevens van 2009. Deze berekening is in 2011 en 2012 herhaald.

De milieu-impact van De Lijn is weliswaar groot, maar openbaar vervoer betekent – in vergelijking tot het private gemotoriseerde vervoer - een investering in duurzame mobiliteit.

	EVA 2009	EVA 2011	EVA 2012	Evolutie 2012 t.o.v. 2009	Evolutie 2012 t.o.v. 2011
EVA (in gha – globale hectaren)	115.251	114.666	112.354	-2,5%	-2%
EVA per reiziger (in gm ²)	2,170	2,088	2,065	-4,8%	-1,1%

De in de beheersovereenkomst voorgeschreven trend in min werd voor de tweede maal op rij gehaald, ondanks de hierboven beschreven stijging van het gemiddeld verbruik (liter per 100 kilometer) met 0,5%.

De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- er werden duidelijk meer voertuigkilometers geschrapt (-3,0%) dan er reizigersverlies werd geleden.
- een milde daling van de verwarmingsvraag in de gebouwen (-2,8%) werd genoteerd, hoewel de gemiddelde temperatuur tussen beide jaren gedaald is;
- de lichte stijging in elektriciteitsverbruik (+0,5%) is nauwelijks zichtbaar in het resultaat omdat De Lijn al in 2008 voor 100% groene stroom heeft gekozen met een zeer lage ecologische voetafdruk;

De eigen productie van groene stroom heeft in 2012 veel moeilijkheden gekend – ze bedraagt nu nog slechts 0,1% van het totale elektriciteitsverbruik - maar zal de komende jaren sterk stijgen, onder meer als gevolg van het in gebruik nemen van de installaties in de nieuwe stelplaatsen.

3. CO₂-uitstoot per aangeboden plaatskilometer

Ondanks een lichte toename van het verbruik is er geen significante toename in de 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 CO₂ / pl.km

4. Fijnstofuitstoot per aangeboden plaatskilometer

- Voor de periode 01-2011 t.e.m. 12-2011: **0,00908 g fijnstof / pl.km**
- Voor de periode 01-2012 t.e.m. 12-2012: **0,00791 g fijnstof / pl.km**

De daling van de hoeveelheid fijn stof per aangeboden plaatskilometer is een gevolg van de gedaalde inzet van oudere en op vlak van fijn stof minder performante bussen (57 ervan werden zelfs uit dienst genomen).

Ter informatie:

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

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

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

Ter vergelijking werd eveneens een simulatie gedaan waarbij helemaal 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**

De plaatsing van de roetfilter op de oudere bussen heeft dus wel degelijk een substantieel effect op de fijnstofuitstoot. Er zijn ca. 1.400 bussen met een motor Euro-2 en Euro 3 waarop een roetfilter werd bijgeplaatst tussen 2008 en 2011.

Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement

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

Vorig jaar werkte De Lijn een stakeholderstrategie uit, gebaseerd op een gestructureerde mapping van alle belanghebbenden.

In 2012 werd verder gewerkt aan een betere samenwerking met de lokale besturen via de tevredenheidsmeting en de gebiedsevaluaties. Daarnaast werd er bilateraal overleg georganiseerd tussen De Lijn en heel wat gemeenten over een veelheid van thema's.

Tevredenheidsenquête bij lokale besturen

In het voorjaar van 2012 organiseerde De Lijn in samenwerking met de VVSG een tevredenheidsenquête bij de lokale besturen. 848 ambtenaren en mandatarissen vulden de tevredenheidsenquête in. Uit de resultaten blijkt onder meer dat 42 % van de gemeenten over het algemeen tevreden of zeer tevreden is over de samenwerking met De Lijn.

Ambtenaren blijken het meest tevreden. Vooral over de samenwerking rond halteaccommodatie en derdebetalerssystemen is de tevredenheid zeer goed. Op de gepercipieerde kwaliteit van de communicatie rond het aanbod en de besparingen scoort De Lijn heel wat minder goed. De Lijn wordt vaak ervaren als een eerder gesloten instituut, waarmee het moeilijk open dialogeren is.

Naar aanleiding van de resultaten wenst De Lijn meer open communicatie te voeren en meer persoonlijk contact te leggen met de lokale besturen. De Lijn voert ook gesprekken met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) om de samenwerking tussen beiden te verstevigen.

De VVSG is bereid om meer op te treden als een intermediair; de organisatie zal actiever en gestructureerde feedback geven over de vragen en bedenkingen die zij ontvangen van lokale besturen over De Lijn. De Lijn hoopt zo meer zicht te krijgen op de wensen en verzoeken van de gemeenten rond openbaar vervoer.

Daarnaast richt de VVSG in 2013 een forum op waar vertegenwoordigers van De Lijn en de lokale besturen samen discussiëren om op een interactieve, open en creatieve manier ideeën, suggesties op vlak van openbaar vervoer te doen opborrelen en bestaande ideeën of concepten af te toetsen.

Tot slot werd in elke entiteit gestart met de opmaak van een concreet actieplan voor een betere samenwerking met de lokale besturen. In het voorjaar van 2013 worden in elke entiteit ook kennismakingsmomenten met de nieuwe gemeentebesturen georganiseerd.

Gebiedsevaluaties

Een aantal gemeenten werd in 2012 geconsulteerd in kader van een gebiedsevaluatie. Dit gebeurde niet in elke provincie, omdat de besparingsgolf de werkzaamheden en planning van de gebiedsevaluaties in een aantal entiteiten doorkruiste.

Efficiëntie-verhogende maatregelen

Aan verschillende gemeenten werd - in het kader van die besparingsmaatregelen – een inhoudelijke toelichting gegeven.

Na ofwel een schriftelijke toelichting (overzicht geplande wijzigingen en mogelijkheid tot respons), ofwel een bilateraal overleg werd de thematiek steeds uit de doeken gedaan op een beperkte of (uitzonderlijk) volwaardige openbaar-vervoercommissie.

Voor de evaluaties van het programma van 2012 (waaronder een gebiedsevaluatie) werden de betrokken gemeenten op de openbare vervoerscommissie OVC uitgenodigd, waar ze hun feedback konden geven op het verloop van het project en het proces in ruime zin.

Lokaal duurzaam mobiliteitsplan

Wat betreft de gemeentelijke mobiliteitsplannen kunnen we stellen dat De Lijn als vast lid van de (i)GBC steeds een actieve rol speelt bij de uitbouw van een duurzaam lokaal mobiliteitsbeleid. De Lijn vindt het zeer belangrijk haar rol hier te spelen.

Operationele doelstelling 7.24: Financieel

In 2012 werden de tarieven van De Lijn aangepast overeenkomstig de bepalingen van het regeerakkoord en de beheersovereenkomst.

Het resultaat was een verhoging van de netto-ontvangsten geregeld vervoer met:
€ 4.073.378.

Wat betreft de financiële situatie bij De Lijn gelden voor 2012 de volgende vaststellingen:

- De Lijn behaalt het ESR-vorderingssaldo zoals wordt bepaald in de begrotingscyclus.
- Ook bedrijfseconomisch zal De Lijn aan haar Algemene Vergadering over 2012 een resultaat in evenwicht kunnen voorleggen.
- De Lijn beheert haar balans volgens de principes van goed bedrijfsbeheer.
- De Lijn optimaliseert haar opbrengsten en houdt daarbij rekening met de randvoorwaarde over de tariefbepaling zoals opgenomen in het regeerakkoord.
- De Lijn bereikt een hogere kostendekkingsgraad. De randvoorwaarde in het regeerakkoord op het vlak van het tariefbeleid bepaalt mee de marge waarbinnen deze doelstelling kan worden gerealiseerd.
- De Lijn heeft reeds in 2011 verschillende scenario's uitgewerkt om de kostendekkingsgraad te verhogen. Aangezien deze scenario's niet kunnen uitgevoerd worden binnen het regeerakkoord werden deze voorstellen verder op de verschillende politieke beleidsniveaus besproken.

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 de periode januari 2012 tot en met december 2012 werden in totaal 32.711 uren voortgezette opleiding aan de chauffeurs aangeboden:

Dit betekent dat het voorbije jaar volgende indicatorwaarde werd gerealiseerd:

$$32.711 \text{ uren} / 5.008 \text{ chauffeurs} = \mathbf{6,5}$$

De indicator geeft aan dat in 2012 elke chauffeur gemiddeld 6,5 uren voortgezette opleidingen vakbekwaamheid gevolgd heeft. Dit wil zeggen dat De Lijn goed op schema zit en dat zonder onverwachte wendingen de 35 kredietpunten voor elke chauffeur zullen gehaald worden binnen de vooropgestelde wettelijke periode van 5 jaar.

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.

In globo blijft De Lijn haar status als zorgvuldig en stimulerend werkgever behouden.

	2008	2009	2010	2011	2012
Verloop	2,75%	1,53%	1,92%	2,52%	1,72%

Het aantal vrijwillige ontslagnemers in 2012 met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur bedroeg 143, zijnde **1,72%** van de personeelsleden. Dit betekent een daling t.o.v. het vorige jaar, dat 2,52% verloop kende.

De algehele economische situatie en het daaruit resulterende maatschappelijke klimaat in Vlaanderen dragen zeker bij tot dit mindere verloop.

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

Tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat voor bepaalde functies het aantrekken van excellente medewerkers moeilijker wordt. De Lijn werkt daarom in 2013 aan een project rond 'employer branding'.

3. Strategische projecten

Operationele doelstelling 8.1: Strategisch project ReTiBo

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

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

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

Zie de bespreking van Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem.

Operationele doelstelling 8.2: Strategisch project Rise

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

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

Zie de bespreking van Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie, indicator 7.9.1: Kwaliteitsmonitor: score op factor 'informatie & communicatie'.

Indicator	Streefwaarden
2. Verderzetten lopende deelprojecten RISE in 2011	
a. Statische communicatie	
i. Reisinfotoepassingen via mijnlijn.be	Q2 2011
b. Realtime	
i. Realtime info via sms (heractiveren sms-gateway)	Q4 2011
ii. Realtime via website	Q4 2011
c. Mobiel	Q4 2011
d. Mobiele applicatie De Lijn (m.delijn.be en smartphone apps)	Q4 2011
e. Dynamisch	
f. N2 boodschappen (i.e. geplande omleidingsberichten) via e-mail in heel Vlaanderen	Q4 2011
g. N1 boodschappen (i.e. ongeplande omleidingsberichten) via haltepaal inclusief interface werkstation dispatch	Q2 2011

a. Statische communicatie

Het communicatieconcept MijnLijn.be werd gelanceerd op 14/09/2011. Alle nieuw gelanceerde applicaties worden ook via dit concept ter beschikking gesteld van de reizigers. In de loop van januari 2012 werd de look-and-feel van MijnLijn.be licht aangepast op basis van feedback van gebruikers.

De volgende projecten werden gerealiseerd in 2012:

- Lancering Android app
- Google maps – Lijnen en dienstregelingen opgeladen (haltes waren al beschikbaar vanaf 2011)
- Data sharing – Licentieovereenkomst aan te vragen via MijnLijn.be
- Uitrol Vlaanderen communicatie onvoorziene storingen (N1's) via real time borden.
- Vermelding zone-informatie in routeplanner.
- Nieuwe website:
 - o Online strategie
 - o Prototype nieuwe website (Finalisering december 2012)
- Lancering social media project in oktober 2012 (stand van zaken op 31/01/13: 2.397 'vind ik leuk' op Facebook en 3.450 volgers Twitter)

b. *Realtime:*

Het deelproject realtime info via sms werd stopgezet, en dit omwille van te hoge kosten en achterhaalde technologie.

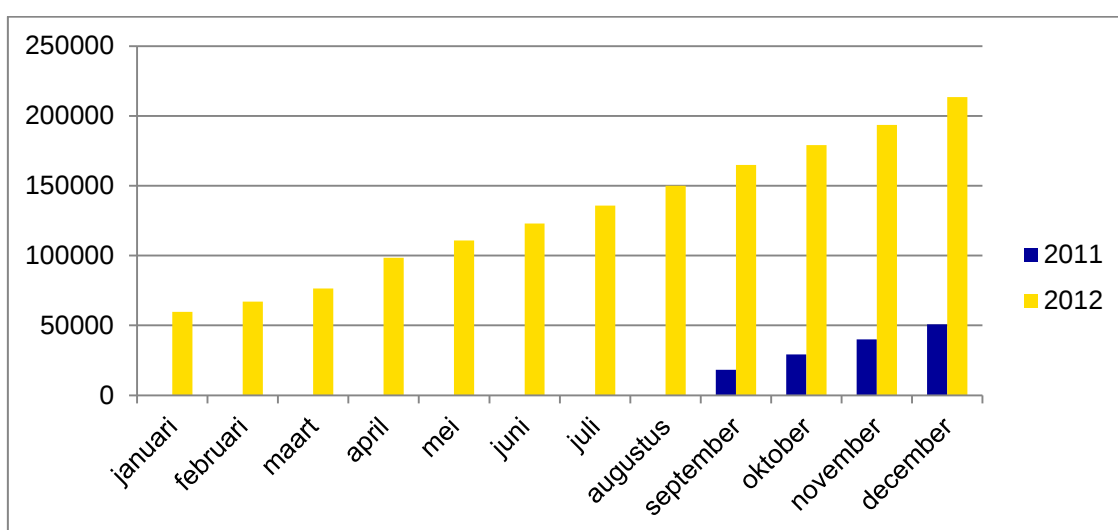
De lancering van het deelproject 'realtime info via website' heeft plaatsgevonden op 07/11/2011.

In december 2011 werd ook de mogelijkheid gelanceerd om realtime info te publiceren op infoschermen (van bv. bedrijven, ziekenhuizen, winkels, culturele centra, ...), alsook om deze info te raadplegen op een smartphone via de korte url mijnlijn.be/haltenummer.

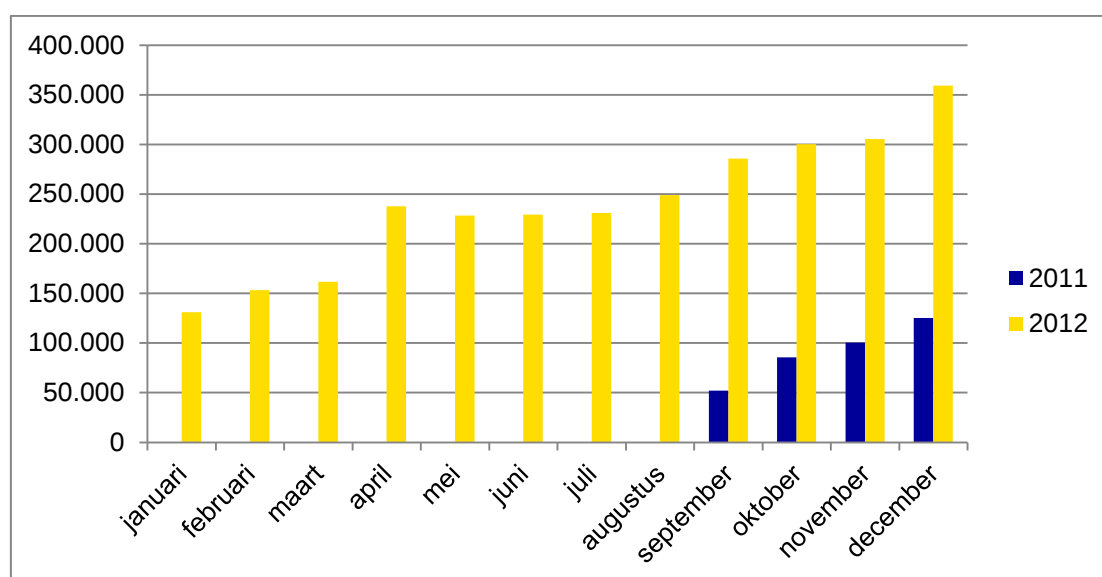
c. *Mobiel:*

De mobiele routeplanner m.delijn.be en de iPhone-app werden gelanceerd op 14 september '11. De ontwikkelingen voor de Android-app werden opgestart en hij werd gelanceerd op 27/03/2012. In de toekomst zullen deze mobiele applicaties voorzien worden van nieuwe extra features.

Downloads apps (iPhone & Android)



Sessie apps (iPhone & Android)



d. *Mobiele applicatie De Lijn (m.delijn.be en smartphone apps)*

Dit kanaal werd in heel Vlaanderen uitgerold in januari 2011. Op 13/01/2012 waren 26.234 klanten ingeschreven op deze nieuwsbrief. Op 31/12/2012 waren er 34.587 klanten ingeschreven in deze nieuwsbrief. Midden 2012 werd deze mailservice uitgebreid met de mogelijkheid om je in te schrijven voor grote wijzigingen in de dienstregeling (uren/haltes) van je lijnen.

Op 04/01/2012 werd een piloot gelanceerd rond het communiceren van N1-berichten via de realtime borden in de stad Gent, gebruik makend van een module die kan geïntegreerd worden in het werkstation dispatch. Op basis van deze ervaring (bv. impact op workload), wordt beslist tot eventuele verdere uitrol in de loop van 2012.

Communicatie onvoorziene storingen (N1-berichten) via realtime borden werd uitgerold in heel Vlaanderen in 2012.

e. *Dynamische infoverstreking* = Projectonderdeel Rise dat is afgerond.

f. *N2 boodschappen*: projectonderdeel Rise dat is afgerond.

g. *N1-boodschappen*: projectonderdeel Rise dat is afgerond.

4. Aanvullende opdrachten

Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer

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

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

1. Behalen van de afgesproken kwaliteitscriteria

a. Ritduur

Het aantal ritten die boven de 220min zitten is licht gedaald.

Er werd permanent gewerkt aan de optimalisatie van de reismwegen door de diensten Leerlingenvervoer in de entiteiten.

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

b. Leeftijd wagenpark

Het voertuigenpark is 5 maand verouderd ten opzichte van 2011. Nieuwe voertuigen worden vaak gekocht na een aanbesteding. Doordat er weinig ritten op de markt komen, blijven de firma's met hun huidige wagenpark rijden en worden de voertuigen ingezet tot hun maximum leeftijd van 15 jaar (voor leerlingenvervoer geldt trouwens geen in de regelgeving bepaalde gemiddelde leeftijd van het wagenpark).

Als algemene kwaliteitsindicatie geldt:

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	8,83 jaar

2. Aantal ritten / aantal rechthebbenden leerlingenvervoer

De indicator "aantal ritten/aantal rechthebbenden" is stabiel gebleven sinds het schooljaar 2007-2008.

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

Een meer zinvolle indicator wordt gevormd door de omgekeerde afweging: "aantal te vervoeren leerlingen/aantal ritten". Deze vertoont de voorbije twee schooljaren een merkelijke stijging.

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

Er zitten gemiddeld meer leerlingen op de bussen dan vorige jaren. Dit komt door de aanhoudende stijging van het aantal leerlingen in het buitengewoon onderwijs, een stijging die in het vorige schooljaar al werd ingezet.

Het budgettaire kader liet bovendien geen ruimte voor bijkomende ritten, zodat planning in functie van zo hoog mogelijke bezettingen van cruciaal belang werd.

De vraag dient daarbij gesteld te worden of een permanente trend in + hiervoor wel een streefdoel kan zijn.

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 28/02/jaarX.

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

De vereiste trend in min wordt voortgezet.

Wegens het uitdoofbeleid zullen er de komende jaren steeds minder niet-rechthebbende leerlingen op de bus zitten.

5. Uitrol van ReTiBo-gebonden indicatoren

Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement

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

Deze gegevens zijn voor het jaar 2012 niet beschikbaar: Rapportering hierover zal mogelijk zijn na de invoering van ReTiBo en de nieuwe ARIBUS toepassing, die momenteel in ontwikkeling is bij Infrabel.

De nieuwe ARIBUS-toepassing zal een open systeem zijn waarbij niet alleen aansluitingen trein-bus kunnen ingesteld worden maar waar alle mogelijke combinaties van aansluitingen zullen kunnen gemaakt worden (bus-trein, trein-bus, bus De Lijn - bus De Lijn, belbus-bus, bus De Lijn - bus TEC, enz....).

De aansluitingen zullen ook op verschillende niveaus kunnen gedefinieerd worden zoals per entiteit, per station/knooppunt, per lijn, al dan niet tussen bepaalde (spits)uren van de dag of zeer specifieke aansluitingen voor één bepaalde rit op een andere rit.

Pas in een volgende fase van het project is rapportering voorzien voor de al dan niet gehaalde aansluitingen tussen de verschillende belbussen, trams, bussen en treinen.

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

Deze gegevens zijn momenteel niet beschikbaar: rapportering hierover is voorzien na uitrol van de nieuwe ARIBUS toepassing die momenteel in ontwikkeling is bij Infrabel (zie hierboven: indicator 3 van O.D. 7.2).

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

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

Rapportering hierover is voor 2012 niet mogelijk aangezien de noodzakelijke gegevens moeten aangeleverd worden vanuit de nieuwe ARIBUS-toepassing, die momenteel in ontwikkeling is bij Infrabel (timing staat los van De Lijn). Het aanleveren van rapporteringsdata is bovendien in de eerste fase van het project niet voorzien. De nieuwe toepassing wordt sinds einde 2012 als piloot in het NMBS-station van Tienen uitgetest. Het systeem wordt, indien alles verder volgens planning verloopt, in 2013 verder uitgerold.

Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming - snelbussen

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

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

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

Deze indicatoren kaderen in het engagement dat De Lijn, bij de bepaling van de prioriteiten op het vlak van netmanagement, extra gewicht wenst te geven aan de positieve effecten op het woon-werkverkeer. In 2012 waren er geen nieuwe snelbusprojecten in kader van netmanagement. De budgettaire context liet dit niet toe.

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

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

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

Het is wachten tot de volledige uitrol van ReTi vooraleer de gegevens per lijn (en dus per modus) kunnen worden achterhaald.

Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie

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

Een koppeling met het ReTiBo-platform is mogelijk van zodra de benodigde realtime informatie ter beschikking kan worden gesteld.

Operationele Doelstelling 7.18 Efficiëntieverhoging

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

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