Ontwerprapport

Aan	Raad van directeuren	van	Afdeling Zorg & Onderzoek
datum	15/03/2016		

Beheersovereenkomst 2011-2015 De Lijn – Vlaamse Regering

Evaluatie 2016 – Uitvoeringsjaar 2015

Inhoud

1. Inleiding 4
2. Realisatie operationele doelstellingen 5
Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement 6
Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement: (voor-)stedelijke netten 8
Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen 10
Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving – klantenbinding 18
Operationele Doelstelling 7.5: Comodaliteit en mobiliteitsmanagement 19
Operationele Doelstelling 7.6: Cambio 24
Operationele Doelstelling 7.7: Carpooldatabank 25
Operationele Doelstelling 7.8: Kwaliteitsmonitor 26
Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie 27
Operationele Doelstelling 7.10: Verkeersveiligheid 29
Operationele Doelstelling 7.11: Stiptheid aanbod 32
Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitbeheer 36
Operationele Doelstelling 7.13: Sociale veiligheid 38
Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem 40
Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding 40
Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem 42
Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid 44
Operationele Doelstelling 7.18: Efficiëntieverhoging 47
Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen 53
Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten 55
Operationele Doelstelling 7.21: Minder-hinder bij grote infrastructuurprojecten 56
Operationele Doelstelling 7.22: Groen openbaar vervoer 58
Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement 61
Operationele doelstelling 7.24: Financieel 63
Operationele doelstelling 7.25: Mensen, leren, groeien 63
Operationele doelstelling 7.26: Organisatiestructuur 64
3. Strategische projecten 65
Operationele doelstelling 8.1: Strategisch project ReTiBo 65
Operationele doelstelling 8.2: Strategisch project Rise 65
4. Aanvullende opdrachten 68
Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer 68
5. Uitrol van ReTiBo- gebonden indicatoren 71

Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement 71
Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen 72
Operationele Doestelling 7.9: Informatie en communicatie 73
Operationele Doestelling 7.18 Efficiëntieverhoging 73

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."

Op 18 december 2015 maakte de Vlaamse Regering haar intentie duidelijk om met De Lijn een transitiebeheersovereenkomst op te maken, ingaand op 1 januari 2017. Dit betekent dat de huidige beheersovereenkomst verlengd wordt tot 31 december 2016 en dat het werkingsjaar 2016 het laatste met de huidige beheersovereenkomst wordt.
De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn rapporteert in deze nota over de uitvoering van het afgelopen werkingsjaar, i.e. 2015.

2. Realisatie operationele doelstellingen

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

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

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



Bijlage 1 - Overzicht gehanteerde definitie

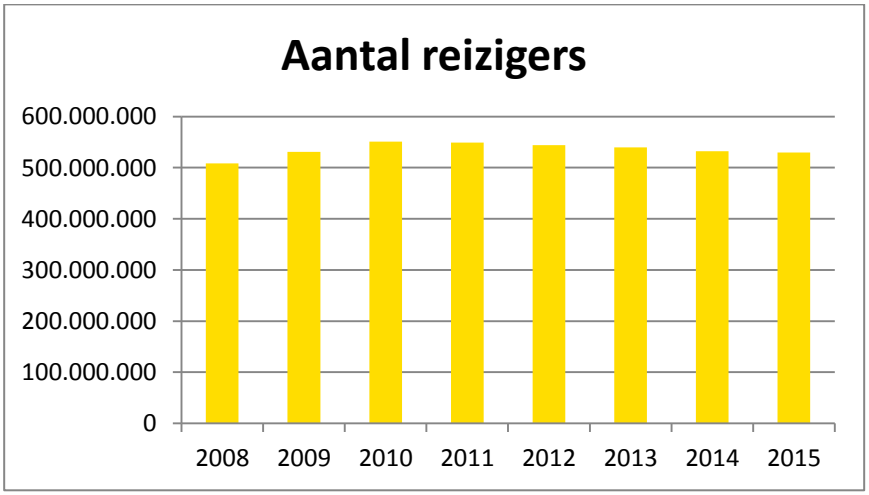
Operationele Doelstelling 7.1: Klant en netmanagement

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

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

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

	Aantal reizigers	Evolutie	%
2008	508.103.914		
2009	531.229.970	23.126.056	4,55%
2010	551.235.185	20.005.215	3,77%
2011	549.072.673	-2.162.512	-0,39%
2012	544.033.069	-5.039.604	-0,92%
2013	539.512.672	-4.520.397	-0,83%
2014	532.152.567	-7.360.105	-1,36%
2015	529.897.233	-2.255.334	-0,42%



Vastgesteld kan worden: een zeer lichte daling in het aantal reizigersritten: -0,42% t.o.v. 2014. In absolute cijfers daalt het aantal reizigers met 2,2 miljoen.

Ondanks de ingrijpende tariefaanpassing (en bijhorende zeer sterke ontvangstenstijging), kan er nauwelijks verlies aan reizigers worden vastgesteld:

- In de groep biljetten, SMS, kaart en dagpassen: daling van ongeveer 2,2 miljoen reizigers t.o.v. vorig jaar. Het gebruik van de gewone biljetten en kaarten daalt, terwijl "SMS" en "dagpassen" stijgen.
  De overstap van biljet en kaart naar SMS-ticket heeft ook gevolgen op het aantal reizigers: bij biljetten en kaarten moet bij elke overstap immers geregistreerd worden op het voertuig; bij SMS is dit niet zo. Het effect van deze verschuiving op het totale aantal reizigers kan voor 2015 geraamd worden op ongeveer 140.000 reizigersritten.
- Bij de abonnementen: een stijging in aantal reizigers (+11,5 miljoen) dankzij:
  - betalend vervoer 65+: maandelijks werd er een forfaitair aantal reizigers geboekt onder de rubriek tussenkomst derden. Dit aantal reizigers komt vanaf september 2015 onder de rubriek "abonnementen" terecht. Voor de periode september t. e.m. december gaat het over ongeveer 9,3 miljoen reizigers.
  - het succes van de nieuwe abonnementen voor -12-jarigen (50 euro per jaar).

  Daarentegen zien we ook een daling van het aantal reizigers "gecombineerde abonnementen NMBS – De Lijn": -1,5 miljoen reizigers.
- De rubriek "tussenkomst derden" daalt sterk met 9,5 miljoen reizigers, voor het grootste deel veroorzaakt door de verschuiving van reizigers 65+ naar de rubriek "abonnementen".
- Ook daalt tenslotte het aantal reizigersritten met de bijzondere diensten, die in 2015 minder werden uitgevoerd: -0,4 miljoen.

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

Eind 2015 zijn 19 van de 20 van de voorziene gebiedsevaluaties voltooid.
Dit betekent dat 95% van de voorziene evaluaties (deadline eind 2015) verricht werd.

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

Gerealiseerde gebiedsevaluaties:

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

- 2015: Diksmuide-Torhout
  Roeselare-Tielt
  Kortrijk
  Oostende-Westkust
  Corridor Oost/Mechelen
  Kempen
  Oost-Limburg
  Gent & Regio
  Dender & Vlaamse Ardennen
- Resterende gebiedsevaluatie: Leuven.

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

De Lijn besteedt bij de realisatie van haar Mobiliteitsvisie 2020 bijzonder aandacht aan de uitbouw van de voorstadsnetten, a priori in de regio's Brabant-Brussel, Antwerpen en Gent. .

Indicatoren	Streefwaarden
1. Aantal reizigers per aangeboden plaatskilometer in stedelijke en voorstedelijke gebieden van Gent, Antwerpen en Vlaams-Brabant (op netniveau) (*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 2015 kunnen plaatskilometers niet berekend worden per typegebied of per lijn.
De invulling van deze operationele doelstelling is immers gekoppeld aan:
- de start van ReTiBo en de hieraan gekoppelde reizigersregistratie (een gedetailleerde verwerking per typegebied of per lijn is dan pas mogelijk);
- de definiëring van lijnen/lijntypes in functie van typegebieden, een oefening die binnen de timing van de oplevering ReTiBo zal plaatsgrijpen.

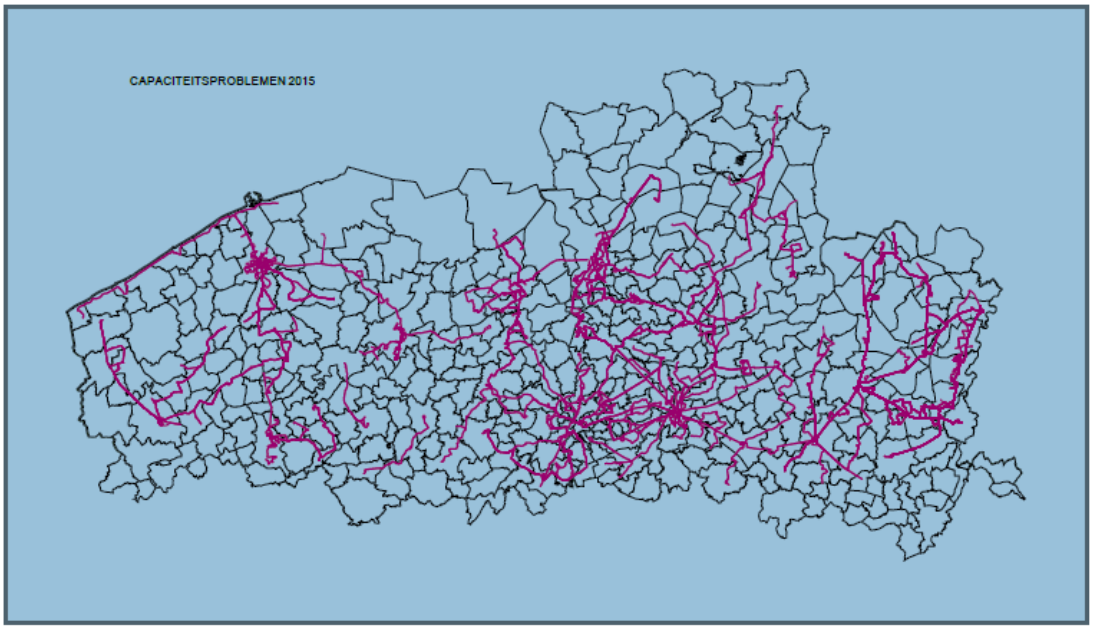
Reizigersgegevens zijn momenteel enkel beschikbaar per vervoerbewijs en per entiteit.
Over de indicator kan dus wel op het niveau van de entiteit worden gerapporteerd:

Reiziger/plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	0,0297	0,0297	0,0311	0,0316	0,0312	0,0299	0,0300	**0,0300**
Oost-Vlaanderen	0,0251	0,0251	0,0260	0,0261	0,0273	0,0263	0,0279	**0,0274**
Vlaams-Brabant	0,0201	0,0201	0,0209	0,0205	0,0223	0,0233	0,0230	**0,0229**
Limburg	0,0167	0,0167	0,0173	0,0174	0,0174	0,0166	0,0177	**0,0175**
West-Vlaanderen	0,0217	0,0217	0,0227	0,0230	0,0232	0,0218	0,0234	**0,0230**
Vlaanderen	0,0238	0,0238	0,0248	0,0249	0,0255	0,0248	0,0255	**0,0253**

Het aantal reizigers per aangeboden plaatskilometers daalt zeer lichtjes in vier van de vijf entiteiten. Daarbij dient te worden opgemerkt dat het aantal plaatskilometers (noemer in de breuk) t.o.v. 2014 met 0,02% gestegen is.

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

De gegevens worden momenteel op lijn- en ritniveau en per type voertuig geregistreerd. Volgens de normen uit de beheersovereenkomst werden in 2015 op volgende lijnen capaciteitproblemen gedetecteerd. Het in de tabel weergegeven cijfer is de som van het hoogst waargenomen (aantal) capaciteitproblemen op een dag per lijn.



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

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

Het aantal ritten op een typedag P2 voor Vlaanderen bedraagt **35.505**.
0,075% van het totale aantal rittenbestand kampt dus met een overbezetting en - vanuit het oogpunt van de reizigers - een capaciteitprobleem op een bepaald trajectgedeelte van de rit.
De capaciteitproblemen stellen zich in hoofdzaak op ritten tijdens de spitsuren. Het aantal spitsritten op een typedag P2 in Vlaanderen bedraagt **11.687**. Dit betekent dan men kan stellen dat

er zich op 2,28% van het spitsaanbod capaciteitproblemen voordoen.

Problemen met overbezetting zijn niet alleen tijdsgebonden (spitsuren weekdagen, piekmomenten attractiepolen in vrijetijdssfeer,…) maar ook sterk geografisch geconcentreerd. We vinden capaciteitproblemen, niet verwonderlijk, terug op een aantal "invalslijnen" naar grootstedelijke, regionaalstedelijke en kleinstedelijke gebieden.
Vooral het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de hier op aansluitende regio's (zoals Leuven, Aalst) kennen een zeer sterke concentratie van lijnen met capaciteitproblemen.
In grootstedelijk en stedelijk gebied worden ook problemen vastgesteld op het lokale netwerk, i.e. de stadsnetten.

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

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

Operationele Doelstelling 7.3: Vertramming – snelbussen

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

Antwerpen:

- BRABO II: Havanasite – Antwerpen-Zuid, inclusief heraanleg Noorderleien, autoluw Operaplein en tramlijnverlenging naar 't Eilandje: definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering eind 2013. Start van de werken in maart 2016 aan de Frankrijklei, open helling voor de tram, de Noorderlaan en de parking onder het Operaplein. In mei 2016 starten de werken aan de Rijnkaai en Londenbrug. Juni 2017 start de aanleg van het Operaplein. Tram 7 kan tot aan het Eilandje rijden in de zomer van 2017. In gebruik name Noorderleien voorzien begin 2019.
- LIVAN I: ingebruikname premetrotunnel Reuzenpijp onder Herentalsebaan en tramlijnverlenging naar Wommelgem P+R. Ingebruikname van de nieuwe premetrotunnel op 18 april 2015, gedeelte tot premetrohalte Astrid.
- Foorplein: in de zomer van 2015 besliste de Vlaamse Overheid om de 2e inrit aan het Foorplein naar de Reuzenpijp (Livan I) ook te laten openen. Hierdoor zou tramlijn 10 ook de ondergrondse snelle verbinding kunnen gebruiken. Momenteel voorziet men de afwerking van deze werken in augustus 2017. Aangezien de inrit Leien op de Franrijklei ter hoogte van de Maria Theresialei dan gerealiseerd zal zijn, kan tram 10 meteen doorrijden naar het zuiden van Antwerpen.

- Masterplan 2020: indicatieve studie voor de ontwikkeling van tramlijnverlengingen in en rond Antwerpen on hold gezet tot nieuwe BVR.
  Na de commissie mobiliteit en openbare werken (CMOW) van mei 2013 besliste de Vlaamse Regering de studie naar de tramprojecten Mortsel, Edegem, Kontich en Antwerpen Kiel, Wilrijk, E19 + tramstelplaats te activeren. In januari 2016 werd de studie toegewezen aan het consortium Arcadis – BUUR.
  De Vlaamse Regering maakte volgende vermelding in haar Regeerakkoord:
  Premetrokoker onder de Kerkstraat – Pothoekstraat te Antwerpen: onderzoek op te starten naar de optimale benutting van de ongebruikte premetrokoker. Tot op heden werd hier geen initiatief voor genomen.

Limburg:

- Sneltramlijn 1 Hasselt – Maastricht: definitieve goedkeuring 11 oktober 2013 door de Vlaamse Regering. Samenwerkingsovereenkomsten met Vlaamse gemeenten en met Maastricht zijn ondertekend. Eind 2014 deelden de Nederlandse partners (gemeente Maastricht en provincie Limburg) mee dat uit een review blijkt dat er technische problemen zijn met betrekking tot een tramdoortocht over de Wilhelminabrug, met als gevolg een hoger dan geraamd kostenplaatje aan Nederlandse kant. De Nederlandse partners schoven met het Mosae Forum een (voorlopige) eindhalte ter hoogte van de Maasboulevard naar voor.
  Duidelijkheid over de termijn waarop een finalisering van het traject tot aan het station van Maastricht zou kunnen voorzien worden is er echter geenszins, dit omwille van de vernietiging door de Nederlandse Raad van State (10/02/21016) van het bestemmingsplan, waarin het traject op Nederlands grondgebied voor de sneltram tussen Hasselt en Maastricht is vastgelegd.
  Aan Vlaamse kant moet nu bekeken worden wat de consequenties zijn. Hiervoor is er eerst tussen de Vlaamse partners overleg nodig. Op basis van dat overleg moet duidelijk worden of het opportuun is de Nederlandse partner te vragen een nieuw bestemmingsplan op te maken.
- Sneltramlijn 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen: Plan-MER en MKBA afgerond. De Vlaamse Regering besliste in maart 2014 dat het tracé van Hasselt via Caetsbeek Noord en de E314 naar Maasmechelen zal lopen. Momenteel wordt in overleg met de betrokken lokale besturen een startnota uitgewerkt. Afronding hiervan is voorzien voor eerste helft 2016.
- Sneltramlijn 3 Hasselt – Noord-Limburg: Het Plan-MER eindrapport werd in januari 2015 goedgekeurd. Momenteel wordt een voorleggingsnota voor de Vlaamse Regering voorbereid. Er wordt nog gewacht op input van NMBS en Infrabel om deze te finaliseren. Deze input zal er pas komen van zodra het meerjarig-investeringsprogramma van NMBS en Infrabel opgemaakt en goedgekeurd zal zijn. Het is dan wachten op verdere richtlijnen van de Vlaamse Regering vooraleer volgende stappen en studies kunnen worden opgestart.

Oost-Vlaanderen:

- Tramlijnverlenging van Zwijnaarde Brug naar Zwijnaarde Dorp (Gent):
  - werkzaamheden zijn in uitvoering
  - 2016: ingebruikname

- Tramlijnverlenging naar Universitair Ziekenhuis Gent:
    - september 2014: effectieve start werken
    - wegenis- en spoorwerken werden in februari 2016 afgewerkt
    - 13 maart 2016: ingebruikname
- Vertramming lijn 7 Sint-Denijs-Westrem – Gent-St-Pieters – Zuid – Gent-Dampoort:
    - project-MER: opgestart begin 2012, kennisgevingsnota februari 2014 en goedkeuring project-MER 12/10/2015
    - MKBA (B/C-ratio = 2.92) goedgekeurd in november 2015
    - trechterstudie – visienota: gemeenschappelijk standpunt van betrokken partners m.b.t. tracé afgerond in december 2015
    - verdere afstemming met stad Gent en AWV in de loop van 2016 met informatiesessies en dialoogmomenten (partners en inwoners).
- Vertramming lijn 3 Gent:
    - Project-MER: lopende
    - Uitwerken flankerend beleid – lopend + politieke besluitvorming Gent i.f.v. het parkeerplan en het nieuwe mobiliteitsplan
- The Loop kleine lus:
    - Fase 1 tijdelijke korte lus: in gebruik sinds 21 augustus 2015.
    - Fase 2 in 2016/2017 uitvoering
- The Loop grote lus:
    - 2016: opmaak programma van eisen
- Oude Dokken:
    - Fase 1 Verapazbrug: Project-MER lopende. Deze nieuwe brug is noodzakelijk voor de verlegging van de R40, voordat de tramverbinding Dok-Noord naar Dok-Zuid kan worden gerealiseerd. Vrije trambedding voorzien bij uitvoering brug in de middenberm van de Muidelaan.
    - Kennisgevingsnota was van 14/12/15 tem 22/01/16 raadpleegbaar.
    - 2016: definitief voorontwerp + verdere uitwerking MER.
    - Doel: start werken brug najaar 2018. Pas hierna kunnen de werken aan de tramverbinding starten.
    - Tramrealisatie vooral afhankelijk van het ontwerp Neuseplein en Voormuide i.f.v. het realiseren van een snelle verbinding (doorstroming).

Vlaams-Brabant:

- Plan-MER en MKBA 4 tramlijnen Brabantnet werden goedgekeurd in 2013:
    - Sneltram Boom/ Bornem – Londerzeel – Brussel
    - Sneltram Ninove / Gooik – Dilbeek – Brussel
    - Sneltram Heist-op-den-Berg – Haacht – Brussel
    - Ringtram: Jette – Vilvoorde – Zaventem Luchthaven – Tervuren
- Beslissing voorkeurstracé van 3 (snel)tramlijnen werd genomen door de Vlaamse Regering op 6 december 2013:
    - Sneltram Willebroek – Londerzeel – Brussel
    - Luchthaventram Zaventem Luchthaven – Brussel
    - Ringtram: Jette – Vilvoorde – Zaventem Luchthaven
- Aanbesteding voorbereidende studies Brabantnet:

- Publicatie aanbesteding: 28 oktober 2013
- Toewijzing opdracht Raad van Bestuur: 19 maart 2014
- Start opdracht: 2 mei 2014
- Opstart verkeers- & stedenbouwkundige voorstudies: 18 sept ’14
- Opstart (G)RUP(‘s): 21 aug ’14

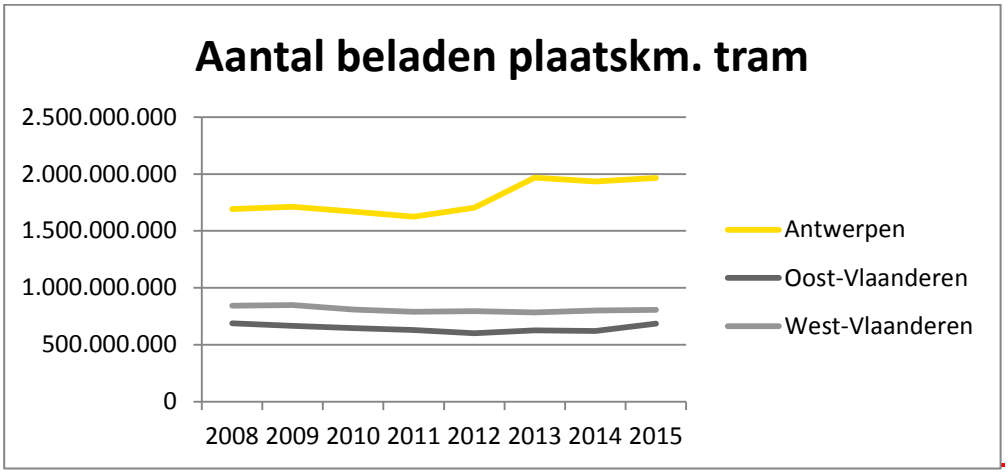
- (G)RUP voor deze 3 tramlijnen loopt. Openbaar onderzoek en goedkeuring wordt verwacht in 2016. Nadien volgen de project-MER’s voor deze 3 tramlijnen (2016-2017).
- Nadien volgt de bouwvergunning (2017).
- Nadien volgt de aanbesteding en start der werken (2017-2019).

West-Vlaanderen:

- Kusttram van Koksijde naar Veurne:
  - Ingrijpende wijzigingen in de randvoorwaarden voor het ontwerp van de tramlijnverlenging:
    - weigering tot gebruik van de reservatiezone door NMBS/Infrabel, tussen station Koksijde en Veurne, met als gevolg bijkomende onteigeningen
    - bijkomende (strengere) eisen naar weginrichting en afslagstroken waardoor een breder wegprofiel nodig is, met bijkomende innames/onteigeningen tot gevolg
    - Infrabel die de brug over het kanaal niet vervangt, waardoor afzonderlijke brug dient gerealiseerd te worden voor de tram met afbuiging van tracé tot gevolg.
  - Overleg met de dienst MER en Ruimte Vlaanderen heeft uitgewezen dat een verderzetting van de lopende Project-MER weinig zinvol is. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat door de bovenvermelde ingrijpende wijzigingen in de randvoorwaarden er aanpassingen noodzakelijk zijn aan de bestemmingsplannen en dat een (G)RUP hiervoor noodzakelijk is. Het verderzetten van de Project-MER biedt geen rechtszekerheid naderhand.
  - Er wordt nu onderzocht welke de te nemen verdere stappen zijn in het traject tot realisatie van de tramverlenging.
- SHIP Zeebrugge: in het kader van SHIP (Strategisch HavenInfrastructuur Project) werd door de Vlaamse Regering in de vorige legislatuur geopteerd tot realisatie van de opengetijdehaven te Zeebrugge ter hoogte van de Vissartsluis. Dit heeft een impact op de kruisende infrastructuur, waaronder het Kusttramtraject tussen Blankenberge en Knokke. De beslissing van de vorige legislatuur tot verder onderzoek van de CarCoke-sluis met tramtunnel en 2 alternatieven voor het wegverkeer werd door de huidige minister uitgebreid. Er werd aan aMT, trekker in dit dossier, gevraagd om een volledige MKBA-studie en MER te maken van 4 alternatieven. De 4 alternatieven bestaan uit enerzijds de 2 alternatieven met een sluis op de CarCoke-site en 2 nieuwe alternatieven, namelijk een nieuwe zeesluis ter hoogte van de bestaande Vissartsluis of een nieuwe zeesluis parallel naast de Vandamme-sluis.
- Tramlijnverlenging Brugge – Zeebrugge:
  - In 2014 is – samen met NMBS en stad Brugge – onderzoek naar verbinding Brugge – Zeebrugge opgestart.
  - Op vraag van Kabinet (Vlaams en Federaal) worden verschillende opties afgewogen op technische haalbaarheid en MKBA:

        - Treinverbinding (exploitatie NMBS)
        - Lightrailverbinding (exploitatie De Lijn op spoor Infrabel)
        - Tramverbinding in eigen bedding
    - Voor de eerste 2 scenario's wordt afweging gemaakt van voor- en nadelen. Hiervoor tracht De Lijn de medewerking te krijgen van NMBS om de analyse op te stellen en om een MKBA per scenario op te stellen.
    - Voor het tramscenario is een haalbaarheids- en trechteringsstudie van mogelijke tracés (aandachtspunten: aansluiting op Kusttram + binnenrijden Brugge) door het extern studiebureau afgerond en is er een voorkeurstracé voorgesteld. De Lijn is de opmaak van de MKBA opgestart.
- Tramverlenging Westkapelle:
    - Onderzoek mogelijke tramverlenging naar nieuw ziekenhuis, evenementensite,…; ontwerpweek doorgegaan in mei 2014
    - Ruimte voor (enkelspoor)tramlijn is voorzien binnen projectgebied
    - Koppeling met verplaatsen OV-knoop Westkapelle
    - Timing: ± 10 jaar (timing nieuw ziekenhuis)
    - Overleg met Knokke te voorzien
- Hoog Kortrijk:
    - Afweging verschillende scenario's met verschillende modi is opgemaakt (MKBA)
    - Het overblijvende scenario (i.e. het enige rendabele volgens MKBA), bus of HOV via Doorniksesteenweg, is nog in onderzoek.
    - Van 9 tot 23 oktober 2015 werd een voertuigtest opgezet (onder andere naar aanleiding van Busworld) om de 'look and feel' van een hoogwaardig type bus te testen. Twee zgn. trambussen werden daartoe ingezet. De eerste evaluatie was positief, zowel op vlak van reizigerscomfort, capaciteit, vlotheid in- en uitstappen (meerdere deuren) en wendbaarheid van het voertuig. Gezien de lengte van het voertuig is aanpassing van de infrastructuur i.f.v. gescheiden verkeer (zeker met fietsers) essentieel.
    - Om van echt HOV te kunnen spreken dienen bovendien ook de haltes, (voor)verkoopmogelijkheden, …. verder aangepast te worden.
    - Doorstroming is een conditio sine qua non voor een hoogwaardig openbaar-vervoersyteem. Op dit vlak waren de resultaten van de voertuigtest ondermaats. Daarom werd:
        - onderzoek naar mogelijke doorstromingsmaatregelen opgestart.
        - een microsimulatie voorbereid in samenwerking met departement BM en de stad Kortrijk. Daartoe werd een grondige analyse gemaakt, o.a. uit de gegevens van de voertuigtest en de naar aanleiding daarvan gehouden enquête.
          De aanbesteding voor deze microsimulatie is in 2015 opgestart, maar kan door departement BM pas – na goedkeuring door Kabinet – op budget 2016 voorzien worden.

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



Evolutie aangeboden plaatskilometers tram/entiteit

Voor 2015 zijn er geen significante verschillen bij de dienstverlening, wat resulteert in een vrij constant aantal kilometers. Wel te merken is reeds de kleine toename van het aantal beladen plaatskilometers in Antwerpen en Oost-Vlaanderen tengevolge van de instroom van de nieuwe zeer lange trams (Albatrostrams - toename van beladen plaatskilometers van ca. 1,6% in Antwerpen en ca. 9,4% in Oost-Vlaanderen). De levering van de 10 zeer lange Gentse trams vond eerst plaats, waardoor zij dus al over een langere periode konden worden ingezet in vergelijking met Antwerpen.

In het geheel van de gereden kilometers onderscheiden we volgende onderdelen:

Entiteit ANT	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	10.107.992	1.692.379.218	130.719	10.238.710
2009	10.163.001	1.713.062.424	127.242	10.290.243
2010	9.863.983	1.669.599.375	106.708	9.970.691
2011	9.599.155	1.625.650.556	79.9450	9.679.105
2012	9.973.000	1.703.941.396		
2013	10.886.991	1.966.609.714	65.715	10.952.705
2014	10.640.261	1.933.531.429	81.484	10.721.745
2015	**10.821.946**	**1.964.115.220**	**119.416**	**10.941.362**
Entiteit OVL	**Beladen kms**	**Beladen pl.kms**	**Onbeladen km**	**Totale km**
2008	3.468.017	689.594.047	20.758	3.488.775
2009	3.255.909	666.053.825	20.409	3.276.318
2010	3.072.813	646.425.298	19.218	3.092.030
2011	3.031.008	628.739.463	24.603	3.055.611
2012	2.827.000	601.401.057		
2013	3.020.911	626.903.200	23.951	3.044.863
2014	2.946.082	621.620.733	19.372	2.965.454
2015	**3.034.040**	**685.807.636**	**14.806**	**3.048.846**

Entiteit WVL	Beladen kms	Beladen pl.kms	Onbeladen km	Totale km
2008	3.069.875	844.053.360	61.726	3.131.601
2009	3.093.042	848.611.424	102.232	3.195.274
2010	2.945.105	808.309.536	105.714	3.050.819
2011	2.877.568	789.965.367	82.279	2.959.846
2012	2.911.000	796.645.884		
2013	2.863.772	784.242.022	77.294	2.941.067
2014	2.916.357	800.548.541	78.768	2.995.125
2015	**2.943.424**	**806.934.937**	**107.701**	**3.051.125**

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

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 de vorige jaren werden er in 2015 geen snelbusprojecten in kader van netmanagement ingevoerd.
Bijgevolg zijn er geen gegevens beschikbaar voor deze indicator.

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

a. Commerciële snelheid trams/snelbussen:

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

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

Entiteit	Geplande km/reële rijtijd					Wens snelheid	% afwijking wenssnelheid					Drempel
	2011	2012	2013	2014	2015	km/u	2011	2012	2013	2014	2015	
Antwerpen	16,13	16,39	20,02	21,31	21,56	25	155,00%	153,63%	136,13%	117,31%	115,94%	
Oost-Vlaanderen	14,71	15,15	16,38	17,5	15,66	25	170,00%	164,00%	161,45%	142,89%	159,61%	
West-Vlaanderen	28,57	28,57	26,68	27,07	27,1	25	87,50%	87,37%	93,70%	92,35%	92,26%	
Gemiddelde Vlaanderen	18,18	18,52	21,03	21,96	21,44	25	137,50%	135,00%	130,43%	117,52%	122,60%	

Gegevens 2015 met vergelijking t.o.v. drempelwaarde Besluit Netmanagement.
Tabelwaarden uitgedrukt in km/uur (invers indicator uit beheersovereenkomst)
Percentage afwijking wenssnelheid geeft de mate weer waarin de gehaalde snelheid afwijkt van de wenssnelheid.

Bovenstaande tabel geeft aan dat de drempel nog steeds enkel behaald wordt in West-Vlaanderen. De gemonitorde evolutie geeft een vrij stabiel beeld voor alle entiteiten.*
Op geen van beide tramnetten wordt echter de norm gehaald.

*: De afwijking die zich lijkt voor te doen in Oost Vlaanderen is het gevolg van een fout bij het berekenen van de gegevens voor 2014 (met resultaat 17,5 km/u), die nu – bij de nieuwe berekeningen voor 2015, werd achterhaald. Deze fout betrof de niet accurate selectie van basisgegevens, waarop een fout resultaat werd bekomen.

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

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

Tabelwaarden uitgedrukt in km/uur (invers indicator uit beheersovereenkomst).
Percentage afwijking wenssnelheid geeft de mate weer waarin de gehaalde snelheid afwijkt van de wenssnelheid.

Bovenstaande tabel geeft aan dat de drempel enkel behaald wordt in West-Vlaanderen, het enige tramnet waar ook een licht positieve tendens wordt vastgesteld.*
Meer dan aan de kust rijden de trams in Antwerpen en Gent in gemengd verkeer.
De impact van de verkeerslichtenbeïnvloeding is op beide stadsnetten ook suboptimaal, zeker in vergelijking tot de prioriteit die bij de verkeerslichtenbeïnvloeding aan de kusttram wordt gegeven.
Een permanente en doorgedreven investering in doorstromingsmaatregelen - infrastructureel, via OV-prioriteit bij verkeerslichtenbeïnvloeding enz. - blijft absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicator te verbeteren. Dit houdt ook een duidelijke nood aan engagement van de wegbeheerders in. Dat sensibilisatie loont, tonen de cijfers aan. De Lijn zal hier dan ook verder op inzetten en voor haar blijft doorstroming een prioriteit.

*: De afwijking die zich lijkt voor te doen in Oost Vlaanderen is het gevolg van een fout bij het berekenen van de gegevens voor 2014, die nu – bij de nieuwe berekeningen voor 2015, werd achterhaald. Deze fout betrof de niet accurate selectie van basisgegevens, waarop een fout resultaat werd bekomen.

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 typrelaties gelden volgende waarden voor 2015:

	naar	tram	ritduur 2014	ritduur 2015	routeplanner 2014	routeplanner 2015	VF 2014	VF 2015	gewenste VF	drempel 2015
Mortsel Gemeenteplein	Antwerpen Sint Pietersvliet	x	34	28	28	28	1,21	1,00	1,2	
Knokke-Heist station De Lijn	Oostende station	x	61	65	43	46	1,42	1,41	1,8	
De Panne	Oostende	x	81	79	43	40	1,88	1,98	1,9	
Mortsel Gemeenteplein	Antwerpen linkeroever P&R	x	38	34	15	15	2,53	2,27	1,2	
Evergem Brielken	Gent St. Pieters	x	44	47	22	20	2,00	2,35	1,2	
Zwijnaarde Dorp	Gent St. Lucas	x	53	52	22	23	2,41	2,26	1,2	

Dit jaar halen twee tramrelaties de vooropgestelde drempel: Knokke -Oostende en Mortsel Gemeenteplein - Antwerpen St. Pietersvliet. Ook op de relatie Mortsel Gemeenteplein - Antwerpen Linkeroever P&R en Zwijnaarde Dorp - Gent St. Lucas kent de VF een dalende tendens ten gevolge van de afname van de reistijd OV, doch de gewenste VF is hier nog lang niet bereikt.
Voor het belang van doorstromingsmaatregelen: zie vorige indicator.

Operationele Doelstelling 7.4: Klantenwerving – klantenbinding

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

De campagnes en acties opgezet om nieuwe reizigers aan te trekken en de frequentie van het gebruik bij bestaande reizigers te verhogen, vertrekken consequent van de vastgelegde merkpositionering van De Lijn: volop beleven. Fundamenteel inzicht: ik hou van wat er leeft en te beleven valt in de stad, aan de kust of op events en ik wil er echt deel van uitmaken en ervan genieten. Maar me ernaar verplaatsen slorpt veel van m’n aandacht op en brengt vaak stress met zich mee. M.a.w.: bij elke campagne en actie wordt erover gewaakt dat de beleving centraal staat. Bovendien communiceert De Lijn altijd met dezelfde tone of voice vanuit onze merkpersoonlijkheidskenmerken: vriendelijk (aangenaam, behulpzaam, oog voor anderen), verantwoordelijk (toegewijd, pakt problemen aan), zorgzaam (bereidwillig, sociaalvoelend) en open voor iedereen. De klant centraal is altijd het vertrekpunt.
In 2015 werden er campagnes gevoerd over de nieuwe tarieven (reframing van de tarieven) en rond het concept “Handenvrij” (Hou je handen vrij voor leuke dingen) met een meer emotionele insteek en een focus op het volop beleven niet alleen op de plaats van bestemming, maar ook reeds op weg ernaartoe, dankzij de troeven van het openbaar vervoer. Tijdens de zomermaanden werd de zomerpas gelanceerd (De zomer beleven, zoveel leuker met De Lijn) en in het najaar was er een campagne met focus op reisinformatie met de lancering van de vernieuwde website en de nieuwe app met o.a. afstapwaarschuwing. Specifiek naar de doelgroep 18-30-jarigen werd een actie gevoerd ter bevordering van het gebruik van SMS-tickets.

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

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

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

* in 2015 werd de doelgroep 25-64 uitgebreid naar de algemene doelgroep 18 +, omwille van de extra focus op 18-30-jarigen en de doelgroep 65 + (betalende abonnementen).

GRP's = 14 702[1] (gemiddeld met 100% bereik 147 contactkansen (via radio, TV, drukwerk, online, etc.) op het jaar op de doelgroep)

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

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

De nieuwe merkpositionering van De Lijn maakt een vergelijking met de index van 2011 niet mogelijk. De resultaten van de nieuwe imago-meting kunnen wel gerapporteerd worden aan de hand van de score op het algemeen beeld van De Lijn. Dit is de proportie van iedereen met een positief beeld van De Lijn (top 3 score). De streefwaarde wordt sinds 2014 gehaald. De score voor 2015 is niet significant verschillend met die van 2014.

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 +

[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.

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

- In 2011 waren er volgens de nieuwe afbakening 4.893 autoparkeerplaatsen.
- In 2012 werden er 3 nieuwe P+R's in gebruik genomen.
    - Wilrijk Olympiade: 195 plaatsen
    - Boechout Capenberg: 180 plaatsen
    - Roeselare Schiervelde: 60 plaatsen
- In 2015 werd de P+R Wommelgem in gebruik genomen met 181 plaatsen.

Dit brengt het totaal in 2015 op 31 P+R's met 5.563 parkeerplaatsen.

Nr	Prov.	P+R NAAM	Capaciteit
1	ANT	Linkeroever Antwerpen	304
2	ANT	F. Van Eeden Antwerpen	103
3	ANT	Fortsteenweg Merksem	289
4	ANT	Metropolis Luchtbal	442
5	ANT	Schoonselhof Hoboken	156
6	ANT	Kontich (E19)	320
7	ANT	*Capenberg Boechout*	180
8	ANT	Wechelderzande (E34)	111
9	ANT	Zoersel (E34)	100
10	ANT	Sint-Job-in 't-Goor (E19)	248
11	ANT	Beerse Gierle (E34)	97
12	ANT	*Olympiade Wilrijk*	195
13	ANT	*Wommelgem Rondpunt*	181
14	LIM	Kiewit (N74)	78
15	OVL	Krijgsbaan Melsele	367
16	OVL	Gentbrugge (viaduct E17)	213
17	OVL	Flanders Expo Gent	140
18	OVL	Oostakker (N70)	199
19	OVL	Industrieweg Wondelgem	62
20	OVL	Botestraat Wondelgem	20
21	OVL	Post Mariakerke	25
22	OVL	Moscou Gent	15
23	VLB	Sas Kampenhout	42
24	VLB	Rotselaar (N19)	76
25	WVL	Steenbrugge Brugge	185
26	WVL	Jan Breydel Brugge	102
27	WVL	Boogschutterslaan Brugge	152
28	WVL	Maria Hendrikapark Oostende	300
29	WVL	XPO Kortrijk	448
30	WVL	Plopsaland De Panne	353

31	WVL	*Schiervelde Roeselare*	60
Totaal			**5.563**

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

Daar er in Vlaanderen geen richtlijnen bestaan voor P+R, werd de lijst opgesteld aan de hand van een aantal, door De Lijn, vooropgestelde criteria. De opzet was om parkings als P+R af te bakenen wanneer deze vooral gebruikt werden om de auto te parkeren om vervolgens de bus of de tram te nemen. Deze afbakening was echter moeilijk uit te voeren omdat de meeste parkings met P+R-functie een gemengde parkeerfunctie hebben.
Dit maakt dat sommige P+R een erg hoge bezetting kennen zonder dat ze echt gebruikt worden als P+R (bv. P+R die gebruikt wordt door buurtbewoners om hun auto te parkeren) en andere dan weer een lage bezetting kennen omdat de capaciteit heel hoog is om andere parkeerfuncties op te vangen (bv. P+R aan evenementenhal). Tenslotte zijn er ook succesvolle P+R's waarbij het gebruik veel groter is dan de cijfers aangeven (bv. P+R waarbij nog andere parkings in de buurt liggen en gebruikt worden om de auto/fiets te parkeren om vervolgens het openbaar vervoer te nemen).

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

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

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

Wagens	Aantal bezette plaatsen	Capaciteit	%
2011*	2.628	5.216	50,4%
2012	2.067	5.252	39,4%
2013	2.883	5.328	54,1%
2014	2.974	5.340	55,7%
2015	**3.159**	**5.563**	**56,8%**

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

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

- Moscou Gent
- Linkeroever Antwerpen
- Gentbrugge (viaduct E17)
- Kiewit (N74)
- Zoersel (E34)

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

- F. Van Eeden Antwerpen
- Flanders Expo Gent
- Wommelgem

De gemiddelde bezetting van alle P+R wordt vooral naar omlaag getrokken door een aantal grote P+R's waar amper volk op staat op het moment van de telling[2]. Het gaat hier o.a. om de P+R Steenbrugge (Brugge), Kennedylaan EXPO (Kortrijk), Plopsaland (De Panne), Sint-Job-in 't-Goor (aan E19) en Oostakker (Gent). Deze P+R's samen staan in voor 26% van de totale capaciteit van alle P+R's maar slechts voor 3,2% van de bezette parkeerplaatsen. De gemiddelde bezetting van deze P+R om 10u00 's morgens bedraagt slechts 9%.

Er kan ook geen verband gelegd worden tussen hoogfrequente bediende halten en een hoge bezetting van de P+R. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het multifunctioneel parkeergebruik van de P+R, waardoor de *echte* P+R-gebruikers niet kunnen worden "uitgezuiverd".
Het is moeilijk om een trend vast te stellen van 2011 naar 2014, vooral omdat de afbakening van de P+R's in 2012 werd herdaan en de methodiek van telling enigszins afwijkt van die van 2011 en deze in 2013 verder werd verfijnd, met onder andere de telling van nieuwe P+R's. Echter is er wel een licht stijgende trend merkbaar.

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

De bezetting werd zoals in 2012 bepaald op basis van een telling van de bezette fietsplaatsen om 10u00. op een gemiddelde weekdag.

Fietsen	Aantal bezette plaatsen	Capaciteit	%
2011	356	1.411	25,2%
2012	378	1.259	30,0%
2013	578	1.171	48,8%
2014	527	1.229	42,9%
2015	**568**	**1.338**	**42,5%**

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

[2] Dit neemt niet weg dat op bepaalde momenten de P+R's wel goed worden gebruikt. Evenementen, shopping e.a. toeristische bestemmingen zorgen ook rond Gent en op de Westvlaamse P+R's voor sterke bezettingen..

Anderzijds is er maar een bezetting van 6% aan de Blancefloerlaan in Antwerpen. Doordat dit een zeer grote fietsenstalling (192 plaatsen) is aan een halte, trekt dit ook het gemiddelde sterk naar beneden. De grootste fietsenstalling staat aan P+R Melsele; deze heeft 243 plaatsen en een gemiddelde bezetting van 40%.

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

In 2015 voldeed 90,32 % van de halten op P+R-locaties aan de voorziene spitsfrequentie (1 voertuig/12 minuten), de trend qua aanbod blijft stabiel t.o.v. 2014.
Er werd afgelopen jaar een nieuwe parking aan de lijst toegevoegd: Antwerpen, rondpunt Wommelgem.

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

Indicatoren	Streefwaarden
4. Aantal fietsvoorzieningen op hoofdhalten van De Lijn	95 % van de hoofdhalten 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.

% hoofdhaltes met fietsvoorzieningen	2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	74,23%	78,45%	79,65%	87,39%	91,66%
Oost Vlaanderen	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%	75,00%
Vlaams Brabant	41,00%	55,50%	57,24%	69,61%	69,00%
Limburg	62,00%	65,00%	84,00%	88,33%	88,00%
West Vlaanderen	67,41%	75,29%	77,64%	81,18%	81,18%
Vlaanderen	**63,93%**	**69,85%**	**74,71%**	**79,59%**	**80,97%**

Met uitzondering van de entiteit Antwerpen bleven in alle entiteiten de percentages onveranderd. Geen enkele entiteit behaalt de voor 2015 vooropgestelde norm, te weten de uitrusting van 95 % van de haltes. Alleen in de entiteit Antwerpen wordt deze norm benaderd. De verwachting is dan ook dat deze norm gedurende de looptijd van deze beheersovereenkomst niet zal worden gehaald.

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

Operationele Doelstelling 7.6: Cambio

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

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

Over gans 2015 kreeg Cambio Vlaanderen 24% meer gebruikers dan tijdens het jaar ervoor, waardoor de teller de kaap van 10.000 rondde en op 10.350 belandde. Het wagenpark groeide uit tot 350 wagens (+15% t.o.v. 2014), die terug te vinden zijn op 180 locaties.

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

Sinds de opstart in 2004, 11 jaar geleden, blijft Cambio-Vlaanderen jaarlijks sterk groeien. Jaarlijks komen er een kwart nieuwe gebruikers bij. Gent blijft veruit de grootste van de 22 Vlaamse cambio-steden, gevolgd door Antwerpen en Leuven. Na dit trio volgt Mechelen (650 gebruikers), op ruime afstand gevolgd door Oostende, Brugge, Hasselt en Kortrijk met tussen de 200 en 350 gebruikers. De overige steden en gemeenten tellen 160 en minder gebruikers.

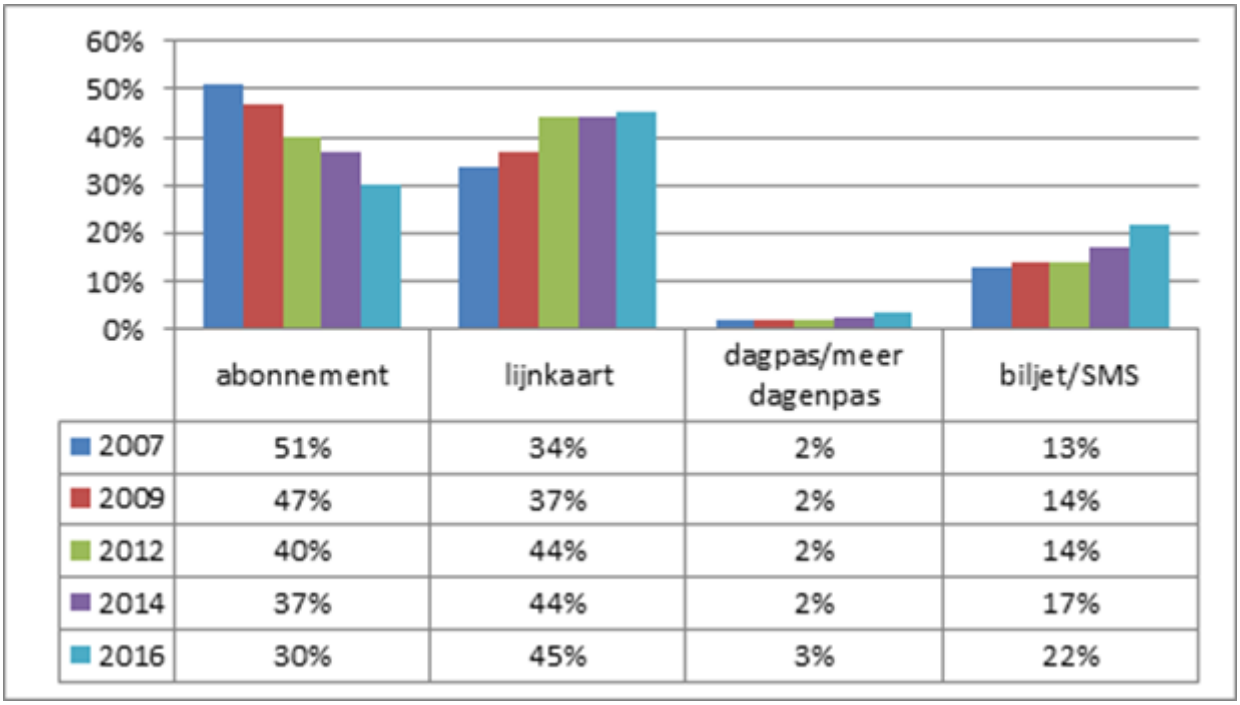
In 2015 kwamen er één nieuwe gemeente bij: Deinze. Verder werd de focus gelegd op een meer fijnmazig aanbod in de huidige steden en gemeenten.

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

Cambio voert het onderzoek bij haar klanten, waaruit het aantal gecombineerde abonnementen Cambio-De Lijn kan berekend worden, slechts één maal per twee jaar uit.

Begin 2016 vond de meest recente meting plaats. Daaruit blijkt dat 30% van de Cambio-klanten ook een abonnement van De Lijn bezit; een achteruitgang van 7% t.o.v. de klantenbevraging in 2014. Het aantal Cambio-klanten dat De Lijn gebruikt blijft in z'n totaliteit vrij constant, wat betekent dat de daling van combi-abonnees volledig wordt gecompenseerd door een toenemend gebruik van occasionele vervoerbewijzen van De Lijn. Dit gebeurde de voorbije twee jaren meer specifiek door een toename van het gebruik van biljetten en SMS-tickets.

De Lijn-vervoerbewijsgebruik bij Cambio-klanten:



	abonnement	lijnkaart	dagpas/meer dagenpas	biljet/SMS
2007	51%	34%	2%	13%
2009	47%	37%	2%	14%
2012	40%	44%	2%	14%
2014	37%	44%	2%	17%
2016	30%	45%	3%	22%

Operationele Doelstelling 7.7: Carpooldatabank

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

Het communicatiebudget voor carpooling dat De Lijn jaarlijks ontvangt
(€ 24.178 in 2015), wordt sinds augustus 2008 integraal gebruikt voor het behoud van gratis lidmaatschap voor bedrijven (cfr. afspraak met Taxistop in 2008).
De Lijn en Taxistop hebben de ambitie om het beschikbare budget creatiever aan te wenden om combimobiliteit tussen bus, tram en auto te bevorderen voor woon-werkverkeer.

Operationele Doelstelling 7.8: Kwaliteitsmonitor

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

Indicatoren	Streefwaarde
Score tevredenheidsmetingen op prioritaire tevredenheidsfactoren	Top 2 tevredenheid ≥ 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 hier de gegevens van de metingen van 2012 en 2014 opgegeven.
De factor info & communicatie werd in 2012 opgesplitst in types info & communicatie (prioritaire factor) en info & communicatie – kanalen (minder prioritaire factor).

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

Reizigers blijven tevreden over hun gebruik van De Lijn: met 61% blijft de tevredenheid bijna op hetzelfde niveau als in 2012 (geen statistisch significant verschil). Het aandeel (zeer) ontevreden reizigers van 6% is ook stabiel t.o.v. 2012.
Werk aan de winkel is er voor de stiptheid (46 %), vooral in de steden Antwerpen, Brugge, Genk, Gent en Leuven. De tevredenheid over de stiptheid is een graadmeter van de doorstroming. Nu krijgt stiptheid een oranje licht. Samen met onze reizigers vragen we maatregelen voor een betere doorstroming, bijvoorbeeld via een groene golf door verkeerslichtenbeïnvloeding en de noodzakelijke, flankerende infrastructuur. Daar winnen niet alleen de reizigers en De Lijn een pak bij, het komt ook de leefbaarheid van de stadscentra ten goede.
De kwaliteit van de reisinformatie bij vertragingen en (on-)voorziene omleidingen is een tweede werkpunt. We hebben prima reisinfo-toepassingen, maar de kwaliteit van de informatie die de reiziger krijgt, ligt niet altijd op het door ons gewenste niveau.

De belangrijkste oorzaak daarvan is de ontvangst van de informatie over de positie van de voertuigen. We bekijken hoe we dat zo snel mogelijk kunnen verbeteren.
In 2014 werden 386 nieuwe bussen en 48 lagevloertrams geleverd, maar daar stopt het niet. De bestelling van de lagevloertrams werd met 40 exemplaren uitgebreid en er is een aankoopprocedure opgestart voor nog eens 146 nieuwe trams. In de loop van de zomer volgde ook nog een bestelling van 113 bussen. Met deze extra capaciteit wordt het minder druk op de voertuigen.
Met 64% (zeer) tevreden reizigers blijft de tevredenheid over de chauffeurs op een hoog niveau. Hun taak is er in het huidige verkeer niet simpeler op geworden en de reiziger toont daarvoor ook begrip.

Operationele Doelstelling 7.9: Informatie en communicatie

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

Indicator	Streefwaarden
1. Kwaliteitsmonitor: score op factor 'informatie & communicatie'	Top 2 tevredenheid ≥ 70 % Bodem 2 tevredenheid ≤ 5 %

Aangezien de tweejaarlijkse tevredenheidsmeting enkel wordt uitgevoerd in even jaartallen, worden hier de gegevens van de metingen van 2012 en 2014 opgegeven.
De factor "info & communicatie" werd in 2012 opgesplitst in types "info & communicatie" (prioritaire factor) en "info & communicatie – kanalen" (minder prioritaire factor).

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

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

- Aantal bezoeken website
In 2015 steeg het aantal bezoeken op www.delijn.be met 27,70%.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
9.276.942	10.335.142	14.697.956	16.767.494	18.472.632	18.537.396	18.092.064	**23.097.872**
	+11.41 %	+42.21 %	+14.08 %	+10.17 %	+0.35 %	-2.40%	**+ 27,70%**

2015 kende een fors stijgende trend in aantal bezoeken van de website. Deze stijging kan enerzijds verklaard worden door de verdere ontwikkeling van de nieuwe website (toevoeging functionaliteit personalisatie en continue verbeteringen doorheen het hele jaar), en anderzijds door het feit dat de nieuwe website volledig responsive is. In december bijvoorbeeld bezocht 62% van de bezoekers de website via smartphone of tablet.

- Aantal routeberekeningen

In 2015 werden 51.349.324 routeberekeningen uitgevoerd op onze systemen. Dat is stijging met bijna 13% in vergelijking met 2014. Deze stijging vindt vermoedelijk grotendeels zijn oorsprong in het gestegen aantal bezoeken op de website.

2014	2015
45.484.567	**51.349.324**
	+ 12,89%

Door een wijziging in de achterliggende backoffice-infrastructuur is de methodologie voor het meten van het aantal routeberekeningen einde 2013 gewijzigd. Daarom wordt geen vergelijking meer gemaakt met 2013 of vroeger.

- Omleidingen via e-mail voor alle entiteiten

Van 2011 tot 2014 abonneerden 39.430 klanten zich op de omleidingsnieuwsbrief via mail. Sinds februari 2015 zit de elektronische nieuwsbrief geïncorporeerd in de personalisatiemogelijkheden van de nieuwe website. Alle bestaande abonnees werden gemigreerd naar het nieuwe systeem. Dankzij het nieuwe systeem kan er nu nauwkeuriger worden gerapporteerd en kan er achterhaald worden hoeveel personen zich hebben uitgeschreven. Er wordt dan ook voortaan een 'netto' aantal abonnees meegegeven, i.e. een cijfer waarbij de personen die zich hebben uitgeschreven al in mindering zijn gebracht. Aangezien een vergelijking met de vorige jaren niet meer representatief is, wordt een nieuwe tijdreeks gestart.

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

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

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

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

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

In 2015 waren er 389 realtime-halteborden of “fysieke” palen opgenomen in het systeem. Daarvan waren er 292 operationeel.
Eind 2015 bedroeg het aantal operationele realtime-haltes 38,93% van de streefwaarde.
Gezien de beslissing om het aantal “fysieke” palen van het oorspronkelijk aangekochte type niet meer uit te breiden, kan gezegd worden dat het percentage operationele fysieke palen (tegenover het aantal fysieke palen) 75,06% bedraagt en dat de trend stijgend is.
Het vorig jaar aangekondigde onderzoek naar “light versies” van realtime-infoborden zit sinds eind 2015) in de fase van de marktverkenning. Als gevolg van gewijzigde vereisten en belangrijke raakvlakken (project DOE *- ReTiBo), zijn er nog geen technologische keuzes gemaakt. De voorstellingen van producten door potentiële leveranciers zijn op dit moment volop aan de gang.
(*DOE= ontsluiten en optimaliseren van de integrale planningscyclus exploitatie De Lijn)

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

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 eigen exploitatie De Lijn[3] (cijfers op basis van de geregistreerde dossiers en inherente data op 18/02/2016)

2015	ANT	VLB	OVL	WVL	LIM	Totaal		Evolutie in %
BUS						2014	2015	
Aantal ongevallen	1432	1549	1130	563	454	4831	**5128**	
Aantal kilometer	28.622.883	28.711.239	20.093.160	16.164.308	17.657.282	110.478.963	**109.581.849**	
Aantal ongevallen per 100.000km	5,00	5,40	5,62	3,48	2,57	4,37	**4,68**	+0,31
TRAM						2014	2015	
Aantal ongevallen	586		307	44		937	**937**	
Aantal kilometer	10.952.705		3.044.863	2.941.067		16.682.388	**17.069.324**	
Aantal ongevallen per 100.000km	5,35		10,08	1,50		5,62	**5,49**	-0,13
Totaal ongevallen						5768	**6065**	
Totaal kilometer						127.161.351	**126.651.173**	
Totaal ongevallen per 100.000km						4,54	**4,79**	**+0,25**

Waar de tramongevallen positief stabiel zijn, is er een significante stijging bij ongevallen met bus. In depth datamining (correlatief onderzoek vertrekkende vanuit een relevante set mogelijks uitlokkende factoren) wijst uit dat de factor “vertrouwd zijn met de reisweg” veruit de grootste impact heeft op ongevallen. Deductief kan worden gesteld dat omleidingen e.a. tijdelijke reiswegen wel eens de voornaamste “ongevalsuitlokkers” kunnen zijn. Vergelijkend onderzoek – ongevallen andere weggebruikers – dringt zich op.

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

2015	ANT	VLB	OVL	WVL	LIM	Totaal		Evolutie in %
BUS						2014	2015	
Aantal ongevallen	665	827	553	288	232	2.345	**2.565**	
Aantal kilometer	28.622.883	28.711.239	20.093.160	16.164.308	17.657.282	110.478.963	**109.581.849**	
Aantal ongevallen per 100.000km	2,32	2,88	2,75	1,78	1,31	2,11	**2,34**	+0,22
TRAM						2014	2015	
Aantal ongevallen	32		17	2		59	**51**	
Aantal kilometer	10.952.705		3.044.863	2.941.067		16.682.388	**17.069.324**	
Aantal ongevallen per 100.000km	0,29		0,56	0,07		0,35	**0,30**	-0,05

[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.

Totaal ongevallen						2.404	**2.616**	
Totaal kilometer						127.161.351	**126.651.173**	
Totaal ongevallen per 100.000km						1,89	**2,07**	**+0,18**

Door De Lijn worden volgehouden inspanningen geleverd:

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

3. Verkeersboetes / km exploitatie De Lijn[4]

	ANT	VLB	OVL	WVL	LIM	Totaal Boetes	Totaal kilometer	Boetes/100.000 km exploitatie	1 boete per…. km
2011						1.171	134.407.144	0,87	114.780
2012	308	461	189	204	160	1.322	131.035.770	1,01	99.119
2013	283	432	174	165	151	1.205	128.187.507	0,94	106.380
2014	194	405	170	158	174	1.101	127.161.351	0,86	115.496
2015	262	468	184	183	235	**1.332**	**126.651.173**	**1,05**	**95.083**

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

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

[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 (De Lijn).

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	
3. Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km	cfr.Besluit Netmanagement (zie p. 31)
4. Reële rijtijd/rit t.o.v. reëel afgelegde km	
5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties.	

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

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

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

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

Het inzetten op variabele rittijden en het systematisch verwerken van de langdurige omleidingen in Hastus spelen zeker een belangrijke rol in die entiteiten, die op dat vlak een sterke vooruitgang boekten.
De oorzaken voor de daling in Oost-Vlaanderen kan worden toegeschreven aan de vele wegenwerken op het grondgebied Gent met gewijzigde verkeerstromen en extra doorstromingsproblemen tot gevolg. Ook werden hier tot op heden bepaalde doorstromingsmaatregelen nog niet gevalideerd in de rijtijden.
De verbetering in Antwerpen kan op zijn minst deels gerelateerd worden aan de (zie OD 7.21) opmerkelijke daling van het aantal verplicht te rijden omleidingskilometers daar, een gevolg van het

blijven “vooruitschuiven” van heel wat wegenwerken met zware impact in de grootstedelijke periferie.
Veel van de hoogfrequente lijnen van De Lijn Limburg hebben een vertrek, bestemming of doortocht in Hasselt. De daling van de stiptheid concentreert zich op de drukke spits in en rond Hasselt. De doorstroming, in en rond Hasselt, zal in kaart gebracht worden in een corridorstudie in samenwerking met AWV. Op basis van de resultaten van deze studie zullen maatregelen worden uitgewerkt.
In West-Vlaanderen is de lagere stiptheid vooral het gevolg van de omleidingen op de stadsnetten van Brugge en Oostende .
Het verschil in “percentage gemeten ritten” (zie aparte kolom) kan ook een impact hebben op de behaalde resultaten.
Het aantal metingen is in het totaal wel lichtjes gestegen ten opzichte van 2014 doch over de validiteit van het geheel kan pas op het moment dat ReTiBo op het terrein de gegevens automatisch zal registeren, een duidelijke uitspraak gemaakt worden.

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

Voor de enkel op hoogfrequente lijnen van toepassing zijnde indicator “Regelmaat”
(= afwijking t.o.v. geplande interval aan alle timing points (% hoger dan +5/-2 min)) dient nog gesteld te worden dat – in de huidige stand van zaken - de metinggegevens niet betrouwbaar genoeg zijn om zinvolle conclusies per timing point (voorname doortochthalte) te kunnen trekken. Pas bij de uitrol van het project “Boordcomputer” (onderdeel ReTiBo) zal de kwaliteit van de data voldoende verhogen om hierover te rapporteren.

2. <u>Gehaalde commerciële snelheid per lijn</u>

Het aantal openbaarvervoerlijnen dat de wenssnelheid haalt, vertoont een licht dalende trend. Deze licht dalende trend valt vooral te interpreteren als een gevolg van de congestie in voorstedelijke en stedelijke gebieden.

Wanneer we inzoomen op de typeverbindingen valt het op dat vooral de trams (64,00%), stadslijnen (30,77%) en de voorstadslijnen (33,33%) afwijkingen vertonen op de gewenste snelheid van meer dan 25% en bijgevolg rood kleuren.

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

Bijlage 7.11.2 geeft een overzicht van de commerciële snelheid per lijn



Bijlage 7 11 2
overzicht commerciële

3. <u>Reële rijtijd/rit t.o.v. geplande km</u>

Deze analyse geeft het volgende beeld:

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

Het aantal verbindingen dat de wenssnelheid haalt, kent een zeer licht stijgende trend.
Wanneer we inzoomen op de typeverbindingen valt het op dat vooral de trams (68,00%), de voorstadslijnen (55,56%) en stadslijnen (34,07%) afwijkingen vertonen op de gewenste snelheid van meer dan 25% en bijgevolg rood kleuren.
Bijlage 7.11.3 geeft een overzicht van de reële rijtijd per rit ten opzichte van de geplande kilometers.



Bijlage 7 11 3
Overzicht reële rijtijd

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

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

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

Wanneer we inzoomen op de typeverbindingen valt het op dat vooral op de tramlijnen (64,00%), de stadslijnen (30,77%) en de voorstadslijnen (33,33%) afwijkingen (van meer dan 25%, bijgevolg rood gekleurd) worden gevonden op de gewenste snelheid.

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



Bijlage 7 11 4 Reële rijtijd per rit tov reëel

5. Vf-factor op enkele exemplarische relaties

Basisgegevens: zie ook Indicator 7.3. 5b..
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 2014 t.o.v. van 2015 (los van de gestelde drempels) kan volgende tabel worden gegeven:

Vergelijking Vf los van drempel per verbinding 2014-2015	
Idem Vf	1 relatie
Stijging Vf	10 relaties
Afname Vf	37 relaties
Totaal	**48**

Oorzaken stijging VF	
Afname reistijd wagen	1
Toename reistijd OV	3
Toename reistijd OV en afname reistijd wagen	2
Afname reistijd OV en afname reistijd wagen	2
Toename reistijd OV en toename reistijd wagen	2
Toename reistijd wagen	1
Totaal	**11**

Oorzaken afname VF	
Afname reistijd OV	14
Afname reistijd OV en toename reistijd wagen	13
Toename reistijd OV en afname reistijd wagen	2
toename reistijd OV en toename reistijd wagen	4
Toename reistijd wagen	4
Totaal	**37**

Wanneer deze gegevens tegenover de drempelwaarden gesteld worden valt volgende bijkomende evolutieve duiding te geven. Drempelwaarden:

≤VF
> dan VF en ≤dan VF +20%
≥Vf +20%

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

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



bijlage 7 11 5 VF factor exemplarische

Het aantal verbindingen dat voldoet aan de Vf kent een licht stijgende tendens. Het aantal verbindingen waarop de VF stijgt, is wel sterk afgenomen. De voornaamste oorzaken voor de afname van de VF zijn de afname van de reistijd OV en de toename van de reistijd van de wagen op verbindingen waar de reistijd OV is afgenomen.
Een permanente en doorgedreven investering in doorstroming, in samenwerking met de wegbeheerders, blijft absoluut noodzakelijk om de prestatie op deze indicatoren verder te verbeteren.

Operationele Doelstelling 7.12: Capaciteitbeheer

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

Een overbezetting, door de reizigers gepercipieerd als capaciteitprobleem, 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 Overbezettin

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

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

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



bijlage 7.12.b
capaciteitsbeheer per

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

[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.

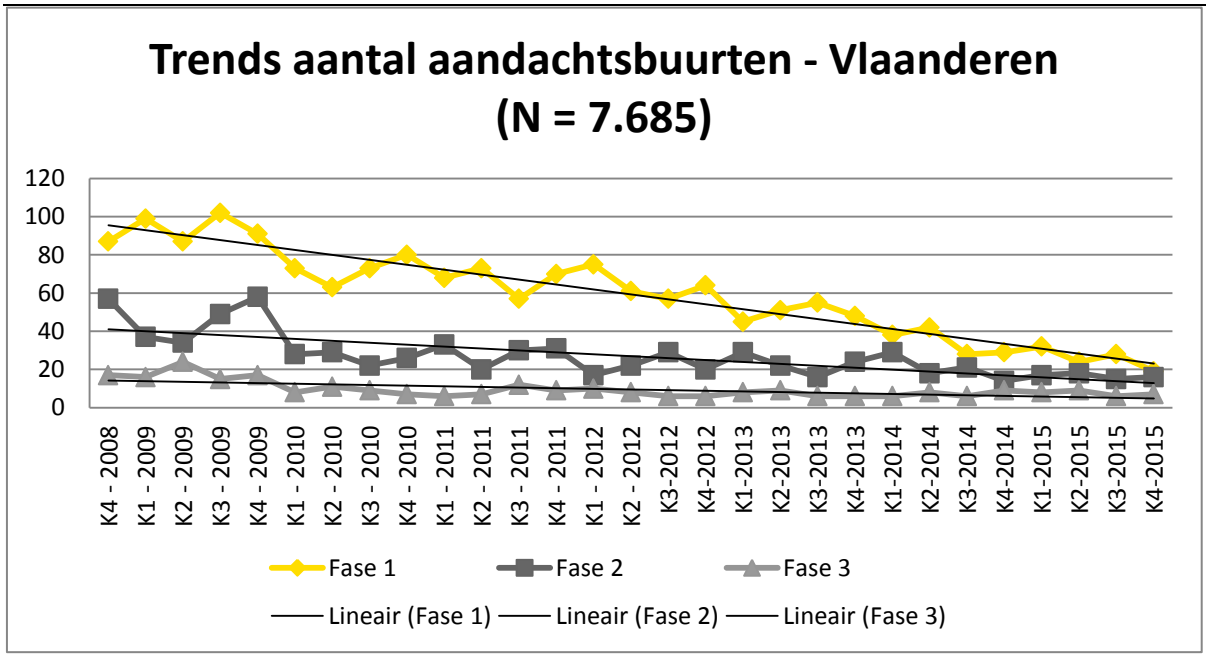
- in de fiche OD 7.2.2 (aantal lijnen: 1, aantal ritten: 9)
- in de fiche OD 7.12.1.a (aantal lijnen: 1, aantal ritten: 7)
- in de fiche OD 7.12.1.d (aantal lijnen: 1, aantal ritten: 2)

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.

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



Er kan, zoals uit bovenstaande grafiek blijk, op Vlaams niveau sinds de start van de Veiligheidsmonitor een licht dalende trend worden vastgesteld in het aantal aandachtsbuurten (alle drie onderscheiden fases). Dit laat toe te stellen 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 gecontinueerd.

De bijlagen 7.13.1 geven een overzicht van de gehanteerde methodologie van de veiligheidsmonitor alsook de algemene evolutie van de aandachtsbuurten sinds 2008 en de evolutie per entiteit.


Bijlage 7.13.1 -
Overzicht aandachtsb


Bijlage 7.13.1
Methodologie Veilighe

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

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

In 2015 werden 2.130.418 reizigers gecontroleerd. In vergelijking met 2014 betekent dit een stijging van 2.92 %. Het resultaat is ruim (en wel met 16%) boven de norm voor 2015 (groeipad van 5% gecontroleerde reizigers t.o.v. 2010, wat leidde tot een target van 1.832.046 gecontroleerde reizigers voor 2015).

De stijging is percentagegewijs minder groot dan in 2014, mede een gevolg van het terugvallen van het aantal lijncontroleurs en plaatsbewijzentoezichters in Antwerpen.
Ook de terreurdreiging waarmee (vooral) Vlaams-Brabant en Antwerpen in het laatste kwartaal van 2015 werden geconfronteerd (niveau terreurdreiging 3 en 4) speelde een rol. De focus van de activiteiten van de Lijncontroleurs lag in deze periode in deze beide entiteiten op sociale veiligheid. Daarenboven werden er overal heel wat uren geïnvesteerd in de opleiding van de controlediensten ter voorbereiding van de uitrol op het terrein van de mobiele toepassing controle.

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

Operationele Doelstelling 7.14: Tarieven/tariefsysteem

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

Indicator	Streefwaarde
Tarieven De Lijn	Aanpassing aan de consumptie-index

Op 1 februari 2015 werd een door de Vlaamse Regering besliste tariefaanpassing – op basis van onderstaande insteken - doorgevoerd.

- 20 miljoen bijkomende inkomsten te genereren op basis van verhoogde tarieven
- Eén significante tarievenstijging doorvoeren eerder dan gespreide kleinere stijgingen
- Gratis vervoer afschaffen, maar met sociale correcties
- Herziening van de basistarieven
- Vereenvoudiging tariefstructuur
- Sociaal gecorrigeerd tarievenbeleid

De maatregelen – met gediversifieerd karakter - daarin betroffen:

- Prijsverhoging van jaarabonnement Buzzy Pazz met 6,56%
- Prijsverhoging van jaarabonnement Omnipas met 18,07%
- 65+'ers betalen 50 euro voor een jaarabonnement
- Afschaffing meeneemrecht
- Nieuw type jaarabonnement voor 6- tot en met 11- jarigen aan 50 euro
- Derde jaarabonnement in gezin voortaan 50 euro in plaats van gratis
- Afschaffing Lijnkaart%
- Een verhoging van het tarief van sociale abonnementen van 38 euro naar 40 euro en 50 euro voor respectievelijk de statuten vervoersgarantie en verhoogde tegemoetkoming
- Vereenvoudiging van het tariefsysteem met afschaffing van de zones en invoering van uurtarief
- Afslanking van type vervoerbewijzen en behoud van drie prijscategorieën, biljet (3 euro per rit), Lijnkaart (1,4 euro per rit) en SMS-ticket (1,8 euro per rit + operatorkost), geen tariefonderscheid in functie van verkoopkanaal
- Afschaffing J-abonnement en gratis vervoer voor journalisten
- DINA : 1e jaar abonnement aan 50% korting in plaats van gratis

In 2015 werd de "Tarievennota 2016" voorbereid, in samenspraak met de Vlaamse Regering.

Operationele Doelstelling 7.15: Tarieven –armoedebestrijding

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

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

Bovenstaande tabel geeft, naast het aantal DINA-abonnementen dat niet meteen onder de noemer “sociaal” valt, de in december 2009-2015 in omloop zijnde sociale abonnementen weer (van verschillende types).

Het gewijzigd tariefbeleid in 2015 heeft een effect op de evoluties abonnementen:

- Dina-abonnementen: de reglementering wijzigde hier. Voordien was het eerste jaar gratis, het tweede jaar aan 50%. Sinds april 2016 moet ook voor het eerste jaar 50% betaald worden. Dit zorgt voor een daling in het aantal abonnementen.
- 65+-abonnementen: tot eind augustus was het vervoer voor Vlaamse 65-plussers gratis. Op 1 september 2015 werd dit gratis vervoer stopgezet en sindsdien kunnen 65-plussers een voordelig jaarabonnement kopen aan 50 euro.
- Prijsdifferentiatie tussen VG-abonnementen (40-euro) en VT-abonnementen (50 euro). Deze prijsdifferentiatie, en de asielcrisis zorgt voor een stijging in het aantal VG-abonnementen.
- Afschaffing gratis abonnementen ‘kinderen jonger dan 12 jaar Gezinsbond’ en ‘journalisten’. Voor alle kinderen jonger dan 12 jaar werd een nieuw goedkoop abonnement gecreëerd (50 euro voor jaarabonnement). Hiervan werden er in 2015 reeds ongeveer 25.000 van verkocht.

Operationele Doelstelling 7.16: Ontwaardingssysteem

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

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

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

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

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

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

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

Realisaties in 2013-2015:

- De voorziene piloot met 100 voertuigen uitgerust met de ReTiBo-apparatuur in Vlaams-Brabant werd conform de planning gelanceerd in de zomer van 2013.

- Praktische testen in het kader van het pilootproject voor de verkeerslichtenbeïnvloeding (KAR) op voertuigen van De Lijn werden in het najaar van 2013 succesvol uitgevoerd op het traject Leuven-Brussel.
- Zoals voorzien werd in het voorjaar van 2014 gestart met technische proeftellingen van registraties op de voertuigen.
- Sinds eind oktober 2014 is quasi het volledige voertuigenpark van De Lijn door de ReTiBo hoofdleverancier (THV Profa) uitgerust met de nieuwe ReTiBo apparatuur (validatoren voor vervoerbewijzen op chipkaarten, boordcomputers, chauffeursconsoles, …). De installatie van de hardware op de voertuigen werd aldus vijf maanden vroeger afgerond dan voorzien in de planning uit de herzieningsovereenkomst tussen De Lijn en de THV Profa van juli 2013.
- Ook de verdeling door De Lijn van ca. 950.000 Mobib-kaarten (initieel met gratis vervoerbewijzen, die geldig bleven tot 31 augustus 2015) naar het 65+ doelpubliek werd conform de nieuwe planning afgerond in september 2014.
- Sinds eind 2014 kunnen Vlaamse 65-plussers met een Mobib kaart producten van MIVB (vb. Brusselse 10-rittenkaart, MIVB 65+ abonnement) aankopen en gebruiken. In het voorjaar 2015 werd dit uitgebreid voor MoBIB producten van TEC en NMBS. Sinds april 2015 zijn ook de interoperabele JUMP- en MTB-vervoerbewijzen in Brussel beschikbaar op de Mobib kaart.
- Ook de invoering van het betalend 65+abonnement (1 september 2015) werd tijdig gerealiseerd. Tegen eind september 2015 hadden reeds meer dan 341 000 65-plussers een betalend jaarabonnement aangevraagd en ontvangen; dit vertegenwoordigt ruim 35% van de ca. 902 000 aangeschreven Vlaamse senioren.
  Bij gebruik van dit abonnement moet de reiziger bij elke op- en overstap registreren met de Mobib-kaart. Omdat de senioren een grote groep vormen, kan De Lijn aan de slag met heel wat gegevens over verplaatsingen. Zo kunnen we op termijn de capaciteit aanpassen aan de vraag.

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

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

Operationele Doelstelling 7.17: Toegankelijkheid

De Lijn bouwt verder aan haar toegankelijkheidsbeleid. Toegankelijkheidscriteria voor rollend materieel worden systematisch in de voertuigbestekken opgenomen. In samenwerking met de wegbeheerders wordt een programma uitgewerkt waarmee openbaar-vervoerhaltes toegankelijk worden gemaakt.
Daarnaast wordt door De Lijn ook werk gemaakt van de uitrol van een programma next-stop information, zowel visueel (digitale halte-informatie) als auditief op het voertuig.
De Lijn besteedt in het kader van haar chauffeursopleiding voldoende aandacht aan aangepast rijgedrag in functie van toegankelijkheid.

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

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

31-12-2010	32%	
31-12-2011	32%	+0%
31-12-2012	34,8%	+2,8%
31-12-2013	34,8%	
31-12-2014	34,8%	
31-12-2015	**40,4%**	**+5,6%**

Er zijn in 2015 29 nieuwe trams in dienst gesteld en 8 pcc-trams buiten dienst gesteld waardoor het aantal toegankelijke trams met meer dan 5% steeg. De levering van de albatros (lagevloer) is eind 2014 begonnen en loopt nog verder in de periode 2016-2018 (40+48 trams in totaal).
Opmerking: in totaal heeft 51,9% van de trams minstens een gedeeltelijke lage vloer (bereikbaar zonder treden).

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

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

31-12-2010	61%	
31-12-2011	68%	+7%
31-12-2012	70%	+2%
31-12-2013	70%	
31-12-2014	77%	+7%
31-12-2015	**83%**	**+6%**

Het percentage toegankelijke bussen is door de instroom van 90 nieuwe bussen en de buitendienststelling van 220 oude bussen in 2015 fors toegenomen.

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

De (her-)aanleg van haltes is in Vlaanderen de bevoegdheid van de wegbeheerder, zijnde 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. In 2015 werd bijkomend de brochure 'toegankelijke haltes' ter beschikking gesteld van de wegbeheerders. (https://static.delijn.be/Images/toegankelijke%20haltes_2015_tcm3-11969.pdf).

Inventarisatie toegankelijkheid halte-infrastructuur

Er werd een tool voor het haltebeheer uitgewerkt waarmee de toegankelijkheidsstatus van de haltes wordt opgenomen. Dit gebeurt aan de hand van objectieve indicatoren op basis waarvan het systeem automatisch de toegankelijkheidsstatus berekent. 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.

De testfase voor de toepassing van de mobiele applicatie is afgerond. De opleiding van de haltemannen van De Lijn in het gebruik van de tool en de daaropvolgende uitrol van de inventarisatie is voorzien voor februari 2016. Omdat zij na de nulmeting de tool blijven gebruiken in hun dagdagelijkse werkzaamheden zullen ook de toegankelijkheidsdata permanent actueel worden gehouden.

Omdat De Lijn op dit ogenblik volop inzet op de implementatie van de tool om tot een éénvormige beoordeling te kunnen komen van de toegankelijkheidsstatus van de haltes is er momenteel nog geen accurate nulmeting beschikbaar. Bijgevolg kan eveneens geen beeld worden meegegeven van de evolutie van de toename van de voor rolstoelgebruikers toegankelijke bus- en tramhaltes.

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

31-12-2010	45%	
31-12-2011	45%	+0%
31-12-2012	47%	+2%
31-12-2013	47%	+0%
31-12-2014	47%	
31-12-2015	**51,9%**	**+4,9%**

Er zijn in 2015 29 nieuwe trams in dienst gesteld en 8 trams buiten dienst gesteld waardoor het aantal trams met audiovisuele halteaankondiging licht gestegen is. De levering van nieuwe lagevloertrams is eind 2014 gestart. Op de Albatros wordt de halteaankondiging nog op punt gesteld. Het inbouwen van audiovisuele halteaankondiging in oudere voertuigen is niet voorzien.

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

31-12-2010	24% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2011	26% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2012	26,6% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2013	27% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2014	34% uitgerust – 0% in dienst
31-12-2015	**38 % uitgerust - 0% in dienst**

De toename op het vlak van uitrusting is het gevolg van de uitdienstname van oude bussen en indienstname van nieuwe bussen.
Het effectief in dienst nemen van het - op technisch vlak volledig beschikbare - aankondigingssysteem blijft problematisch. Op sommige openbaar-vervoerlijnen zorgt de beperkte opslagcapaciteit van de bestaande PRODATA–datacassettes, die moeten zorgen voor de voeding van het systeem, immers voor suboptimale resultaten in de output van het auditief/visuele systeem.
Momenteel volgt De Lijn de optie om de volwaardige uitrol van auditieve en visuele halteaankondiging op bussen te blijven linken aan de uitrol van de wijzigingen in de ticketingsoftware (in het kader van het RETIBO-project)

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 -

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

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

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

De trend die in 2013 werd ingezet door de regio's en stelplaatsen om maximaal in te zetten op de kostenefficiënte invulling van beschikbare uren, werd ook in 2015 met succes verder gezet. Samenvattend kunnen we zeggen dat we voor beide indicatoren een positieve trend zien t.o.v. de vorige jaren. Deze trend kunnen we toeschrijven aan de blijvende inspanningen op het reduceren van overuren en saldo lopende rekening, waardoor de betaalde uren nauwer aansluiten bij de effectief gepresteerde uren en de verdere optimalisatie (efficiëntie) van de (geplande) diensten, waardoor deze steeds minder niet-rijprestaties bevatten.

Indicator	Streefwaarde
2. Kostendekkingsgraad	Trend in +

De verhouding kosten – ontvangsten werd in 2015 gunstig beïnvloed door voornamelijk de gerealiseerde meer-ontvangsten (o.a. door tariefverhogingen), het efficiënt besparen op de exploitatiekosten (gericht weghalen en heroriënteren van de minder bezette diensten), de gunstige evolutie van prijsparameters en de realisatie van een aantal eenmalige 'andere bedrijfsopbrengsten'.

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

De voorheen ook gebruikte, klassieke berekening van de kostendekkingsgraad, is de kostendekking inclusief de afschrijvingen op kapitaalsubsidie (dus met aan de kostenkant meer dan de loutere exploitatiekosten, maar ook een weerspiegeling van de investeringen).
In 2015 is deze gestegen van 15,75 naar 18,72% of een stijging met 2,96 procentpunten.

De dotatie en kosten voor het leerlingenvervoer in het Buitengewoon Onderwijs, die in die berekeningswijze mee in de kosten zijn opgenomen, hangen echter samen met een bijzondere decretale opdracht, die ook in de beheersovereenkomst als een “aanvullende opdracht” wordt beschreven. Aan dit vervoer van de rechthebbende leerlingen zijn geen reizigersontvangsten verbonden. Het is dan ook logisch de met deze opdracht verbonden bedragen bij de berekening van de kostendekkingsgraad te neutraliseren.
Volgens deze berekeningswijze bedroeg de kostendekkingsgraad van De Lijn in 2015 24,70%. Dat is 3,09 procentpunten meer dan in 2014.

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

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
VVM	173,09%	173,96%	171,08%	172,09%	174,63%	171,05%	165,56%	**164,68%**
Groeipad		+0,87%	-2,88%	+1,01%	+2,54%	-3,58%	-5,49%	**-0,88%**

Er wordt nog steeds gewerkt aan het verder optimaliseren (i.t.v. efficiëntie) van de diensten, waardoor deze steeds minder niet-rijmomenten bevatten.
De verbetering op de indicator is geringer dan deze van afgelopen jaren. De voornaamste verklaring hiervoor is dat er, in de context van optimale dienstverlening op het aanbod, grenzen zijn aan mogelijke efficiëntieverhogingen, dit in een steeds wisselende exploitatiecontext (met instroom nieuwe en herlocatie andere voertuigen, met dienstherschikkingen in functie van realistische rittijden,…).

Indicator	Streefwaarde
4. Dienstverleningskilometers	Trend in +

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Plaatskm	21.881.886.547	22.848.597.876	22.766.623.908	22.561.551.734	21.816.248.147	22.214.503.593	21.346.057.075	**21.350.419.094**
Groeipad		4,42%	-0,36%	-0,90%	-3,30%	1,83%	-3,91%	**0,02%**
plaatskm	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antwerpen	6.707.765.678	6.915.169.607	6.881.967.353	6.772.173.973	6.745.987.340	6.890.764.961	6.722.079.688	6.719.108.276
Oost Vlaanderen	4.345.791.637	4.551.382.249	4.523.161.735	4.432.496.536	4.182.303.456	4.360.007.365	4.066.728.446	4.084.443.411
Vlaams Brabant	4.627.187.292	4.985.734.448	5.041.408.169	5.197.441.063	4.929.750.645	4.785.702.507	4.807.216.688	4.810.420.998
Limburg	2.992.064.353	3.091.734.786	3.042.266.290	2.976.855.584	2.892.392.772	2.962.971.629	2.824.871.231	2.781.132.477
West Vlaanderen	3.209.077.587	3.304.576.785	3.277.820.361	3.182.584.578	3.065.813.934	3.215.057.130	2.925.161.021	2.955.313.932
Vlaanderen	21.881.886.547	22.848.597.876	22.766.623.908	22.561.551.734	21.816.248.147	22.214.503.593	21.346.057.075	21.350.419.094

Het aantal dienstverleningskilometers is met 0,02% gestegen t.o.v. 2014. Het aantal aangeboden plaatskilometers op het terrein blijft quasi status quo.

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

Op 31-12-2010	BUS: 7 jaar – 8 maand
	TRAM: 29 jaar – 5 maand
Op 31-12-2011	BUS: 8 jaar – 4 maand
	TRAM: 30 jaar – 4 maand
Op 31-12-2012	BUS: 9 jaar – 2 maand
	TRAM: 30 jaar – 3 maand
Op 31-12-2013	BUS: 10 jaar – 1 maand
	TRAM: 31 jaar – 3 maand
Op 31-12-2014	BUS: 9 jaar – 9 maand
	TRAM: 32 jaar – 3 maand
Op 31-12-2015	BUS: 9 jaar – 7 maand
	TRAM: 30 jaar – 3 maand

Tijdens het afgelopen jaar werden 220 bussen uit dienst genomen en werden 90 nieuwe bussen in dienst gesteld. Dit heeft een gunstige invloed op de leeftijd van het park.
Aangezien er 29 nieuwe trams in dienst werden genomen en 8 pcc-trams buiten dienst werden gesteld, is de gemiddelde leeftijd van de trams met 2 jaar verminderd.

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 d. Verhouding opbrengsten / kosten per reizigerskilometer e. Opbrengst per vervoerbewijs per globale, gemiddelde kosten per reizigersrit	Trend in + vanaf situatie Benchmark Trend in + na nulmeting na invoering ReTiBo

a. *Aantal dienstverleningskilometers per inwoner*

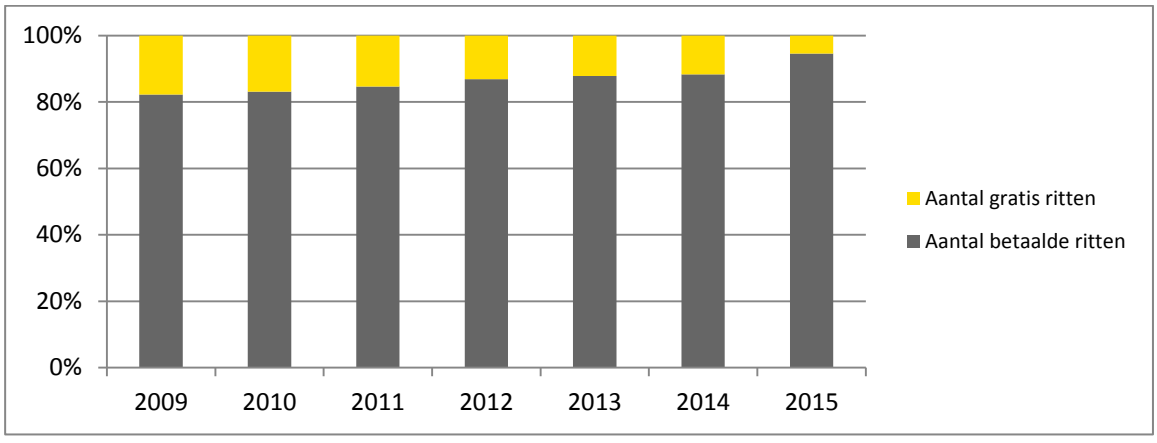
Deze indicator geeft weer hoeveel vervoeraanbod gecreëerd wordt per inwoner in termen van het aantal kilometers dat een inwoner zou kunnen afleggen op jaarbasis.
De indicator wordt berekend als aantal plaatskilometers/aantal inwoners.
Hierbij wordt plaatskilometer berekend – voor een bepaalde tijdsperiode – door voor elk van alle ingezette voertuigen het aantal plaatsen te vermenigvuldigen met het aantal kilometers dat het voertuig in de dienstregeling aflegt.

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

Een zeer lichte stijging van het aantal inwoners op niveau Vlaanderen (ongeveer 0,50%) gekoppeld aan een quasi status quo van de dienstverleningskilometers (+0,02%) vertaalt zich in een lichte daling van het aantal plaatskilometers per inwoner.

b. *Aantal betaalde ritten*

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



	Aantal betaalde ritten	Evolutie	% op totaal aantal ritten	Totaal aantal ritten
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
2013	473.522.439	844.630	87,77%	539.512.672
2014	469.781.074	-3.741.365	88,28%	532.152.567
2015	500.949.430	31.168.356	94,54%	529.897.233

Het aandeel gratis is sterk gedaald door:

- Afschaffing gratis abonnementen gezinskorting: voor de derde en volgende Buzzy Pazz binnen een gezin dient nu 50 euro per jaar betaald te worden (voorheen gratis)
- Afschaffing gratis abonnementen Dina: ook eerste jaar is nu aan 50% korting
- Afschaffing gratis abonnementen voor kinderen Gezinsbond en journalisten
- Afschaffing gratis vervoer 65+ vanaf september 2015.

c. *Opbrengsten/kosten per dienstverleningskilometer*

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

De opbrengsten per dienstverleningskilometer blijven verder toenemen onder invloed van:

- een doorgedreven re-oriëntatie van de exploitatiekilometers (naar meer efficiëntie),
- de verhoging van een aantal tarieven en
- het verder toenemen van het aantal betaalde ritten (zie 7.18.6b)

De daling van de kosten per reizigerskilometer kan worden toegeschreven aan de daling van enkele kostenparameters, waarvan de daling van de gasolieprijs veruit de voornaamste is.

d. *Opbrengsten/kosten per reizigerskilometer*

Zie achteraan de evaluatienota.

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

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

De opbrengsten per reizigersrit blijven status quo ten opzichte van 2013.
In 2015 daalt de gemiddelde kost per rit onder invloed van voornamelijk de daling van de gasolieprijzen.

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

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

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

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

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

De oorzaken voor de daling is Oost-Vlaanderen kan worden toegeschreven aan de vele wegenwerken op het grondgebied Gent met gewijzigde verkeerstromen en extra doorstromingsproblemen tot gevolg. Ook werden hier tot op heden bepaalde doorstromingsmaatregelen nog niet gevalideerd in de rijtijden.

Veel van de hoogfrequente lijnen van De Lijn Limburg hebben een vertrek, bestemming of doortocht in Hasselt. De daling van de stiptheid concentreert zich op de drukke spits in en rond Hasselt. De doorstroming, in en rond Hasselt, zal in kaart gebracht worden in een corridorstudie in samenwerking met AWV. Op basis van de resultaten van deze studie zullen maatregelen worden uitgewerkt.

Het verschil in percentage "gemeten ritten" kan ook een impact hebben op de behaalde resultaten. Het aantal metingen is in het totaal wel lichtjes gestegen ten opzichte van 2014 doch over de validiteit van het geheel kan pas op het moment dat ReTiBo op het terrein de gegevens automatisch zal registeren, een duidelijke uitspraak gemaakt worden.

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

Operationele Doelstelling 7.19: Opmaak investeringen

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

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

Onderstaande tabel geeft de in 2015 behaalde waarden van de programma- indicatoren 1, 3 en 4 weer:

eindstand 2015	budget		vastgelegd	onbenut	provisionele	omschrijving
ME021	127.550.000,00	100%	127.550.000,00	0,00	0,00	investeringen
ME015	11.390.000,00		4.451.019,57	6.938.980,43	0,00	stationsomgevingen
ME019	6.366.000,00		6.446.630,04	0,00	0,00	vrijval beschikbaarheid-vergoedingen uit verleden Masterplan Antwerpen
ME019	12.671.000,00		12.490.809,03	99.560,93	0,00	éénmalige verhoging BAM studie
ME002	11.708.000,00		9.697.951,93	2.010.048,07	0,00	stelplaatsen en tramlijnen
ME003	13.053.000,00		13.053.000,00	0,00	0,00	Brabo 1
som	182.738.000,00		173.689.410,57	9.048.589,43		
	100%		95%	5%		
		0%			0,00	

1. <u>% van het jaarlijks fysisch investeringsbudget vastgelegd vs. geprogrammeerd</u>

In vergelijking met het geactualiseerd programma ME021, dat werd goedgekeurd door de raad van bestuur in de zitting van 14 oktober 2015, werd 99% vastgelegd.

2. <u>Timing van beschikbaarheid van fysisch programma van het jaar 2015:</u>

Ontwerpprogramma beschikbaar: 22/10/2014
Geactualiseerd programma beschikbaar: 22/12/2014 en 26/02/2015
Voor meer details, zie bijlage 7.19.2.a & b & c– Minister Brief

7.19.2a.docx 7.19.2b.docx 7.19.2c.docx

3. <u>% van het effectief fysisch programma vastgelegd</u>

Van het totaal beschikbare budget is 95% vastgelegd.
Voor basisallocatie “ME015 Stationsomgevingen” is er sprake van een significante afwijking, waarbij dient opgemerkt dat De Lijn in deze projecten nagenoeg altijd een volgersrol heeft en dat de middelen - omwille van het MAC-karakter – voor de toekomst behouden blijven.
De jaarlijks niet benutte middelen op deze basisallocaties zijn overdraagbaar, zodat geen kredieten verloren gaan.

4. <u>% van het reserveprogramma vastgelegd</u>

Van het initieel reserveprogramma ME021, goedgekeurd in februari 2015, werd in 2015 13% vastgelegd.

Operationele Doelstelling 7.20: Opmaak MKBA grote infrastructuurprojecten

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

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

Over de MKBA's op clusters van tramlijnverlengingen van het Masterplan Antwerpen 2020 wordt aan de Commissie Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement gerapporteerd in het kader van de opvolging van het Masterplan 2020 (voortgangsrapportering).
De MKBA voor de mogelijke ingebruikname van de ongebruikte premetrokoker onder de Kerkstraat en de Pothoekstraat in Antwerpen moet nog worden opgestart.

Voor sneltramlijn 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen werd bij De Lijn Limburg een MKBA opgemaakt en gevalideerd in 2013, parallel met de Plan-MER. Momenteel is de MKBA voor de verbinding Hasselt – Noord Limburg voor alle (sneltram- én trein)varianten die overgebleven zijn na de plan-MER, in opmaak. Hierbij wordt de standaardmethodiek gevolgd. Er wordt nog op input gewacht van Infrabel/ NMBS om de treinvariant te analyseren.

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

In 2013 werden door De Lijn Vlaams-Brabant de Plan-MER en de MKBA's voor de 4 voorgestelde (snel)tramlijnen van het Brabantnet uitgevoerd en opgeleverd:

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

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

Voor de tramlijnverlenging Koksijde – Veurne in West-Vlaanderen werd een MKBA opgemaakt in oktober 2012.
Momenteel wordt een MKBA afgewerkt voor een verbeterde openbaar-vervoerverbinding tussen Kortrijk station en Hoog-Kortrijk. Hierin worden zowel de gewone busverbinding, een hoogwaardige tram-busverbinding (HOV) en een tramvariant meegenomen in de analyse. De eerste resultaten werden overlopen met de stad Kortrijk. Op basis van de resultaten van de microsimulatie (impact doorstromingsmaatregelen) zal de MKBA verder afgewerkt worden.
Voor het project (snelt)tram Brugge – Zeebrugge is de MKBA in opmaak. Hierin worden de verschillende opties bekeken: trein, light-rail, sneltram of HOV.
De tramtunnel in Zeebrugge in het kader van SHIP kan niet onderzocht worden via een MKBA, omdat een bovengrondse verbinding geen of nauwelijks verschil geeft met een ondergrondse bediening op vlak van reizigerspotentieel. De mogelijke effecten zijn te klein voor een MKBA-procedure. Enkel de grote omleiding langs de achterkant van de haven kan worden onderzocht op reizigersverlies.

Operationele Doelstelling 7.21: Minder-hinder bij grote infrastructuurprojecten

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

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

1. Aantal omleidingskilometers De Lijn/jaar door infrastructuurwerken

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

Het totaal aantal omleidingskilometers voor gans Vlaanderen ten gevolge van infrastructuurwerken stijgt bijzonder sterk (ong. 18,50%). Op het niveau van de entiteiten zijn echter toch sterke schommelingen waar te nemen.
Enkele langdurige werken met bijhorend lange omleidingstrajecten zorgen voor zowel de nefaste stijging als de vast te stellen verschillen tussen entiteiten.

Dit zien we bijvoorbeeld zeer duidelijk in de cijfers van Vlaams-Brabant. Alleen al de werken te Halle (Ninoofsesteenweg), Tervuren (heraanleg N8) en Zaventem (heraanleg Woluwedal) vertegenwoordigen meer dan 250.000 extra km's in 2015. Het betreft hier omleidingen op hoogfrequente buslijnen in grootstedelijke omgeving, wat natuurlijk de impact ervan op het geheel van de exploitatie versterkt.
Ook de – ten opzichte van de andere entiteiten duidelijk afwijkende - daling van het aantal omleidingskilometers in entiteit Antwerpen kan hierdoor worden verklaard. Daar wordt immers een veelheid van zeer grootschalige werken in de onmiddellijke omgeving van de grootstad (stamassen openbaar vervoer en hoogfrequente buslijnen) nog steeds "opgeschoven".
Daar is het dus echter stilte voor de storm. Uitdrukkelijke aandacht zal ook bij deze werken moeten worden besteed aan de doorstroming van het- bij eerste prioriteit -openbaar vervoer.

2. <u>% omleidingskilometers t.o.v. totaal kilometer/jaar</u>

2015	aantal beladen km's	totaal omleidingskm's	% omleidingskm's
Antwerpen	58.387.861	548.688	0,94
Oost-Vlaanderen	39.352.782	540.272	1,37
Vlaams-Brabant	47.597.406	843.568	1,77
Limburg	31.273.122	413.065	1,32
West Vlaanderen	31.022.425	612.475	1,97
Vlaanderen	**207.633.596**	**2.958.068**	**1,42**

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

De invloed, die de omleidingsmedewerkers van De Lijn hebben op de planning van wegenwerken (fasering, uitzonderingsmaatregelen) en de bijhorende omleidingen (traject, uitrusting, tijdelijke aanpassingen fasering VKL,…), blijft al bij al beperkt. De daaruit resulterende bijkomende exploitatiekosten zijn dat echter allerminst (cf. voorbeeld van Vlaams Brabant in punt 1).
Verdere responsabilisering van de leidende instanties bij werken en van lokale politiediensten dringt zich op.

Operationele Doelstelling 7.22: Groen openbaar vervoer

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

Indicatoren	Streefwaarden
1. Verbruik gasolie/100 km, gecorrigeerd met een factor: aantal standaardequivalenten bus t.o.v. totaal aantal bussen	Trend in -
2. Ecologische voetafdruk	Trend in -
3. CO_2-uitstoot per aangeboden plaatskilometer	Trend in -
4. Fijnstofuitstoot per aangeboden plaatskilometer	Trend in -

1. Verbruik gasolie/100 km

	Citybus	12m-bus	Gelede bus
31-12-2010	38,2 l/100km	40,6 l/100km	50,9 l/100km
31-12-2011	37,41 l/100km	39,89 l/100km	48,70 l/100km
31-12-2012	38,35 l/100km	40,4 l/100km	51,52 l/100km
31-12-2013	37,76 l/100km	40,4 l/100km	51,20 l/100km
31-12-2014	37,86 l/100km	39,81 l/100km	50,80 l/100km
31-12-2015	**36,92 l/100km**	**40,19 l/100km**	**51,12 l/100km**

De cijfers liggen in dezelfde grootteorde als de voorgaande jaren.

2. Ecologische voetafdruk (EVA)

De aarde heeft een jaarlijkse productie (de zgn. biocapaciteit) en een jaarlijks verbruik van haar producten (de 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.
De opwarming van de aarde, het versneld verdwijnen van diverse plant- en diersoorten en de hogere frequentie van natuurrampen zijn echter symptomen die erop wijzen dat onze ecologische voetafdruk de biocapaciteit van de aarde ruim overschrijdt.

Toegepast op De Lijn wordt de ecologische voetafdruk-berekening gebruikt om de totale milieu-impact van de werking van De Lijn te berekenen. Deze berekening gebeurt sinds 2011 jaarlijks. Daarbij dient volgende fundamentele kanttekening voor ogen te worden gehouden: hoewel de milieu-impact van De Lijn groot is, verzinkt zij – voor hetzelfde aantal verplaatsingen - in het niets t.o.v. het gebruik van het private gemotoriseerde vervoer, gekenmerkt door autosolisme. Investeren in openbaar vervoer blijft dus slim investeren in duurzame mobiliteit.

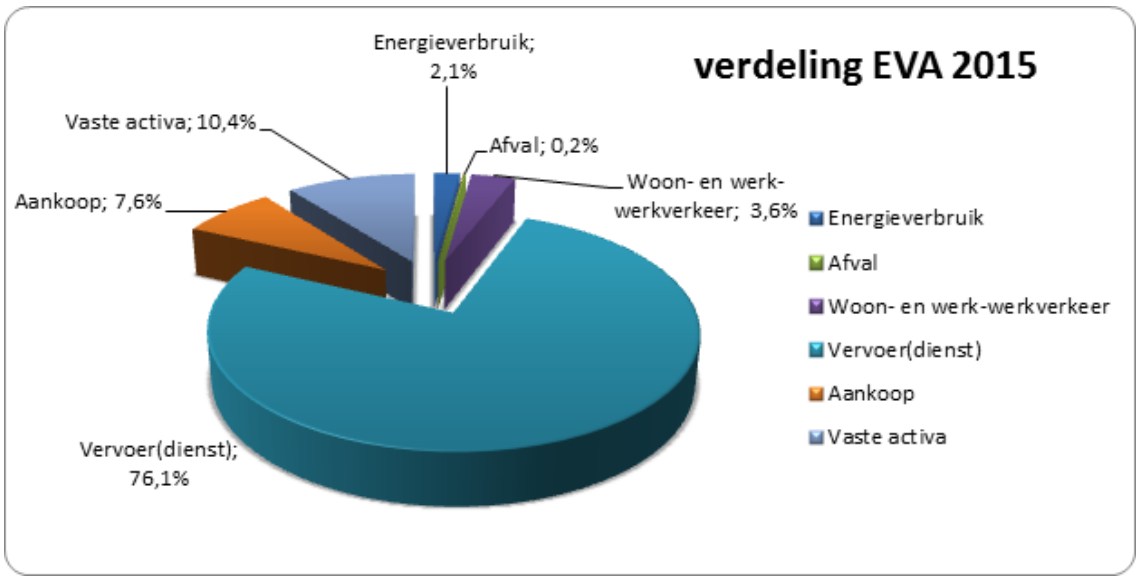
De uiteindelijke doelstelling is dan ook niet dat de EVA van De Lijn daalt, wel dat de relatieve EVA (EVA per reiziger) daalt.

	EVA 2009	EVA 2011	EVA 2012	EVA 2013	EVA 2014	EVA 2015	Evolutie 2015 t.o.v. 2009	Evolutie 2015 t.o.v. 2014
EVA (in gha – globale hectaren)	115.251	114.666	112.354	110.161	106.525	105.828	-8,58%	-0,71%
EVA per reiziger (in gm²)	2,170	2,088	2,065	2,042	2,002	1,997	-8,35%	-0,30%

De in de beheersovereenkomst voorgeschreven trend in min werd voor de vijfde maal op rij gehaald. Het gaat evenwel om de kleinste reductie van de afgelopen jaren.

De tendenzen van de afgelopen jaren blijven overeind:

- de verbruikscijfers leunen heel nauw aan bij de resultaten van vorig jaar;
- de verwarmingsvraag in de gebouwen lag 15% hoger dan in 2014, wat een beduidend warmer jaar was;
- driejaarlijks worden de woon-werkverkeergegevens bij De Lijn aangepast, conform de rapportering voor de Federale Diagnostiek: er is de afgelopen een duidelijke tendens naar minder kilometers (-2 miljoen kilometers) en minder autogebruik (-2% modal share) ingezet;
- de eigen productie van groene stroom bedraagt momenteel ongeveer 1,5% van het totale elektriciteitsverbruik en wordt verwacht te groeien tijdens de komende jaren. De rest van de elektriciteitsvraag van De Lijn wordt als groene stroom ingekocht.



3. CO_2-uitstoot per aangeboden plaatskilometer

Voor 2010	10,348 CO_2 / pl.km
Voor 2011	10,023 g CO_2 / pl.km
Voor 2012	10,028 g CO_2 / pl.km
Voor 2013	10,051 g CO_2 / pl.km
Voor 2014	9,878 g CO2 / pl.km
Voor 2015	**9,982 g CO2 / pl.km**

De (slechts) lichte stijging is er ten gevolge van:

- de kleine toename van de gemiddelde brandstofverbruiken
- de instroom van 160 Iveco-bussen, waarvoor een theoretisch lagere capaciteit in de berekening werd opgenomen (zie aanduiding max. aantal reizigers in de bus), hoewel die in de praktijk evenveel plaatsen bieden dan vergelijkbare types
- het verbeteringspotentieel met de klassieke dieselbussen (waar het grootste gedeelte van de eerdere winsten werden gerealiseerd) quasi uitgeput is
- het feit dat de in 2015 in dienst genomen hybride bussen slechts beperkte tijd konden worden ingezet (instroom pas vanaf najaar); dit type bus staat echter garant voor het grote verbeteringspotentieel in de toekomst.

4. Fijn-stofuitstoot per aangeboden plaatskilometer

- Periode 01-2011 t.e.m. 12-2011: 0,00616 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2012 t.e.m. 12-2012: 0,00507 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2013 t.e.m. 12-2013: 0,00504 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2014 t.e.m. 12-2014: 0,00437 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2015 t.e.m. 12-2015: 0,00276 g fijnstof/pl.km

De grotere vermindering ten opzichte van vorige jaren is het gevolg van het geleidelijk inzetten van nieuwe bussen met EURO VI-motoren.
Dezelfde berekening werd eveneens uitgevoerd waarbij geen rekening werd gehouden met het feit dat achteraf een roetfilter werd bijgeplaatst:

- Periode 01-2011 t.e.m. 12-2011: 0,0137 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2012 t.e.m. 12-2012: 0,0121 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2013 t.e.m. 12-2013: 0,0119 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2014 t.e.m. 12-2014: 0,0110 g fijnstof/pl.km
- Periode 01-2015 t.e.m. 12-2015: 0,0083 g fijnstof/pl.km

De plaatsing van de roetfilter heeft een dus substantieel effect op de fijnstofuitstoot.
Er zijn ca. 1400 bussen met een motor Euro-2 en Euro-3 waarop een roetfilter werd bijgeplaatst tussen 2008 en 2011. Quasi alle voertuigen zonder roetfilter zijn nu uit dienst genomen. De instroom van 90 nieuwe bussen met EURO VI-motor (bovenop de tevoren reeds in dienst genomen voertuigen met Euro VI-motor) verklaart mee de positieve impact op de fijnstof-uitstoot.

Operationele Doelstelling 7.23: Stakeholdermanagement

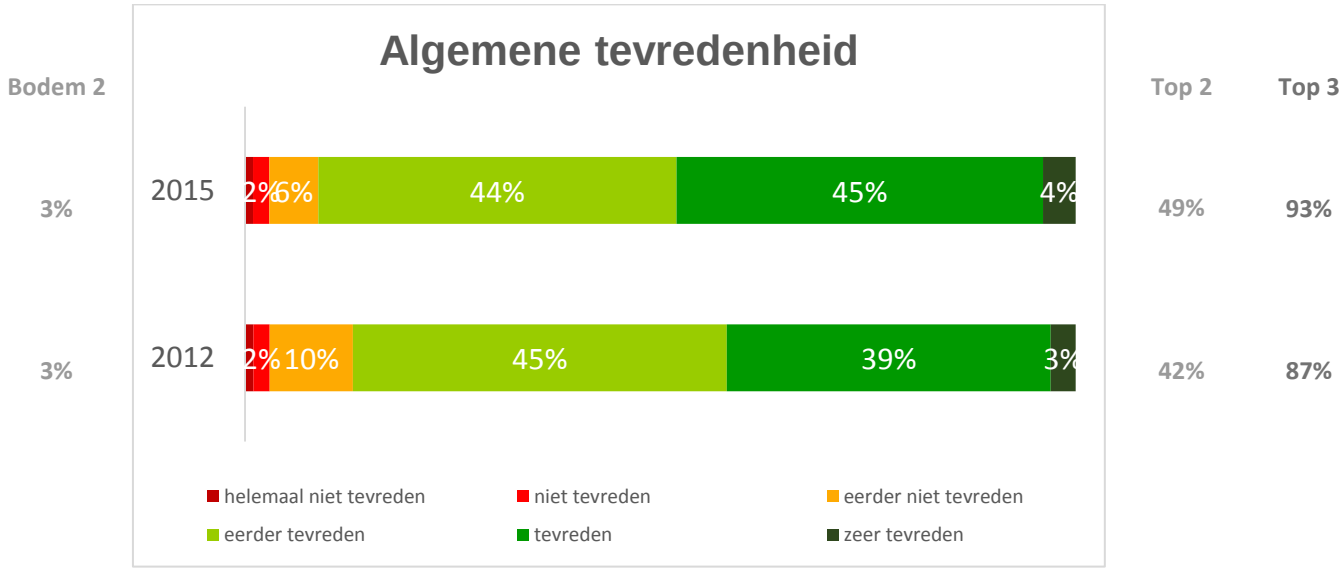
De Lijn werkt een daadkrachtige stakeholdersstrategie uit en adviseert de Vlaamse en lokale beleidsmakers over duurzame mobiliteit. Zo levert De Lijn vanuit haar expertise beleidsvoorbereidende input bij de formulering van het Mobiliteitsplan Vlaanderen en de gemeentelijke mobiliteitsplannen.

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

Nauwer samenwerken met VVSG
Sinds 2013 werkt De Lijn nauwer samen met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG). Er waren op regelmatige momenten informele en meer formele overlegmomenten.
De Lijn en VVSG werken ook nauw samen op vlak van communicatie. VVSG werkt actief mee aan Op 1 Lijn, de nieuwsbrief en het magazine voor lokale besturen.

Tevredenheidsonderzoek gemeenten
In 2012 deed De Lijn voor het eerst een tevredenheidsonderzoek bij de lokale besturen. Daaruit bleek dat lokale besturen vragende partij zijn voor meer rechtstreeks en direct contact met De Lijn. In 2013 werd daarom gestart met een jaarlijkse ronde van de gemeenten. De Lijn streeft ernaar om elke gemeente minstens een keer per jaar te bezoeken. In 2014 en 2015 werd die inspanning verder gezet.

Zoals voorzien werd de tevredenheidsmeting herhaald in het najaar van 2015.
De resultaten wijzen op een positieve trend in de tevredenheid van de Vlaamse gemeenten over de samenwerking met De Lijn, zowel algemeen als bij bijna alle deelaspecten.



De Vlaamse gemeenten zijn tevreden over de samenwerking wat betreft het haltebeheer, het uitwerken van een toekomstig mobiliteitsbeleid en de samenwerking rond informatie en communicatie. Dit zijn belangrijke elementen die de tevredenheid algemeen hoog houden. Daarnaast is men het meest tevreden over de samenwerking met De Lijn inzake omleidingen, een sterkte, die op peil moet worden gehouden. Nochtans dient hierbij als kanttekening de vraag gesteld te worden wat de relatie is tussen deze door de lokale besturen als "zeer vlot" gepercipieerde samenwerking en het gestaag stijgende aantal omleidingskilometers, dat De Lijn jaarlijks voor de wielen geschoven krijgt (zie O.D. 7.21) en dat een zeer nefast effect heeft op de kostendekking.
Andere thema's met grote stijging inzake tevredenheid zijn "gebiedsevaluaties" en – toch afwijkend van wat er objectief kan worden vastgesteld (zie O.D 7.11) - "stiptheid en doorstroming".

De thema's met de laagste tevredenheidsscores zijn "het aanbod" en "overleg en communicatie rond besparingsmaatregelen". Bij eventuele aanpassingen van het aanbod willen de gemeenten dat er ook naar hen wordt geluisterd en dat De Lijn ingaat op hun specifieke vraag naar aanpassingen en prioriteiten van het aanbod.
Nauw samenhangend daarbij zijn de besparingsmaatregelen. Die zijn niet populair onder de Vlaamse gemeenten, maar het overleg en de communicatie hierrond zijn – t.o.v. de vorige meting - minder determinerend voor de algemene tevredenheid.

Ook de relatie met de gemeentelijke functionarissen, die al meer dan drie jaar samenwerken met De Lijn, is verbeterd.
De sedert 2012 ondernomen stakeholderacties rond overleg en communicatie hebben hun effect gehad. Over verschillende thema's heen kan worden vastgesteld dat inspraak van de Vlaamse gemeenten bij de samenwerking met De Lijn cruciaal is. De resultaten tonen aan dat er al veel meer overleg is, maar verschillende gemeenten ervaren onvoldoende dat met die input ook werkelijk iets gebeurt en ervaren onvoldoende motivering van beslissingen.

Wat betreft informatie en communicatie valt de hoge tevredenheid voor het Op 1 Lijn-magazine op, maar dient De Lijn haar online communicatiekanalen (e-zine, website rubriek 'Steden en gemeenten') nog meer onder de aandacht te brengen en meer in zetten op praktische inhoud en relevante informatie.

Gebiedsevaluaties
Een aantal gemeenten werd in 2015 geconsulteerd in het kader van een gebiedsevaluatie. Deze consultaties kunnen schriftelijk, persoonlijk of via een intergemeentelijk overleg gebeuren. Dit gebeurde ofwel specifiek in de context van de gebiedsevaluatie ofwel als onderdeel van een algemene bespreking. Welke gemeentes worden geconsulteerd, hangt af van de algemene planning en de fase waarin de gebiedsevaluatie zich bevindt.

Operationele doelstelling 7.24: Financieel

Financieel

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

- De Lijn behaalt het ESR-vorderingssaldo van de herziene begroting.
- Bedrijfseconomisch zal De Lijn aan haar Algemene Vergadering over 2015 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.

Operationele doelstelling 7.25: Mensen, leren, groeien

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

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

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

In de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 werden in totaal 32.092 uren voortgezette opleiding vakbekwaamheid aan de buschauffeurs van De Lijn aangeboden:

Dit betekent dat het voorbije jaar volgende indicatorwaarde werd gerealiseerd:

32.092 uren/4935 chauffeurs = **6,5** u/chauffeur

De indicator geeft aan dat in 2015 een chauffeur gemiddeld 6,5 uur voortgezette opleidingen vakbekwaamheid gevolgd heeft.
Het opleidingsritme voor de voortgezette opleidingen vakbekwaamheid in 2015 ligt dus lager dan het vereiste gemiddelde van 7u opleiding per buschauffeur per jaar.
Dit lager jaargemiddelde voor 2015 betekent geenszins dat De Lijn – voor de ganse (eerste) periode van vijf jaar - het vereiste gemiddeld opleidingsritme van 7u opleiding per chauffeur per jaar niet haalt. Op uiterlijk 9 september 2015 had elke buschauffeur immers de nodige eerste 35 kredietpunten behaald en was elke buschauffeur in de mogelijkheid om tijdig zijn/haar attest vakbekwaamheid op het rijbewijs te vernieuwen.

Operationele doelstelling 7.26: Organisatiestructuur

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

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

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

Het aantal vrijwillige ontslagnemers in 2015 met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur bedroeg 152, zijnde 1,86% van de personeelsleden.

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

Om in de toekomst voor bepaalde functies meer (kwalitatieve) instroom te genereren, werd in 2015 een employer branding uitgewerkt. De Lijn wil zich profileren als werkgever waar het goed is om werken. Onze USP's (Unique Selling Proposition) zullen worden gedefinieerd om het verschil te maken met concurrenten. In dat bedrijfsimago gaan we ook bepaalde knelpuntfuncties meenemen waar De Lijn moeilijk connectie mee maakt (bv ICT- profielen, boekhouders, …).
In het visualiseren zal ingezet worden op duidelijke beeldvorming (bv de reiziger centraal), en zal er een link zijn tussen employer branding en reguliere arbeidsmarktcommunicatie (jobadvertenties).

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	Q1 2012
- Proefproject Vlaams-Brabant (100 voertuigen)	Q3 2012
- 3 500 voertuigen uitgerust	Q2 2013
- Alle voertuigen uitgerust	Q4 2013
Indicatoren	**Streefwaarden**
2. Registratie & Ticketing (RETI)	
Fasering implementatie:	
a. Uitgifte eerste kaart door De Lijn (fast track)	Q2 2011
b. Proefproject Vlaams-Brabant – start eerste registratie met nieuw vervoerbewijs op voertuig	Q3 2012
c. Aanvang uitrol 65+ - abonnementen	Q4 2012
d. Aanvang uitrol jaarabonnementen	Q1 2013
e. Alle types vervoerbewijzen beschikbaar op kaart – aanvang volledige registratie	Q4 2013
f. Invoering biljetten	Q2 2014
g. Einde magnetisch ticketingsysteem	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 ≥ 70% Bodem 2 tevredenheid ≤ 5%

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

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

a. Statische communicatie

In Q4 2014 werd de eerste fase van een volledig vernieuwde website gelanceerd. Dit op basis van een nieuw online platform, dat de mogelijkheden van alle eerdere RISE-realisaties samenbrengt. Deze nieuwe website is volledig responsive, en biedt vanuit een intuïtieve opbouw de informatie die een gebruiker op dat moment nodig heeft: pre-trip, on-trip en post-trip.
In 2015 werd de nieuwe website uitgebreid met personalisatiemogelijkheden en vonden er continue verbeteringen plaats, onder andere op basis van feedback uit gebruikerstesten.
Andere RISE-projecten die werden gerealiseerd in 2015:

- Nieuwe versie van N2 exploitatiestoringen
- Nieuwe apps voor iOS en Android

b. Realtime:

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

c. Mobiel: afgewerkt in 2011

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

In 2015 lanceerde De Lijn nieuwe apps voor Android en iOS.
De apps voor halteaankondiging, die in 2014 als aparte apps werden ontwikkeld, werden in onze nieuwe apps geïntegreerd. Daarnaast hebben de nieuwe apps ook personalisatiemogelijkheden en kunnen ze synchroniseren met de website.
Met de lancering van de nieuwe responsive website in Q4 2014 werd m.delijn.be uitgefaseerd. De website www.delijn.be is immers ook perfect bruikbaar op mobiele toestellen.
De Lijn stelt haar reisinfodata gratis te beschikking aan iedereen die hiermee aan de slag wenst te gaan ('open data'). Enkele voorbeelden:

- Google, Nokia, Citymapper, Nextride,..: reisinfotoepassingen
- Provincie Antwerpen: theoretische routes en reistijden berekenen voor werknemers
- Milanamos: adviezen multimodale connecties in Europa
- Universiteit Gent, departement geografie: Europees project over transportnadelen en sociale uitsluiting
- Universiteit Utrecht: wetenschappelijk onderzoek naar planning van elektrische voertuigen

e. Dynamische infoverstrekking

De nieuwe reisinfo-apps (2015) zijn gebaseerd op dynamische realtime reisinformatie.

f. N2 boodschappen

Reeds eerder gerealiseerd.

g. N1-boodschappen

Reeds eerder gerealiseerd.

4. Aanvullende opdrachten

Operationele doelstelling 10.1: Leerlingenvervoer

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

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

1. <u>Behalen van de afgesproken kwaliteitscriteria</u>

a. Ritduur

Het aantal ritten die boven de 220 min zitten is gedaald. Deze daling is het gevolg van extra communicatie naar en opvolging van de chauffeurs.

Schooljaar	Ritduur > 220 minuten
2007-2008	19,68%
2008-2009	20,80%
2009-2010	19,36%
2010-2011	24,63%
2011-2012	23,79%
2012-2013	25,46%
2013-2014	23,53%
2014-2015	**19,63%**

b. Leeftijd wagenpark

De leeftijd van het wagenpark is gevoelig gedaald.
Dit is het gevolg van initiatieven naar duurzaamheid, comfort en veiligheid waarbij subsidies kunnen bekomen worden bij vroegtijdige vervanging van voertuigen van voor 31 maart 2003 door voertuigen van hoogstens 5 jaar oud.

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

2012-2013	8,34 jaar
2013-2014	8,25 jaar
2014-2015	**7,58 jaar**

2. Aantal ritten / aantal rechthebbenden leerlingenvervoer

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

Schooljaar	Aantal ritten/aantal rechthebbenden
2007-2008	0,040
2008-2009	0,042
2009-2010	0,042
2010-2011	0,040
2011-2012	0,038
2012-2013	0,039
2013-2014	0,039
2014-2015	**0,040**

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

Schooljaar	Aantal te vervoeren leerlingen/aantal ritten
2007-2008	25,10
2008-2009	24,09
2009-2010	23,94
2010-2011	25,27
2011-2012	25,98
2012-2013	25,93
2013-2014	25,58
2014-2015	**24,88**

Het aantal leerlingen per voertuig is licht gedaald. Volgend jaar kan dit nog dalen naar aanleiding van het M-decreet.
De vraag of een permanente trend in + hiervoor wel het streefdoel kan zijn, blijft actueel.
Het behalen van een trend in + op deze indicator doet immers afbreuk aan de in 10.1 opgenomen kwaliteitscriteria Met betrekking tot de ritduur en dus de algemene comfortvoorwaarden waarmee de kinderen worden vervoerd.

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

De cijfers die gehanteerd worden zijn steeds de gegevens van de laatste dag van de maand februari (28/02), i.c. dus 28/02/2015

Schooljaar	Aantal niet-rechthebbenden
2007-2008	3.956 leerlingen
2008-2009	4.472 leerlingen
2009-2010	2.616 leerlingen
2010-2011	2.282 leerlingen
2011-2012	2.192 leerlingen
2012-2013	1.776 leerlingen
2013-2014	1.381 leerlingen
2014-2015	1.065 leerlingen

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

5. Uitrol van ReTiBo- gebonden indicatoren

Operationele Doelstelling 7.2: Klant en netmanagement

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

Rapportering voor 2015 niet mogelijk

Deze gegevens moeten aangeleverd worden vanuit een nieuwe ARIBUS-toepassing die momenteel in ontwikkeling is bij Infrabel. Deze ontwikkeling blijft vertraging oplopen, o.a. door de link met het in ontwikkeling zijnde Retibo-platform.

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

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

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

Deze gegevens zijn momenteel niet beschikbaar: rapportering hierover is voorzien na realisatie van mogelijke vorderingen in de ontwikkeling van de ARIBUS-toepassing (projecteigenaar: Infrabel, zie hierboven: indicator 3 van O.D. 7.2).
Het aanleveren van data, nuttig voor rapportering, is in de eerste fase van het project nog niet voorzien. Dergelijke data-uitwisseling moet mogelijk worden na de invoering van MOBIB bij zowel De Lijn als de NMBS. Vermits de NMBS ook dan nog niet zal beschikken over noch check-in- noch check-out gegevens, blijft rapporteren op deze indicator onmogelijk.

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

Rapportering voor 2015 niet mogelijk

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

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

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

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 2015 waren er geen nieuwe snelbusprojecten in kader van netmanagement. De budgettaire context liet dit niet toe.
Het cijfer "Aantal snelbusreizigers/jaar/entiteit" kan pas geleverd worden na invoering van ReTiBo. Wij beschikken nu niet over correcte informatie op lijnniveau.

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

Deze gegevens zijn niet beschikbaar zolang reizigers niet geregistreerd kunnen worden per modus. Reizigersgegevens zijn momenteel enkel beschikbaar per vervoerbewijs en per entiteit.
Cijfers worden aangereikt onder indicator 7.2.1.a. De beperkingen van deze gegevens werden teven in deze indicator omschreven.

Operationele Doestelling 7.9: Informatie en communicatie

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

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

Operationele Doestelling 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.