



Nota

aan De heer Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme & Dierenwelzijn

datum maart 2017

Dry run indicatoren beheersovereenkomst 2017-2020

1. Samenvatting

Op 23 december 2016 keurde de Vlaamse Regering de beheersovereenkomst – Transitie naar De Lijn 2.0 – goed. Sinds 1 januari 2017 is deze beheersovereenkomst in voege getreden. In dit document worden de wederzijdse engagementen van de ondertekenende partijen omschreven. De concrete operationele doelstellingen voor De Lijn vloeien voort uit de strategische doelstellingen van het Vlaams Regeerakkoord en de beleidsnota en betreffen:

- De operationele doelstellingen van De Lijn als interne operator voor het kernnet en het aanvullend net
- De operationele doelstelling specifiek voor de transitie van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid

Jaarlijks dient een evaluatie van de beheersovereenkomst opgesteld te worden en overgemaakt te worden aan Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn Ben Weyts. Deze evaluatie gebeurt aan de hand van een kwalitatieve beschrijving van de ondernomen acties en aan de hand van opvolging van indicatoren zoals bepaald in de beheersovereenkomst.

Een eerste dry run (nulmeting) van de indicatoren dient aangeleverd te worden tegen 31 maart 2017.

Om dit proces te stroomlijnen en te ondersteunen werd door de afdeling Zorg & Onderzoek een sharepointsite opgesteld:

<http://samenwerken/afd/dl01/BeheerOv/Gedeelde%20%20documenten/Forms/AllItems.aspx>

Voor elke indicator is een fiche opgemaakt die is toegewezen aan een functioneel domein.

Aan elk functioneel domein is gevraagd om de fiches die onder hun verantwoordelijkheid vallen in te vullen. Naast algemene en technische gegevens, wordt in de fiches gevraagd naar de status van de indicator op 31/12/2016 (moment van de nulmeting). De jaarlijkse evaluatie van de beheersovereenkomst zal via dezelfde fiches verlopen.

Voorliggende nota bevat per strategische en operationele doelstelling een overzicht van

1. De definitie en de streefwaarden van de indicator
2. Het resultaat van de nulmeting (status 31/12/2016)



2. Dry run

2.1. Operationele doelstellingen als interne operator

OPERATIONELE DOELSTELLING 1: TEVREDENHEID REIZIGERS

Indicator 1.1 Score algemene tevredenheid reizigers

Definitie	Het aandeel reizigers die voor algemene tevredenheid over De Lijn een score geven van 7, 8, 9 of 10 op 10 (top 4).
Streefwaarden	Top 4 score tevredenheid $\geq 70\%$

Status 31/12/2016:

70,8% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over De Lijn.

Dat wil zeggen dat in 2016 70,8% van de reizigers van De Lijn een algemene tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.

Met de score van 70,8% wordt de vooropgestelde norm van 70% gehaald.

Strategische doelstelling 1

We verplaatsen ons tijd- en kostenefficiënt

OPERATIONELE DOELSTELLING 2: AANTREKKELIJK VRAAGGESTUURD AANBOD

Indicator 2.1 Bereikbaarheidsindicator openbaar vervoer

Definitie	De gemiddelde snelheid van verplaatsingen van deur tot deur vanuit alle herkomsten naar een bestemmingsgebied toe
Kengetal	Streefwaarden in +

Status 31/12/2016:

Voor het opstellen van de bereikbaarheidsindicator voor openbaar vervoer wordt in eerste instantie geanalyseerd hoe deze indicator is opgesteld en gebruikt wordt in Nederland. Daar wordt de gemiddelde snelheid van verplaatsingen vanuit alle herkomsten naar een bestemmingsgebied toe berekend. De bereikbaarheidsindicator maakt dus de gemiddelde snelheid waarmee gebieden bereikt kunnen worden inzichtelijk.

Aansluitend wordt gekeken welke data beschikbaar is in Vlaanderen om deze indicator op te stellen. Zowel het voor- en natransport (te voet/fiets/auto) als de kwaliteit van het openbaar vervoer zelf (reistijd, frequentie, enz.) als de aantallen reizigers zijn hierbij belangrijk. Hierdoor kunnen bepaalde gebieden (gemeenten of vervoerregio's) worden vergeleken. Belangrijk hierbij is dat het absolute cijfer op zich niet zo veel zegt, maar vooral de vergelijking ná de invoering van bepaalde maatregelen (openbaar vervoer, flankerende maatregelen, ...) een indicatie geeft op de bereikbaarheid van een gebied.

De methodologie alsook de resultaten van de bereikbaarheidsindicator voor de proefregio's zullen voorhanden zijn tegen het einde van het 2de kwartaal 2017. De Lijn deelt haar methodologie en de resultaten in de proefregio's met het team MOW en de vervoerregioraden van de betrokken proefregio's.

Indicator 2.2 Conceptuele uitwerking kernnet en aanvullend net proefprojecten

Definitie	Aantal proefprojecten basisbereikbaarheid waarvoor het kernnet en aanvullend net werd uitgewerkt.
Streefwaarden	2017

Status 31/12/2016:

Voorstel kernnet en aanvullend net werd uitgewerkt voor de drie proefregio's (Aalst, Westhoek, Mechelen). Dit voorstel moet in 2017 besproken worden met de vervoerregio's en verder gefinaliseerd. Zit op schema.

Indicator 2.3 Conceptuele uitwerking kernnet en aanvullend net overige vervoerregio's

Definitie	Aantal vervoerregio's (anders dan de proefprojecten) waarvoor het kernnet en aanvullend net werd uitgewerkt.
Streefwaarden	2019

Status 31/12/2016

De – op basis van de bespreking in de schoot van de vervoerregioraden en de aanbevelingen van de externe studie van Deloitte en TML – verfijning van het ontwerp kernnet en aanvullend net voor de drie proefregio's wordt afgewacht vooraleer het ontwerp kernnet en aanvullend net voor de overige vervoerregio's verder te concretiseren en af te ronden.

Indicator 2.4 Woon-werkverkeer: DBS bedrijven – aantal lopende contracten

Definitie	Totaal aantal DBS-contracten met bedrijven op 31/12/20xx → Omvat zowel DBS abonnementen als DBS sms-ticketing
Streefwaarden	Stijgende trend

Status 31/12/2016:

Aantal contracten DBS bedrijven - abonnementen: 1.756

Aantal contracten DBS bedrijven - saldo sms-tickets: 5

Indicator 2.5 Woon-schoolverkeer: aantal buzzy pazz abonnementen

Definitie	Verkoop van Buzzy Pazzen tijdens jaar N voor leeftijdsgroep 6 tem 18 jaar uitgedrukt in jaarequivalenten.
Streefwaarden	Stijgende trend

Status 31/12/2016:

Buzzy Pazz jaarequivalenten leeftijd gelijk of jonger dan 18 jaar:

2016 = 184.335

Indicator 2.6 Tevredenheidsmeting reizigers

a) score reizigers omtrent reizigerscomfort

Definitie	Het aandeel reizigers die tevreden zijn over het comfort van De Lijn (top4: score van 7, 8, 9 of 10 op 10).
Streefwaarden	Stijgende trend en $\geq 70\%$

Status 31/12/2016:

62,9% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over het comfort van De Lijn.
Dat wil zeggen dat in 2016 62,9% van de reizigers van De Lijn hiervoor een tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.
Met de score van 62,9% wordt de vooropgestelde norm van 70% niet gehaald.

b) score reizigers omtrent chauffeurs

Definitie	Het aandeel reizigers die tevreden zijn over de chauffeurs van De Lijn (top4: score van 7, 8, 9 of 10 op 10).
Streefwaarden	Stijgende trend en $\geq 70\%$

Status 31/12/2016:

73,2% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over de chauffeurs van De Lijn.
Dat wil zeggen dat in 2016 73,2% van de reizigers van De Lijn hiervoor een tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.
Met de score van 73,2% wordt de vooropgestelde norm van 70% gehaald.

c) score reizigers omtrent het traject

Definitie	Het aandeel reizigers die tevreden zijn over de trajecten van De Lijn (top4: score van 7, 8, 9 of 10 op 10).
Streefwaarden	Stijgende trend en $\geq 70\%$

Status 31/12/2016:

73,8% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over de trajecten van De Lijn.
Dat wil zeggen dat in 2016 73,8% van de reizigers van De Lijn hiervoor een tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.
Met de score van 73,8% wordt de vooropgestelde norm van 70% gehaald.

OPERATIONELE DOELSTELLING 3: COMBIMOBILITEIT

Indicator 3 Kwalitatieve opvolging van de realisaties

Status 31/12/2016

Cambio-autodelen:

Eind 2016 behaalden we 12.400 klanten (+20% t.a.v. 2015).

Het aantal gecombineerde jaarabonnees daalt gestaag verder (van 47% in 2008 naar 30% in 2016). Deze algemene trend zet zich sinds enkele jaren door voornamelijk bij jongeren en (in iets mindere mate bij) medioren. Reizigers zijn hoe langer hoe minder geneigd om zich tot 1 vervoerskeuze te binden en dit voor een gans jaar. Reizigers willen keuzevrijheid, impulsieve beslissingen kunnen nemen en verkiezen bijvoorbeeld om altijd de bus te nemen via SMS-tickets i.p.v. via een (op jaarbasis erg voordelig) jaarabonnement. Ook een groot bedrag in één keer ophoesten is vaak een probleem.

Daarentegen blijft het aantal gecombineerde klanten status quo op 98%. Veel cambio-gebruikers nemen per SMS, Lijnkaart of biljet de bus of tram.

Blue Bike:

In 2016 werden de twee eerste Blue-Bike – De Lijn knooppunten geopend in Lier en Boechout.

Combimodale campagnes:

De succesvolle ‘Groene Mobizone- campagne’ werd in 2016 uitgerold in Gent, Antwerpen (x2) en Mortsel.

Carpooling:

Het communicatiebudget voor carpooling dat De Lijn jaarlijks ontvangt, wordt sinds augustus 2008 integraal gebruikt voor het behoud van gratis lidmaatschap voor bedrijven (cfr. afspraak met Taxistop in 2008). Hierdoor werden in 2016 geen aparte zaken gerealiseerd.

OPERATIONELE DOELSTELLING 4: MODUSONAFHANKELIJKE TICKETING EN TARIEFINTEGRATIE

Indicator 4.1 Volledige afbouw cash op de voertuigen

Kengetal	Begin 2019
----------	------------

Status 31/12/2016:

Cash op de voertuigen wordt aanvaard. Het voertuig wordt beschouwd als verkoopruimte. Kopen van vervoerbewijzen bij chauffeur is mogelijk.

Indicator 4.2 EMV (Europay Mastercard Visa) - Kwalitatieve opvolging van de realisaties

Status 31/12/2016:

In 2016 werd een projectplan ontwikkeld. De raad van directeuren heeft het projectvoorstel en de business case goedgekeurd op 6 juni 2016. De projectvereisten zijn ontwikkeld en het project werd opgedeeld in een aantal semi- onafhankelijke opdrachten. Ook het investeringsvoorstel werd ingediend. De raad van bestuur heeft op 9 november 2016 project- en gunningwijze voor de acquiring en middleware diensten goedgekeurd waarna bestekprocedures opgestart zijn voor deze opdrachten. De oproep tot kandidaturen werd gepubliceerd en de bestekken zijn in opmaak. Ook de projectuitvoering-opdracht met benodigde profielen werd afgekondigd (14 november 2016). De opening van de kandidaturen vond plaats en deze worden onderzocht.

OPERATIONELE DOELSTELLING 5: RETIBO

Indicator 5.1 Start gefaseerde uitrol 'overige' betalende MOBIB- abonnementen

Definitie	Status van: online verkoop jaarabonnementen, verkoop van 65+- abonnementen in Lijnwinkels, verkoop van de overige betalende jaarabonnementen in Lijnwinkels, verkoop abonnementen met korte looptijd (1 en 3 maanden) en PmH-abonnementen
Streefwaarden	September 2016

Status 31/12/2016:

Eind september 2016 werd gestart met de verkoop van jaarabonnementen op MOBIB via het online verkoopkanaal. In november 2016 werd gestart met een piloot in 3 Lijnwinkels voor de verkoop van 65+- abonnementen en nazorg op MOBIB kaarten. De verdere uitrol over heel Vlaanderen is gepland in de komende maanden.

Indicator 5.2 Lancering overige vervoerbewijzen (occasionele reizigers) op MOBIB

Definitie	De overige vervoerbewijzen voor occasionele reizigers zijn biljetten, rittenkaarten en dagpassen op diverse dragers (MOBIB-kaart, anonieme MOBIB BASIC-kaart, smart ticket).
Streefwaarden	Gefaseerde lancering kwartaal 1 – kwartaal 2 2018

Status 31/12/2016:

Nog niet van toepassing.

Indicator 5.3 Dynamische info voor reizigers en chauffeurs

Definitie	Dit betreft bijkomende operationele toepassingen op de boordcomputer die moeten toelaten om reizigers en chauffeurs dynamisch op de hoogte te houden over actuele tijdsinformatie en mogelijke wijzigingen in het rittenschema. Voor de reizigers: - genereren van verbeterde real time gegevens die de reizigersinformatiesystemen (RISE), de halteborden en stationsborden van accuratere tijdsinformatie zullen voorzien. Voor de chauffeurs: - parelsnoer van de uit te voeren ritten op de chauffeursconsole waarbij op elk moment de voorsprong of achterstand op de planning wordt aangegeven. - uitwisseling berichten met dispatching via de chauffeursconsole - rijden op kaart
Streefwaarden	Gefaseerde ingebruikname over 2017-2018

Status 31/12/2016:

Een eerste versie van de software die actuele reisinformatie via de boordcomputer aanlevert is geleverd door de ReTiBo hoofdleverancier en wordt momenteel getest, met het oog op een gefaseerde ingebruikname in de loop van 2017.

Indicator 5.4 Loskoppeling oud magnetisch systeem

Definitie	Verwijdering van de oude magnetische apparatuur op de voertuigen na de uitrol van het ReTiBo systeem.
Streefwaarden	Kwartaal 4 2018

Status 31/12/2016:

Nog niet van toepassing.

Indicator 5.5 ReTiBo projectinvesteringen

Definitie	De basis voor het taakstellend budget volgens de vandaag gedefinieerde ReTiBo-projectscope is het projectbudget zoals voorgesteld aan de raad van bestuur van De Lijn op 22 april 2015. Dit budget is berekend: - Exclusief de kosten voor licenties en andere uitgaven voor het DOE-project waarvan de raad van bestuur van De Lijn in 2014 besliste dat deze via de
-----------	---

	ReTiBo-hoofdleverancier zouden aangekocht worden; - Exclusief door de raad van bestuur goedgekeurde en mogelijk nog goed te keuren uitbreidingen van het ReTiBo-project zoals de ondersteuning door het ReTiBo-systeem van contactloze EMV-betaalkaarten; - Inclusief de verrekening van de bij de ReTiBo-hoofdleverancier reeds geïnde en nog te innen vertragingsboetes; - Exclusief de operationele kosten (op de exploitatiebegroting van De Lijn) die voortvloeien uit het operationeel gebruik van het ReTiBo-systeem.
Streefwaarden	≤ 149,8 miljoen euro

Status 31/12/2016:

Budgettair volgen de uitgaven de voorziene cadans. Eind 2016 waren voor 137,5 miljoen euro aan projectinvesteringen vastgelegd. Voor 2017 werd een bedrag van 7,3 miljoen euro voorgesteld voor opname in het Fysisch Programma.

Indicator 5.6 Reële reizigersaantallen op basis van uitgerolde elektronische vervoerbewijzen

Definitie	Aantal geboekte registraties met abonnementen op MOBIB-kaart.
Streefwaarden	Vanaf kwartaal 2 2018

Status 31/12/2016:

Aantal reizigers 65+ MOBIB: 28.055.105

Strategische doelstelling 2

Sterke en betrouwbare netwerken

OPERATIONELE DOELSTELLING 6: TEVREDENHEID STEDEN EN GEMEENTEN

Indicator 6.1 Driejaarlijkse uitvoering van tevredenheidsmeting gemeenten

Definitie	Het aandeel gemeenten die op algemene tevredenheid over de samenwerking met De Lijn tevreden of zeer tevreden zijn
Streefwaarden	Top 2 (6-puntenschaal) tevredenheid $\geq$ 50%

Status 31/12/2016:

De top2-score in 2015 bedroeg 49% (48,4%).

Sinds de vorige meting in 2012 is de algemene tevredenheid met 7% gestegen, waardoor de helft van de gemeenten tevreden tot zeer tevreden is over de samenwerking met De Lijn. Bovendien daalt geen enkel deelaspect in tevredenheid, wat zeer positief is. Overleg en communicatie worden als de grootste werkpunten gezien. De Lijn zet hier dan ook hard op in. De inspanningen die we de afgelopen jaren hebben geleverd om meer overleg te organiseren en meer in dialoog te gaan worden geapprecieerd. Nu vragen de lokale besturen om er effectief mee aan de slag te gaan en te werken aan oplossingen om zo het huidige aanbod/verbindingen en frequentie af te stemmen op de vervoerbehoefden.

OPERATIONELE DOELSTELLING 7: REIZIGERSINFORMATIE

Indicator 7.1 Kwalitatieve opvolging van de realisaties

Status 31/12/2016

Digitale reizigersinformatie:

Om een gepersonaliseerde reisbeleving mogelijk te maken is De Lijn gestart met het in kaart brengen van de persona en customer journey van De Lijn.

Persona zijn een visuele voorstelling van de verschillende reiziger segmenten van De Lijn en stellen ons in staat om van traditioneel gesegmenteerde marketing te evolueren naar gepersonaliseerde marketing omdat deze persona ons in staat stellen om de optimale klantenbeleving te designen voor deze types van mensen en in de context van hun interesses en leefwereld.

De customer journey die in kaart wordt gebracht, is de tocht die de reiziger onderneemt om mobiliteitsoplossingen te ontdekken, de optimale tariefformule voor zijn mobiliteitsbehoefte te vinden, gemakkelijk aan te schaffen, te gebruiken en betrouwbare en vlotte service te krijgen als er problemen zijn.

De customer journey laat De Lijn toe om per reiziger touchpoints de problemen te visualiseren en procesmatig op te lossen. In 2017 starten De Lijn als eerste met het e-sales proces om het gemakkelijker te maken om tickets en abonnementen aan te schaffen, door e-ID simplificatie en M-ticket optimalisatie door te voeren.

In samenwerking met onze ICT afdeling is het nieuwe self-service open data platform opgezet om open data services te automatiseren, en data en webservices actief ter beschikking te stellen van derde partijen.

De Digitale Transformatie strategie van De Lijn in 2017-2020 werd afgewerkt en voorgesteld aan de Raad van Directeuren.

Indicator 7.2 Tevredenheidsmeting reizigers: score reizigers omtrent reisinformatie

Definitie	Het aandeel reizigers die tevreden zijn over de reisinformatie van De Lijn (top4: score van 7, 8, 9 of 10 op 10).
Streefwaarden	Stijgende trend

Status 31/12/2016:

60,2% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over de verkooppunten van De Lijn.

Dat wil zeggen dat in 2016 60,2% van de reizigers van De Lijn hiervoor een tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.

Indicator 7.3 Auditieve en visuele halte aankondiging op bussen

Definitie	Percentage bussen in status 1 uitgerust met de hardware van een halteaanmeldingssysteem → Het betreft een telling van het aantal bussen in park (exclusief strategische reserve) die met de nodige hardware zijn uitgerust
Streefwaarden	80% in 2020

Status 31/12/2016:

31-12-2016	46 % uitgerust - 0% in dienst
------------	-------------------------------

De toename op het vlak van uitrusting is het gevolg van de uitdienstname van 116 oude bussen en de indienstname van 94 nieuwe bussen.

Het effectief in dienst nemen van het - op technisch vlak volledig beschikbare - aankondigingssysteem blijft gekoppeld aan het ReTiBo-project. Op sommige openbaarvervoerlijnen en stelplaatsen 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.

De Lijn heeft de volwaardige uitrol van auditieve en visuele halteaanmelding op bussen gekoppeld aan de uitrol van de wijzigingen in de ticketingsoftware (in het kader van het ReTiBo-project). De

goede werking van het systeem zal ook bepaald worden door juistheid van de aangeleverde haltegegevens (o.a. GPS-coördinaten).

Indicator 7.4 Auditieve en visuele halte aankondiging op trams

Definitie	Percentage trams in status 1 uitgerust met de hardware van een halte-aankondigingssysteem → Het betreft een telling van het aantal trams in park (exclusief strategische reserve) die met de nodige hardware zijn uitgerust.
Streefwaarden	75% in 2020

Status 31/12/2016:

31-12-2016	57%
------------	-----

Er zijn in 2016 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 (i.c. PCC-trams) is niet voorzien. De inzet van PCC-trams wordt geleidelijk aan verminderd.

OPERATIONELE DOELSTELLING 8: TOEGANKELIJKHEID

Indicator 8.1 Meer mobiele lijn: groeipad aantal meer mobiele lijnen

Definitie	Een lijn krijgt het statuut van meer mobiele lijn indien hierop een bepaald percentage toegankelijke voertuigen rijdt en deze lijn een minimaal of gericht percentage toegankelijke haltes aandoet. Het aandeel toegankelijke haltes en de inzet van toegankelijke voertuigen voor die lijn zal worden vastgelegd op basis van de evaluatie van de vijf proefprojecten 'meer mobiele lijn'.
Kengetal	Stijgende trend

Status 31/12/2016:

Op 31/12/2016 had nog geen enkele lijn het statuut 'meer mobiele lijn' meegekregen.

Indicator 8.2 Toegankelijke haltes: % toegankelijke haltes

Definitie	In afwachting van het vervolledigen van de nulmeting halte-inventaris wordt de verhouding van het aantal via de haltetool opgemeten toegankelijke haltes t.o.v. het totale haltebestand van de publieke haltes van De Lijn opgedeeld per type toegankelijkheid in kaart gebracht. De nulmeting is in opmaak. De haltes die worden meegenomen in de berekening zijn de publieke haltes. De toegankelijkheidsstatus van de halte wordt berekend met de haltebeheertool van De Lijn op basis van volgende indicatoren: 1. hoogte perron; 2. breedte perron; 3. verharding perron; 4. drempelloze bereikbaarheid perron; 5. tactiele geleiding perron; 6. positionering fietspad ter hoogte van het perron. Bij de toegankelijkheidsstatus van de halte wordt een onderscheid gemaakt in: - toegankelijk voor personen met een motorische beperking; - toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie van begeleider; - toegankelijk voor personen met een visuele beperking. In 2016 werd de mobiele applicatie 'haltebeheertool De Lijn' in gebruik genomen. De halteploegen van De Lijn nemen hiermee de toegankelijkheidsstatus van de haltes op en houden deze up to date.
Kengetal	Stijgende trend

Status 31/12/2016:

Momenteel is de inventarisatie nog lopende. In afwachting van het vervolledigen van de nulmeting halte-inventaris wordt de verhouding van het aantal via de haltetool opgemeten toegankelijke haltes t.o.v. het totale haltebestand van de publieke haltes van De Lijn opgedeeld per type toegankelijkheid weergegeven voor de status op 27/02/2017.

De in opmaak zijnde inventaris vormt de basis voor de besprekingen met de wegbeheerders voor de verdere toegankelijkheid van het netwerk van De Lijn.

2016 (= stand van zaken 27/02/2017 o.b.v. publieke haltes)		
Aantal geïnventariseerde haltes	25.802	
Totaal aantal haltes	36.704	
Percentage geïnventariseerde haltes	70,30%	
per type	aantal	% t.o.v. totaal
toegankelijk voor personen met een motorische beperking	2.634	7,18%
toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie	7.057	19,23%
toegankelijk voor personen met een visuele beperking	1.185	3,23%
toegankelijk voor personen met een motorische beperking en personen met een visuele beperking	876	2,39%

Indicator 8.3 Toegankelijke voertuigen

a) Toegankelijke trams

Definitie	Percentage trams in status 1 met lage vloer en uitgerust met rolstoelplaats met verankering en oprijplaat. → Het betreft een telling van het aantal trams in park (exclusief strategische reserve).
Streefwaarden	85% in 2025

Status 31/12/2016:

31-12-2016	45,6%
-------------------	-------

De vereisten met betrekking tot toegankelijkheid voor tramvoertuigen betreffen: de aanwezigheid van lage vloer, een oprijplaat en rolstoelplaats met verankerings- of afschermsysteem. Er zijn in 2016 29 nieuwe trams in dienst gesteld en het aantal PCC-trams werd verminderd, 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 (88 trams in totaal). Opmerking: in totaal heeft 56,9% van de trams minstens een gedeeltelijke lage vloer (reizigersruimte bereikbaar zonder treden).

b) Toegankelijke bussen regie

Definitie	Percentage bussen in status 1 met lage vloer en uitgerust met rolstoelplaats met verankering en oprijplaat. → Het betreft een telling van het aantal bussen in park (exclusief strategische reserve).
Streefwaarden	100% in 2020

Status 31/12/2016:

31-12-2016	86%
------------	-----

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

Het percentage toegankelijke bussen is door de instroom van 94 nieuwe bussen en de buitendienststelling van 116 oude bussen in 2016 verder toegenomen.

OPERATIONELE DOELSTELLING 9: STIPTHEID EN BETROUWBAARHEID VAN DE DIENSTVERLENING

Indicator 9.1: Stiptheid dienstregelingsaanbod: % op tijd bij het aankomen van de rit (globaal, avondspits dinsdag P2)

Definitie	Verhouding van aantal aankomsten met een vertraging bij aankomst tussen -2 en + 5 minuten (momenteel enkel gemeten aan terminus) ten opzichte van het aantal gemeten aankomsten Meting uitgevoerd voor: - Periode 1/1/2016 tot 31/12/2016 - Typedag 22 - 17-18u - Enkel eindhalte van ritten Beperkte betrouwbaarheid van metingen in afwachting van ReTiBo. Ongeveer 20% van data (verschillend per entiteit) zijn niet bruikbaar.
Kengetal	Stijgende trend

Status 31/12/2016:

2016	Gepland	gemeten	[-2/+5]	% gemeten	% op tijd
Antwerpen	28323	21633	10152	76,38%	46,93%
Oost-Vlaanderen	19788	15847	7438	80,08%	46,94%
Brabant	15436	12634	5131	81,85%	40,61%
Limburg	10992	9107	4827	82,85%	53,00%
West-Vlaanderen	21904	17649	8606	80,57%	48,76%
Vlaanderen	96443	76870	36154	79,71%	47,03%

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

Basis: aantal ritten

De negatieve impact van de (op vele plaatsen en op vele momenten) structurele congestie is enorm groot. 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.

De entiteiten met minder stedelijke kernen (Limburg en West Vlaanderen) scoren net iets beter dan de collega's. Desalniettemin is de situatie, zoals we ze kennen op basis van de beschikbare gegevens, voor heel wat verbetering vatbaar.

Werken op doorstroming alleen zal niet leiden tot het oplossen van alle problemen, ook omleidingen en het finetunen van de variabele rijtijden hebben een effect op deze indicator, op de stiptheid en betrouwbaarheid van het aanbod voor de reizigers.

Goede realtime info met betrekking tot de te verwachten wachttijd binnen handbereik van de reiziger verhoogt alvast het vertrouwen van de reiziger in de dienstverlening van De Lijn en laat toe op bepaalde situaties te anticiperen.

Indicator 9.2: doorstroming: kwalitatieve opvolging van de realisaties

Status 31/12/2016:

Verkeerscongestie blijft het hoofdpijn punt als het op stiptheid aankomt. De Lijn onderneemt verschillende acties om de doorstromingsproblemen te lijf te gaan. Naargelang de locatie waar een doorstromingsmaatregel genomen wordt, moet De Lijn bij het Vlaams Gewest of de lokale overheid aankloppen.

Hieronder een beschrijving van onze acties met en naar beide actoren.

Vlaams Gewest: Task Force Doorstroming:

De Task Force Doorstroming werkt in deze legislatuur aan drie grote projectlijnen:

- Screening en uitvoering van maatregelen op 12 openbaarvervoer-corridors: alle studies zijn aanbesteed en diverse studies daarvan zijn bijna afgerond. Volgende dossiers zijn afgerond:
 - o de Leuvense dossiers (N26 Kampenhout, N2 Leuven-Diest, N3 Leuven-Tienen),
 - o N112 Deurne-Oostmalle
 - o R40 Gent (tramlijn 4).
- Onderzoek naar de invoering van Hoogwaardig Openbaar Vervoer op enkele assen. In 2016 werden volgende onderzoeken opgestart:
 - o Ringtrambus Jette – Vilvoorde – Luchthaven
 - o Sneltrambus A12 Heizel – Willebroek
 - o The Loop Gent
 - o Lijnbundel 7 Gent
 - o Kontich – Berchem
 - o Spartacus lijn 2: Hasselt – Maasmechelen
- Diverse: raamcontracten verkeerslichtenbeïnvloeding, aanpassing bushaltes, verspreide 'kleine' projecten.

Het doorstromingsprogramma wordt afgestemd op de noden van de verschillende partijen, maar ook op mogelijke opportuniteiten die zich voordoen door bijvoorbeeld werken te bundelen.

Het budget van de Task Force bedraagt jaarlijks 18 miljoen euro, en wordt in overleg met kabinet en AWW toegewezen aan de maatregelen met de hoogste prioriteit.

AWV coördineert bovendien een KAR-project waarbij de verkeerslichtenbeïnvloeding op een goedkopere en efficiëntere manier wordt georganiseerd.
Binnen dit project wordt de uitrol naar de rest van Vlaanderen onderzocht.

Lokale overheden: Sensibilisering:

- Jaarlijkse organisatie van studiedagen voor lokale en gewestelijke mobiliteitsambtenaren;
- In 'Op 1Lijn', het tweemaandelijks tijdschrift dat De Lijn uitgeeft ten behoeve van de gemeenten, verschijnen met de regelmaat van een klok publicaties over doorstroming;
- De Lijn zetelt in de GBC's. Bij wegheerlinrichtingen op onze trajecten biedt De Lijn gemeenten haar expertise aan en in het geval van moeilijke doorgangen gaan deskundigen steeds ter plekke;
- De Lijn neemt actief deel aan het overleg in de werkgroep voor herziening van vademecums (voorgezeten door AWV/gewestwegbeheerder) en in het Vlaams Huis van Verkeersveiligheid.

Indicator 9.3 Dienstuitvoering: niet gereden ritten (exclusief staking) t.o.v. voorziene ritten

Definitie	Het percentage niet uitgevoerde geplande ritten t.o.v. het totaal aantal geplande ritten → Ritten die niet verzekerd worden ten gevolge van staking worden niet meegeteld → Alle ritten in het aanbod van De Lijn (regie en exploitanten) worden onder de loep genomen
Streefwaarden	Aantal niet gereden ritten $\leq 0,33\%$

Status 31/12/2016:

Het totaal aantal niet gereden ritten in Vlaanderen voor 2016 bedraagt 0,39%. De met de overheid afgesproken streefwaarde ($\leq 0,33\%$) wordt bijgevolg op dit ogenblik nog niet gehaald.

De belangrijkste redenen daarvoor zijn:

- Vertragingen: elk jaar toenemende drukte op de weg, voornamelijk in de Vlaamse Ruit. Maatregelen op vlak van doorstroming zijn absoluut noodzakelijk om verdere escalatie van vertragingen te voorkomen.
- Gebrek aan of afwezigheid van personeel: autobuschauffeurs behoren in de lijst van de VDAB uit 2016 tot de statistisch zwaarste knelpuntberoepen.
De Lijn neemt (en plant) in haar communicatie- en wervingsproces de nodige maatregelen om wendbaarder en aantrekkelijker te worden. De Lijn verwacht en zelfde aanpak van haar exploitanten en volgt deze aanpak op.
- Problemen met voertuigen: de gemiddelde leeftijd van het buspark in regie is de afgelopen jaren stelselmatig gegroeid, met bijhorende groeiende vraag naar onderhoud.
Met de lopende nieuwe bestellingen voor bussen en trams zou dit probleem geleidelijk moeten afnemen.

OPERATIONELE DOELSTELLING 10: TARIEVEN DE LIJN

Indicator 10.1 Kwalitatieve opvolging van de realisaties

Status 31/12/2016:

Voor de tariefwijziging vanaf 1 februari 2017 werden de gekende principes gehanteerd:

- Tarieven mee laten evolueren met de inflatie (consumptieprijsen)
- Het ingevoerde systeem met sociale inkomens- en leeftijdscorrecties in stand houden
- Tariefstructuur eenvoudig houden

Zo werd een onderbouwd voorstel van nieuwe tarieven aan de minister gedaan, binnen de afgebakende klijtlijnen. De tariefwijziging werd vervolgens goedgekeurd door de Vlaamse Regering.

Indicator 10.2 Tevredenheidsmeting reizigers: score reizigers omtrent digitale en fysieke verkooppunten

Definitie	Het aandeel reizigers die tevreden zijn over de digitale en fysieke verkooppunten van De Lijn (top4: score van 7, 8, 9 of 10 op 10).
Streefwaarden	Stijgende trend (en > 70%)

Status 31/12/2016:

68,3% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over de verkooppunten van De Lijn.

Dat wil zeggen dat in 2016 68,3% van de reizigers van De Lijn hiervoor een tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.

Met de score van 68,3% wordt de vooropgestelde norm van 70% net niet gehaald.

OPERATIONELE DOELSTELLING 11: STRIJD TEGEN ZWARTRIJDEN EN OVERLAST

Indicator 11.1 Aantal gecontroleerde reizigers

Definitie	Verhouding van globale som van aantal reizigers die gecontroleerd zijn op voertuigen van De Lijn in jaar X tot globale som van aantal reizigers die gecontroleerd zijn in jaar 2015 → Globaal= meting van het aantal gecontroleerde reizigers op niveau VVM
Streefwaarden	Minimale status quo ten opzichte van 2015

Status 31/12/2016:

	2015	2016
Vlaanderen	2.130.418	2.443.880
% stijging t.o.v. jaar -1	2,92%	14,71%
Te behalen norm	1.832.046	2.130.418

In 2016 werden 2.443.880 reizigers gecontroleerd. In vergelijking met het aantal gecontroleerde reizigers in 2015 betekent dit een stijging van 14,71%.

Het voornaamste doel van de vele reizigerscontroles blijft het aanzetten van de reizigers tot de aankoop van een geldig vervoersbewijs voor elke rit die ze maken bij De Lijn.

Het behalen van de norm uit de transitiebeheersovereenkomst (status quo 2015) blijft 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, ADM-controles (alcohol, drugs en medicatie) en taken in het kader van de sociale veiligheid bevat.

Strategische doelstelling 3

We bouwen aan een vooruitstrevend Vlaams verkeersveiligheidsbeleid

OPERATIONELE DOELSTELLING 12: VERKEERSVEILIGHEID

Indicator 12.1 Aantal ongevallen regie per 100.000km tram/bus waarbij De Lijn verantwoordelijk is

Definitie	Aantal verkeersongevallen categorie verantwoordelijk per 100.000 totaal gereden km Enkel verkeersongevallen met derden, opgesplitst voor bus en tram.
Streefwaarden	Dalende trend

Status 31/12/2016:

	ANT	OVL	VLB	LIM	WVL	Totaal
BUS						2016
Aantal ongevallen	782	521	830	209	317	2.659
Aantal kilometers	27.328.611	19.852.662	28.212.353	16.725.478	16.163.981	108.283.085
Aantal ongevallen/ 100.000km	2,86	2,62	2,94	1,25	1,96	2,46
TRAM						2016
Aantal ongevallen	47	16			7	70
Aantal kilometers	10.957.493	2.995.884			3.024.777	16.978.154
Aantal ongevallen 100.000km	0,43	0,53			0,23	0,41
Totaal ongevallen	829	537	830	209	324	2.729
Totaal kilometer	38.286.104	22.848.546	28.212.353	16.725.478	19.188.758	125.261.239
Totaal ongevallen 100.000km	2,17	2,35	2,94	1,25	1,69	2,18

De Lijn blijft inzetten op defensief en veilig rijden via opleidingen en coaching.

Indicator 12.2 Aantal verkeersboetes per kilometer exploitatie De Lijn

Definitie	Verkeersboete per totale gereden 100.000km bus De Lijn → Slaat op het aantal PV's rond vastgestelde overtredingen, los van het gevolg (onmiddellijke inning, minnelijke schikking, boete, vonnis, etc.)
Streefwaarden	Dalende trend

Status 31/12/2016:

	ANT	VLB	OVL	WVL	LIM	Totaal Boetes	Totaal kilometer	Boetes/100.000 km exploitatie
2016	222	473	269	161	220	1.345	108.283.085	1,24

De cijfers betreffen de ontvangen en erkende proces verbalen met betrekking tot verkeersovertredingen.

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. Bijzondere aandacht besteden we aan de chauffeursbegeleiding bij de overgang tussen rijschoolopleiding en het ingeschakeld worden in de dagelijkse exploitatie.

Indicator 12.3 Tevredenheidsmeting reizigers: score reizigers omtrent veiligheid

Definitie	Het aandeel reizigers die tevreden zijn over veiligheid bij De Lijn (top4: score van 7, 8, 9 of 10 op 10).
Streefwaarden	Stijgende trend en > 70%

Status 31/12/2016:

70,9% van de reizigers zijn over het algemeen tevreden over de verkooppunten van De Lijn. Dat wil zeggen dat in 2016 70,9% van de reizigers van De Lijn hiervoor een tevredenheidsscore geeft van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10. Met de score van 70,9% wordt de vooropgestelde norm van 70% gehaald.

OPERATIONELE DOELSTELLING 13: SOCIALE VEILIGHEID

Indicator 13.1 Aantal aandachtsbuurten fase 2 en fase 3

Definitie	Het gemiddelde aantal aandachtsbuurten fase 2 op jaarbasis op VVM-niveau. Het gemiddelde aantal aandachtsbuurten fase 3 op jaarbasis op VVM-niveau.
Kengetal	Maximum jaarlijks gemiddelde fase 2: 25 per Q – VVM- niveau Maximum jaarlijks gemiddelde fase 3: 10 per Q – VVM- niveau

Status 31/12/2016:

De Lijn bepaalt haar sociale veiligheidsbeleid aan de hand van een Veiligheidsmonitor, een wetenschappelijk instrument dat alle registraties van incidenten op en in de buurt van het geregeld stads- en streekvervoer verzamelt en analyseert. Op basis van de kwartaalanalyses in de veiligheidsmonitor worden aandachtsbuurten bepaald waarin bij uitstek de veiligheidsmaatregelen gericht, gepast en flexibel worden ingezet.

Onderstaande tabel geeft het aantal aandachtsbuurten in fase 2 en fase 3 weer per kwartaal op VVM-niveau voor 2016. In het eerste kwartaal was het totaal aantal aandachtsbuurten fase 2 gelijk aan 11, in het tweede kwartaal 11, in het derde kwartaal 12 en in het vierde kwartaal 12. Het jaarlijks gemiddelde van aantal aandachtsbuurten fase 2 in 2016 is aldus 11,5. In het eerste kwartaal was het totaal aantal aandachtsbuurten fase 3 gelijk aan 8, in het tweede kwartaal 7, in het derde kwartaal 6 en in het vierde kwartaal 10. Het jaarlijks gemiddelde van aantal aandachtsbuurten fase 3 in 2016 is aldus 7,75. De Lijn behaalt voor 2016 dus het opgelegde maximum aantal aandachtsbuurten fase 2 en fase 3.

	K1	K2	K3	K4	Jaarlijks gemiddelde
Fase 2	11	11	12	12	11,5
Fase 3	8	7	6	10	7,75

Indicator 13.2 % voertuigen met camerabewaking

Definitie	Aantal bussen/trams op 31-12-20xx met camerabewaking (excl. microbussen en touring cars)
Streefwaarden	Regie: 100% tegen 2025 Exploitanten: 100% tegen 2027

Status 31/12/2016:

31/12/2016	Tram: 100%
	Bus (eigen beheer): 52%
	Bus exploitanten: 43%

Gezien alle trams met camera's zijn uitgerust, en dit ook voor de volgende leveringen voorzien is, zal dit % niet wijzigen.

OPERATIONELE DOELSTELLING 14: BEVEILIGING

Indicatoren 14.1 – 14.2 – 14.3 – 14.4 Beveiliging

Definitie	Risicoanalyse beveiliging voor infrastructuur noodzakelijk voor bedrijfsvoering Bepalen benodigde beveiligingsmaatregelen Implementatieplan weerhouden beveiligingsmaatregelen Responseplan voorhanden, gekend en geoefend
Streefwaarden	14.1 Risicoanalyse beveiliging voor infrastructuur noodzakelijk voor bedrijfsvoering: Q1 en Q3 2017 14.2 Bepalen benodigde beveiligingsmaatregelen: Q4 2017 14.3 Implementatieplan weerhouden beveiligingsmaatregelen: Q1 2018 14.4 Responseplan voorhanden, gekend en geoefend: Q4 2018

Status 31/12/2016:

De doelstelling Beveiliging is een verdere uitwerking van het strategisch project anticalamiteiten bij De Lijn. Dit project werd midden 2006 gestart wegens de toenmalige verhoging van de risicograad en de aandacht in de media voor publieke veiligheid. Het strategisch project anticalamiteiten had tot doel het opstellen en implementeren van een beveiligingsplan voor het verminderen van het risico van externe bedreigingen, het minimaliseren van de eventuele impact ervan en het herstellen van de normale werking van het openbaar vervoer. In dit kader is onder meer een kadernota opgesteld en zijn verschillende acties ondernomen zoals het inwinnen van technopreventief advies, het opstellen van richtlijnen camerabewaking en het opnemen van beveiligingsmaatregelen in de standaarden van stelplaatsen en schuilhuisjes.

Gezien de gewijzigde context is de beslissing genomen om de risicoanalyse beveiliging te actualiseren. Samen met de business continuity manager en de IT-security officer, staat de coördinator veiligheid en beveiliging vanaf 2017 in voor de opvolging en uitwerking van de doelstelling beveiliging.

Strategische doelstelling 4

We investeren in mens en leefomgeving

OPERATIONELE DOELSTELLING 15: GEÏNTEGREERD INVESTERINGSBELEID

In 2016 werd gestart met de opmaak van het fysisch programma 2017 met doorkijk naar 2021. De Lijn hanteerde volgende principes bij het opstellen van het fysisch programma 2017 met doorkijk naar 2021:

- De voorziene kredieten voor Rollend Materieel, (studies voor) netwerkuitbreidingen en doorstromingsmaatregelen blijven, gelet op de rechtstreekse positieve impact naar de reiziger toe, deze legislatuur minstens 60 procent van het gehele investeringsbudget uitmaken.
- Investerings worden door De Lijn op de meest kostenefficiënte manier (total cost of ownership-cyclus) gemaakt.
- De Lijn zal op basis van objectieve onderbouwing en conform de strategische beleidskeuzes van de Vlaamse Regering (kernnet, parameters conceptnota basisbereikbaarheid, ondersteunende investeringen, projecten...) bepalen welke investeringen de grootste meerwaarde hebben. Op die manier zal De Lijn op Vlaams niveau de prioriteiten voor de investeringen in hoogwaardig openbaar vervoer assen aangeven. De nieuwe investeringen in openbaar vervoer versterken de opbouw van een hiërarchisch netwerk in functie van basisbereikbaarheid. De focus ligt hierbij op potentieelhoudende assen waar een afgestemde frequentie, voldoende capaciteit en goede doorstroming essentieel zijn. Deze assen kunnen bediend worden door trams of (tram)bussen. Daar waar dit aangewezen is, wordt – in kader van de integratie van Hoogwaardig Openbaar Vervoer - de inzet van trambussen (al dan niet als doorstart naar een latere tramexploitatie) onderzocht.
- Onderscheid wordt gemaakt tussen specifiek bedrijfseigen investeringen gericht op de exploitatiegebonden operationaliteit (bepaald door de interne operator) en de samengevoegde opdrachten waarbij met de externe projectpartners, zoals de Werkvennootschap, en het departement MOW wordt afgestemd.
- Onderscheid wordt gemaakt tussen vervangingsinvesteringen en uitbreidingsinvesteringen.

Bij de gronden nodig voor het stads- en streekvervoer in de stationsomgevingen zal de meest kostenefficiënte oplossing voor alle partijen worden toegepast.

OPERATIONELE DOELSTELLING 16: GROEN OPENBAAR VERVOER

Indicator 16.1 Gemiddelde leeftijd van de voertuigvloot

Definitie	De gemiddelde leeftijd van de busvloot op 31-12-20xx De gemiddelde leeftijd van de tramvloot op 31-12-20xx
Streefwaarden	Dalende trend

Status 31/12/2016:

Op 31-12-2016	BUS: 9 jaar - 5 maand
	TRAM: 28 jaar - 9 maand

Tijdens het afgelopen jaar werden 116 bussen uit dienst genomen en werden 94 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 anderhalf jaar verminderd.

Indicator 16.2 Aankoop bussen: minimum Euro VI- norm

Indicator 16.3 Aankoop bussen met alternatieve aandrijving

Streefwaarden	16.2 vanaf 2017
	16.3 100% in 2019

Status 31/12/2016:

De levering van de 120 hybride stadsbussen is quasi afgerond. Tevens werd een grote sprong in de betrouwbaarheid bereikt en worden bijkomende verbeteringsacties uitgevoerd door de constructeur. Daarnaast werden 18 hybride citybussen en 31 gelede bussen in gebruik genomen. 116 oude bussen werden uit dienst genomen.

De voorbereidingen voor de aanbesteding van ca. 230 nieuwe bussen hebben de eindfase bereikt (selectiefase is afgerond) en werd op de raad van bestuur van 25 januari 2017 goedgekeurd. Tevens is hierin de verdeling van de verschillende types bussen over de 6 percelen i.f.v. de beschikbare investeringsmiddelen inclusief de middelen uit het klimaatfonds voor de periode van 2017-2018, voorgesteld. Een aanzienlijk bedrag werd binnen het klimaatfonds gereserveerd voor de opstartprojecten met elektrische bussen. Op deze manier krijgt de omschakeling naar alternatieve aandrijvingen vorm en worden enkel nog bussen met minimaal een EURO VI-motor besteld.

Dit dient te leiden tot een gemengde bestelling in 2017 en 2018, gespreid over 2 jaar, voor diesel- en dieselhybride bussen die op streeklijnen de verouderde bussen moeten vervangen en voor nieuwe hybride bussen die ingezet worden op de meer stedelijke lijnen^[1]. Om de investering in hybride bussen voldoende economisch te verantwoorden dienen de hybride bussen voldoende frequent te halteren, teneinde voldoende brandstofbesparing te realiseren door de recuperatie van remenergie. Hierdoor komen vooral lijnen in aanmerking die ook stedelijke gebieden bedienen. De gunningsbeslissing wordt voor de eerste percelen voorzien in het najaar 2017 (standaard- en citybussen), gevolgd door de trambussen en begin 2018 voor de gelede bussen. Deze timing is onder voorbehoud van een vlot verloop van de verschillende aanbestedingsprocedures.

De opstartprojecten voor elektrische bussen worden in de markt gezet, waarbij over de 3 jaar waarbinnen het klimaatfonds is voorzien in totaal 6 M€ wordt uitgetrokken (4,8 M€ + 1,2 M€).

^[1] Beslissing Raad van bestuur van woensdag 25 januari 2017: Centrale Diensten – aankoop van bussen – quotum 2017 en 2018 (opdracht 222) – (a) selectie en (b) project en gunningwijze

In 2016 zijn er 94 nieuwe bussen in dienst genomen, van de bestellingen uit 2014 en 2015, en werden 116 bussen uit dienst genomen.

In de loop van 2017 worden in totaal nog 202 bussen in gebruik genomen, van de bestelling uit 2015. Hiermee zal het aantal bussen met EURO VI-motor toenemen tot 617 bussen. Ongeveer de helft van het wagepark zal minstens EURO V (EEV) of EURO VI zijn, waaronder 217 hybride bussen.

Indicator 16.4 Stadskernen louter elektrisch

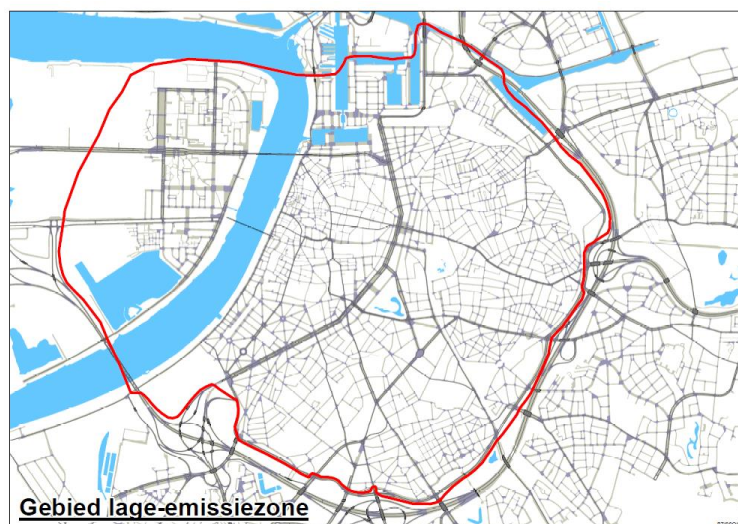
Definitie	<u>Stadskern</u> = het hart van de stad, het is de beslissings- en activiteitenkern met de grootste concentratie aan regiogebonden kleinhandel en diensten (Van der Haegen, H., Van Hecke, E., Juchtmans, G., De Belgische Stadsgewesten 1991, NIS, Statistische studiën, 1996, Nr 104) <u>Kernstad</u> = stadskern + dichtbebouwde wijken De kernstad bestaat uit de stadskern en de dicht bebouwde stedelijke wijken. De kernstad wordt geschetst als het oude dicht aaneengesloten centrale deel van het stadsgewest (Van der Haegen, H., Van Hecke, E., Juchtmans, G., De Belgische Stadsgewesten 1991, NIS, Statistische studiën, 1996, Nr 104) <u>Elektrisch</u>: als elektrische voertuigen worden beschouwd: hybride, batterij-elektrische, trolley-, waterstof-bussen en trams
Streefwaarden	100% in 2025

Status 31/12/2016:

Omdat deze indicator momenteel nog niet wordt gebruikt binnen De Lijn, beperken we ons in deze dry run tot een voorstel van methodologie om tot dit cijfer te komen.

Methodologie:

- We kiezen de 13 centrumsteden van Vlaanderen, met name: Aalst, Antwerpen, Brugge, Genk, Gent, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Roeselare, Sint-Niklaas en Turnhout.
Aan die selectie voegen we voor de rapportering over deze indicator Brussel toe.
- Voor een afbakening van de stadskern passen we de definities toe van Van der Haegen et al., 1996 (zie hierboven)
Deze definitie moet door elke entiteit voor de centrumsteden op hun grondgebied geconcretiseerd worden.
Voor de steden waar een Low Emission Zone van toepassing is (voorlopig enkel Antwerpen; Brussel en Gent in uitwerking) nemen we hiervoor de afbakening van die zone.



Kaart LEZ Antwerpen

- Elke entiteit maakt een lijst op van al hun lijnen waarvan de reisweg door één van de afgebakende stadskernen loopt
- Te overleggen met BICC / AS400 / O&A: jaarlijks een rapport maken van het aantal doortochten per stadskern, incl. het voertuig waarmee dit gebeurd is.
Op basis van de voertuigkenmerken kan de juiste aandrijving (hybride, elektrisch, waterstof, diesel, ...) toegevoegd worden als kenmerk aan elke doortocht.
- Als elektrische voertuigen worden beschouwd: hybride, batterij-elektrische, trolley-, waterstof-bussen en trams.
- De indicator wordt, per stadskern, gevormd door een breuk met:
 - in de teller: het aantal ritten in het gebied d.m.v. een “elektrisch voertuig”
 - in de noemer: het totaal aantal ritten in het gebied
- Doelstelling 2025: 100% in elk van die 14 stadskernen

OPERATIONELE DOELSTELLING 17: PLAN VASTGOED

Indicator 17.1 Valorisatie van het resterende niet noodzakelijke patrimonium

Indicator 17.2 Opmaak van een sluitend vastgoedplan

Streefwaarden	17.1 20% tegen 2019
	17.2 eind 2017

Status 31/12/2016:

Het actieplan om de vaste activa van De Lijn zo optimaal mogelijk af te stemmen op de kerntaak van De Lijn op een financieel zo efficiënt mogelijke manier is in opmaak.

Het korte termijn-doel is te komen tot het prioritair uitvoeren van een aantal projecten die hieraan bijdragen.

Juridische werkgroep:

Binnen een juridische werkgroep werden zes basismodellen ontwikkeld die uitgewerkt zullen worden als generiek toepasbare invulbare bouwstenen.

De prioritering van de projecten en de keuze van het toe te passen model en de combinatie van de verschillende bouwstenen zal gestuurd worden door een multicriteria-analyse waarin de behoeften worden afgezet tegenover de opportuniteiten.

Inventarisatie:

Op basis van de verschillende behoefteanalyses wordt een lijst samengesteld van het patrimonium dat in aanmerking komt voor vervreemding. Een eerste lijst van te valoriseren vaste activa werd samengesteld op basis van de tot op heden ontvangen input van de entiteiten.

Voor elk van deze terreinen werd een steekkaart opgemaakt waarin de meest essentiële gegevens zijn opgenomen die kunnen bijdragen aan de bepaling van de valorisatiewaarde.

Korte termijn-projecten:

De korte termijn-projecten zijn een voorlopige aanname op basis van de afstemming tussen de korte termijn-noodzakelijkheden en de lange termijn strategische visie. De ervaring uit deze projecten zal toelaten om de verschillende business-modellen te evalueren en na eventuele bijsturing toe te passen op projecten die geprogrammeerd zullen worden om de stelplaatsen af te stemmen op de taak van De Lijn als interne operator van het kernnet en aanvullend net.

Strategische doelstelling 5

We zetten in op een slankere en wendbare organisatie

OPERATIONELE DOELSTELLING 18: KOSTENDEKKINGSGRAAD

Indicator 18.1 Kostendekkingsgraad

Definitie	De algemeen gekende definitie gehanteerd door het INR voor sectorbepaling wordt vanaf 2016 gebruikt voor de berekening van de kostendekkingsgraad van De Lijn. Markt-/niet-marktcriteria Niet-financiële vennootschappen ▶ Kwantitatief criterium: markt-/niet-markttoets: 50% test ❑ Om een marktproducent te zijn, moet de eenheid over een ononderbroken periode van meerdere jaren (minimum 3 jaren) ten minste 50% van haar kosten doorverkopen dekken. ❑ Verkopen en kosten volgens het ESR2010: ▪ Verkopen: Opbrengsten uit geproduceerde goederen en diensten, zonder subsidies ▪ Kosten: Intermediair verbruik + verloning personeel + verbruik van vaste activa + niet-productgebonden belastingen + netto-rentelast - productie voor eigen gebruik ▶ Vertaling naar Belgische jaarrekeningen (benadering!) Verkoop: 70+74-740 Kosten: 600/8+609+61+62+630+640/8 + (8002 + 649 + 669) +695 -72 + (650-751) als >0
Streefwaarden	Jaarlijks stijgende trend

Status 31/12/2016

De berekening van de kostendekkingsgraad van De Lijn volgens de definitie gehanteerd door het INR voor sectorbepaling, is nog in opmaak.

Volgens de historische berekening en dus volgens volgende definitie van de indicator kostendekkingsgraad,

Deze indicator gaat na in welke mate de totale werkingskosten van de openbaarvervoermaatschappij (exploitatiekosten) gedragen worden door middel van inkomsten die ze zelf genereert (netto vervoersopbrengsten en bedrijfsopbrengsten). De beschikbaarheidsvergoedingen ten gevolge van PPS- investeringen worden niet mee in rekening gebracht,

krijgen we onderstaand cijfer:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Opbrengsten*	149.625	154.811	157.712	166.173	170.789	180.204	209.215	226.130
Kosten*	1.047.446	1.030.009	1.058.144	1.087.539	1.119.287	1.143.841	1.117.818	1.113.531
Kostendekking	14,3	15,0	14,9	15,3	15,3	15,8	18,7	20,3

*In K euro

Er is een stijgende trend waar te nemen.

OPERATIONELE DOELSTELLING 19: EFFICIËNTIEPAD

Indicator 19.1 % beladen en onbeladen kilometers

Definitie	= de verhouding van het aantal kilometers OV verzekerd door De Lijn die toegankelijk zijn voor de reizigers t.o.v. het totale aantal km's dat De Lijn moet afleggen om het voor de reizigers toegankelijke aanbod te verzekeren uitgezonderd het leerlingenvervoer. → Cijfers voor volledig aanbod De Lijn (regie en exploitanten) → Exclusief leerlingenvervoer
Streefwaarden	% beladen kilometers: stijgende trend % onbeladen kilometers: dalende trend

Status 31/12/2016:

% beladen km's	2016
Antwerpen	87,85%
Oost Vlaanderen	84,87%
Vlaams Brabant	85,54%
Limburg	79,39%
West Vlaanderen	86,22%
Vlaanderen	85,17%

% onbeladen km's	2016
Antwerpen	12,15%
Oost Vlaanderen	15,13%
Vlaams Brabant	14,46%
Limburg	20,61%
West Vlaanderen	13,78%
Vlaanderen	14,83%

Sinds 2016 wordt het gebruik van de Hastus-module Minbus geleidelijk uitgebreid. Deze module laat toe om de buslopen te maken op basis van objectieve regels. Verschillende mogelijke planningen worden in deze module vergeleken op basis van kostenparameters, zoals aantal bussen en aantal kilometers.

De systematische toepassing van deze module zal tot effect hebben dat het % onbeladen kilometers naar een optimum evolueert. Een verdere daling van het percentage onbeladen kilometers zal dan een verhoging van de algemene kost van de inzet van bussen en chauffeurs teweeg brengen. Voor exploitanten zal de grootste impact komen van de gunning van contracten. Daarbij wordt immers bij de gunning, naast het belangrijkste criterium kostprijs, ook een gewicht gegeven aan het percentage onbeladen kilometers. Een exploitant met weinig onbeladen kilometers zal dan ook meer kans maken om de offerte binnen te halen.

Indicator 19.2 % dienstactiviteiten op en buiten het voertuig (excl opleidingen en koerdiensten)

Definitie	Verhouding van de beladen duurtijd versus gepresteerde duurtijd (exclusief opleidingen en koerdiensten) (= % betaalde uren chauffeur die op het voertuig worden besteed voor het deel van het aanbod dat De Lijn in eigen regie verzekert ten opzichte van het totaal aantal gepunteerde uren).
	Verhouding van de niet beladen duurtijd (exclusief opleidingen en koerdiensten) versus de gepresteerde duurtijd (exclusief opleidingen en koerdiensten) (= % betaalde uren chauffeur die niet op het voertuig worden besteed voor het deel van het aanbod dat De Lijn in eigen regie verzekerd ten opzichte van het totaal aantal gepunteerde uren).
	Exclusief gegevens exploitanten Exclusief: – uren LT techniek – koerdiensten – opleidingen
Streefwaarden	% dienstactiviteiten in voertuig: stijgende trend % dienstactiviteiten buiten voertuig: dalende trend

Status 31/12/2016:

% dienstactiviteiten op het voertuig	2016
Antwerpen	84,81%
Oost-Vlaanderen	91,25%
Vlaams-Brabant	89,83%
Limburg	85,00%
West-Vlaanderen	83,96%
Vlaanderen	87,05%

% dienstactiviteiten buiten het voertuig	2016
Antwerpen	15,19%
Oost-Vlaanderen	8,75%
Vlaams-Brabant	10,17%
Limburg	15,00%
West-Vlaanderen	16,04%
Vlaanderen	12,95%

Samenvattend kunnen we zeggen dat we voor beide indicatoren een licht positieve trend zien als we deze vergelijken met 2015. 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 19.3 Verhouding betaalde uren versus gepresteerde uren

Definitie	De verhouding van de betaalde uren die gepresteerd worden voor exploitatie ten opzichte van het aantal gereden uren op niveau Vlaanderen en per entiteit
Streefwaarden	Dalende trend

Status 31/12/2016:

	2016
VVM	163,66%
Groeipad	-1,02%

Er wordt nog steeds gewerkt aan het verder optimaliseren (efficiëntie) van de diensten. Deze indicator scoort 1% beter in 2016 maar we kunnen enkel blijven herhalen dat er, in de context van optimale dienstverlening op het aanbod, grenzen zijn aan mogelijke efficiëntieverhogingen. De exploitatiecontext (met instroom nieuwe en relocatie andere voertuigen, met dienstverschikkingen in functie van realistische rittijden,...) heeft hierop een belangrijke impact.

Indicator 19.4 Indicator voor totaliteit van De Lijn

a) Opbrengsten en kosten per dienstverleningskilometer

Definitie	Opbrengsten: nettovervoeropbrengsten + andere bedrijfsopbrengsten inclusief leerlingenvervoer Kosten inclusief leerlingenvervoer Een beladen kilometer of dienstverleningskilometer komt overeen met de afstand tussen starthalte van een lijn tot aan de eindhalte van een lijn. We bedoelen hier alle kilometers mee waarbij reizigers op onze voertuigen kunnen stappen (inclusief leerlingenvervoer).
Streefwaarden	Opbrengsten per dienstverleningskilometer: stijgende trend Kosten per dienstverleningskilometer: dalende trend

Status 31/12/2016

	2016	2016
Opbrengsten	226.130 K euro	1,09 euro/km
Kosten	1.113.532 K euro	5,38 euro/km
Dienstverleningskilometers	206.804 K	

b) Opbrengsten en kosten per reizigersrit

Definitie	Opbrengsten: nettovervoeropbrengsten + andere bedrijfsopbrengsten inclusief leerlingenvervoer Kosten inclusief leerlingenvervoer Een reizigersrit komt overeen met wat we een reiziger noemen in onze officiële reizigerscijfers en is eveneens gelijk aan het totaal aantal opstappers (overstappen zitten hier dus ook in).
Streefwaarden	Opbrengsten per reizigersrit: stijgende trend Kosten per reizigersrit: dalende trend

Status 31/12/2016

	2016	2016
Opbrengsten	226.130 K euro	0,43 euro/reizigersrit
Kosten	1.113.532 K euro	2,10 euro/reizigersrit
Reizigersritten	529.556 K	

Indicator 19.5 Graadmeter interne efficiëntie

Status 31/12/2016

Nog niet van toepassing in 2016.

2.2. Operationele transitiedoelstellingen

OPERATIONELE DOELSTELLING 20: ONDERSTEUNING VERVOERREGIO'S

Status 31/12/2016:

Als lid van het coördinerend projectteam basisbereikbaarheid en de beleidsstuurgroep basisbereikbaarheid verleent De Lijn volledige medewerking aan de verdere concretisering van het concept basisbereikbaarheid. Volgende thema's werden behandeld in 2016:

- Huishoudelijk reglement vervoerregioraden
- Afbakening Vlaanderen in vervoerregioraden
- Afbakening proefprojecten
- Regelluw kader
- Studieopdracht begeleiding van de vervoerregioraden in de proefregio's
- Evaluatiecriteria proefprojecten
- Studieopdracht objectivering en financiering van het kernnet van De Lijn
- ...

Als lid van het team MOW werkte De Lijn actief mee aan de proefprojecten door middel van onder andere:

- Deelname aan de verschillende overlegfora, namelijk team MOW, vervoerregioraad, ...;
- Ter beschikking stellen van de gevraagde gegevens aan het studiebureau dat de vervoerregioraad begeleid in het opstellen van een strategisch vervoerplan;
- Het uittekenen van het ontwerp kernnet en aanvullend net voor de proefregio's;
- Opstellen methodologie inzake de onderbouwing van de impact van de voorstellen van de vervoerregioraad op het netwerk van De Lijn;
- ...

OPERATIONELE DOELSTELLING 21: INTERNE STRUCTUUR AFSTEMMEN OP DE VERVOERREGIO'S

Status 31/12/2016:

Het onderzoek naar de aanpassing van de interne structuur van De Lijn is opgestart.

OPERATIONELE DOELSTELLING 22: RELATIE MET DE WERKVENNOOTSCHAP VOOR (COMPLEXE) PROJECTEN

Status 31/12/2016:

De gesprekken met Via-invest (toekomstige Werkvennootschap) met betrekking tot de opmaak van de samenwerkingsovereenkomst zijn lopende.

De bedoeling van de samenwerkingsovereenkomst is de krachtlijnen van de samenwerking vast te leggen. Voor de uitvoering van afzonderlijke projecten zal er per project een uitvoeringsovereenkomst opgesteld worden. Deze uitvoeringsovereenkomst regelt meer in detail de definitie van het project, het ontwerp, de wijze van aanbesteden enz,...

OPERATIONELE DOELSTELLING 23: VERVOER OP MAAT

Status 31/12/2016:

Onderzoek vervoer op maat

De studie over de rol van De Lijn als facilitator voor vervoer op maat (VoM) bevindt zich in een startfase. Er zijn nog geen resultaten binnen deze studie afgeleverd.

Vraagafhankelijk vervoer

In 2016 werd het nieuwe plannings- en reservatiesysteem voor het vraagafhankelijk vervoer bij De Lijn in gebruik genomen.

De werking kadert volledig in de filosofie van de Vlaamse Overheid om een geïntegreerd vervoersysteem op poten te zetten om basisbereikbaarheid te realiseren. In dit systeem heeft elke vervoerslaag (trein, kernnet, aanvullend net en vervoer op maat) een rol en worden deze lagen optimaal op elkaar afgestemd.

Het systeem is niet vrijblijvend. De klant kan worden verwezen naar een vaste lijn, een combinatie van belbus en vaste lijn of zelfs een combinatie met de trein in functie van het tijdstip waarop hij/zij de verplaatsing wil maken.

Het is dus best mogelijk dat de verplaatsing die de klant in het oude systeem met de belbus maakte, in het nieuwe systeem op een andere manier wordt ingevuld. Dit om de belbus zoveel mogelijk beschikbaar te maken voor reizigers die binnen een bepaalde tijdsspanne (-45/+45) en binnen een bepaalde radius (650 m) geen alternatief hebben.

Uiteraard houdt de plannings- en reservatiemodule bij het zoeken naar de oplossing voor een vervoersvraag ook rekening met de kenmerken van de klant (bv. rolstoelgebruiker).

In Limburg en West-Vlaanderen werden op medio april 2016 gestart met een aantal pilootgebieden. Na een maand werking en positieve evaluatie werd het systeem va. juni 2016 volledig uitgerold naar alle belbusgebieden in Antwerpen, Limburg en Oost Vlaanderen. Het betreft in het totaal 73 gebieden: Antwerpen (6), Limburg (39) en Oost Vlaanderen (28)

Momenteel wordt er samen met de leverancier, op basis van de opgedane ervaring, gewerkt aan het verder verfijnen en stabiliseren van het systeem.

De verdere uitrol in de overige 41 gebieden in West Vlaanderen (32) en Vlaams Brabant (9) is voorzien voor 2017.

Stand van zaken uitrol nieuwe werkwijze VAV: groen= systeem actief; oranje: systeem nog niet actief.



Leerlingenvervoer

De Vlaamse Regering stemde in juli 2015 in met de conceptnota 'Leerlingenvervoer Buitengewoon Onderwijs' en met de werkwijze en aanpak die daarin worden voorgesteld.

Dientengevolge werden er 2 pilootprojecten (Leuven en Roeselare- Hooglede-Ingelmunster-Izegem) opgestart. In beide pilootprojecten wordt het nieuwe concept gefaseerd geïmplementeerd. Het pilootproject houdt nauwe voeling met de ontwikkelingen rond de vormgeving van het concept basisbereikbaarheid.

In werk-, stuur- en klankbordgroepen, die op regelmatige basis samenkomen, werkt De Lijn constructief mee naar het zoeken van alternatieven voor het collectieve vervoer. Tevens werd de huidige organisatie van het leerlingenvervoer geoptimaliseerd. De Lijn is er in het afgelopen schooljaar in geslaagd om zowel de gemiddelde ritduur voor leerlingen en de gemiddelde leeftijd van de voertuigen te verlagen.

OPERATIONELE DOELSTELLING 24: OPTIMALISERING NETWERK DE LIJN

Status 31/12/2016:

Optimalisering van het netwerk van De Lijn worden conform de gemaakte afspraken uitgevoerd. In 2016 werden op die manier:

- De gebiedsevaluaties die voor 1 januari 2016 hadden plaatsgevonden, stelselmatig uitgevoerd;
- Na goedkeuring van het kabinet en uiteraard met goedkeuring van de lokale besturen en mits positieve impact op de reizigers, werden enkele wijzigingen doorgevoerd inzake het vraagafhankelijk vervoer;
- ...

OPERATIONELE DOELSTELLING 25: AANDEEL EXPLOITANTEN DE LIJN

Status 31/12/2016:

Na de eerste verkennende gesprekken over dit thema in 2016 wordt in de loop van 2017 het overleg met de FBAA verder gezet .

Greet Aelter
Afdelingshoofd Zorg & Onderzoek