

Roger Kesteloot
Directeur-generaal

Beheersovereenkomst 2011-2015

Evaluatie 2013 – uitvoeringsjaar 2012

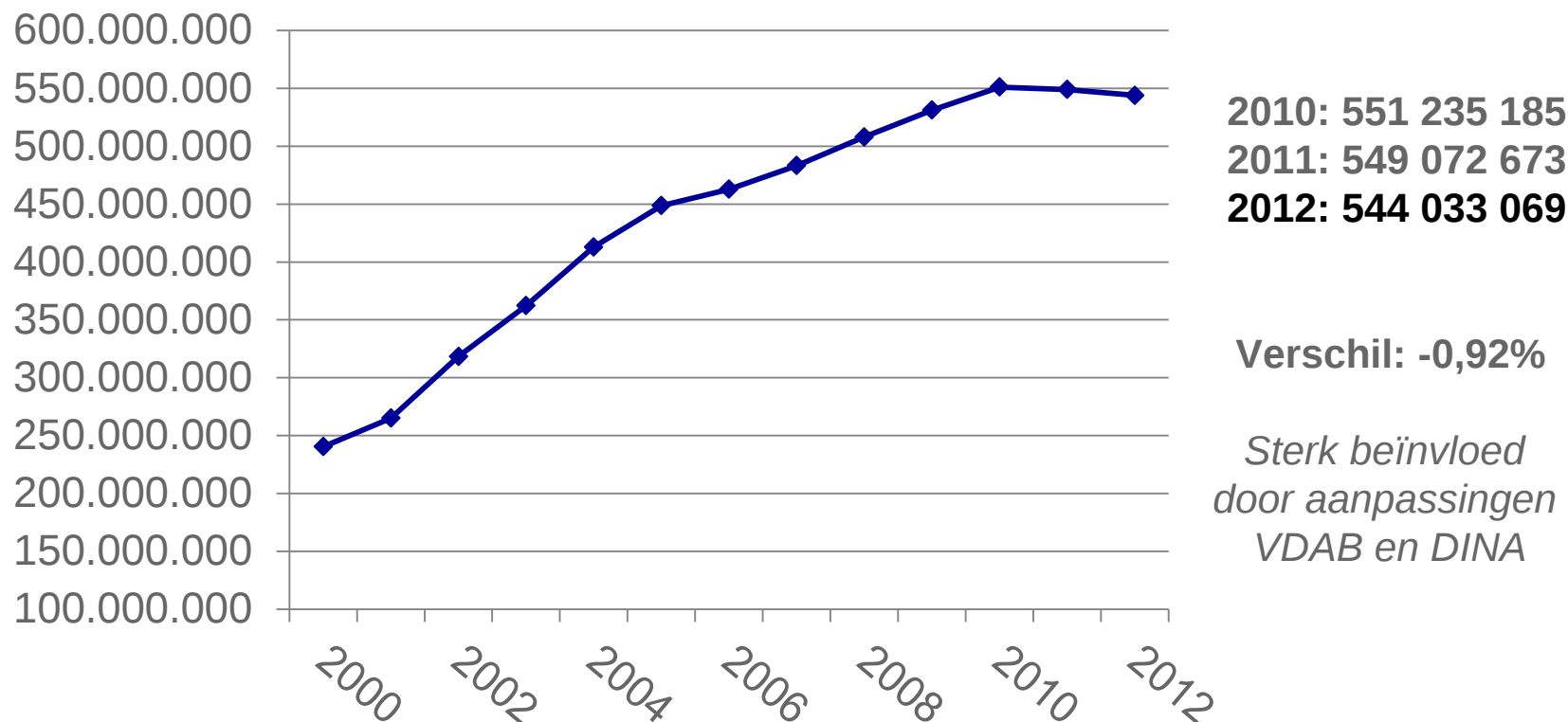


- o **Beheersovereenkomst 2011-2015**
 - o Uitgebreide lijst van indicatoren (meetbaar, evolutie) met streefwaarden & kengetallen
 - o Kengetal: de realisatie is in grote mate afhankelijk van derden
 - o Streefwaarde: de realisatie in grote mate of volledig afhankelijk van De Lijn
 - o Soms eerste meting, soms geen meting mogelijk door afhankelijkheid van ReTiBo
- o **Jaarrapportering 2012**
 - o Resultaten indicatoren
 - o Realisatie strategische & operationele doelstellingen
- o Goedgekeurd door raad van bestuur 17 april 2013

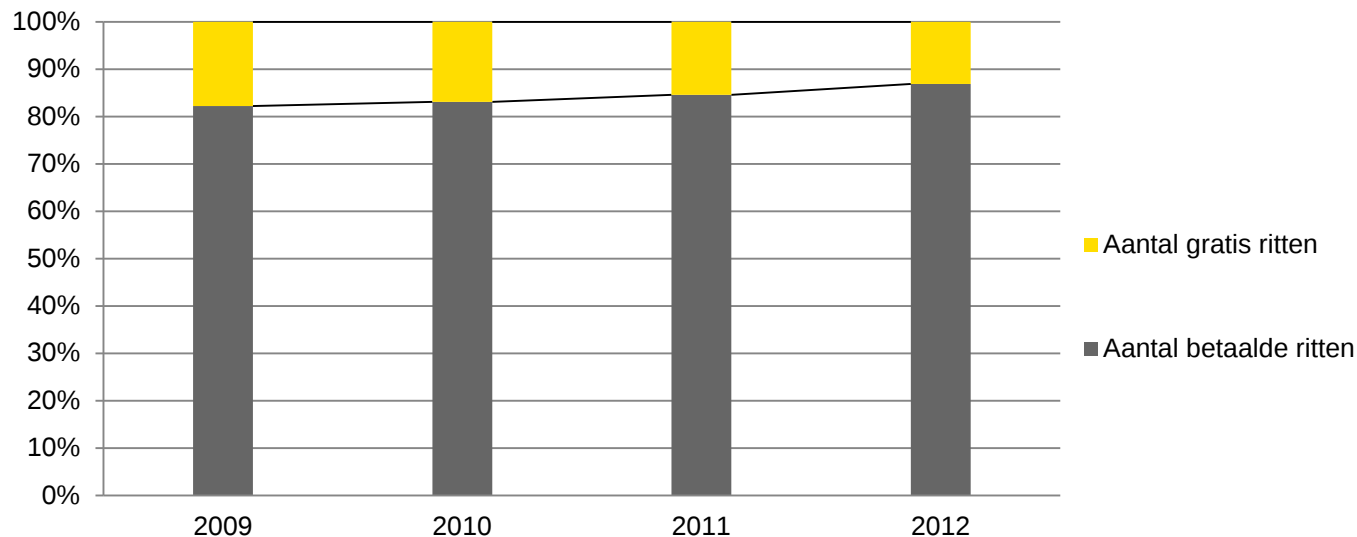
Operationele doelstellingen

Evolutie reizigersaantallen

Reizigersgroei: +10,5%



Evolutie reizigersaantallen



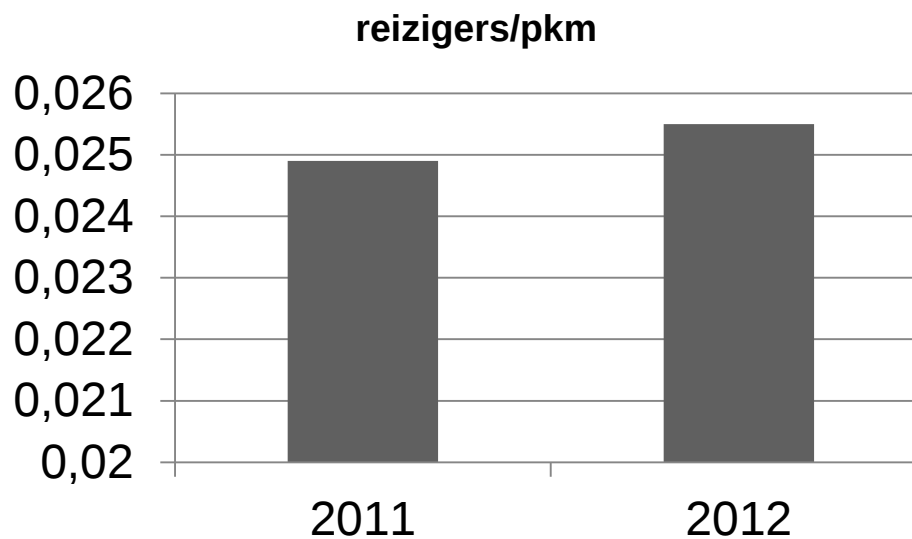
	Aantal betaalde ritten	Evolutie	% op totaal aantal ritten	Totaal aantal ritten
2009	436.924.254		82,25%	531.229.970
2010	458.053.299	21.129.045	83,10%	551.235.185
2011	464.398.217	6.344.918	84,58%	549.072.673
2012	472.677.809	8.279.592	86,88%	544.033.069

Minder reizigers,
meer betalende
reizigers door 2
grote wijzigingen:

- Contract VDAB
- DINA

Streefwaarde te bepalen na invoering ReTiBo

	Aantal reizigers	Aantal plaatskm	Reiziger/plaatskm
2011	549 072 673	22 561 551 734	0,0249
2012	544 033 069	21 816 248 147	0,0255



Vertramming – snelbussen

Tramprojecten in elke entiteit

- o **Doelstelling:** elke entiteit start minstens één project hoogwaardig spoorgebonden OV
- o **Realisatie**
 - o Antwerpen
 - o Brabo 1: Deurne-Wijnegem & Mortsel-Boechout: ingebruikname gerealiseerd
 - o Brabo 2: Ekeren – Antwerpen-Zuid: Gunning in 2014
 - o LIVAN I: Ingebruikname 2015
 - o Masterplan 2020: MKBA
 - o Limburg
 - o Sneltramlijn 1 Hasselt - Maastricht: afronden samenwerkingsovereenkomsten
 - o Sneltramlijn 2 Hasselt - Genk - Maasmechelen: MER afgerond februari 2013
 - o Sneltramlijn 3: Hasselt - Noord-Limburg: MER Lopende
 - o Oost-Vlaanderen
 - o Tramverlenging Zwijnaarde Dorp: Werkzaamheden gestart, ingebruikname voor 2015
 - o Tramverlenging Universitair Ziekenhuis & The Loop: medio 2013 aanvang voorbereidende nutswerken, effectieve start werken in 2014
 - o Haalbaarheidsstudie vertramming lijn 3 & 7: Verderzetting in 2013
 - o Vlaams-Brabant
 - o Plan-MER voor 4 tramlijnen: MKBA in 2013
 - o West-Vlaanderen
 - o Project-MER Kusttramverlenging Koksijde-Veurne: MKBA en tracékeuze worden afgerond
 - o SHIP Zeebrugge: Procedure lopende – integrale oplossing (o.a. tramtunnel)
 - o Spoorverbinding Brugge – Zeebrugge: in overleg met NMBS nog op te starten

Streefwaarden

- Aantal plaatskilometers snelbus per entiteit: trend in +
- Aantal snelbusreizigers per jaar per entiteit: trend in +

- o Geen nieuwe snelbusprojecten omwille van budgettaire context
 - o Geen nieuwe gegevens beschikbaar
- o Snelbussen Limburg: aanpassing prijszetting – evaluatie na 1 jaar met betrokken partners

Kengetal: commerciële snelheid volgens besluit Netmanagement

	Reële rittijd/reële km	Wenssnelheid u/km	% Afwijking wenssnelheid	
Antwerpen	0,056	0,04	139,96%	
Oost-Vlaanderen	0,076	0,04	186,71%	
West-Vlaanderen	0,040	0,04	87,96%	
Gemiddelde Vlaanderen	0,057	0,04	138,21%	



Vertramming – snelbussen

Stiptheid: Vf-factor selectie typerelaties (rijtijd OV vs. auto)

Type verbinding	Lijn*	Ritduur dal	Routeplanner	VF	Gewenste VF	
Buitengebied nr regionaalstedelijk	5500 De Panne-Oostende	79	29	2,72	1,9	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	15 Mortsel-Antwerpen	32	15	2,13	1,2	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	7 Mortsel-Antwerpen	30	14	2,14	1,2	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	1 Evergem-Gent	37	21	1,95	1,2	
Kleinstedelijk nr grootstedelijk	5 Zwijnaarde-Gent	49	17	2,88	1,2	
Kleinstedelijk nr regionaal- en kleinsstedelijk	5500 Knokke-Oostende	62	37	1,81	1,8	

*enkel gegevens modus tram

Stiptheid: Vf-factor selectie typerelaties (rijtijd OV vs. Auto)

—o Actie:

- o aanpak prioritaire assen i.s.m. AWW
- o Gedocumenteerd overleg met wegbeheerders
- o Aanschaf track & trace-apparatuur voor metingen
- o extra aandacht omleidingsreiswegen
- o verplaatsingen naar binnensteden: toepassing STOP-principe
 - selectieve bereikbaarheid

Streefwaarde: 95 % van hoofdhalttes uitgerust in 2015

	2011	2012
Antwerpen	74%	78%
Oost-Vlaanderen	75%	75%
Vlaams-Brabant*	41%	55%
Limburg	62%	65%
West-Vlaanderen	67%	75%

*Grootse deel hoofdhalttes zijn NMBS-stations: fietsstallingen in stationsomgeving i.p.v. busperrons, worden niet meegerekend.

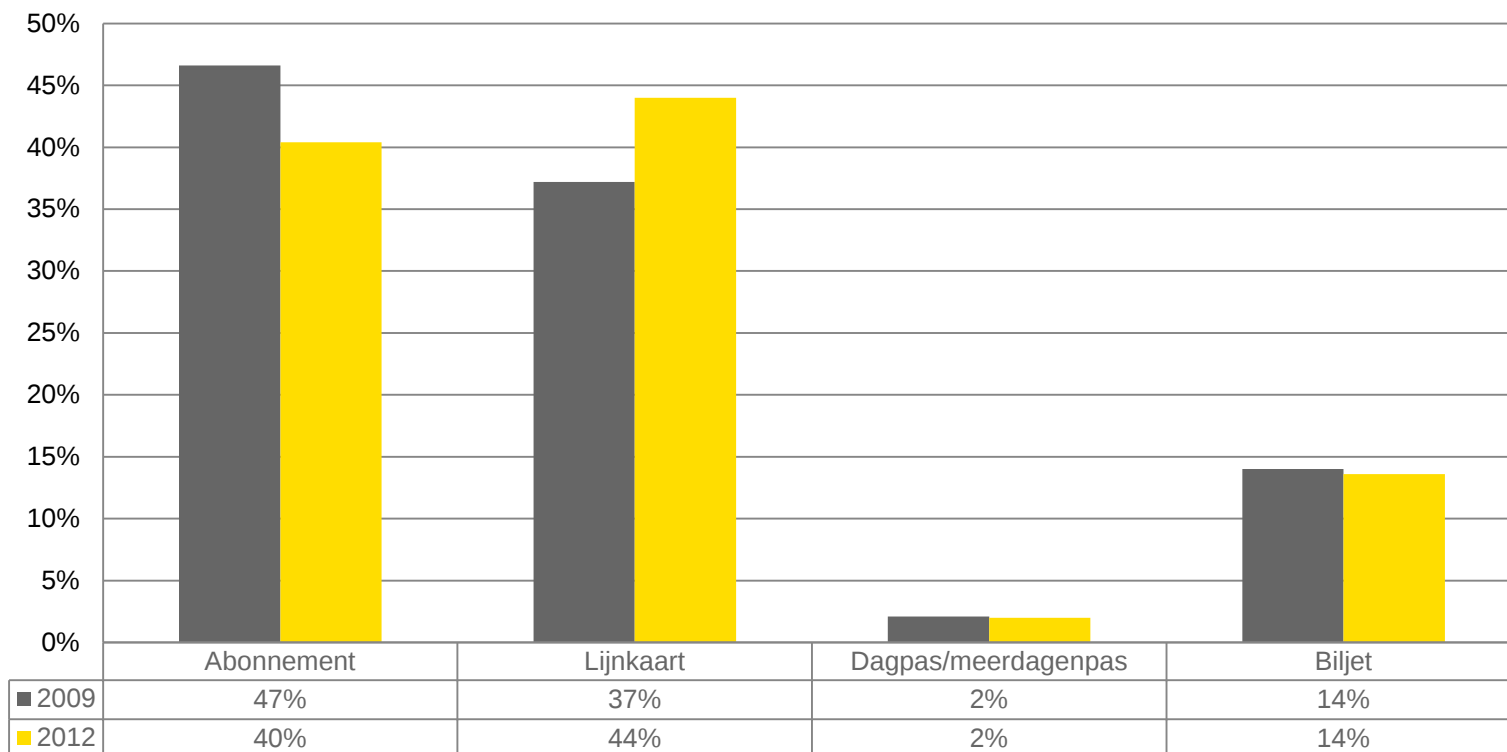
Actie: fietsvoorzieningen actief promoten bij lokale besturen

Streefwaarde: aantal klanten groeitrend + 20% per jaar

	1/1/2008	1/1/2009	1/1/2010	1/1/2011	1/1/2012	1/1/2013
Aantal gebruikers	1.500	1.967	2.610	3.404	4.263	5.342
Toename (%)		+ 32%	+ 33%	+ 31%	+ 26%	+ 25%

Actie: verdere samenwerking met provider

Streefwaarde: Aantal gecombineerde abonnementen behoud huidig percentage De Lijn abo's + gecombineerde abo's groeien procentueel mee met aantal klanten cambio



Streefwaarde: 12.500.000 websitebezoeken per jaar

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

Streefwaarde: omleidingen via e-mail voor alle entiteiten
Realisatie: uitrol in januari 2011

	2011	2012
Abonnees omleidingsnieuwsbrief	26.285	34.587
Trend		+31,60%

Streefwaarde: 100 % van haltes uitgerust met nieuwe halte-informatie

	Halteborden drukwerk	Doortocht- tabellen	Plaatsing nieuwe infokasten	Halteborden uithangen	Haltenaam- borden
2011	92%	100%	26%	81%	72%
2012	99%	100%	70%	98%	92%

Actie: verdere uitrol project statische halte-informatie

Informatie & communicatie uitrol real time informatie aan haltes & voertuigen

Streefwaarde: 750 hoofdhaltes uitgerust met operationele realtime informatie

- o 2011: 261 palen met bord , 164 operationeel
- o 2012: 322 palen met bord, 241 operationeel
 - o 32% van het totaal
 - o 75% van de geplaatste borden
- o Plaatsing o.a. afhankelijk van vergunningen en offertes derden

Streefwaarde: start real time communicatie voor klanten op alle voertuigen (koppeling Bo) – volledige realisatie in 2015

- o Koppeling met strategisch project ReTiBo (zie verder)

Streefwaarde: Aantal ongevallen per 100 000 km vanaf 2011
jaarlijkse daling met 2,5 %

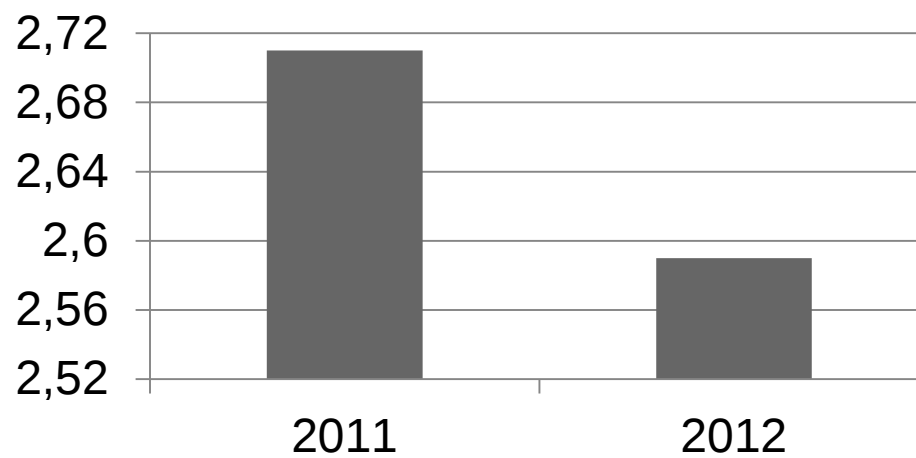
	Aantal ongevallen bus*	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	6.860	118.712.564	5,78
2012	6.222	115.248.625	5,40

	Aantal ongevallen tram*	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	1.515	15.694.580	9,65
2012	1.430	15.787.145	9,06

*Bussen en trams in geregelde lijndienst, incl. rit van en naar stelplaats = nulmeting

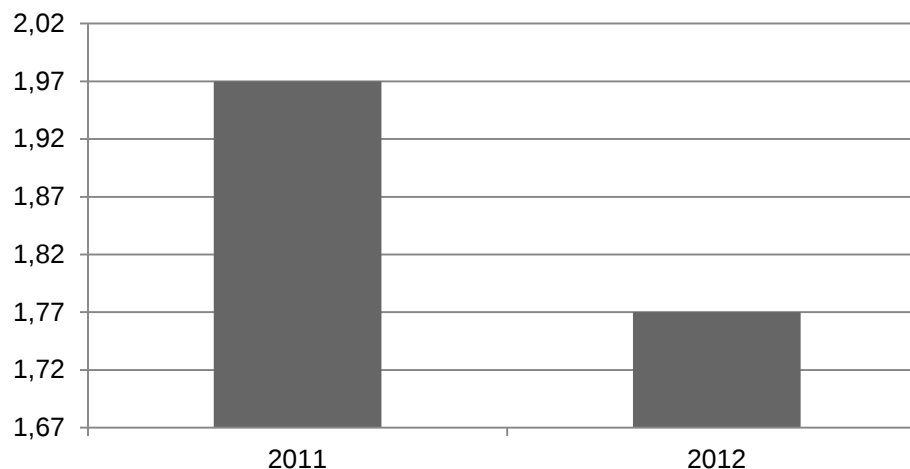
Streefwaarde: aantal ongevallen met eigen verantwoordelijkheid per 100 000 km vanaf 2011 jaarlijkse daling met 2,5 % (SW 2012 = 2,64)

	Aantal ongevallen bus eigen verantwoordelijkheid	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	3.221	118.712.564	2,71
2012	2.983	115.248.625	2,59



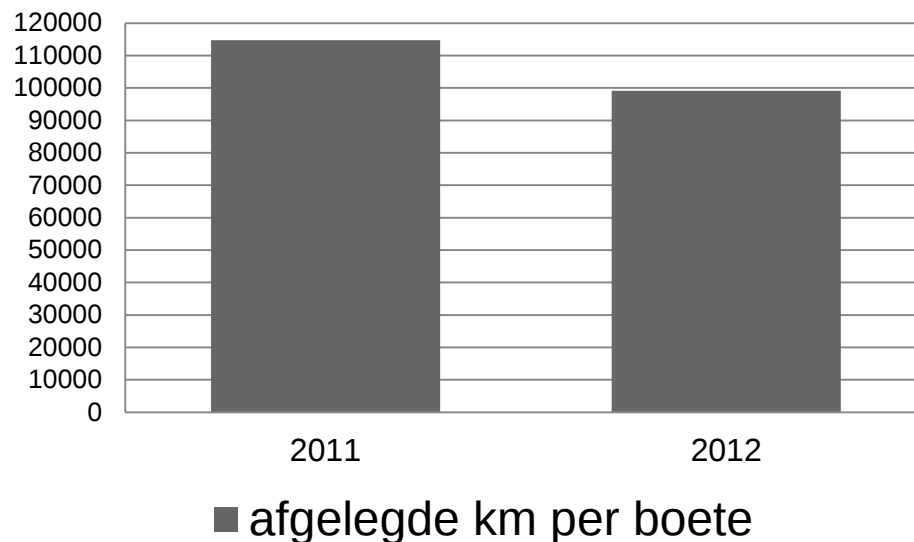
Streefwaarde: aantal ongevallen met eigen verantwoordelijkheid per 100 000 km vanaf 2011 jaarlijkse daling met 2,5 % (SW 2012 = 1,92)

	Aantal ongevallen tram eigen verantwoordelijkheid	Aantal kilometer	Aantal ongevallen per 100.000 km
2011	309	15.694.580	1,97
2012	279	15.787.145	1,77



Streefwaarde: geleidelijke afname aantal boetes van 1/110.000 km naar 1/150.000 km in 2015

	Aantal boetes	Km exploitatie	Boetes/x km exploitatie
2011	1.171	134.407.144	1/114.780
2012	1.322	131.112.171	1/99.177



- o Verkeersveiligheidsplan
 - o geïntegreerd plan met acties voor alle functionele domeinen
 - o eindfase

Stiptheid aanbod spits

Streefwaarde: % op tijd bij aankomst (avondspits, dinsdag P2)
maximumnorm

	2011	2012
Antwerpen	54,61 %	50,57%
Oost-Vlaanderen	54,80 %	53,36%
Vlaams-Brabant	44,30 %	52,38%
Limburg	34,95 %	31,62%
West-Vlaanderen	68,36 %	67,45%
Totaal	51,40 %	51,08%

op tijd = 2 minuten te vroeg tot 5 minuten te laat

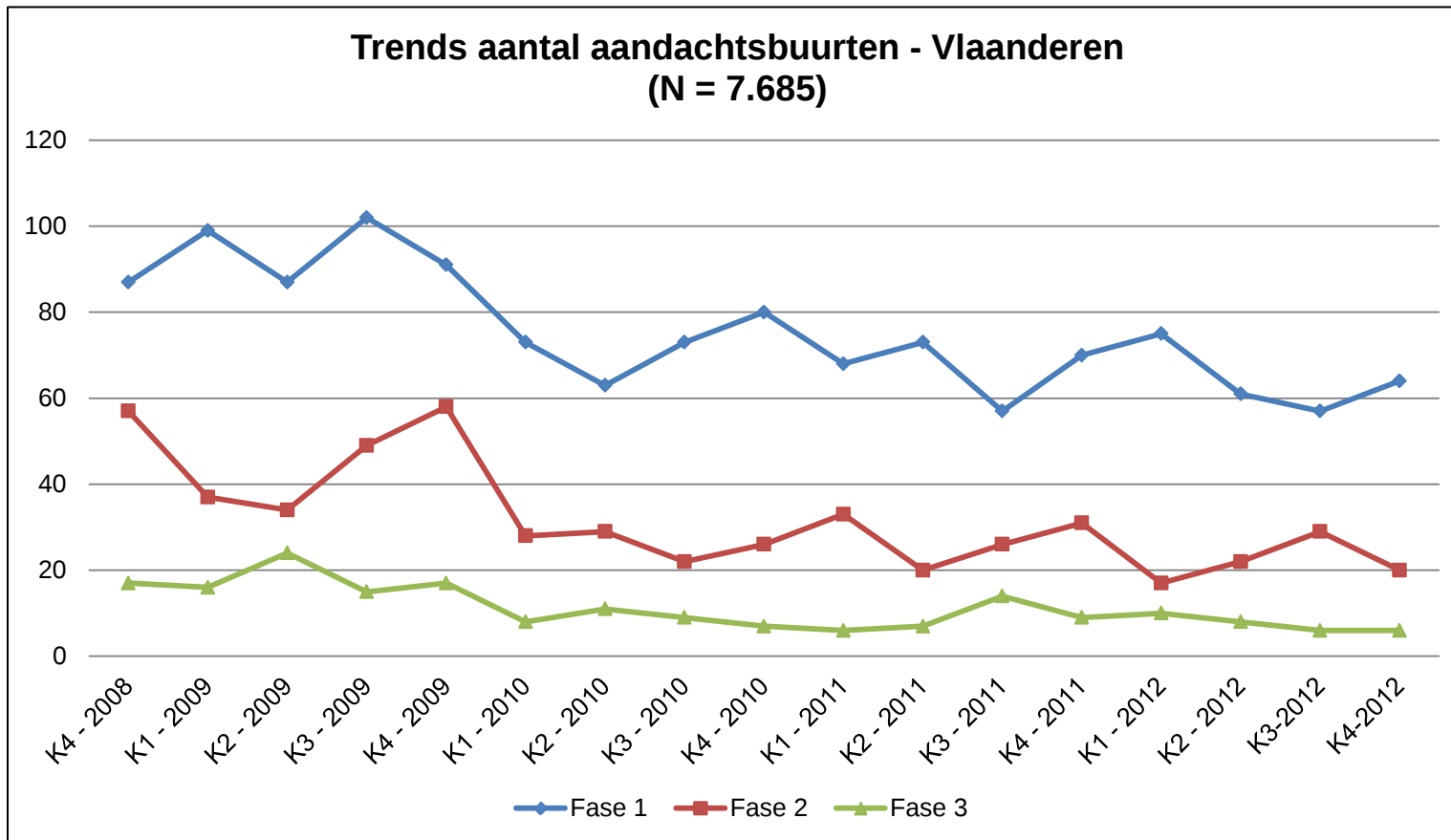
Gehaalde commerciële snelheid per lijn

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

- De Lijn zal binnen haar budgettaire mogelijkheden extra capaciteit voorzien op overbezette lijnen/trajecten met aangepaste dienstregeling.
- Permanent monitoren van bezetting voertuigen - Problemen hoofdzakelijk tijdens ochtend- en avondspits
- Momenteel cijfers per lijn, niet per type voertuig. Vanaf 2013 ook per type voertuig

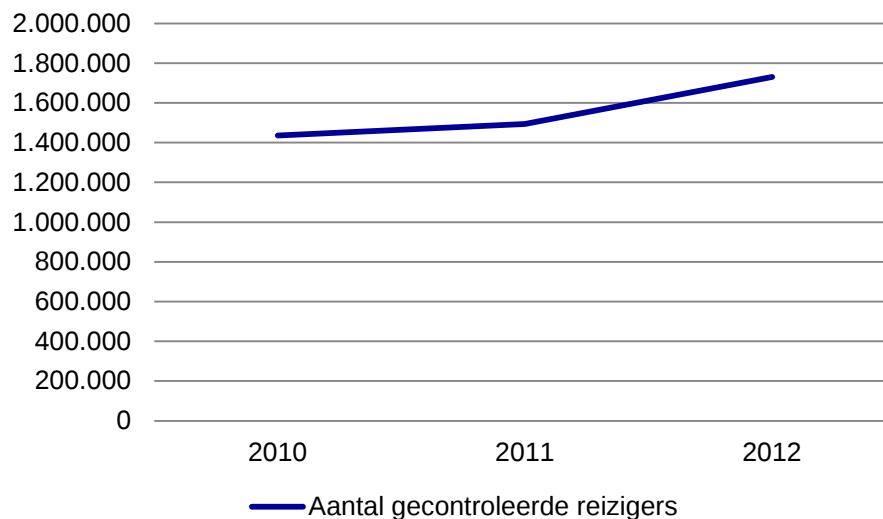
	Aantal lijnen met capaciteitsproblemen	Aantal ritten (per dag) met capaciteitsproblemen (hoogst waargenomen/dag*)
2011	171	543
2012	158	615

*dit cijfer is gebaseerd op hoogst waargenomen cijfer tijdens typedag



Streefwaarde: aantal gecontroleerde reizigers/jaar stijgt elk jaar met 5%

	Aantal gecontroleerde reizigers	Groeipad
2010	1.435.456	
2011	1.494.475	+ 4,11 %
2012	1.730.863	+ 15,82 %



Toegankelijkheid

Streefwaarde: Aantal toegankelijke trams groeit elk jaar met 5%

- o 2011: 32 % trams toegankelijk
- o 2012: ingebruikname 10 nieuwe Hermelijntrams
- o Actie: Tramvisie 2020 met o.a. bestelling van 48 nieuwe lagevloertrams en vernieuwing kusttram
Toename van 2,8%: 34,8% van trams toegankelijk

Streefwaarde: Aantal toegankelijke bussen groeit elk jaar met 3,5%

	Toegankelijke bussen	Trend
2010	61%	
2011	68%	+7%
2012	70%	+2%

Actie: bestelling nieuwe bussen (Euro 6, belbussen,...), lopend dossier hybride bussen.

Streefwaarde: Groeipad voor groei toegankelijke haltes af te spreken met wegbeheerders

- o Toegankelijkheidsindicatoren voor 4 categorieën vastgelegd
 - o Integraal toegankelijk (slecht 2,5%)
 - o Toegankelijk voor personen met motorische beperking
 - o Toegankelijk voor personen met visuele beperking
 - o Toegankelijk met assistentie van begeleider
- o Rapportage op basis van AS400 (interne metingen haltes 2008). Datakwaliteit onvoldoende
- o 2012: project 'toegankelijke halte-inventaris – TOHIN' tool ontwikkeld voor permanente update → jaarlijkse meting evolutie indicatoren wordt mogelijk
- o Vastleggen groeipad: Samenspraak met wegbeheerders – oproep tot actieve medewerking

Toegankelijkheid : scootmobiels

- Beslissing op basis van fundamentele veiligheidsrisico's
- Breed en diepgaand overleg met gebruikers, belangenverenigingen, DAR Gelijke Kansen, VAPH Kenniscentrum Hulpmiddelen, Centrum voor Gelijke Kansen
- Te volgen piste: label voor hulpmiddelen die voldoen aan de vooropgestelde eisen voor het vervoer op bus/tram

Streefwaarden:

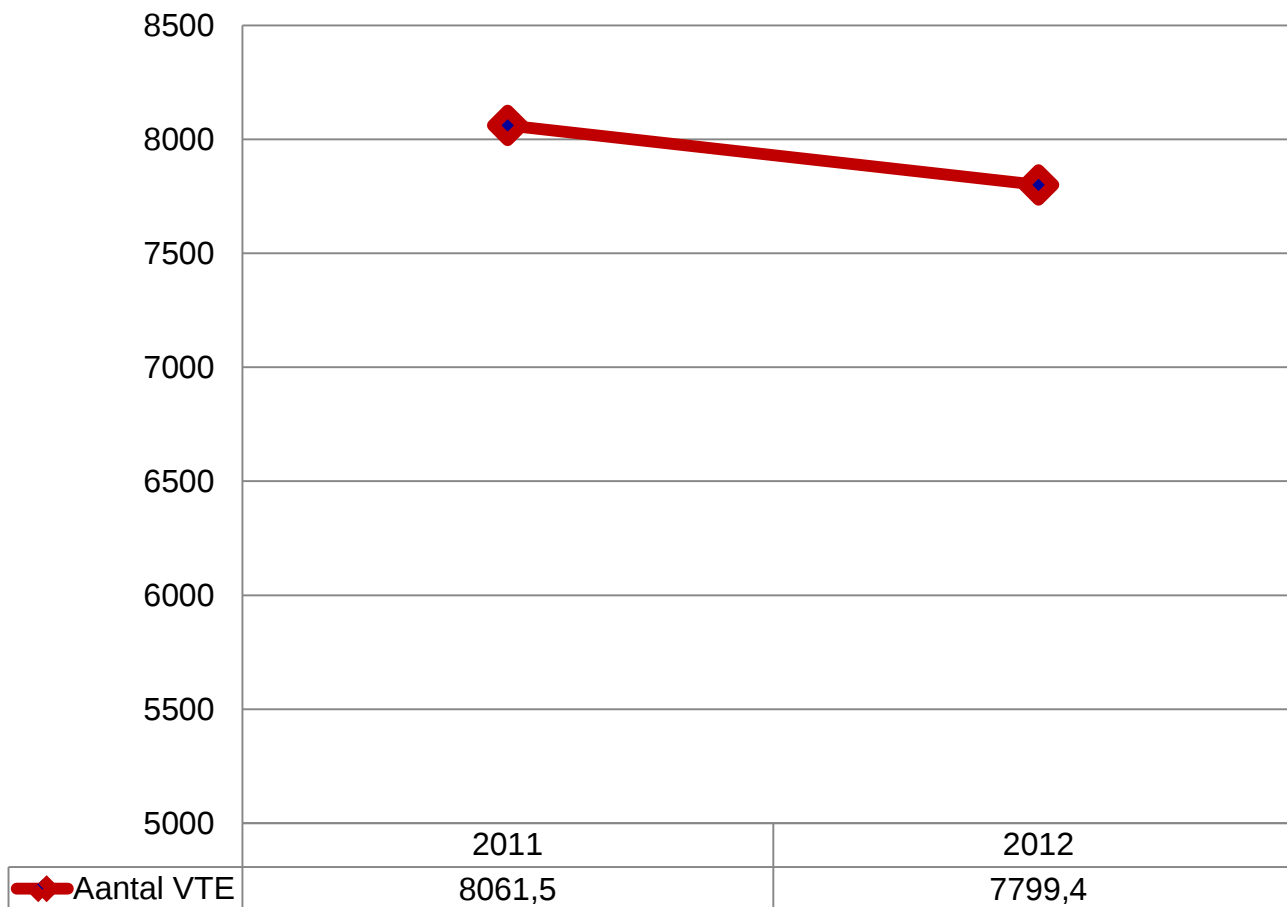
Verhouding beladen kilometers vs niet-beladen km: groeipad in +
 % dienstactiviteiten op voertuig: groeipad in +
 % dienstactiviteiten buiten voertuig: groeipad in -

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

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

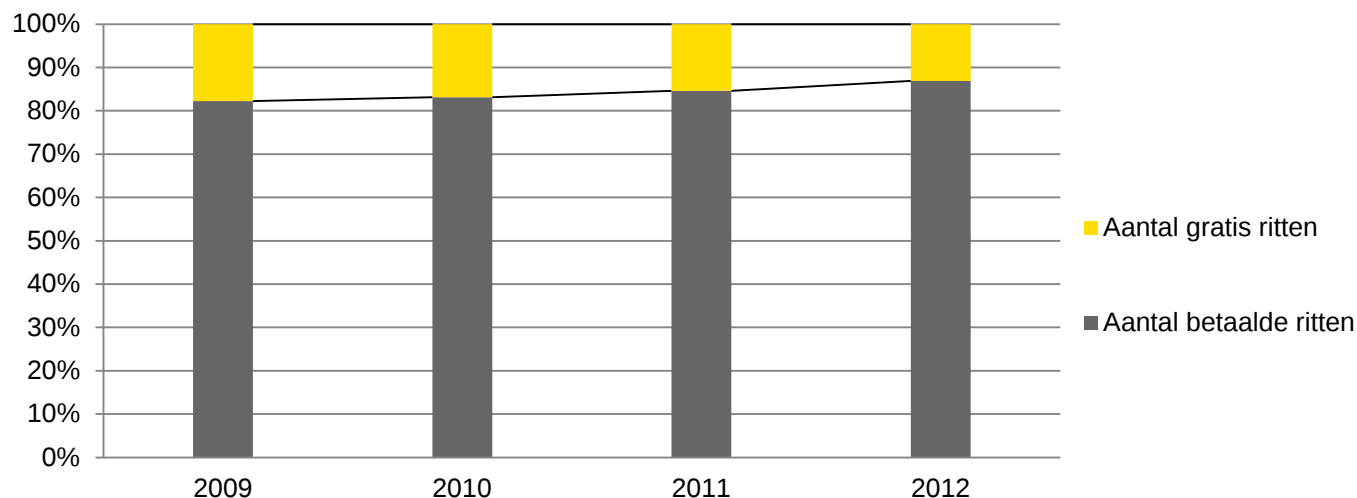
Efficiëntieverhoging

Aantal VTE : - 3,25 %



Efficiëntieverhoging

Kengetal: Aantal verkochte vervoerbewijzen trend in + vanaf situatie PWC Benchmark



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

Minder reizigers, meer betalende reizigers door 2 grote wijzigingen:

- Contract VDAB
- DINA

Aandeel betalende abonnementen

	Aandeel betalende abonnementen
2012	91,87%
2011	90,11%
2010	90,03%

Streefwaarde: Kostendeckingsgraad stijgt

	Dekkingsgraad incl. KS met neutralisatie leerlingenvervoer
2009	19,91%
2010	20,86%
2011	20,75%
2012	21,22%

KS = Afschrijvingen kapitaalsubsidie

Efficiëntieverhoging – Leeftijd van de voertuigvloot

- o 2012
 - o Geen nieuwe bussen in dienst
 - o 57 oudere bussen uit dienst
 - o 13 nieuwe trams

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

	Opbrengsten 2012	Reizigers 2012	Opbrengst /reizigersrit 2012	Opbrengst /reizigersrit 2011
Biljetten	22.494.100,54	13.161.637	€ 1,71	€ 1,71
SMS-biljetten	6.891.316,40	5.564.873	€ 1,24	€ 1,24
Kaarten	25.499.806,04	31.268.774	€ 0,82	€ 0,81
Abonnementen				
a. Omnipas, MTB, dagpas	28.442.211,96	184.213.850	€ 0,15	€ 0,14
b. Buzzy Pazz	33.412.061,63	209.863.705	€ 0,16	€ 0,15
c. NMBS/De Lijn	12.269.755,20	44.633.654	€ 0,27	€ 0,27
Tussenkost derden	6.605.431,76	46.277.750	€ 0,14	€ 0,13
Totaal excl. Bijz. D. & Div.	135.614.683,53	534.984.243	€ 0,25	€ 0,24
Bijzondere diensten	3.483.362,54	4.327.762	€ 0,80	€ 0,73
Diversen	3.473.204,41	4.721.064	€ 0,74	€ 0,68
Algemeen Totaal	142.571.250,48	544.033.069	€ 0,26	€ 0,25

Streefwaarde: Ecologische voetafdruk: Trend in -

	EVA 2009	EVA 2011	EVA 2012	Evolutie 2009-2012	Evolutie 2011-2012
EVA in globale hectaren (gha)	115.251	114.666	112.354	- 2,5%	-2%
EVA per reizigers (in gm ²)	2,170	2,088	2,065	- 4,8%	-1,1%

Efficiëntie verhoogt

- Minder voertuigenkm (-3,0%)
- Meer autokm vermeden (+0,5%)
- Daling verwarming (-2,8%)
- Lichte stijging elektriciteitsverbruik (+0,5%) :
→Nauwelijk zichtbaar dankzij 100% groene stroom

Armoedebestrijding: sociale abonnementen in omloop

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

- Reizigersontvangsten: + € 4.073.378 (+ 2,94 %)
- ESR-vorderingssaldo behaald zoals bepaald in begrotingscyclus
- Bedrijfseconomisch resultaat in evenwicht
- Hogere kostendekkingsgraad

Streefwaarde: Minstens 35 uren voortgezette opleiding voor chauffeurs tegen 2015

- o 2011: elke chauffeur heeft gemiddeld **5,14 uren** voortgezette opleiding vakbekwaamheid
- o 2012: elke chauffeur heeft gemiddeld **6,5 uren** voortgezette opleiding vakbekwaamheid

Strategische projecten

	Streefwaarde	Gehaald?
Boordcomputer		
▪ Prototype	Q1 2012	Ja
▪ Proefproject Vlaams-Brabant (100 bussen)	Q3 2012	Neen

	Streefwaarde	Gehaald?
Registratie & Ticketing		
▪ Uitgifte eerste kaart (fast track)	Q2 2011	Ja
▪ Proef VL-BR eerste registratie op voertuig	Q3 2012	Neen
▪ Start uitrol 65+	Q4 2012	Neen

- In gebrekestelling leverancier 09/2012
- Onderhandelingen herzieningsovereenkomst termijn / kosten / boete

	Streefwaarde	Gehaald?
Android App	Q2 2012	Lancering 27/03/2012
Load up dienstaanbod (lijnen en dienstregelingen) in Google Maps	Q2 2012	Geïmplementeerd
Communicatie onvoorziene storingen via realtime- informatieborden	Q2 2012	Lancering piloot (Gent): 1/04/2012 Verdere uitrol in heel Vlaanderen
Prototype nieuwe website	Q4 2012	Gefinaliseerd december 2012
Sociale-mediaproject De Lijn (<i>Facebook – Twitter</i>)	Q3 2012	Lancering september 2012



Bedankt voor uw aandacht

