



Commissie Mobiliteit en Openbare Werken

Gedachtewisseling jaarverslag 2019

Marc Descheemaecker, voorzitter
Roger Kesteloot, directeur-generaal

2 juli 2020



Mijn lijn, altijd in beweging



2020

19

A close-up photograph of a person's hand placing a wooden block with the number '1' on top of a block with the number '9'. The blocks are arranged in a row on a light-colored wooden surface, forming the year '2020'. The first two blocks are '2' and '0', and the last two are '2' and '0'. The background is a soft, out-of-focus grey.

De Lijn stond er tijdens de corona crisis



- Permanent constructief, sociaal overleg
- De ritten werden gereden
- Snelle communicatie met de stakeholders



De Lijn krijgt hiervoor positieve feedback



Openbaar Vervoer Nu Een dikke chapeau voor heel het personeel!



Vind ik leuk · Beantwoorden · 1w



Isabelle Streel Veel respect voor jullie inzet bedankt 🙌🙌🙌

Vind ik leuk · Beantwoorden · 1w



Rik Cappelle Leuk dat de lijn zoiets doet 🙌. de lijn blijft in beweging, velen gaan de lijn dankbaar zijn. Dikke proficiat wat je de laatste tijd allemaal gedaan heb. je zou nu fier zijn om bij de lijn te werken. grtjs van een tevreden klant. af en toe maar he 🙌 😊. grtjs rik

Vind ik leuk · Beantwoorden · 2w



John Mommers Ben al blij dat er helden zijn die nog rijden met bus en tram proficiat mannen en vrouwen

Vind ik leuk · Beantwoorden · 2w



Monique White Bear proficiat voor alle werknemers die in deze moeilijke tijd toch hun job doen met hart en ziel. En het verwondert me nie da "ons Jantje" (Hoboken) hieraan meegewerkt heeft, hij heeft zoooooooooooo'n groot liefdevol hart voor "zijn" reizigers. Hou het nog veilig hé

Vind ik leuk · Beantwoorden · 1w



De reorganisatie werpt haar vruchten af

De centrale aansturing werkte efficiënt & effectief

- Overgrote meerderheid van 1500 bedienden naar thuiswerk overgeschakeld op 1 dag
- Planning ritten werd centraal aangestuurd & aangepast
- Mondmaskers & andere beschermingsmiddelen snel verdeeld
- Vervoerregiomanagers communiceerden uniform
- Goed functionerend centraal crisismanagementteam



Op 2 weken tijd werd vloot 'Vlot & Veilig'

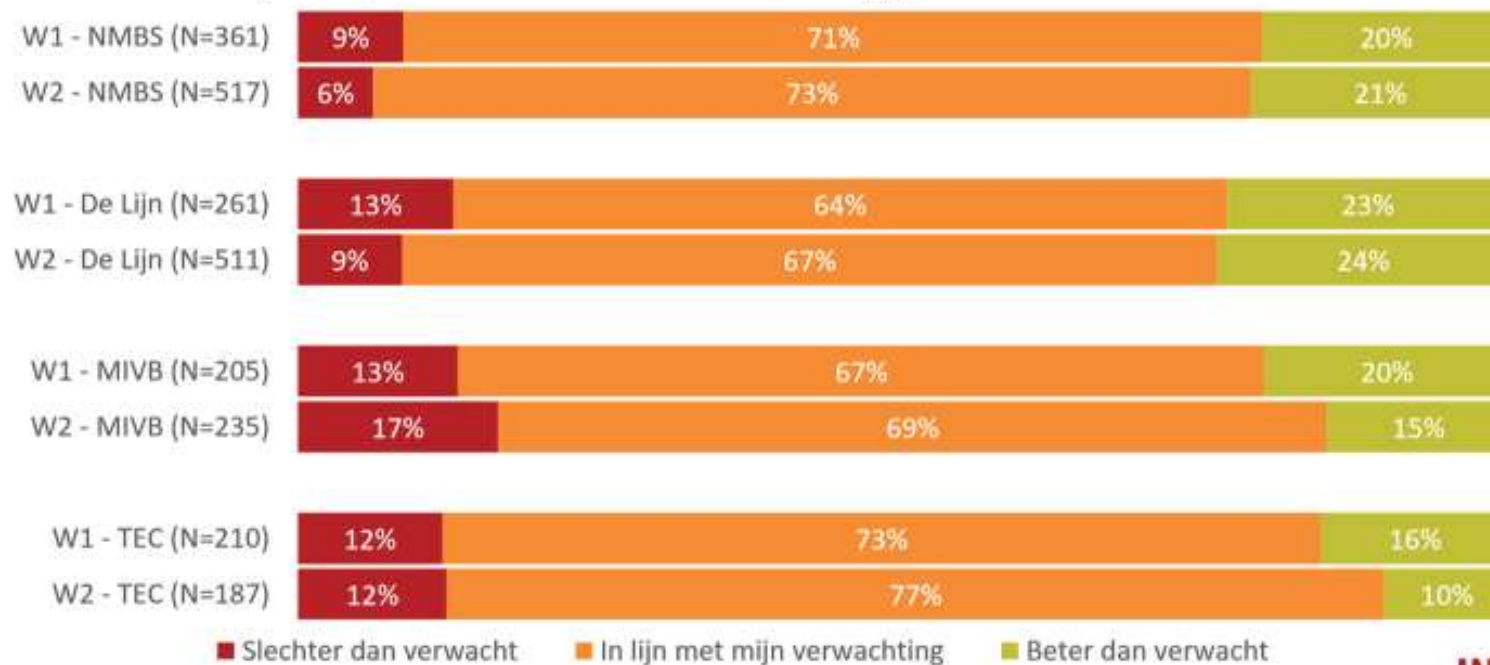


Ook uit onderzoek blijkt appreciatie

ERVARING GEBRUIK VERVOERSMAATSCHAPPIJ

W1: Hoe heeft u de verplaatsing via onderstaande vervoermaatschappij ervaren tijdens de lockdown-periode?

W2: Hoe heeft u de verplaatsing via onderstaande vervoermaatschappij ervaren sinds de coronacrisis?



Filter: Indien gebruik vervoersmaatschappij tijdens lockdown-periode / sinds 18 maart

Centrale aansturing met versterkt team

Het management team versterkt met nieuwe competenties & externe hulp

- 50 % van managementteam is 'nieuw'
- Mix toekomstgerichte functionele competenties (digitalisering, financiering, talentmanagement, ...)
- Bewezen track records crisismanagement (ICT & techniek)

Dit 'nieuwe team' zet ook De Lijn structureel weer op orde



Er was absoluut 'turn around' management nodig

(zoals blijkt uit jaarverslag)

- **Ingrijpende reorganisatie** maakte van 6 bedrijven (met samen 8 000 werknemers) 1 bedrijf
 - Afgerond in 2019
 - Systemen, processen stonden nog niet op punt
- De **arbeidsmarkt** lag zeer moeilijk (tekort chauffeurs)
- **KPI's in 2019 kleurden rood** (met uitzondering inkomsten)
 - Aantal klachten in 2019 = + 38 %
 - Aantal niet gereden ritten in 2019 = + 29 %
 - Betrouwbaarheid realtime info = 50 %
 - Inkomsten + 0,3 %



Centrale aansturing op basis van een plan

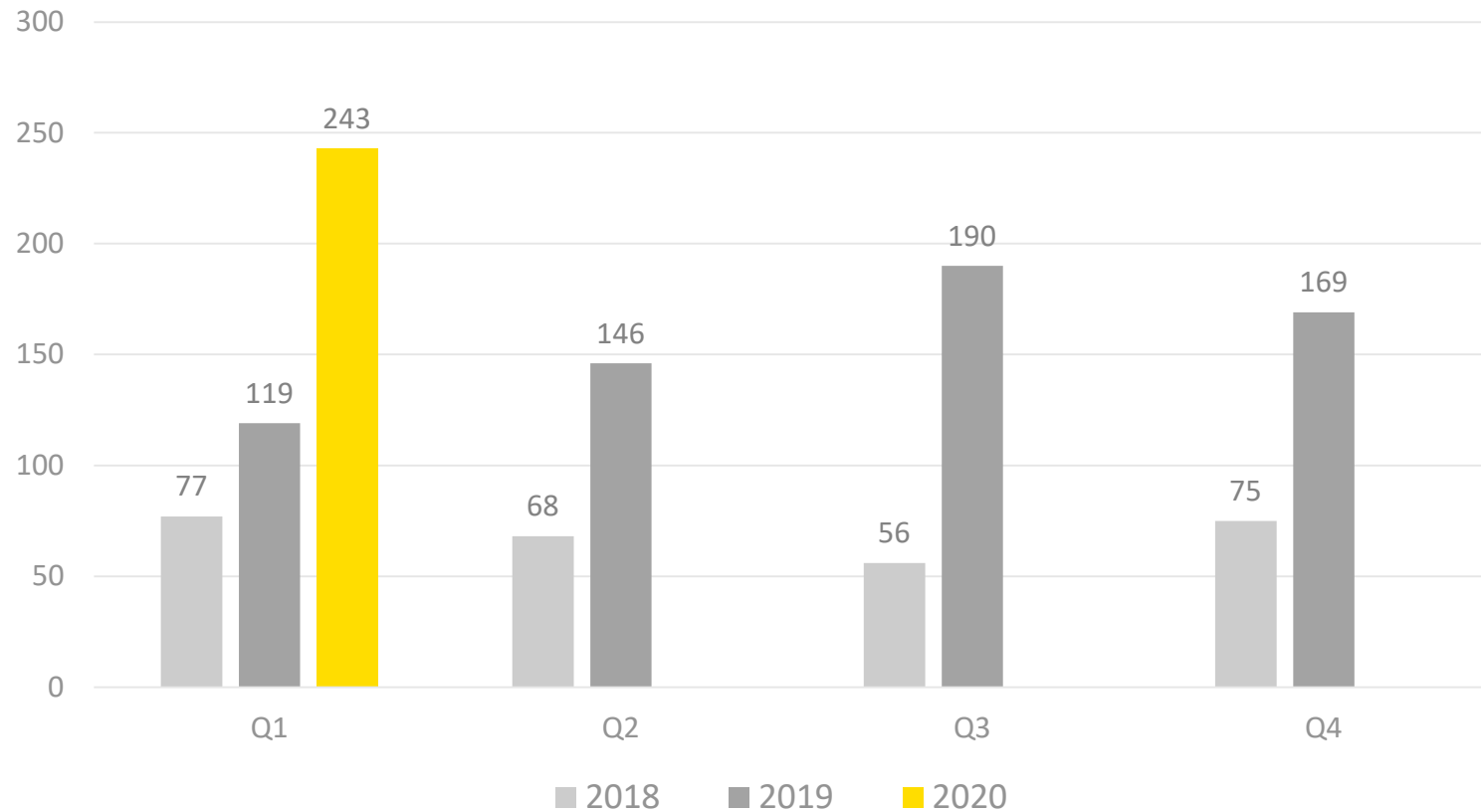
In 2019 plan uitgewerkt met focus op

- Rekrutering
- Stipt rijden van ritten
- Stabiele ICT systemen
- Goede reisinformatie bieden
- Goede inzichten creëren in alle verkeerstromen

De resultaten zijn **positief**



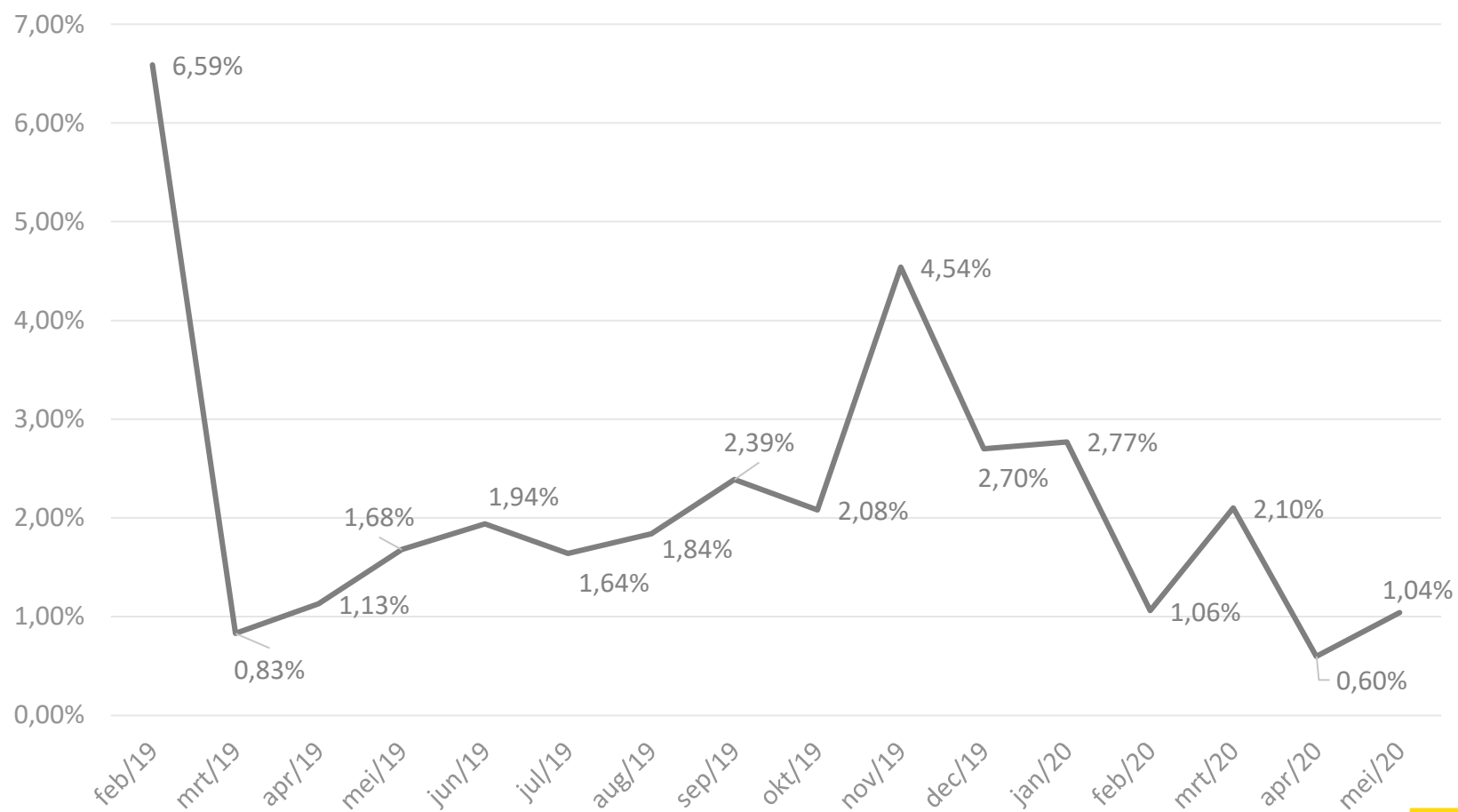
Aanwervingen zijn verdrievoudigd



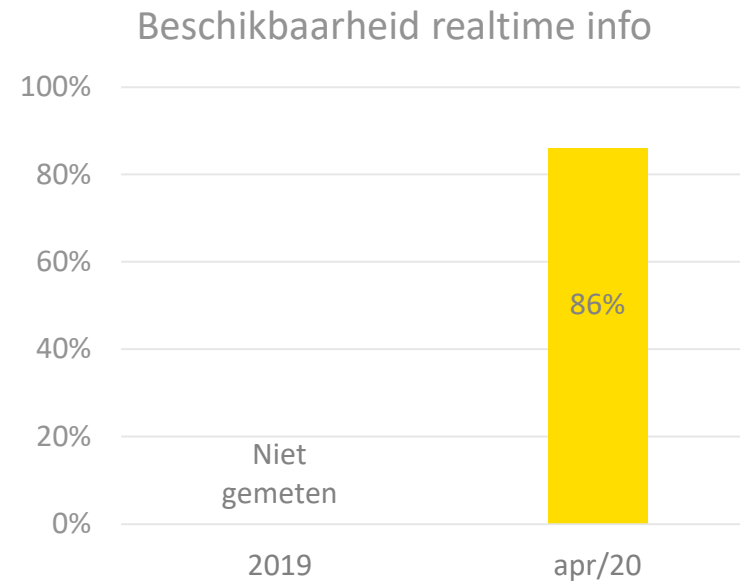
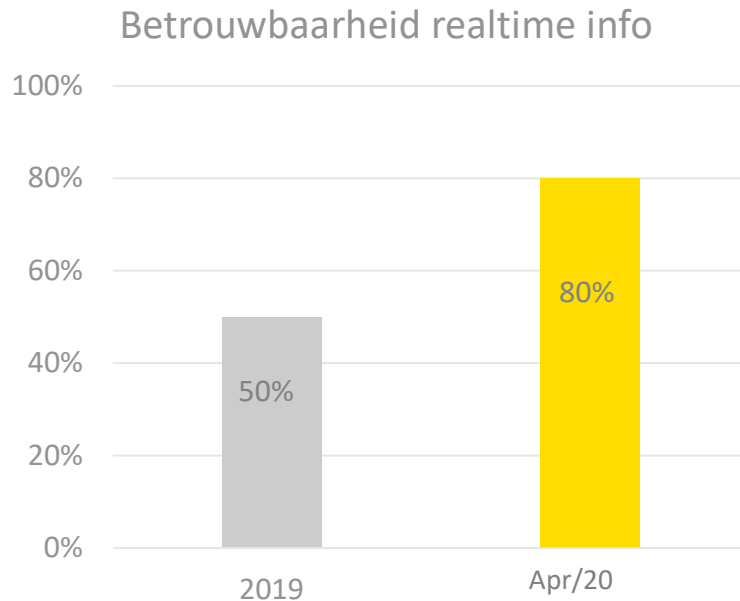
- In 2019: 624 chauffeurs aangeworven
- In kwartaal 1 2020: 243 chauffeurs aangeworven
- Ook rekrutering technici liep door tijdens corona



Niet-gereden ritten evolutie



Reisinformatie in real time

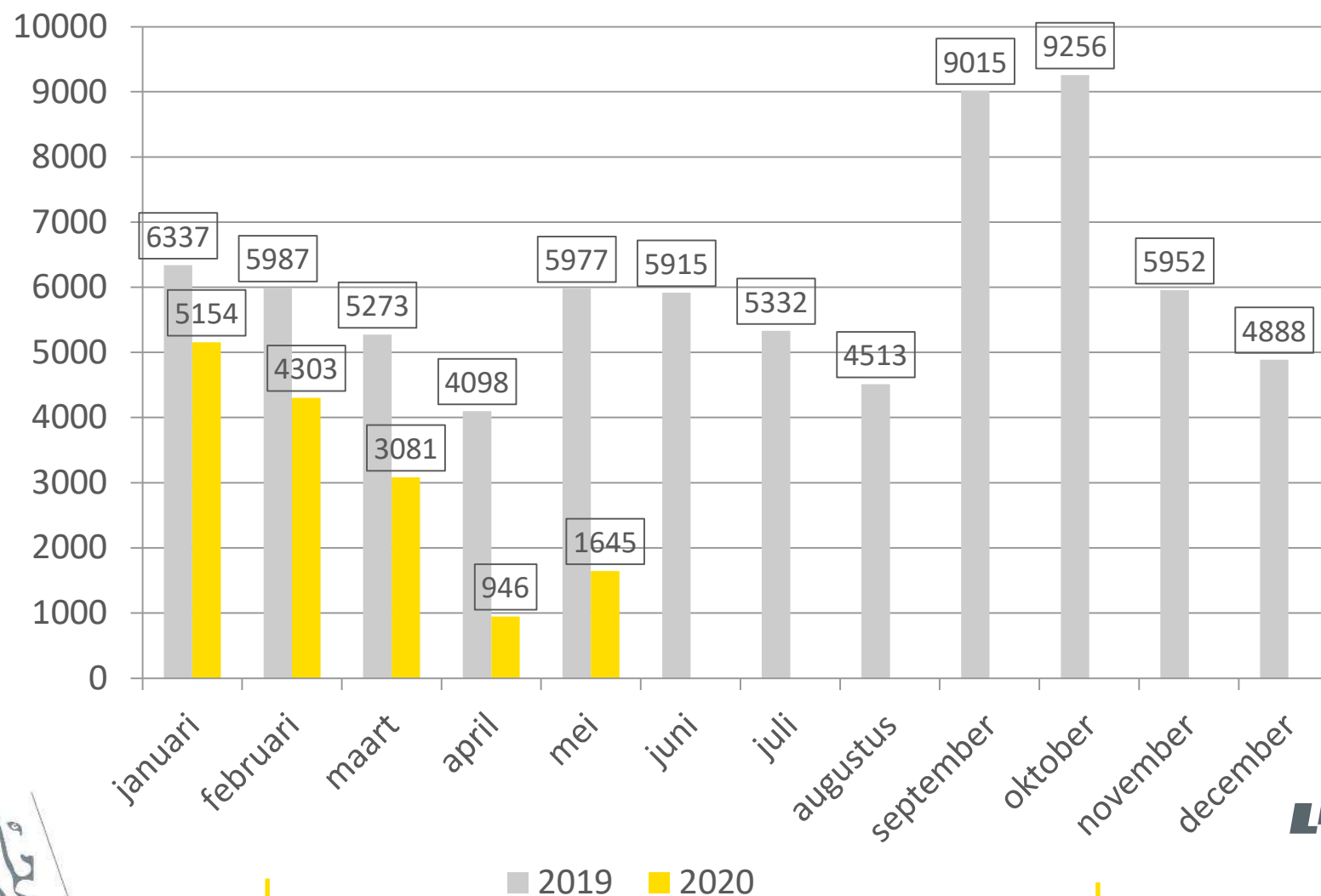


- Beschikbaarheid werd in 2019 niet gemeten & stationsborden waren niet aangesloten
- In april 2020 is beschikbaarheid 86 % & zijn stationsborden aangesloten
- Betrouwbaarheid ligt nu op 80 % (wanneer er geen realtime signaal is, geven we dit nu ook aan, alsook schrappingen)



Klachten daalden significant

(en niet enkel omwille van corona)



Met mobilitytool sturen we op inzicht

Herkomst - Bestemmingskaart op niveau van de haltecluster

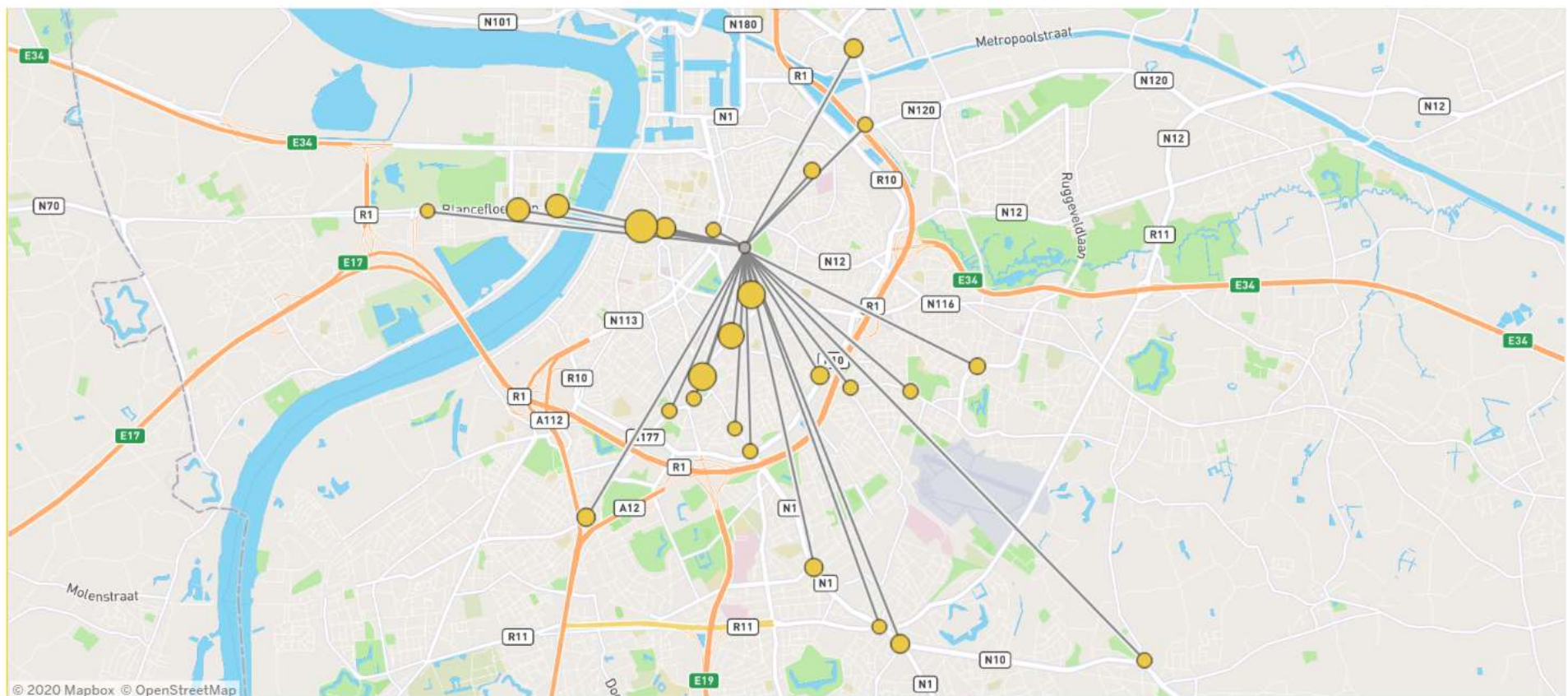
<-- Klik op een herkomstcluster uit de linker kolom om de kaart te laden.

Vanuit herkomsthalteclusters **Antwerpen Diamant Metro** de top

25

Bestemmingshalteclusters

■ Herkomst
■ Bestemming



Met mobilitytool sturen we op inzicht



Evolutie COVID 19 reizigersaantallen dag -1

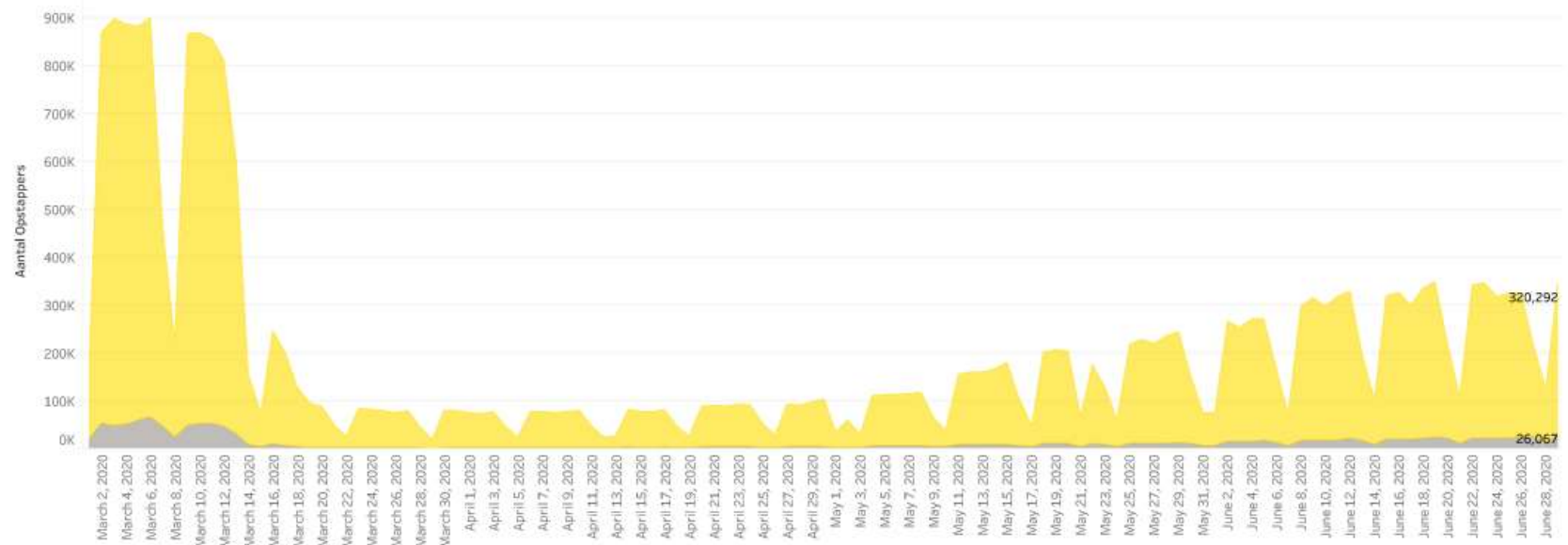
meer detail: <https://eu-west-1a.online.tableau.com/#/site/delijin/workbooks/345567/views>

Evolutie gemiddeld #reizigers (MOBIB en SMS M) per periode

	Voor de Lock down	Tijdens de Lock down	Fase 1a exit vanaf 4 mei	Fase 1b exit vanaf 11 mei	Fase 2 exit vanaf 18 mei	Fase 3 exit vanaf 8 juni
maandag	820,694	99,540	111,413	156,279	165,359	326,563
	0.0%	-87.9%	-86.4%	-81.0%	-79.9%	-60.2%

Aantal opstappers per dag
99,540 820,694

Dagelijkse evolutie reizigers (MOBIB SMS en M)



Digitalisering nam een versnelling



Mijn lijn, altijd in beweging



Er is nog veel werk aan de winkel

We beseffen dat niet alle parameters op groen staan

- We zoeken nog veel kritische profielen
- Stiptheid moet beter
- Sporen moeten een opfrisbeurt krijgen
- Vloot moet versneld vernieuwd worden

Ook hiervoor ligt er een **plan**



We nodigen u graag uit na de zomer



Klanten,
kom De Lijn (her)ontdekken
tijdens de Week van de Mobiliteit

Commissieleden,
kom (opnieuw) kennismaken met
De Lijn op het terrein

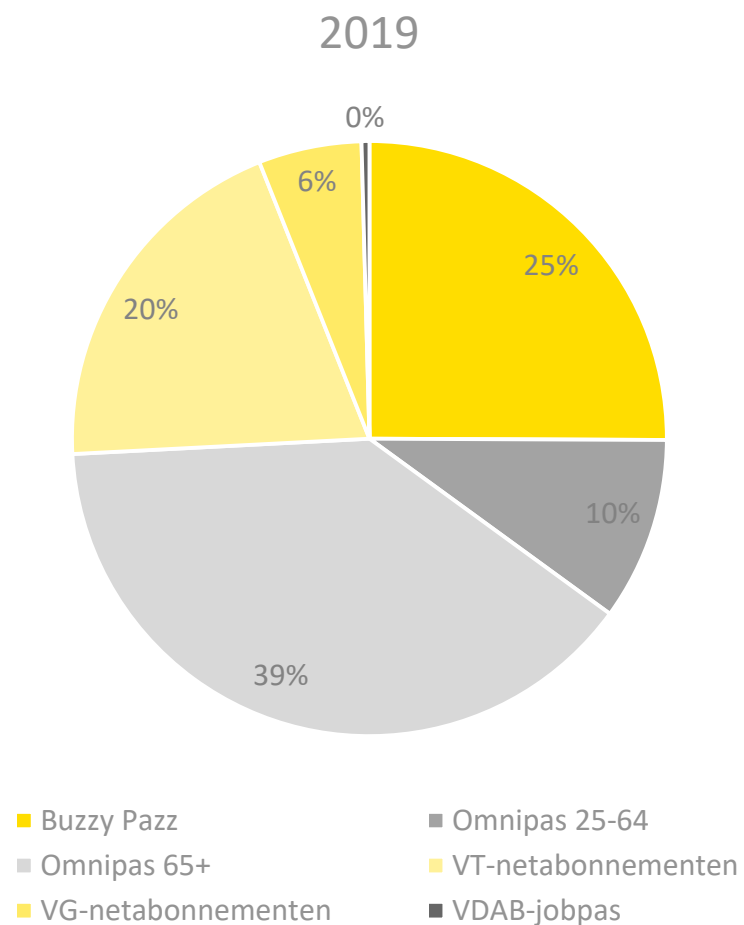


Kerncijfers jaarverslag 2019



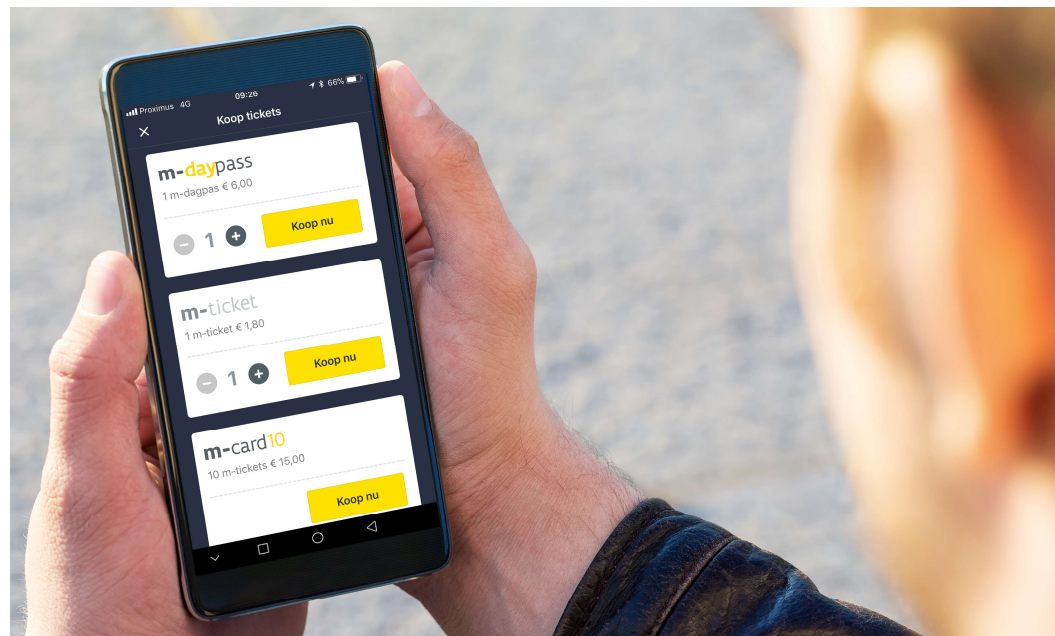
Reizigers 2019 abonnementen

Abonnementen in omloop (31/12)	2019	2018
Buzzy Pazz	188 882	188 808
Omnipas 25-64	74 934	75 636
Omnipas 65+	294 908	299 535
VT-netabonnementen	149 079	141 873
VG-netabonnementen	42 296	37 106
VDAB-jobpas	3 157	2 674
Totaal	753 256	745 632



Reizigers – verkochte tickets

Aantal ritten	2019	2018
Biljetten	8 304 933	8 358 897
Mobiele biljetten	12 341 526	12 151 754
Kaarten	22 748 236	25 053 192
Mobiele kaarten	3 212 686	947 808
Dagpas	1 431 104	2 127 562

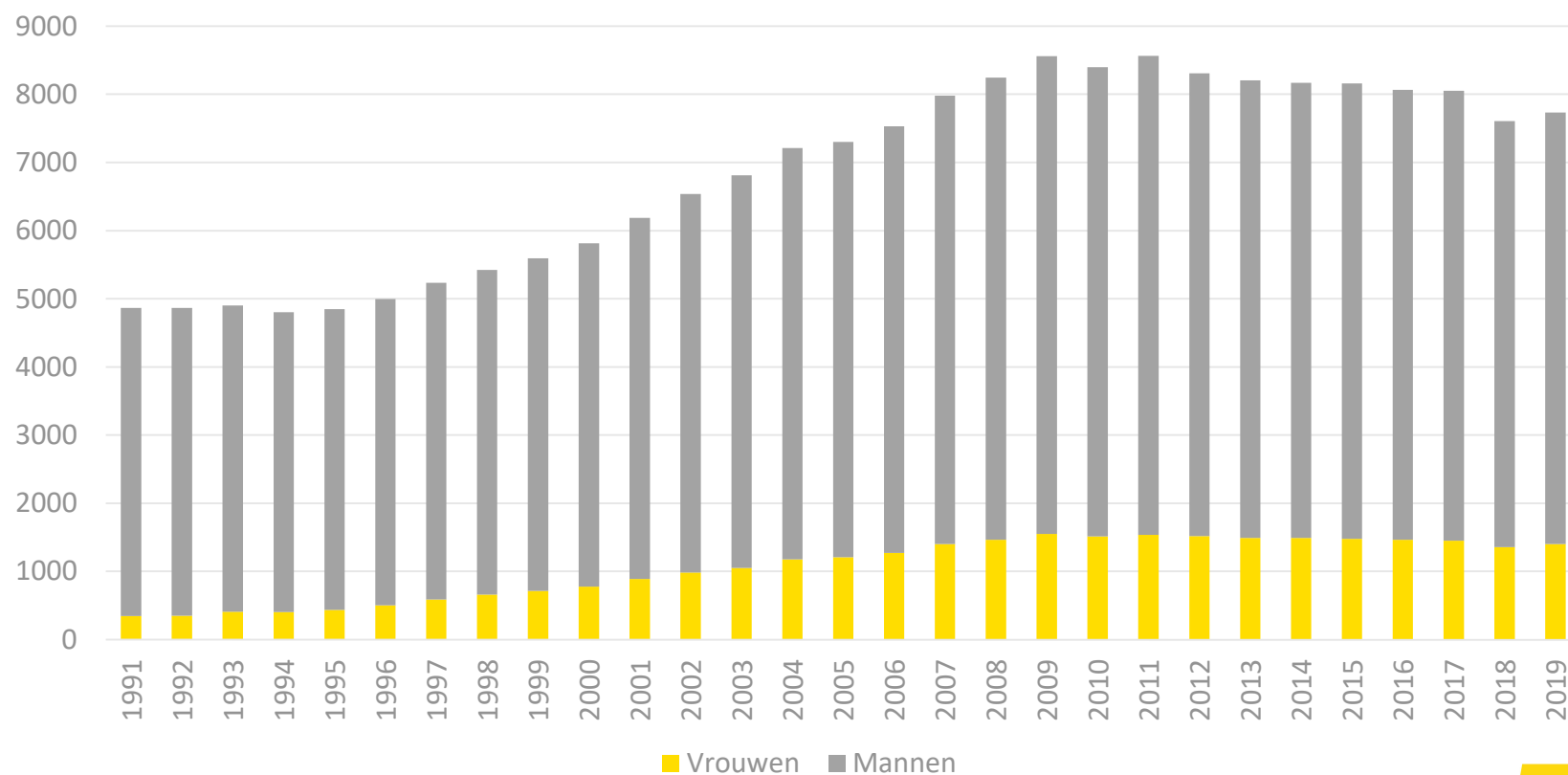


Personeel

Totaal 2019: 7 734

Mannen: 6 632

Vrouwen: 1 402

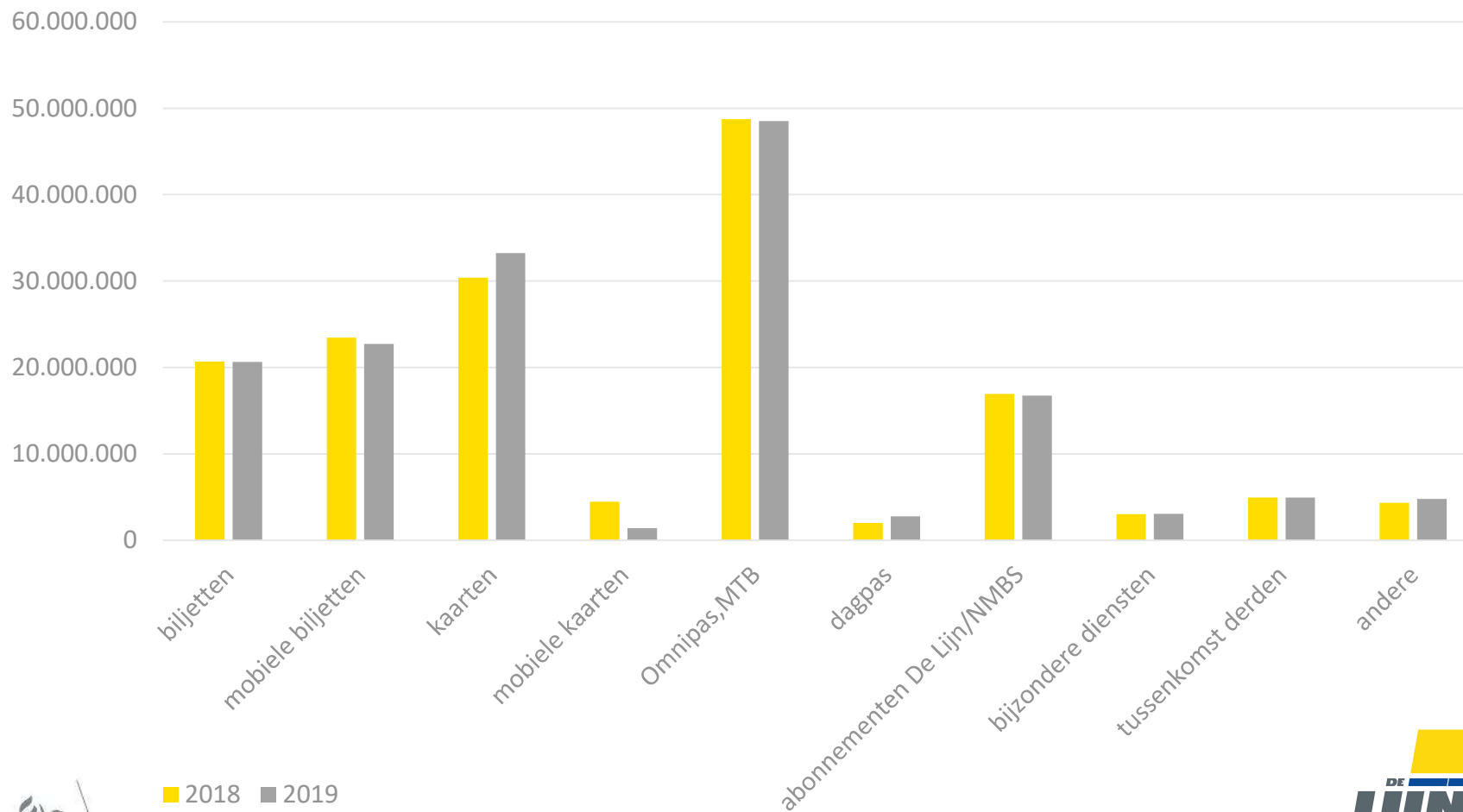


Netto-vervoerontvangsten

TOTAAL

2018: 194 751 743

2019: 195 306 473



■ 2018 ■ 2019



+ 0,3%
nettovervoer-
ontvangsten

- 0,3 % beladen
kilometers

+ 29 % niet-gereden
ritten (3,1% vs 2,4%)

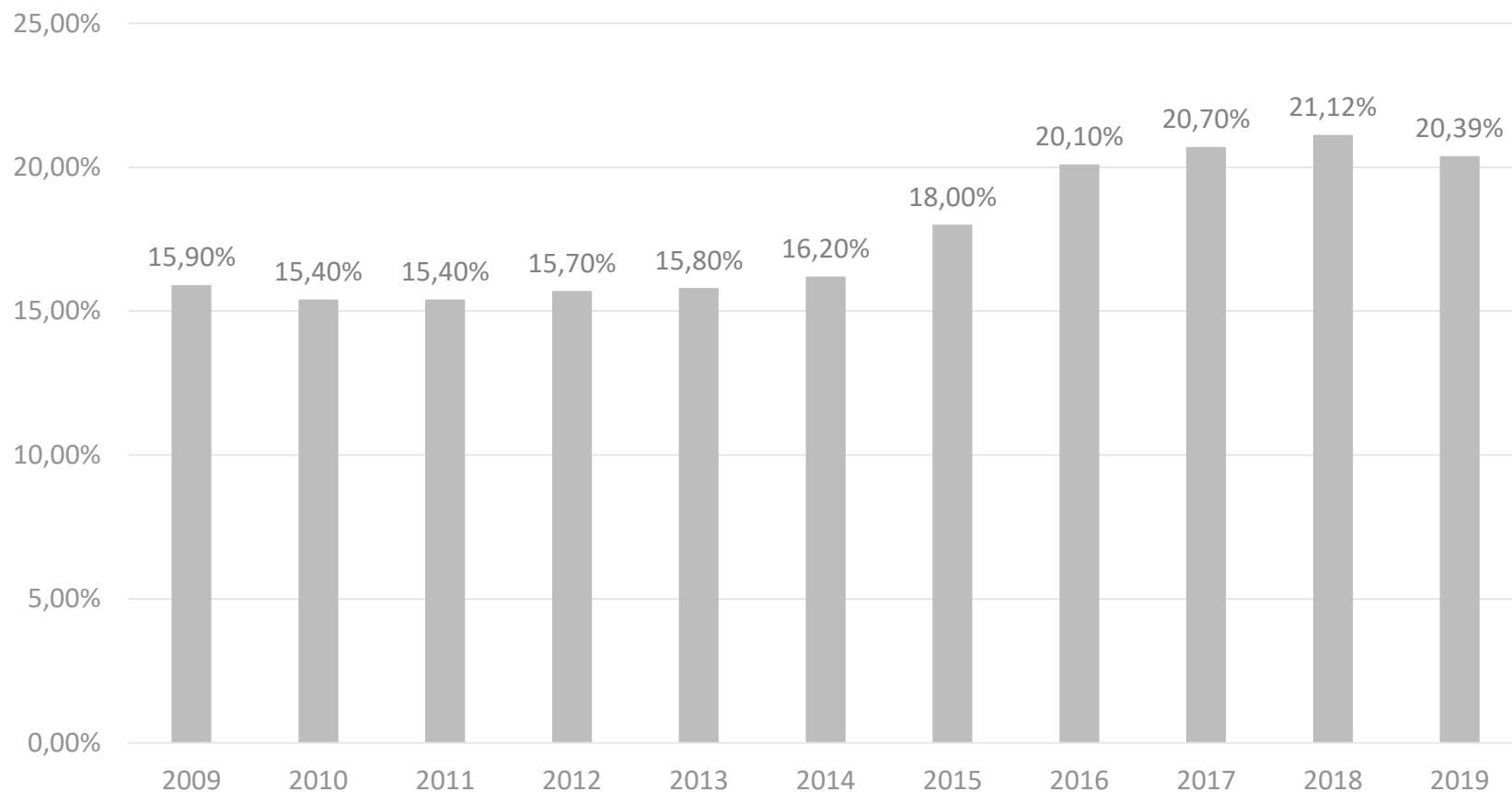
+ 2,5 %
bedrijfseconomische
toelage

+ 0,7 % kostengroei
(excl. PPS)

Boekjaar in evenwicht



Kostendekkingsgraad evolutie



Grote projecten



Uitrol realtime info

- Software
 - 2019: 50 % betrouwbaarheid
 - 2020: 80 % (doel = 90 %)
- Hardware – borden worden in fases aangepakt
 - Stationsborden dit voorjaar allemaal aangepakt
 - IRTIS-borden: nieuwe generatie wordt uitgerold
 - Nieuwe borden: marktverkenning loopt voor 'complexe omgevingen' - vereisten
 - bestaande oplossing waarvan werking bewezen
 - aansturing via centrale cockpit voor ALLE content
 - 1 monitoringsysteem & 1 onderhoudscontract
 - zo energiezuinig mogelijk
 - Nieuwe signaletica voor premetro incl. realtimeinfoborden



Uitrol cashless

- Cashless?
 - Corona 18 maart: beslissing viel sneller dan gepland
- Stop oude magneetkaarten vanaf 1 juli
- cEMV
 - Contactloos betalen
 - Alle trams sinds 25 mei
 - Geruisloze start op Kusttram (6 april) en Gent (15 mei)
 - Bussen onder voorbehoud van Corona
 - Alle apparatuur geïnstalleerd



Uitrol nieuwe voertuigen



- Eerste, nieuwe Kusttram
- Spartacustram
- Ringtrambus sinds 28 juni
- Eerste, elektrische bussen op komst





Klanten,
kom De Lijn (her)ontdekken
tijdens de Week van de Mobiliteit

Commissieleden,
kom (opnieuw) kennismaken met
De Lijn op het terrein

Dank voor uw aandacht!