



# Commissie Mobiliteit en Openbare Werken

## Hoorzitting De Lijn

4 februari 2021

Marc Descheemaecker  
Voorzitter raad van bestuur

Ann Schoubs  
Directeur-generaal



Mijn lijn, altijd in beweging



# Terugblik 2020

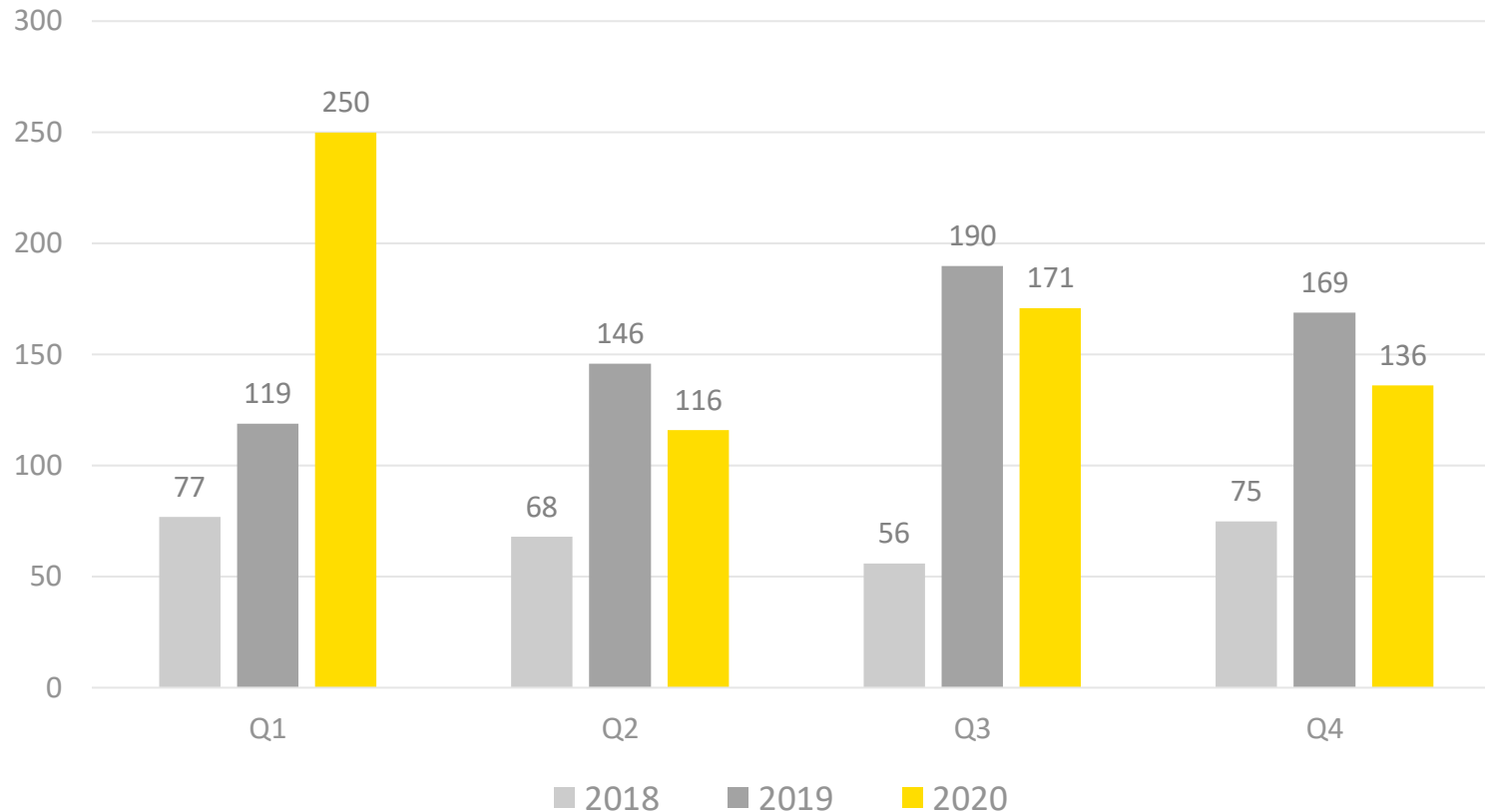


# 2019 een moeilijk jaar 2020 bracht beterschap

- Ingrijpende reorganisatie
  - Afgerond in 2019
- Arbeidsmarkt zeer moeilijk (tekort chauffeurs en technici)
- KPI's in 2019 kleurden rood
  - Aantal klachten in 2019 = + 38 %
  - Aantal niet gereden ritten in 2019 = + 29 %
  - Betrouwbaarheid realtime info = 50 %
- 2020 sterke focus op:
  - Rekrutering
  - Knelpunten technische diensten aanpakken
  - Stipt rijden van ritten
  - Goede reisinformatie bieden

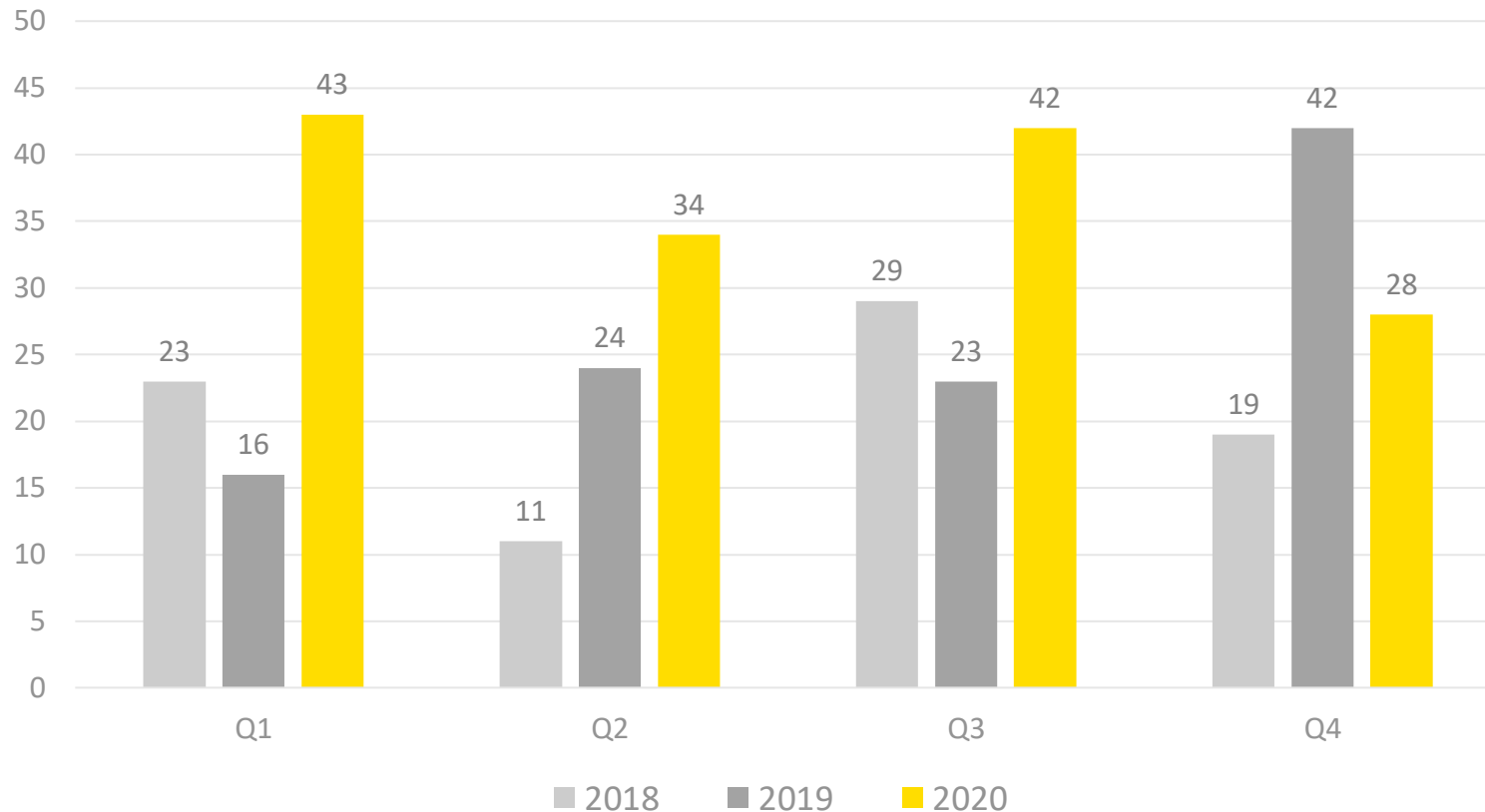


## Aanwervingen bleven op hoog peil Chauffeurs



- 2019: 624 chauffeurs aangeworven
- 2020: 673 chauffeurs aangeworven

## Aanwervingen bleven op hoog peil Technici



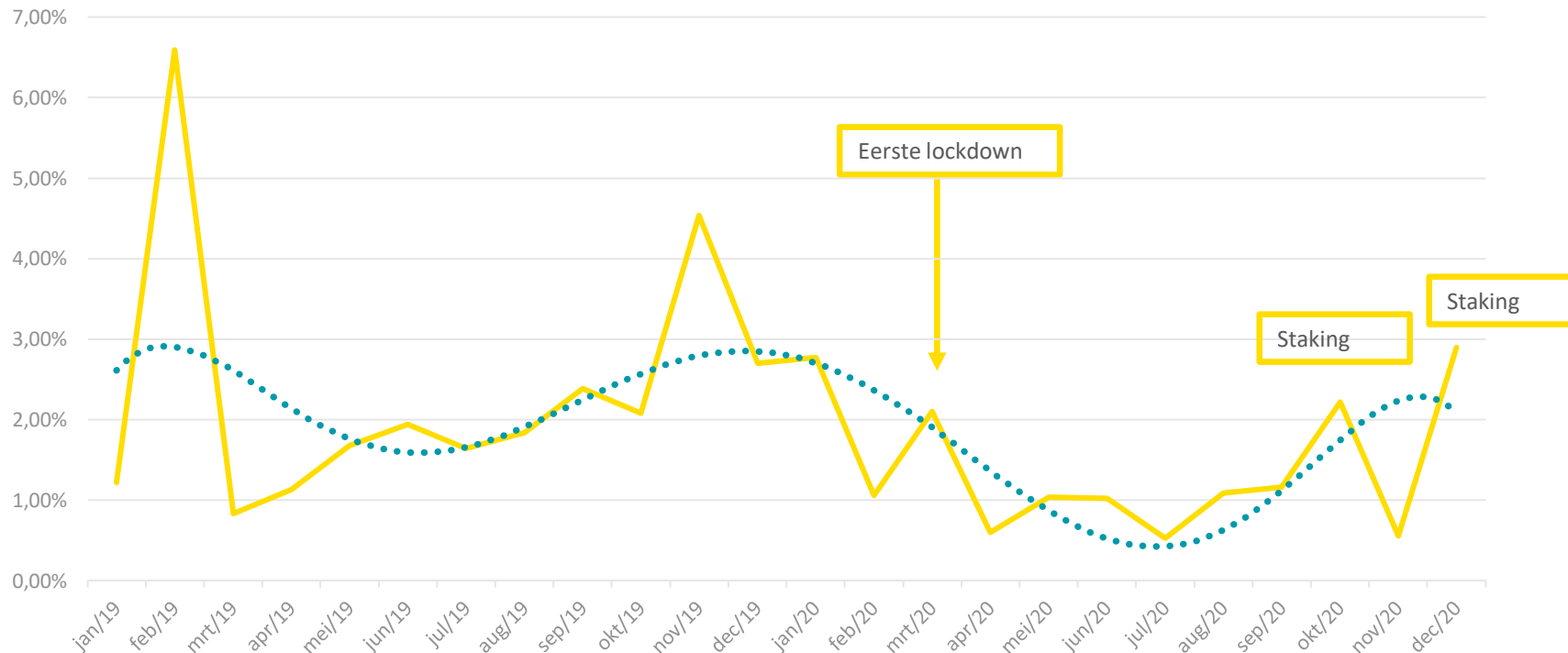
- 2019: 105 technici aangeworven
- 2020: 147 technici aangeworven

# Technische diensten

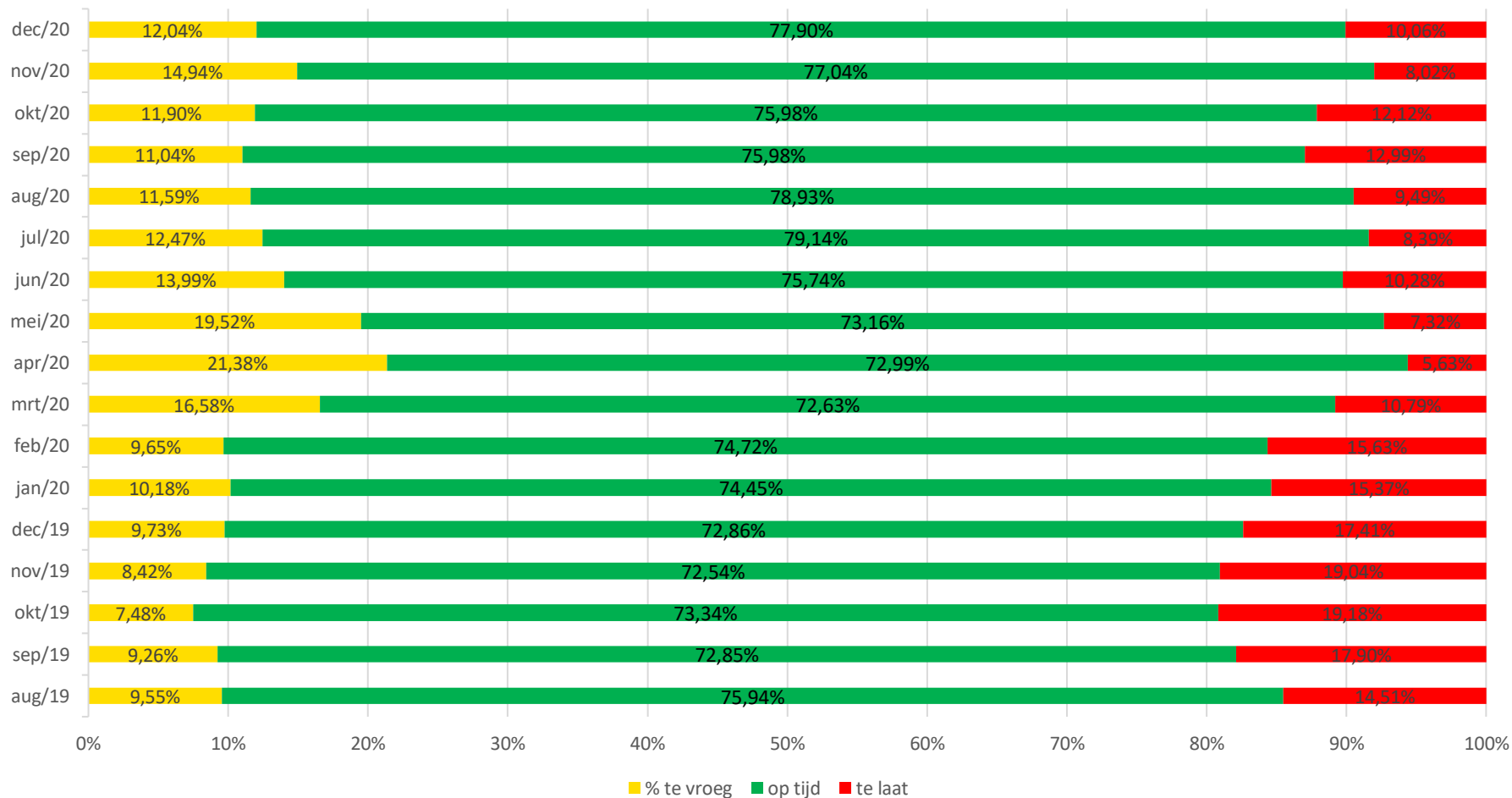
- Inzet op meer preventief en structureel onderhoud
- Optimalisatie voorraadbeheer
- Uitrusten voertuigen coronamaatregelen
  - Extra poetsen/ontsmetten
  - Plastic folies



# Niet-gereden ritten evolutie



# Stiptheid





# Vernieuwing voertuigenpark

- 62 standaard hybride bussen (12 meter)
- 31 hybride citybussen
- 2 hybride HOV-bussen
- 39 gelede euro 6-bussen
- 10 elektrische stadsbussen

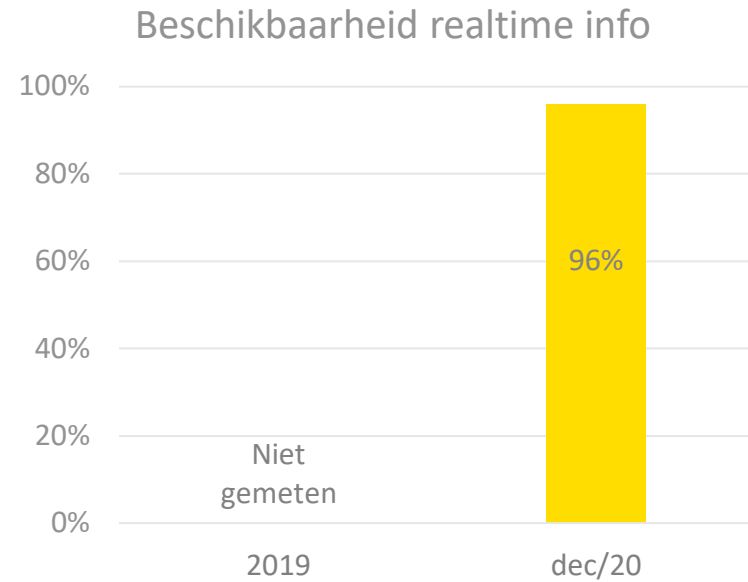
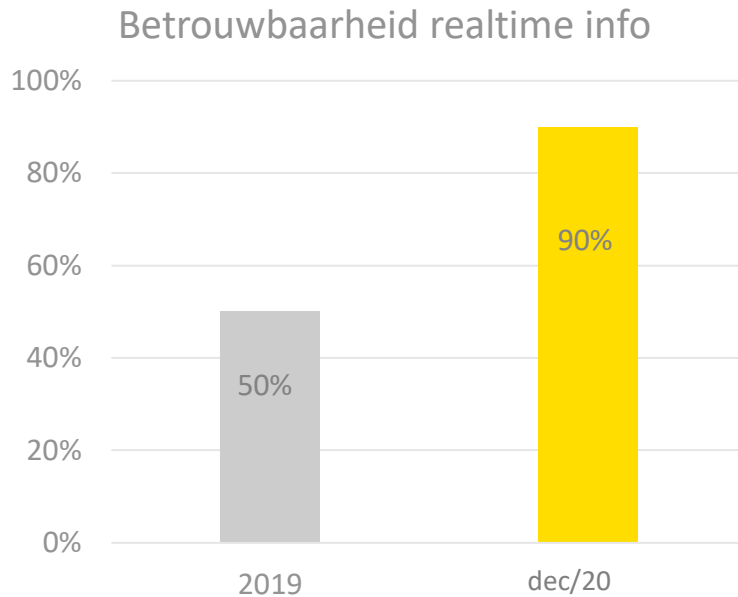


# Digitalisering werd matuur in 2020

- Voor medewerkers : overgrote meerderheid van 1 500 bedienden werd naar thuiswerk overgeschakeld op 1 dag
- Voor klanten :
  - Projecten als contactloos betalen
  - % digitale transacties steeg > 30 %
  - Druktebarometer & Pauzeknop
  - Vernieuwde app
  - Real-time reisinformatie 90 % betrouwbaar

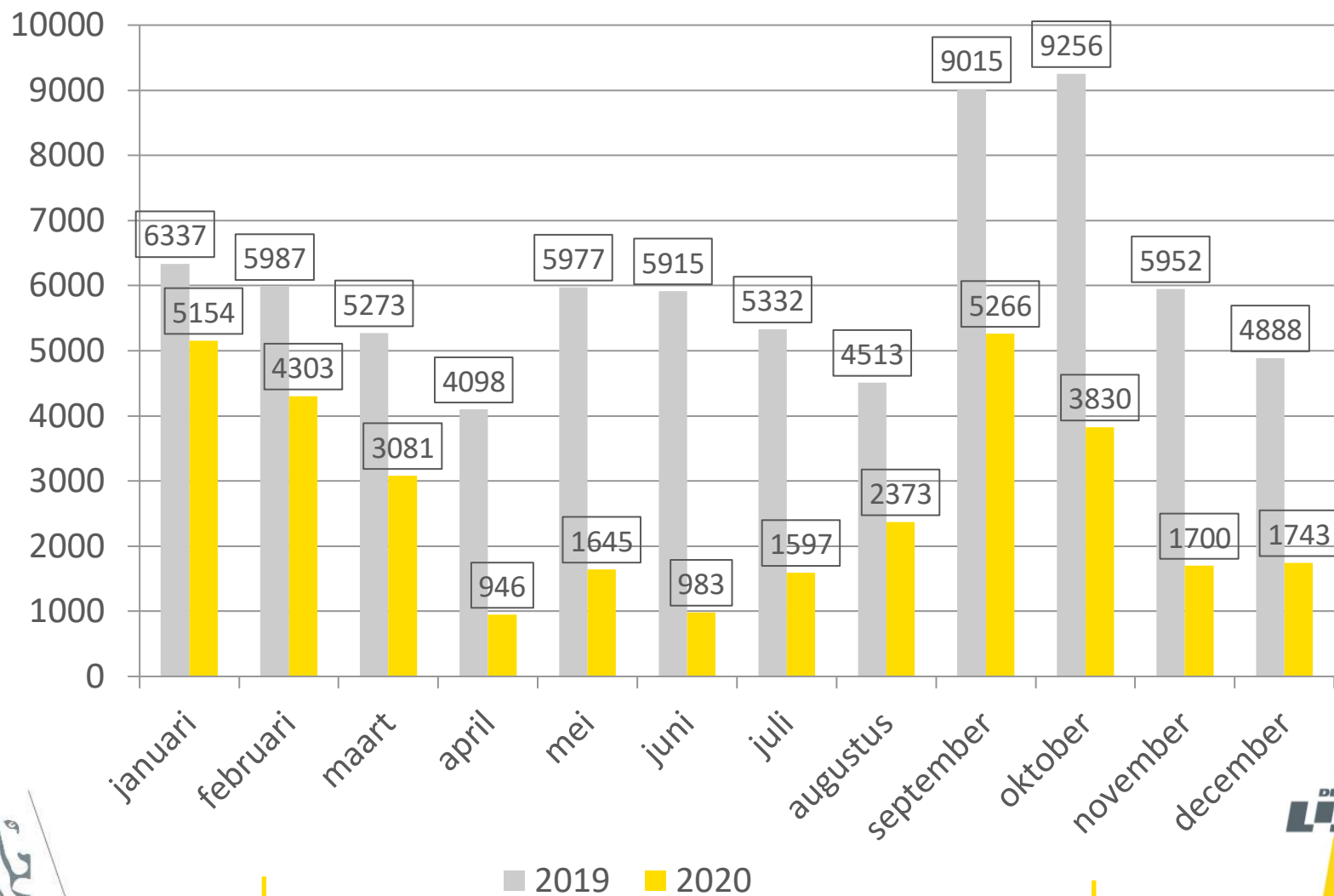


# De reisinformatie verbeterde significant

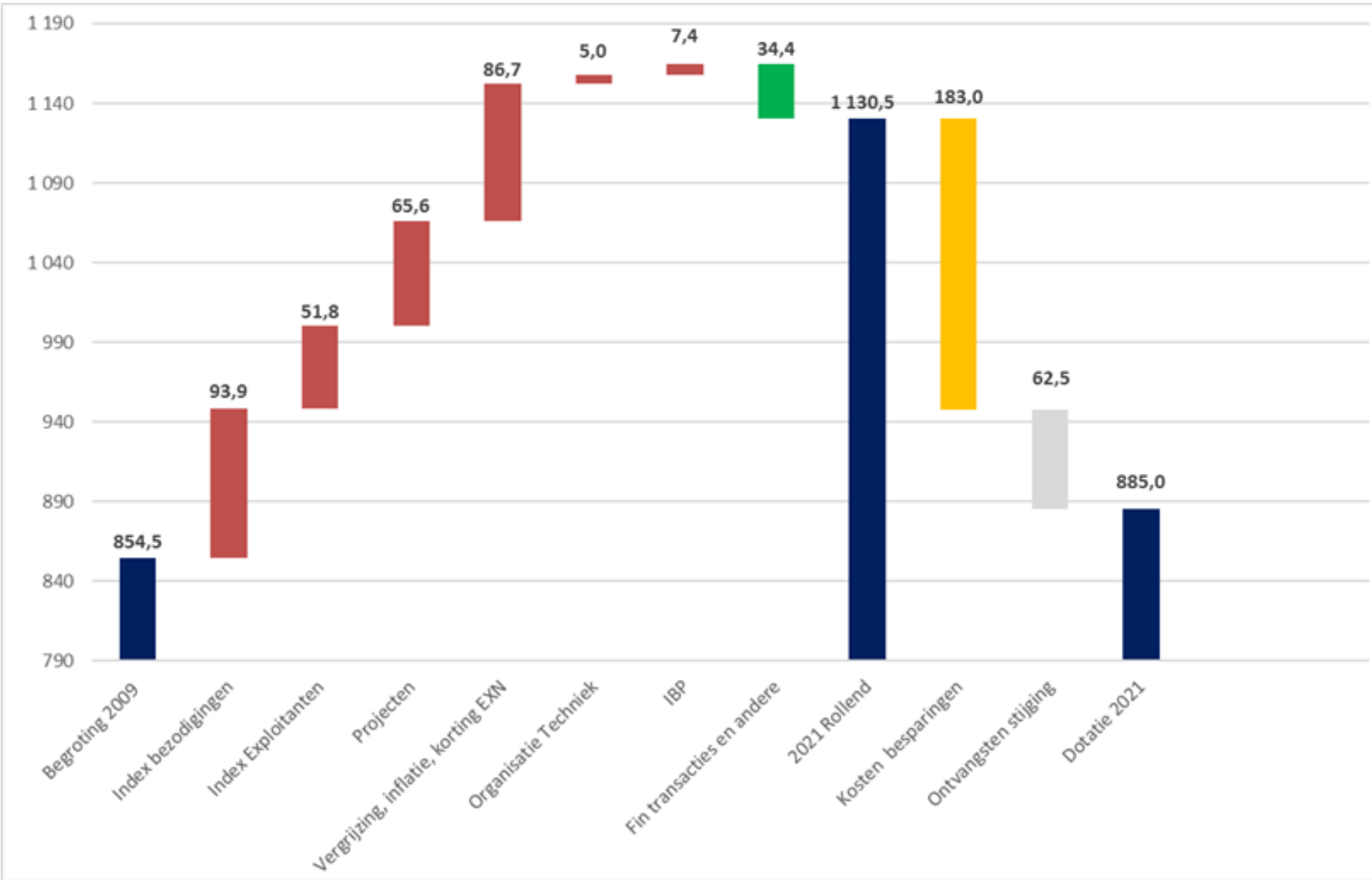


# Klachten daalden significant

(en niet enkel omwille van corona)



# Dotatie 2009 - 2021





# Toekomst?



# Benchmark : werkpunten De Lijn / Beleid

- **Momentopname**
  - 2019 = 'niet onze beste jaar'
  - Al aan de slag met aantal werkpunten -> plan 2020 & 2021
- **Productiviteit**
  - Reservevoertuigen : verbeteren -> meer marktconform
  - 'Kameel': basisbereikbaarheid (meer spitsaanbod)?
    - Gesplitste diensten
    - Ziekteverzuim actieplan
    - Uitrol persoonsvriendelijk plannen
- **Kostenefficiëntie**
  - Meer analyse nodig -> transparante rapportering



- Allocatieve efficiëntie

- Lage tarieven – lage kostendekkingsgraad
  - Maatschappelijke rol - inclusie
- Compensatie voor tariefkorting buiten dotatie

- Dynamische efficiëntie

- Vergroening verder zetten
- Gemiddelde leeftijd vloot vergelijkbaar met andere regio's
- Betrouwbaarheid / stiptheid -> doorstromingsmaatregelen
  - Impact op kosten: meer bussen & chauffeurs nodig





## De Lijn

- Reservevoertuigen op marktconform niveau
- Productiviteit personeel omhoog
- Transparante rapportering kosten
- Vergroening

## Beleid

- Kostendekking
  - Tarieven
  - Compensatie ipv dotatie tariefkortingen
  - Inclusie
- Doorstroming
- Vergroening



# Gegarandeerde dienstverlening

- Sinds 2018 aangepaste dienstverlening: beschikbaar personeel inzetten op **prioritaire lijnen**
- Regeerakkoord: De Lijn krijgt 6 maanden om **gegarandeerde dienstverlening** overeen te komen met vakorganisaties
  - Vakorganisaties niet bereid hierover te praten voor de sociale verkiezingen -> uitgesteld tot november wegens corona
  - Ontwerpdecreet 11 december 2020
    - 72 uur op voorhand doorgeven 'staken'
    - Info beschikbaar voor reizigers 24 uur op voorhand
  - Alsnog onderhandelde oplossing?



# Aanwervingen 2021 - situatie arbeidsmarkt?

- Ook in 2021 behoefte aan nieuw personeel
- Inschatting
  - Chauffeurs: 525
  - Technici: 150
  - Andere personeelscategorieën: 125
- Voortbouwen op onze ervaring – aanwerven en opleiden ten tijde van corona



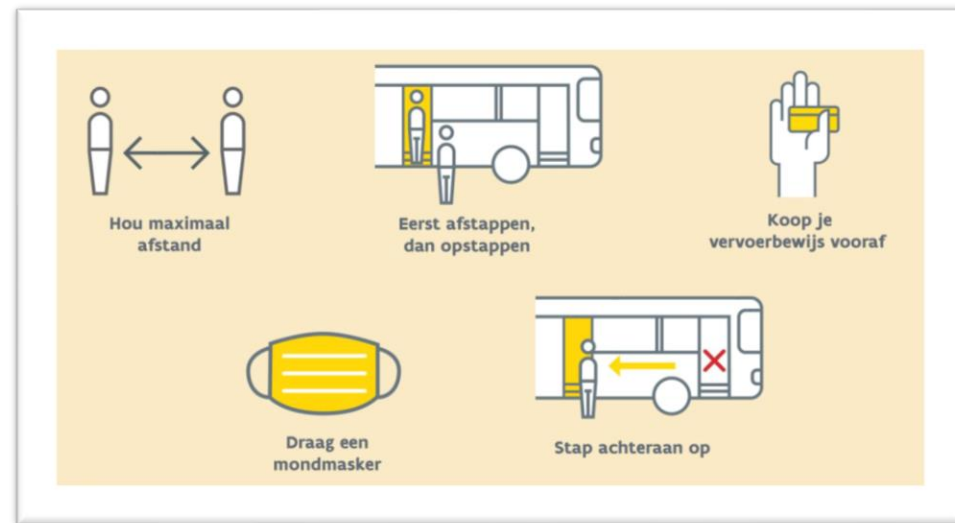
# Vergroening OV - E-bus

- Vlaams regeerakkoord: emissievrije bediening stadskern, centrumsteden & Vlaamse Rand tegen 2025
- Vlaamse doelstelling: emissievrije bediening Vlaanderen tegen 2035
- Strategie vergroening – inzetten op 3 pijlers
  - (full-electric) e-bussen
  - E-hybridebussen
  - Emissievrije voertuigen exploitanten
- Stand van zaken aankoop e-bus
  - 20 januari 2021: Europese openbare aanbestedingsprocedure met ruimere selectiecriteria voor 200 e-bussen stopgezet
  - Voorjaar 2021: nieuwe aanbesteding volgens openbare procedure

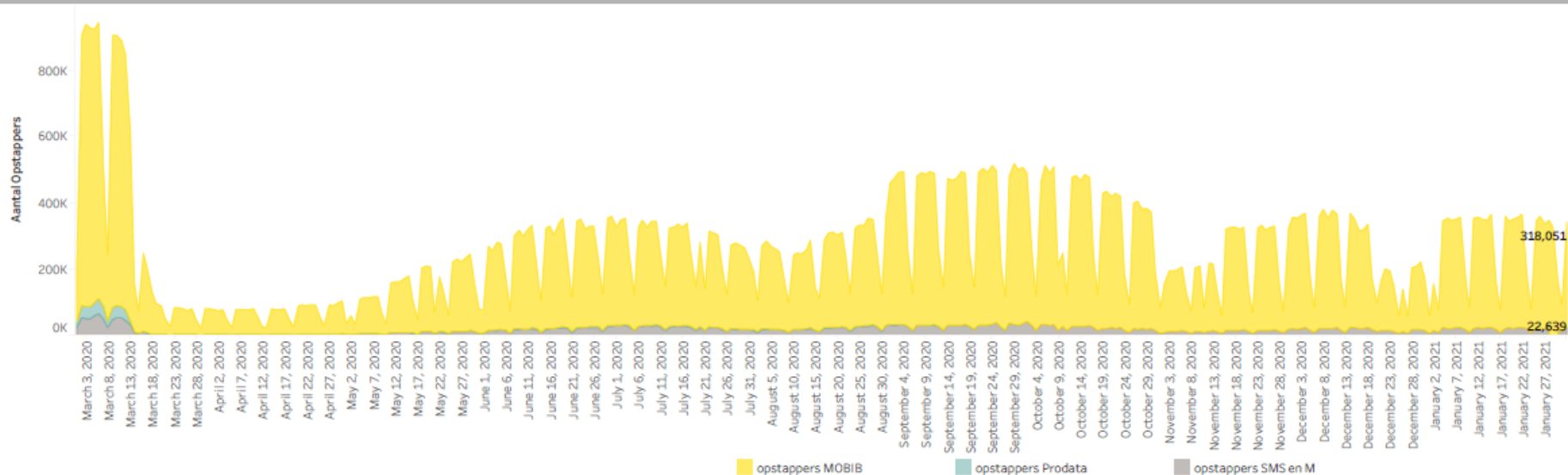


# Impact coronacrisis 2020 - 2021

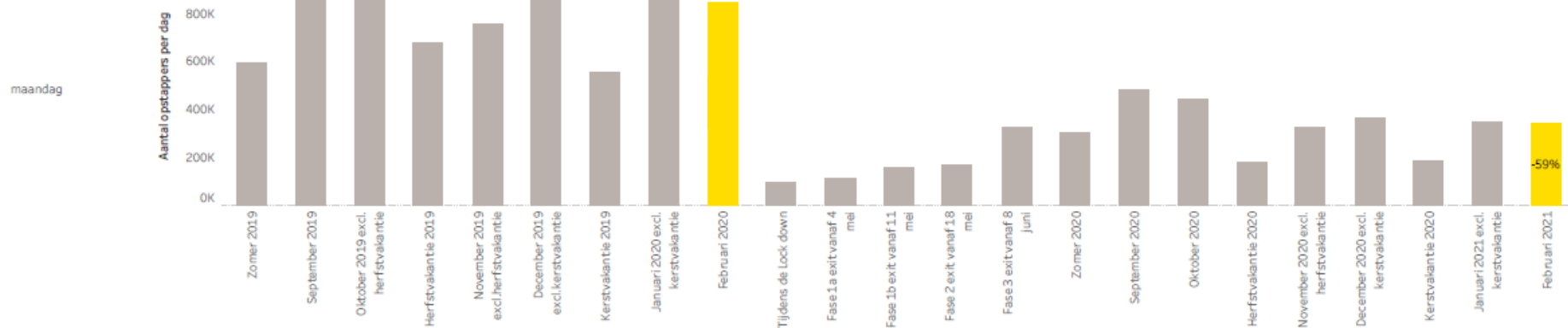
- **Kostenzijde**
  - Meer kosten voor preventieve middelen (ontsmettingsmiddelen, mondmaskers, folies...)
  - Minder uitgaven door o.a. ingeperkt aanbod eerste golf
- **Ontvangstenzijde**
  - Minder reizigers



## Dagelijkse evolutie reizigers



## Evolutie gemiddeld #reizigers per periode voor een maandag



# Impact corona

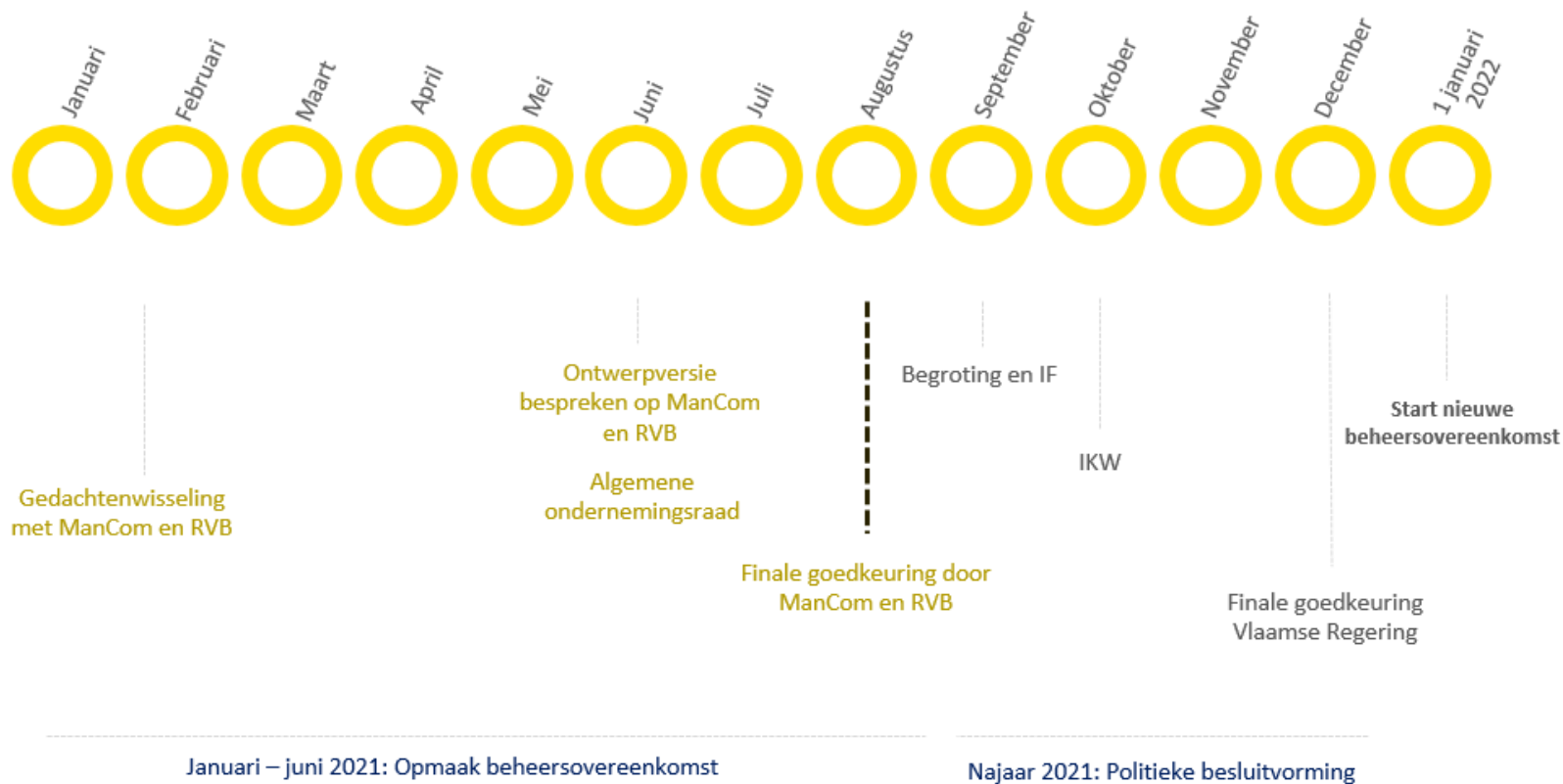
## 2021 ... en verder

### UITP paper 'How to build back better public transport?'

1. 'People centred cities'
  - Minder mobiliteit & meer open ruimte
2. Redefined networks & flexible service
  - Flexibel OV, MaaS, op maat... -> collectief versus individueel gebruik
3. Resilient & healthy PT
  - Properheid - hygiëne
4. Revised & agile governance
  - Publieke middelen onder druk? Belang van OV
5. Trust & self-confidence
  - Reizigers terugwinnen



# Nieuwe beheersovereenkomst







Mijn lijn, altijd in beweging

