



Commissie Mobiliteit en Openbare Werken

Gedachtenwisseling jaarresultaten 2020 en strategie 2030

3 juni 2021

Ann Schoubs
Directeur-generaal



Mijn lijn, altijd in beweging



JAARVERSLAG

2020

WAT EEN JAAR

IN UITDAGENDE TIJDEN

ONZE RUG RECHTEN

Beleidsverslag 2020

1. Corona
2. Rug gerecht
3. Investeren in onze toekomst

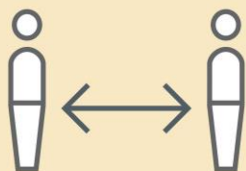


Mijn lijn, altijd in beweging

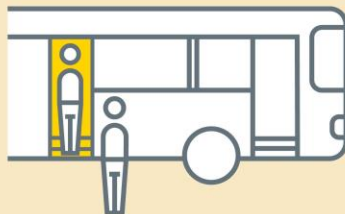


Dia 2

Corona



Hou maximaal
afstand



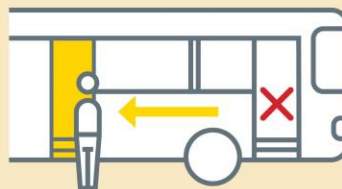
Eerst afstappen,
dan opstappen



Koop je
vervoerbewijs vooraf



Draag een
mondmasker



Stap achteraan op



‘Vlot & Veilig’ werd het centrale thema



Impact corona

Meteen adequaat ingespeeld bij **start pandemie**

- Afschaffen cash betalingen
- Voordeur blijft dicht; opstappen/afstappen volgende deur(en)
- Folie tussen stuurpost en reizigersgedeelte
- OV voor wie het echt nodig heeft
- Versnelde invoering cashless betalen



- **Frequent poetsen & desinfecteren**, met extra aandacht voor raakoppervlakken, bv. halteknooppn, deurknoppen, stangen, ...
- Dieptereiniging bij vermoeden besmetting
- Poetskits chauffeurs
- **Mondmasker** verplicht vanaf 12 jaar op voertuigen, aan perrons & haltes
- Mondmaskercontroles & boetes door lijncontroleurs
- **'Crowding beperken'**
 - Zowel eigen vloot als exploitanten
 - Verschuivingen tijdstippen en lijnen
 - Inleggen autocars
 - 424 autocars - 850 ritten per dag
 - Druktebarometer



Impact corona

- Corona had en heeft ook **financiële impact**
 - Impact op kosten
 - Meer kosten voor preventieve middelen (ontsmettingsmiddelen, mondmaskers, folies...)
 - Minder uitgaven door o.a. ingeperkt aanbod eerste golf
 - Impact op ontvangsten
 - Minder reizigers



Rug gerecht



**WORD
CHAUFFEUR**



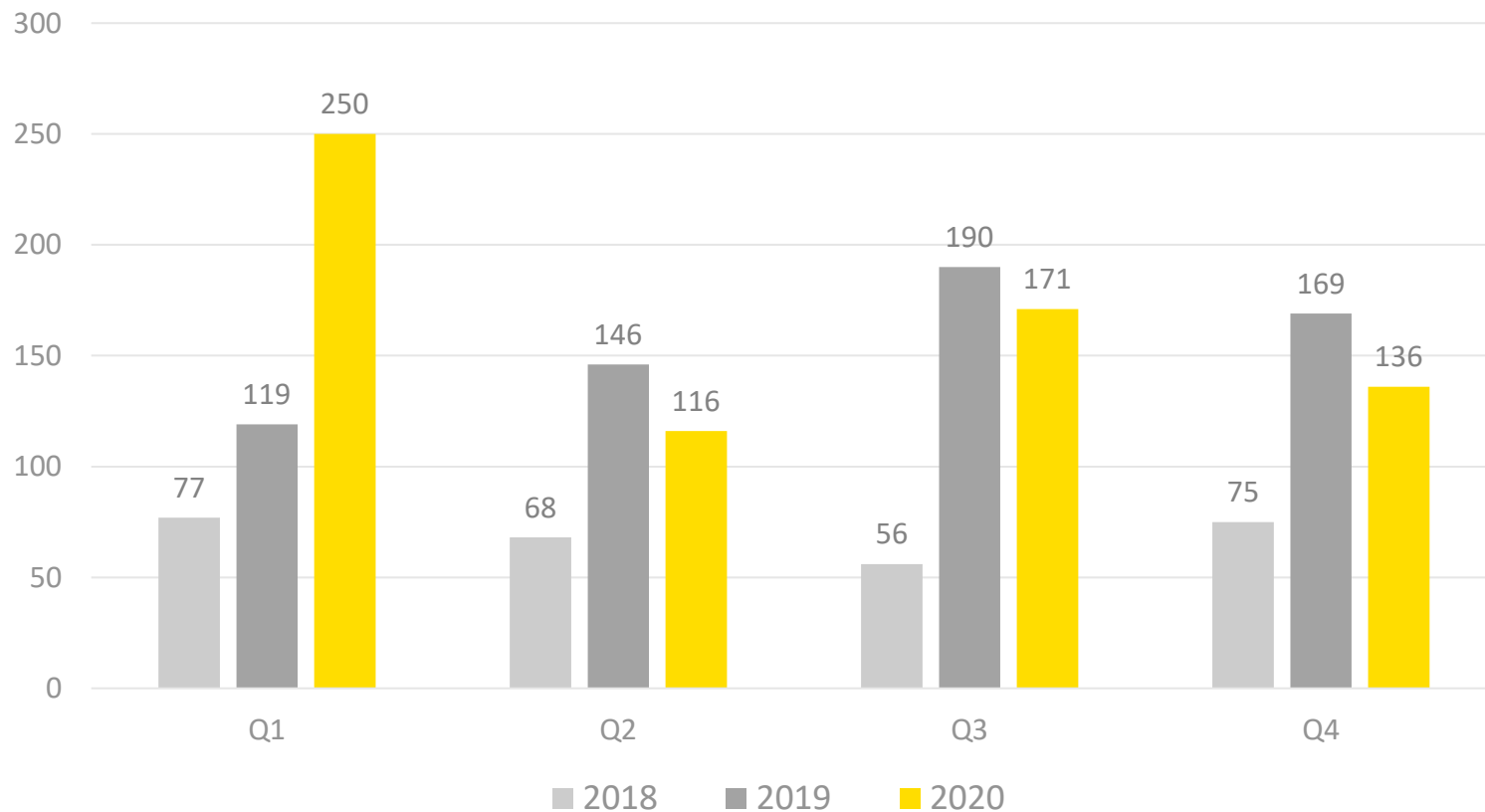
Centrale aansturing op basis van een plan

In 2020 ingezet op

- Rekrutering
- Stipt rijden van ritten
- Goede reisinformatie bieden
- Knelpunten technische diensten aanpakken

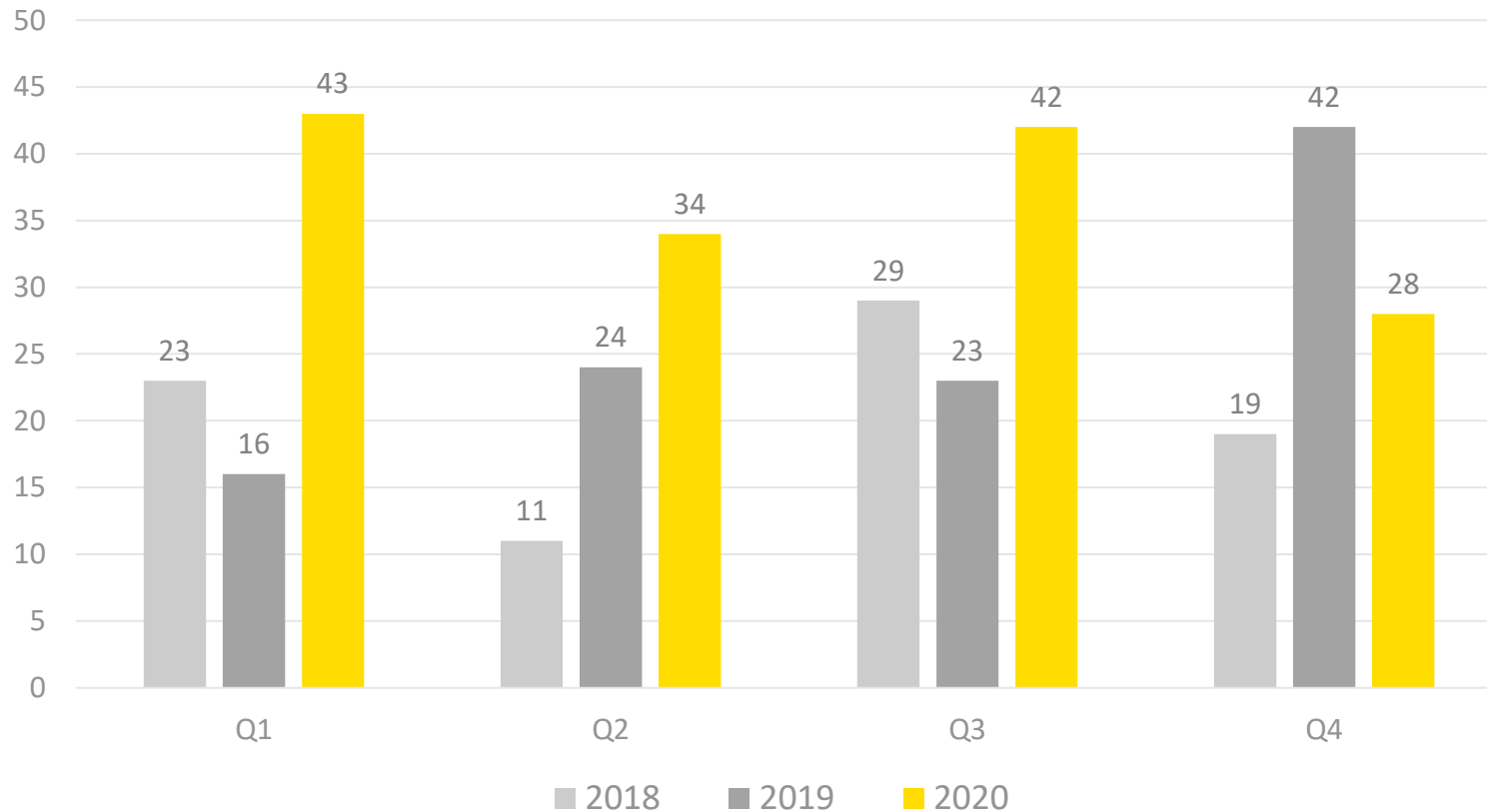


Aanwervingen bleven op hoog peil Chauffeurs



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

Aanwervingen bleven op hoog peil Technici



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

Niet-gereden ritten evolutie



Technische diensten

- 147 technici aangeworven in 2020
- Inzet op meer preventief en structureel onderhoud
- Optimalisatie voorraadbeheer
- Uitrusten voertuigen coronamaatregelen
 - Extra poetsen/ontsmetten
 - Plastic folies



Digitalisering werd matuur in 2020

- Voor **medewerkers** : overgrote meerderheid van 1500 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



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



Benchmark in 2020

- Vergelijking met 10 Europese exploitanten van OV die opereren in vergelijkbare context
 - O.a.
 - OV-concessies in de provincies Zuid-Holland, Noord-Brabant en Limburg
 - Verkehrsverbünde in Nordrhein-Westfalen
 - Operatoren in Schotland
- Vergelijking op basis van verschillende indicatoren op 4 parameters
- Aanbesteding door MOW – onderzoek door Inno-V
 - Resultaten in december 2020



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 kostendeckingsgraad
 - 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



Benchmark in 2020 afgerond → intern operatorschap
toegekend voor 10 jaar

→ Doelstellingen Vlaamse Regering in 2030

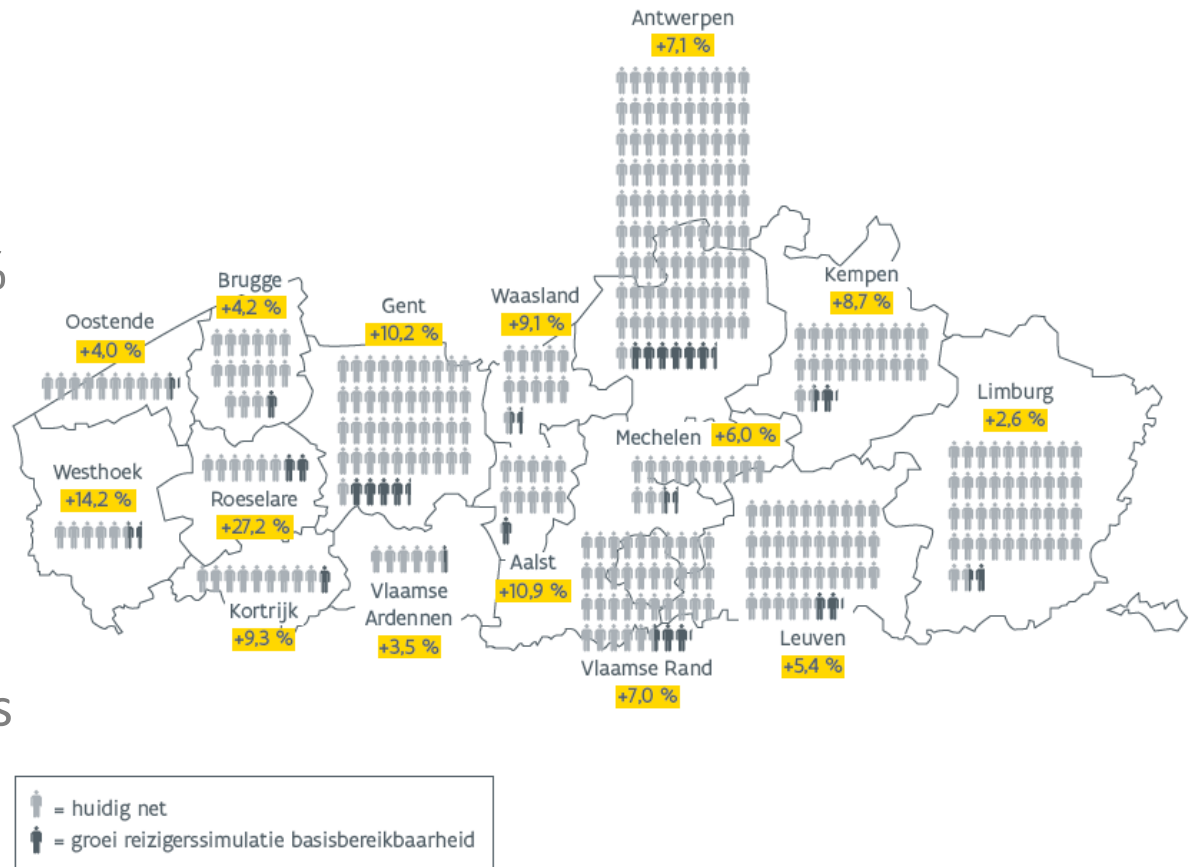


Investeren in onze toekomst

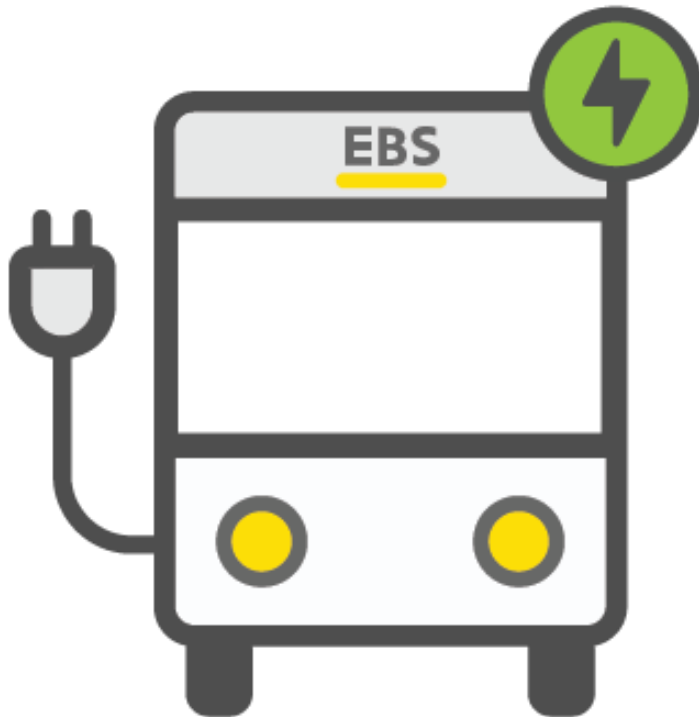


Basisbereikbaarheid

- Plannen in alle vervoerregio's goedgekeurd
- Doorrekening: + 7 % groei eens op kruissnelheid
- Operationele uitwerking: plannen vertalen naar diensten en roosters



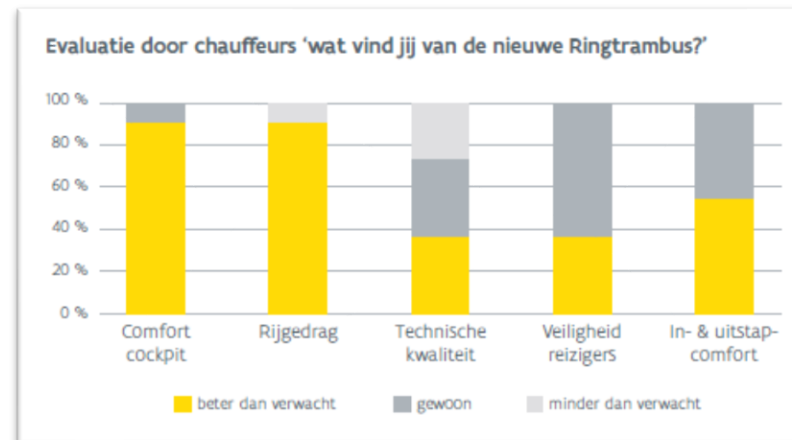
E-bussystemen



- E-missievrij tegen 2035
- + 14% hybrides + nieuwe volledig elektrische bussen in 2020
- Samenwerkingsovereenkomst met **Fluvius**
- **Stelplaatsen** Destelbergen, Kortrijk & Winterslag-Genk proefproject

Nieuwe trams / trambussen

- 28 juni 2021: **maidenrit trambus**
 - Najaar: eerste evaluatie positief zowel bij reizigers als chauffeurs
- **Nieuwe Kusttrams**
 - 48 besteld – 10 geleverd in 2020
 - Opleiding voor alle rangeerders, technici, chauffeurs
 - 3 april: eerste rit met reizigers





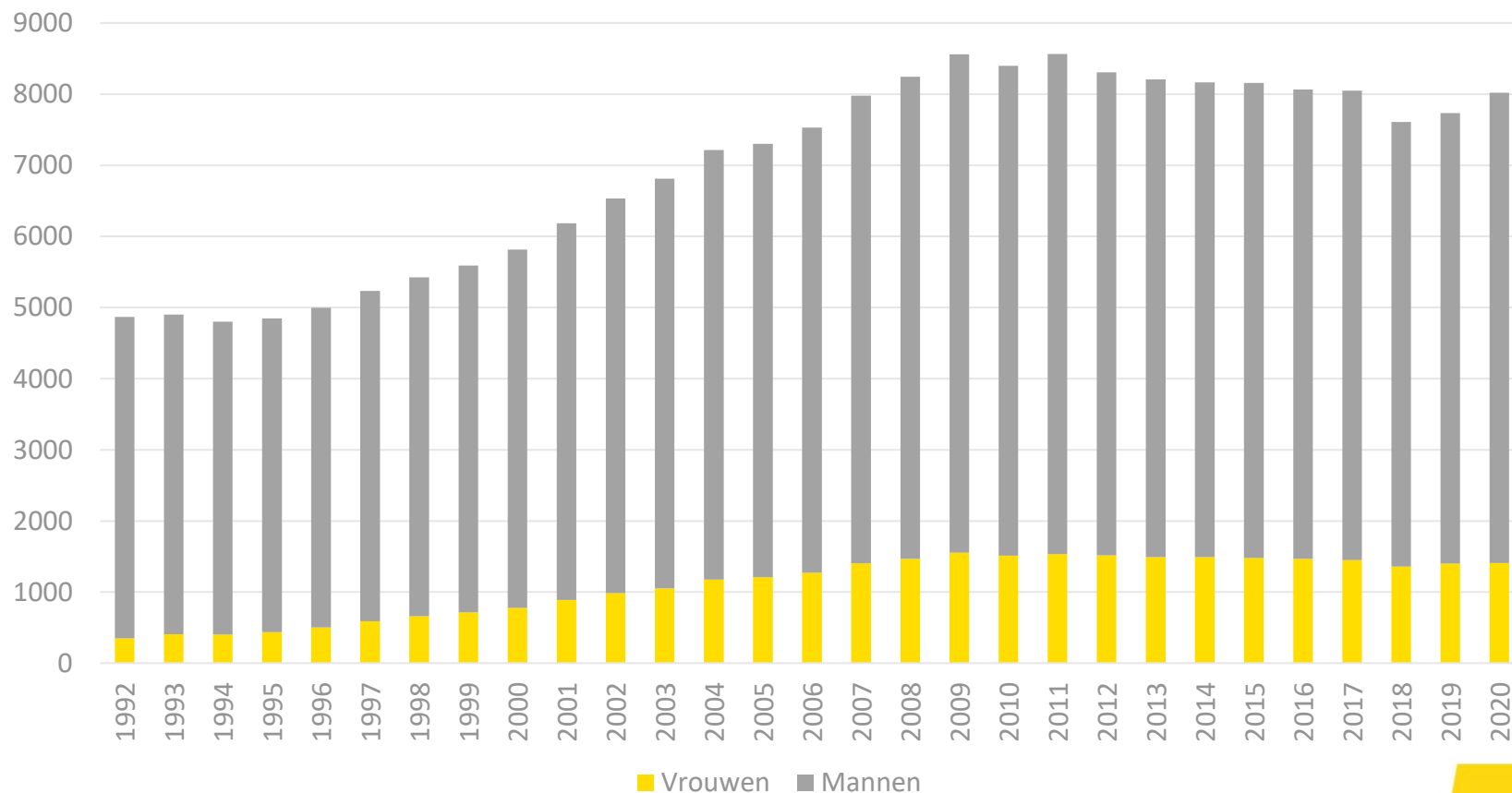
Kerncijfers 2020

Personeel

Totaal 2020: 8 018

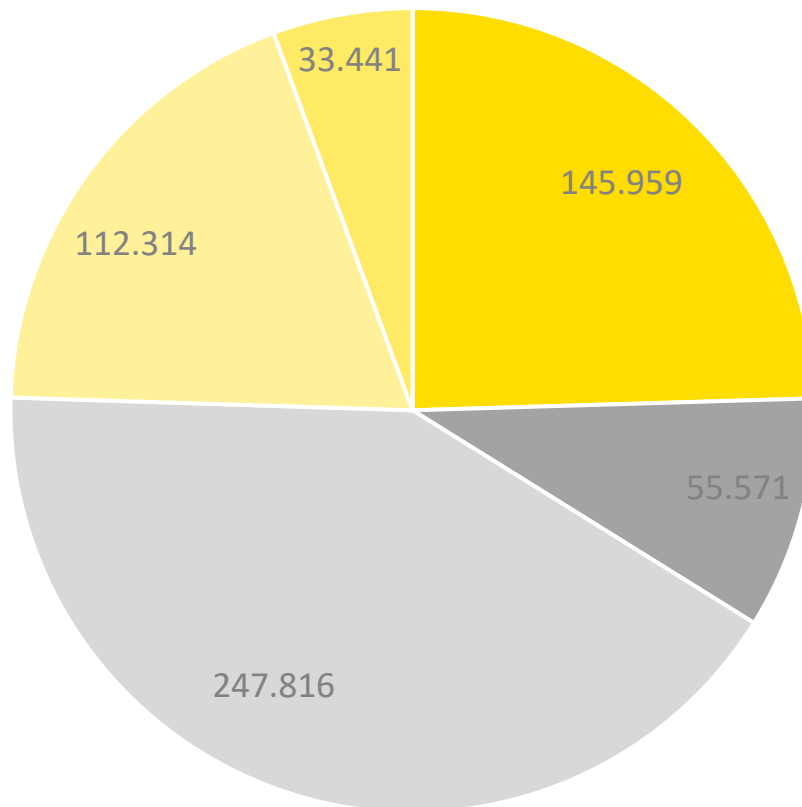
Mannen: 6 608

Vrouwen: 1 410



Reizigers: aantal abonnementen in omloop (31/12/20)

Totaal : 595 101



■ Buzzy Pazz	■ Omnipas 25-64
■ Omnipas 65+	■ VT-netabonnementen
■ VG-netabonnementen	

Reizigers : aantal geregistreeerde ritten

	2020	2019
Biljetten	1.686.227	8.304.933
Mobiele biljetten *	5.673.063	12.341.526
Biljetten CEMV	106.935	
Kaarten	9.521.041	22.748.236
Mobiele kaarten	2.523.457	3.212.686

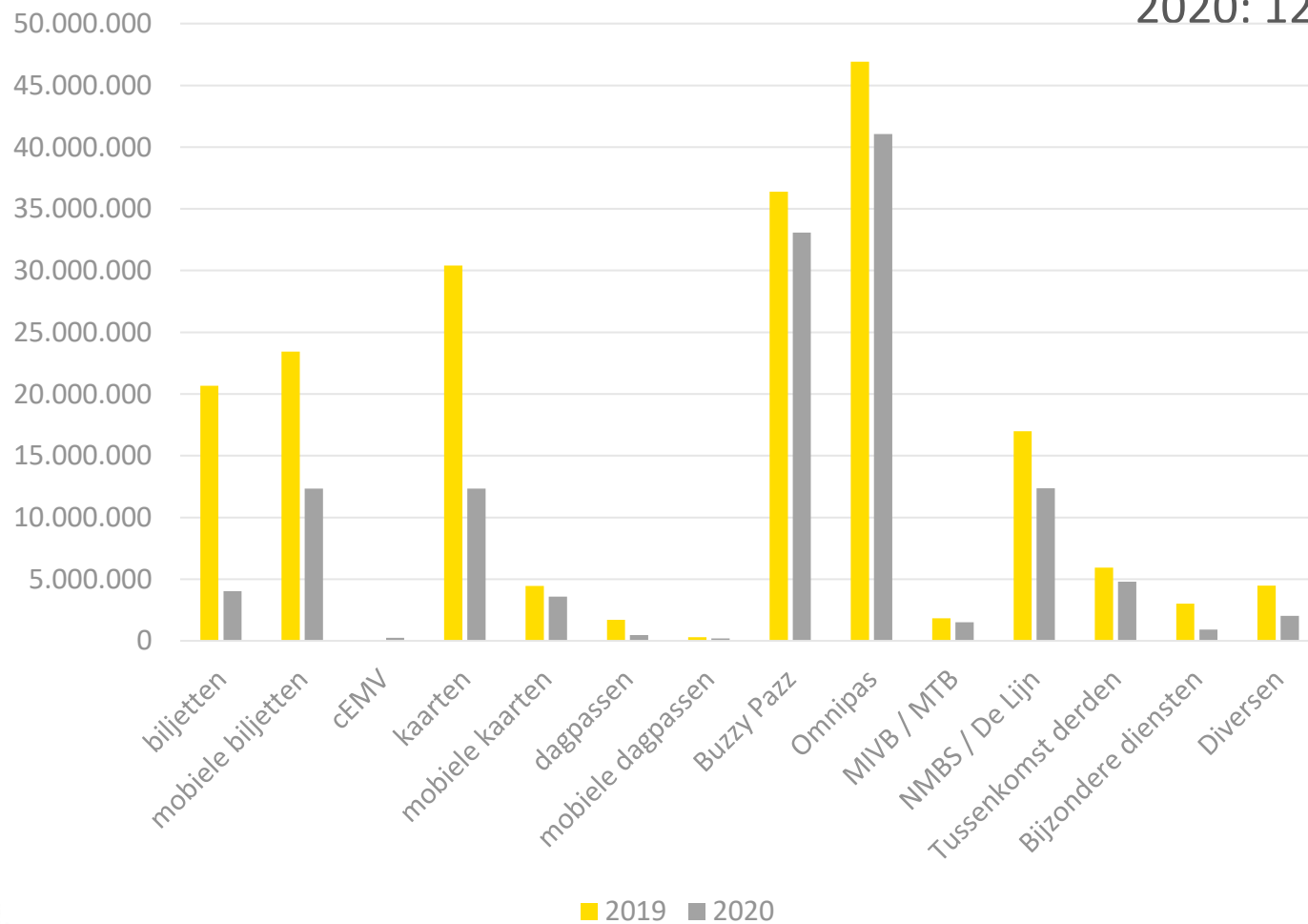


Netto-vervoerontvangsten

TOTAAL

2019: 196 488 623

2020: 128 945 299



Rollend materieel

Nieuw in dienst	2020
12 m streek VDL e-bus	6
12 m streek VDL Citea	62
Van Hool city hybride	36
trambussen Van Hool	2
VDL gelede lage vloer streek	39
andere voertuigen (vrachtwagens, personenwagens...)	30

Totaal vloot	31 december 2020
autobussen	2 337
Kusttrams	48
PCC-trams	136
Hermelijntrams	125
Albatrostrams	88
CAF urbos	10
andere voertuigen	531

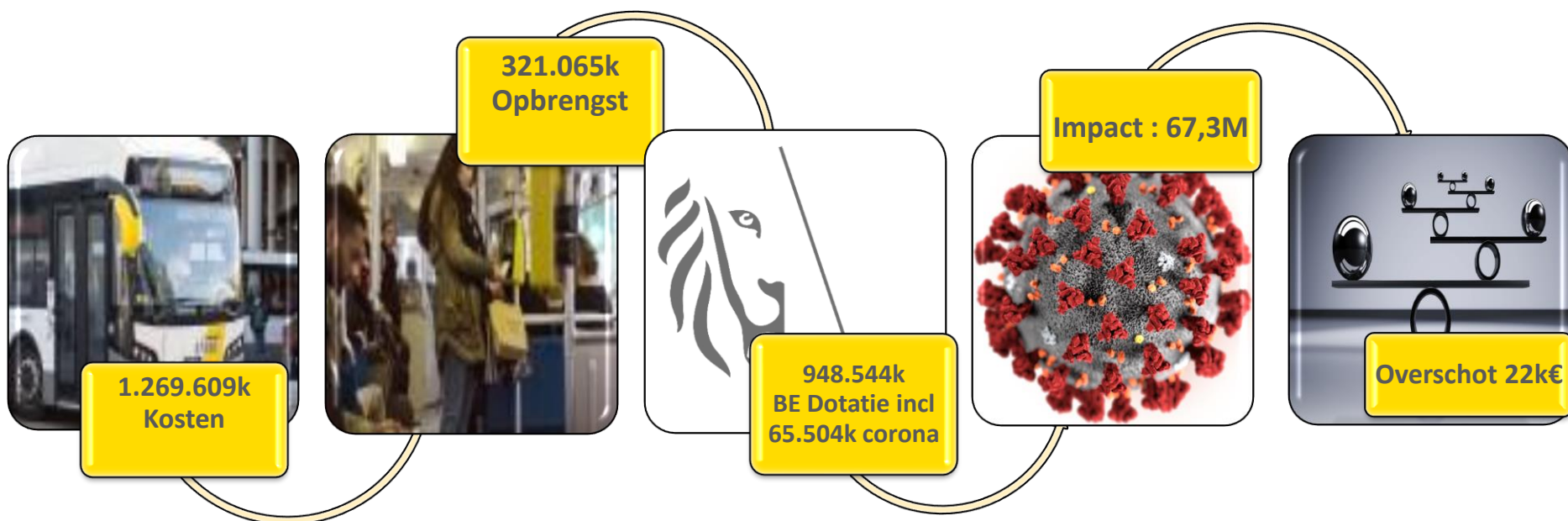


Kilometers

			AUTOBUSDIENSTEN			
	TRAM	EIGEN BEHEER	EXPLOITANTEN		TOTAAL	ALLE DIENSTEN
			Geregeld	Leerlingenverv		SAMEN
ANTWERPEN	10.246.374	21.803.805	16.976.052	4.121.447	42.901.304	53.147.678
OOST-VLAANDEREN	2.926.878	16.741.083	11.088.936	3.902.938	31.732.957	34.659.835
VLAAMS-BRABANT		23.074.226	19.048.286	2.347.814	44.470.326	44.470.326
LIMBURG		13.400.259	11.580.807	2.415.178	27.396.245	27.396.245
WEST-VLAANDEREN	2.978.943	13.419.442	7.343.947	3.053.098	23.816.487	26.795.430
TOTAAL	16.152.195	88.438.817	66.038.028	15.840.475	170.317.319	186.469.514



Jaarresultaten 2020



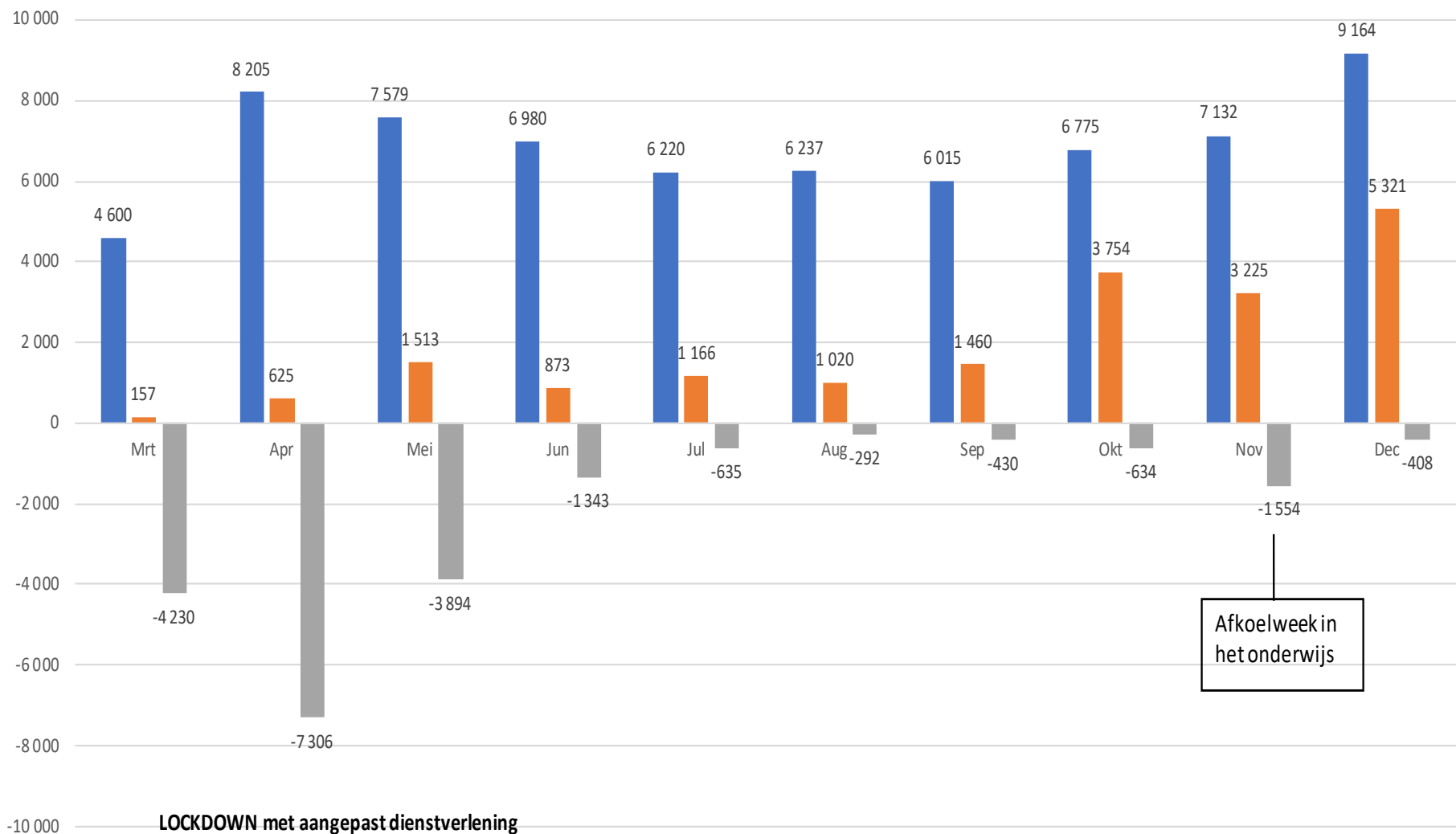
De Corona pandemie zorgt voor een grote daling in de ontvangsten (-68,9M€). Totaalimpact loopt op tot 67,3M€

Maatregelen(in K€, - duidt op minderkost)	Realiteit dec
Verlies vervoersopbrengsten	69 767
Vervoeropbrengsten	68 908
Pauze-knop & outbound calls	620
Cashback pauzeknop	239
Corona Exist Maatregelen	1 289
Communicatiemateriaal tram- en bushaltes	1 289
Veiligheidsmaatregelen	6 937
Kost Voertuigen extra poetsen en ontsmetten	5 713
Afscheiden stuurpost(1)	236
Mondmaskers, gels... (2,3,4,5)	908
Mobiele toiletten excl kost particulieren	80
Aanbrengen spatschermen(6)	0
Inhaalbeweging aanwervingen	23
Minderkosten operaties	-14 627
Exploitanten regulier & belbus	-6 688
Versterkingsritten regulier contract	430
Avondvervoer/Nachtritten	-80
Leerlingenvervoer	-6 195
Adm afhandeling	4
Energie & Verzekering	-3 347
adm boetes	1 250
Versterkingsritten autocars	6 546
impact technische werkloosheid	-2 639
Totaal	67 296



Stijgende Coronasteun doorheen het jaar door het inzetten van extra ritten vanaf oktober en de kannibalisatie van onze abonnementsinkomsten

Evolutie van de Corona impacten over de maanden

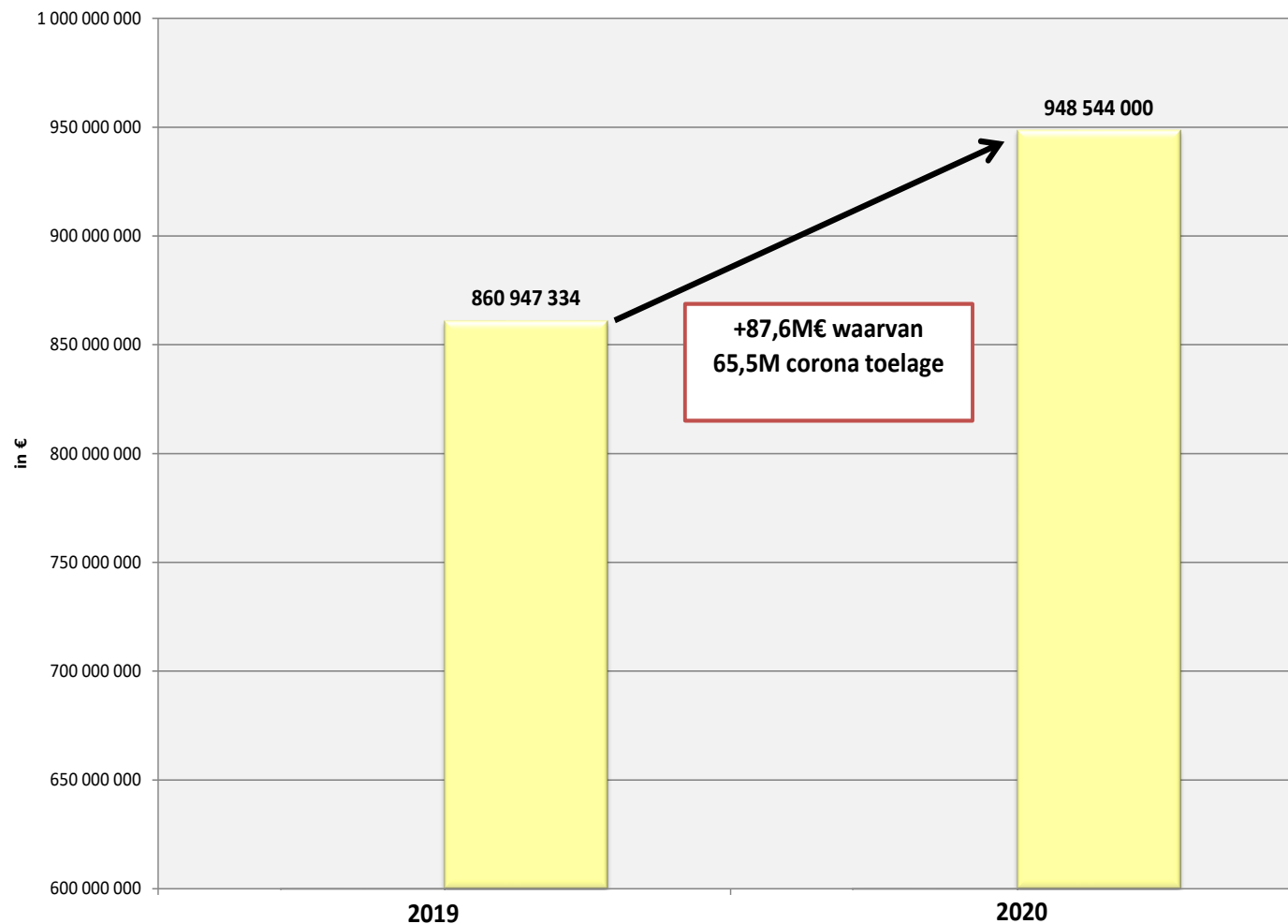


Kerncijfers

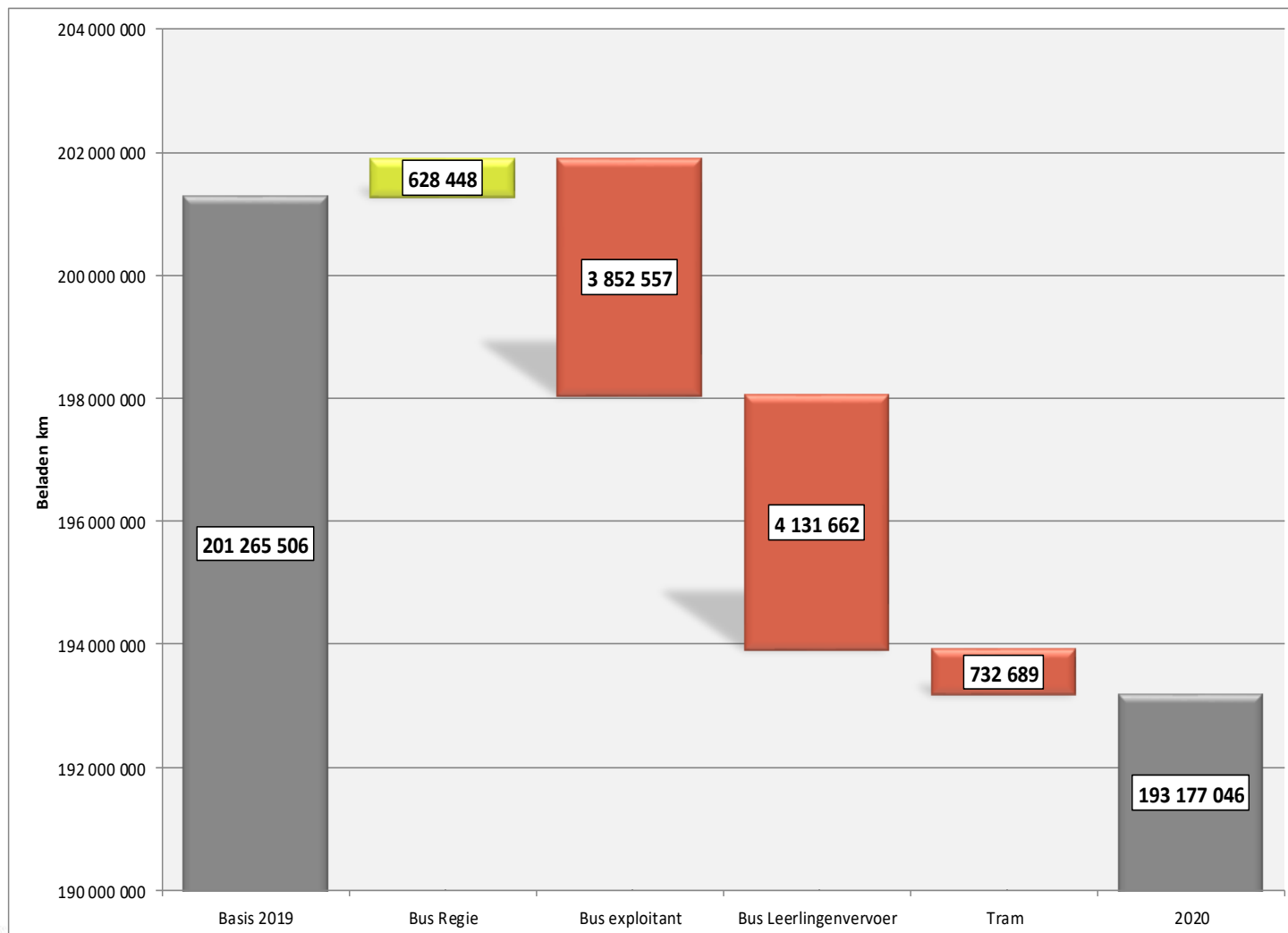
- **+2,6% Bedrijfsecon. Toelage excl Corona**
- **+10,2% Bedrijfsecon. Toelage incl Corona**
- **-4% Beladen kilometers**
- **-39% Niet gereden ritten (1,9% vs 3,1%)**
- **-34,1% Netto-Vervoeropbrengsten**
- **+3% Kostengroei (excl PPS)**



De toelagen nemen met 87,6M€ toe, vooral door corona dotatie van 65,5M€ loonindex en cao (+12,4M), PPS (+2,3M) en kwaliteit en veiligheid voertuigen en Infra(+6M)



De beladen kilometers dalen met 4% tov 2019. Buskilometers regie stijgen door een daling in niet-gereden ritten. Corona zorgt voor daling in het aantal ritten door lockdowns en afkoelweken in het onderwijs



Exploitanten

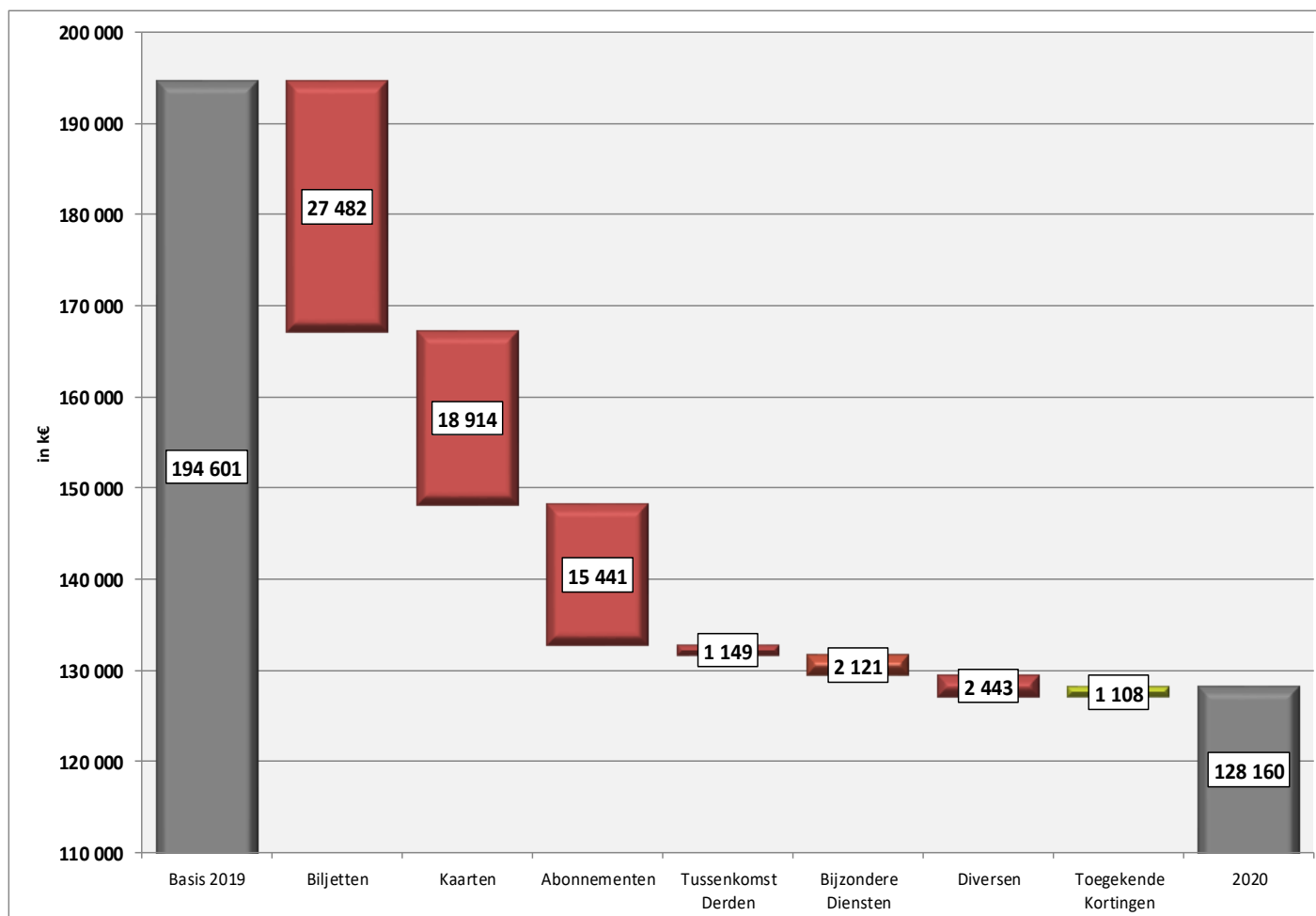
Stijging met 1,76M€ tot 371,15 M€



Geregeld vervoer	-	0,15M€
Leerlingenvervoer	-	4,29M€
Taxivervoer	-	0,35M€
Autocars	+	6,55M€
Beladen kilometers	-	7,98M km



In 2020 kennen we een daling van 66,4M€ bij de reizigers ontvangsten. Deze daling met 34% is volledig toe te schrijven aan Corona.



Kapitaalsubsidies

In 2020 werden voor 179,7 M€ nieuwe kapitaalsubsidies opgenomen in de balans

Opgedeeld volgens de dotatiebesluiten (M€):

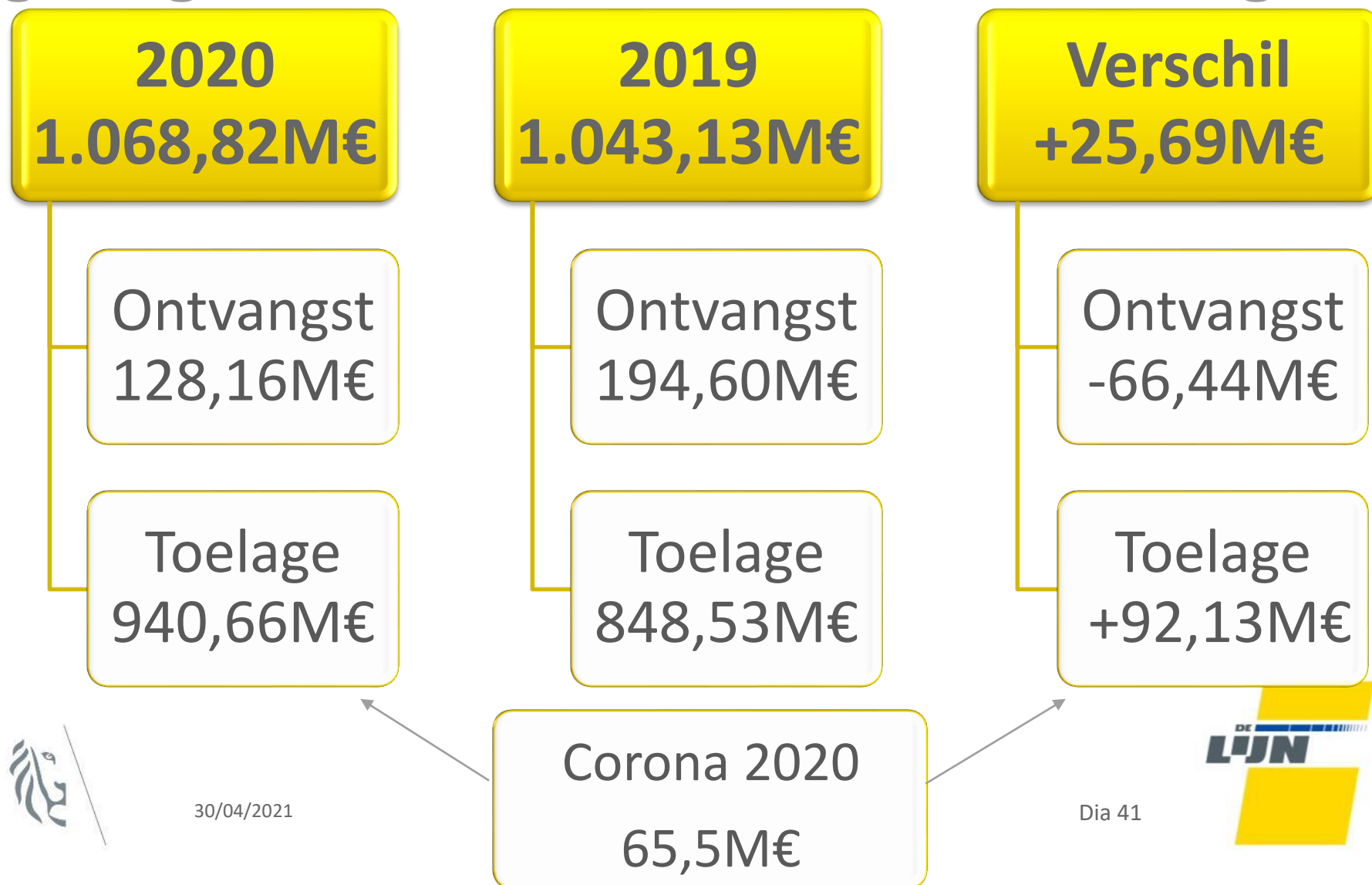
Investeringsubsidie	176,0
---------------------	-------

Klimaatfonds	0,0
--------------	-----

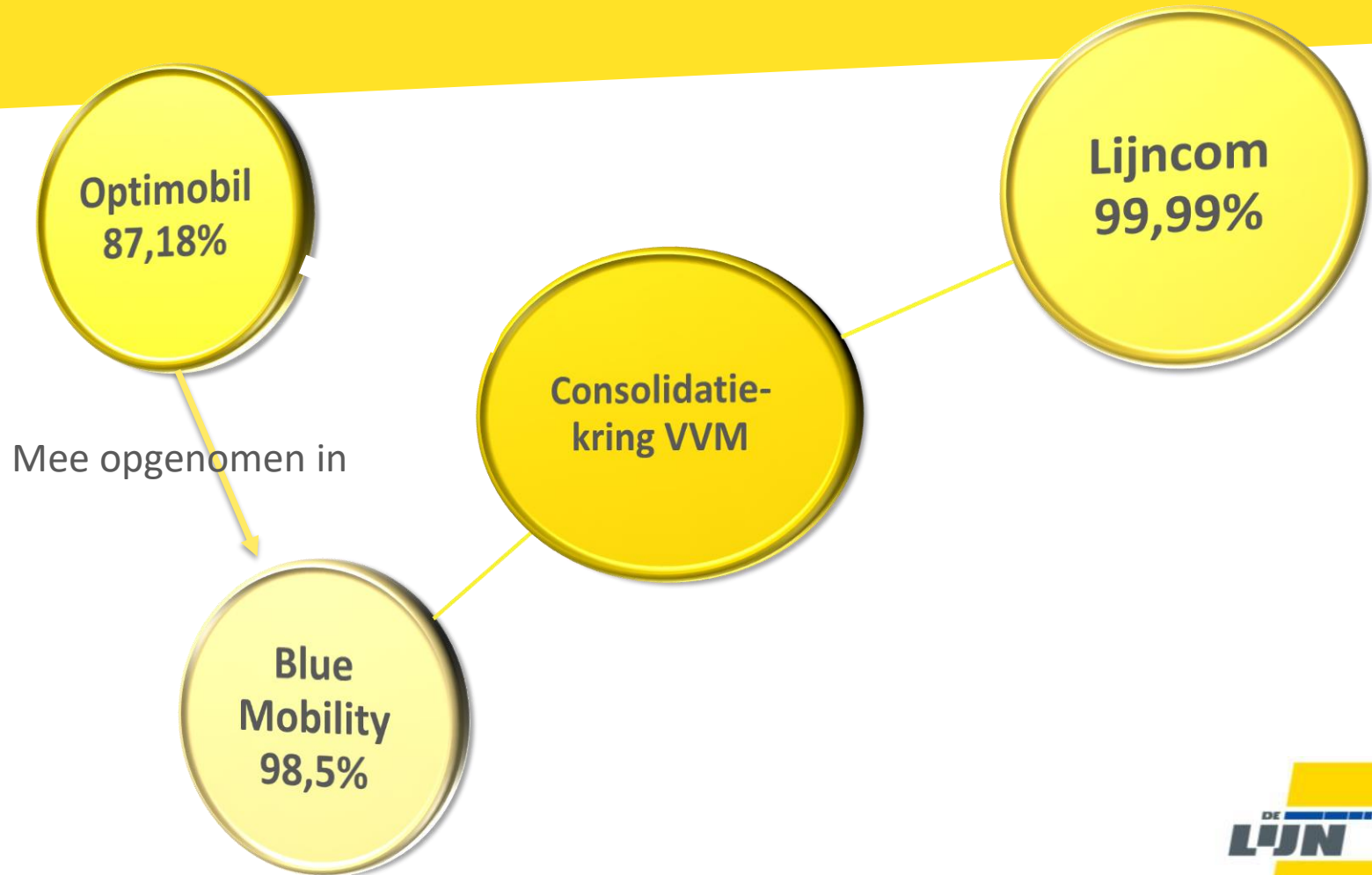
Stationsomgevingen	3,7
--------------------	-----



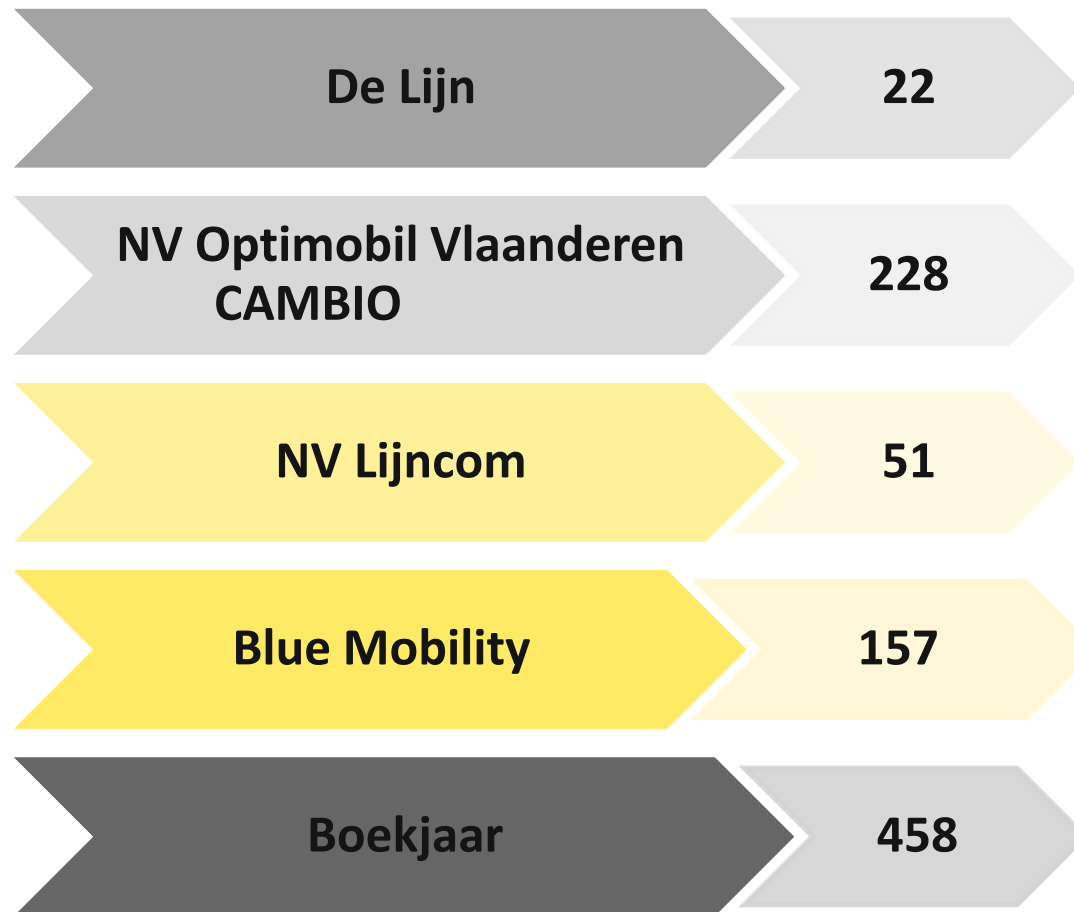
Omzet neemt vooral toe bij de toelage als gevolg van de Corona-dotatie ⇔ Ontvangst



Consolidatiekring



Resultaat per onderneming in de consolidatiekring (K€)



De Lijn 2030 – Resoluut vernieuwen



Passie voor
de klant



Samen
sterker



Duurzaam
ondernemen



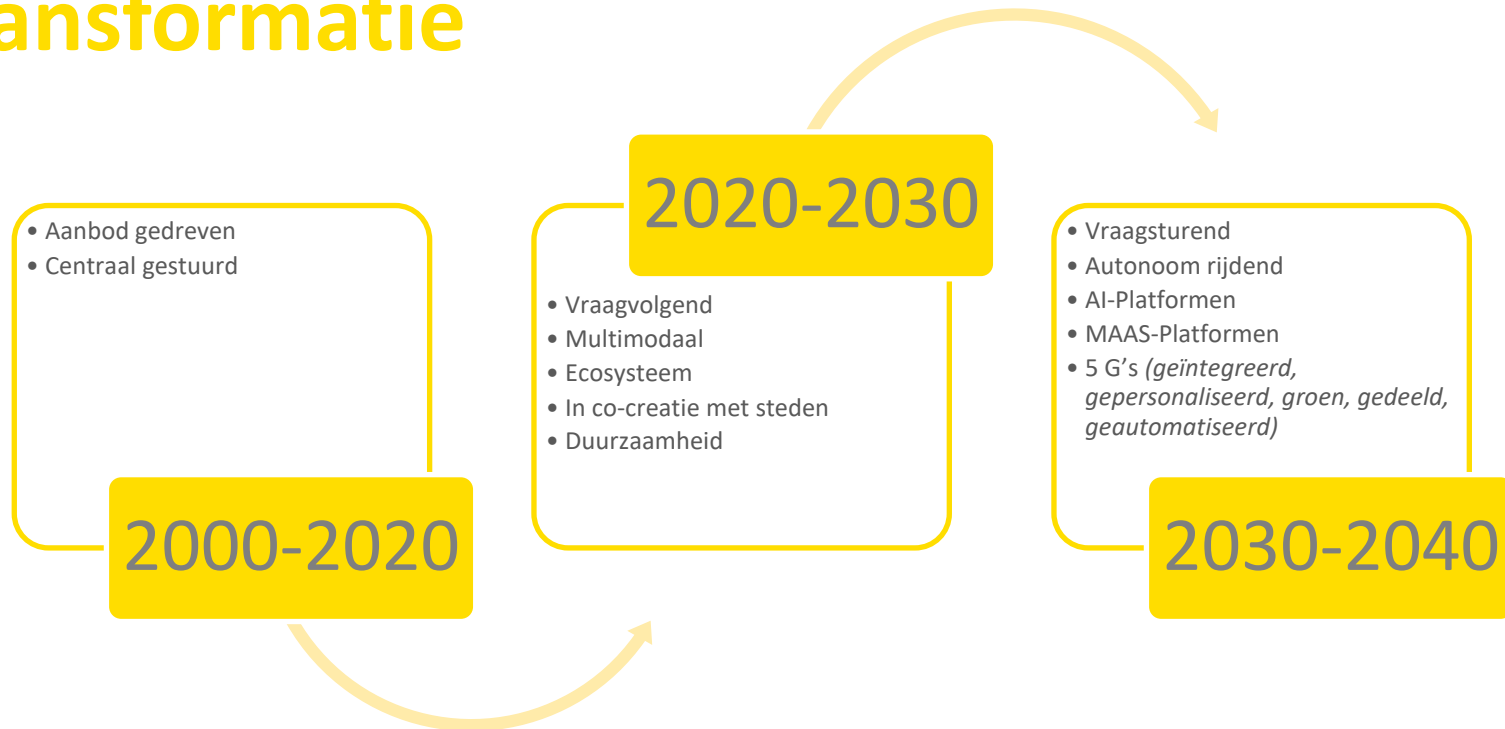
Wendbare
performante
organisatie



Stabiele
financiering



Mobiliteit staat voor een grote transformatie



Blijvende uitdaging: klantvriendelijkheid en efficiëntie



Uitdagingen voor een leefbaar Vlaanderen

- Luchtvervuiling : Reductie fijnstof + Nox
- Klimaatdoelstellingen : CO₂ reductie
- Tijdsverlies – filedruk
- Modal Split



Mobiliteitsvisie 2040

Maximale verbondenheid en bereikbaarheid op een duurzame en veilige manier



De Lijn wil hierin een sleutelrol spelen

Onze missie:

Duurzame en aantrekkelijke mobiliteit voor iedereen

Onze visie:

Met slimmere mobiliteit een verschuiving naar duurzame vervoersmiddelen faciliteren. We zijn dé betrouwbare en performante partner voor aantrekkelijke en toekomstgerichte mobiliteitsdiensten

**Klantgericht en duurzaam,
het DNA van onze organisatie**



Onze strategische prioriteiten



Passie voor
de klant



Samen
sterker



Duurzaam
ondernemen



Wendbare
performante
organisatie



Stabiele
financiering





Passie voor de klant

- Denken vanuit de klant en voor de klant
- Co-creatie met en participatie van de klant
- Stipt, betrouwbaar, comfortabel
- Data-analyse als basis voor een dynamisch en evolutief mobiliteitsaanbod
- Betrouwbare realtime informatievoorziening
- Gepersonaliseerde mobiliteitsoplossingen
- Flexibel tariefbeleid

- Hogere klantentevredenheid
- Klanten (terug) winnen
- Naadloze aansluiting mobiliteits-oplossingen
- Realisatie modal shift door een aantrekkelijk aanbod





Samen sterker

Open ecosystemen

- Samenwerken rond technologische evoluties en innovatie (elektrificatie/digitalisering/autonome voertuigen)
- Open informatie-uitwisseling met OV-partners en andere MaaS-spelers

Sterke partnerships

- Mobiliteitspartner voor de vervoerregio's
- Duurzame en flexibele samenwerking met de exploitanten
- Synergie in gebruik van installaties en systemen

- Innovatieve mobiliteitsoplossingen versnellen
- Optimaal evenwicht tussen milieu, ruimtelijke ordening en mobiliteit
- De rol als vervoersautoriteit van De Lijn versterken in relatie tot andere OV partners, de mobiliteitscentrale VOM en andere Maas spelers





Duurzaam ondernemen

Mens en maatschappij

- Aantrekkelijk aanbod en performante diensten
- Investering in veiligheid voor de reizigers en onze medewerkers
- Toegankelijke diensten

Milieu

- Vergroening van onze vloot
- Duurzame investeringen, kringloopprocessen en hernieuwbare energie

Maatschappelijke meerwaarde

- Verantwoord en bewust omgaan met de middelen

- Leefbaar Vlaanderen
- Duurzaam werken
- Veilig reizen en werken
- Inclusieve dienstverlener én werkgever





Wendbare, performante organisatie

Wendbaar

- Talentmanagement en leiderschap
- Elke medewerkers betrokken bij en geëngageerd voor toekomst bedrijf
- Beslissingen in de organisatie nemen dicht bij de vloer of bij de klant

Performant

- Cultuur van kwaliteit en continue verbetering
- Evenwichtige make or buy politiek
- Investeren in een eigentijds en performant productieapparaat
- Optimale inzet middelen voor toekomstgerichte investeringen

- Transformatie naar een flexibele organisatie
- Kostefficiënte en performante diensten
- Investeren in strategische assets voor Vlaanderen via De Lijn





Stabiele financiering

- **Investering in strategische assets voor Vlaanderen**
 - Vergroening
 - Infrastructuur
 - Digitalisering
 - Transformatie organisatie
- **Stabiele financiering op langere termijn verzekeren**



Fundamentele uitdagingen

We staan voor een systeemkeuze op het vlak van mobiliteit :

- Evenwicht vinden tussen mobiliteit, ruimtelijke ordening, milieu
- Optimalisatie van het mobiliteits-systeem als geheel
- Een nieuw financieringsmodel



Strategische systeemkeuze

De keuze voor De Lijn als hefboom garandeert dat de Vlaamse Overheid haar mobiliteitsbeleid kan sturen in een open Vlaams mobiliteits-ecosysteem.

De Lijn in huidige vorm		De Lijn als hefboom voor optimalisatie systeem
Kernrol • unieke interne operator	➔	Kernrol • aggregator van vraag en aanbod • optimalisering afstemming tussen vraag en aanbod
Kerntaak • operator	➔	Kerntaak • meest optimale invulling van Operator en Fleet Manager i.s.m. partners.
Beheer • beheer van vloot en infra faciliteert operator rol	➔	Beheer • beheer van infra faciliteert optimalisatie vervoerssysteem. • Vlaanderen behoudt via De Lijn controle over strategische assets (stelplaatsen – traminfra)





**Bedankt
voor je aandacht**



Mijn lijn, altijd in beweging

