



Beleidsverslag 2022

Ann Schoubs
Directeur-generaal

Commissie MOW
Vlaams Parlement
6 juli 2023



Beweeg mee naar minder CO₂



OPENBAREDIENTENCONTRACT

tussen De Lijn en de Vlaamse Regering | 2023-2027



De Lijn als hefboom voor duurzame mobiliteit



Klantvriendelijker



Duurzamer



Efficiënter en beter

Beweeg mee naar minder CO₂



Onze reizigers



Beweeg mee naar minder CO₂



Reizigersritten in stijgende lijn

Abonnementen in omloop

+12%



2021	2022
569 764	639 504

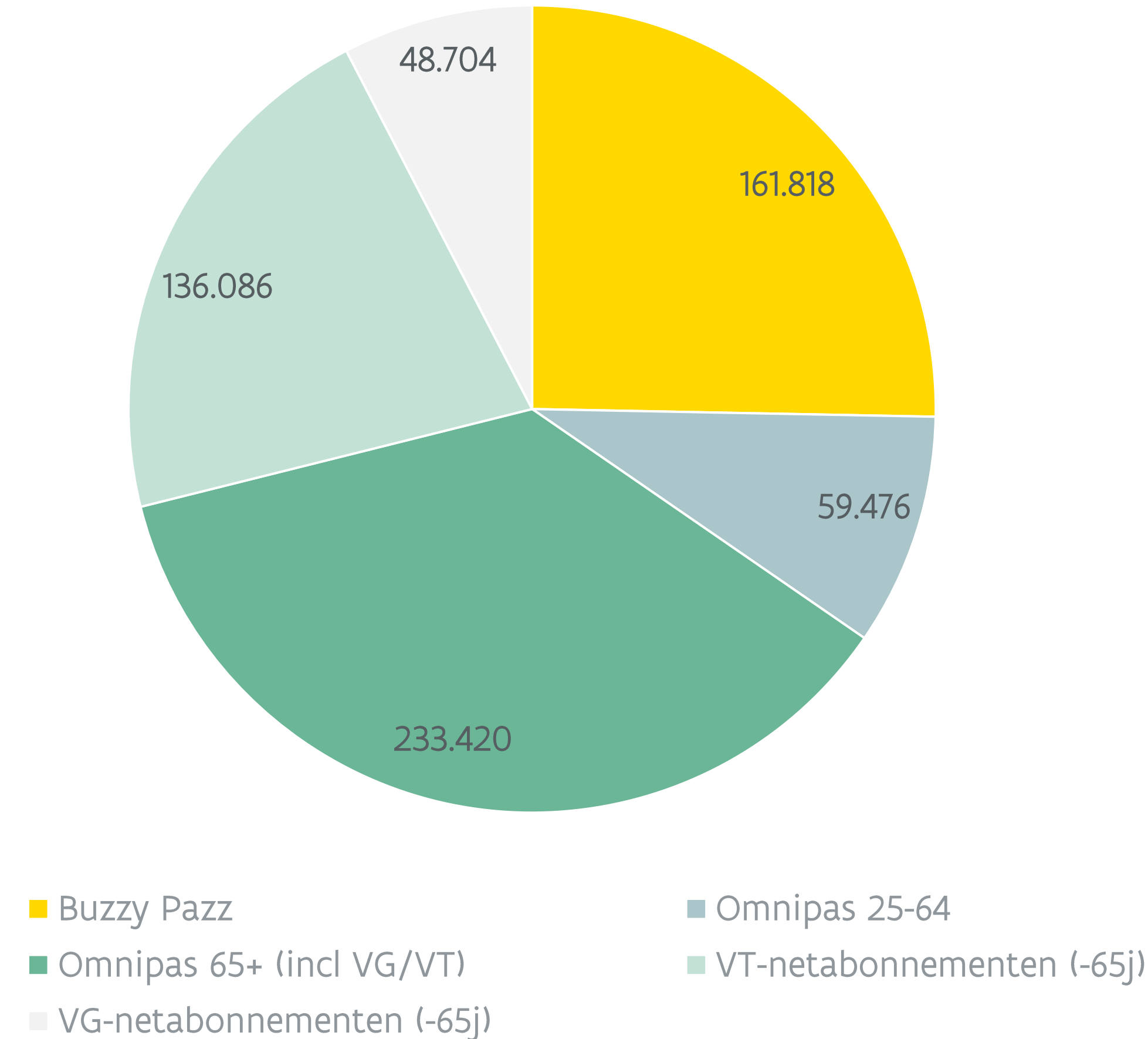
Aantal reizigersritten

+41%

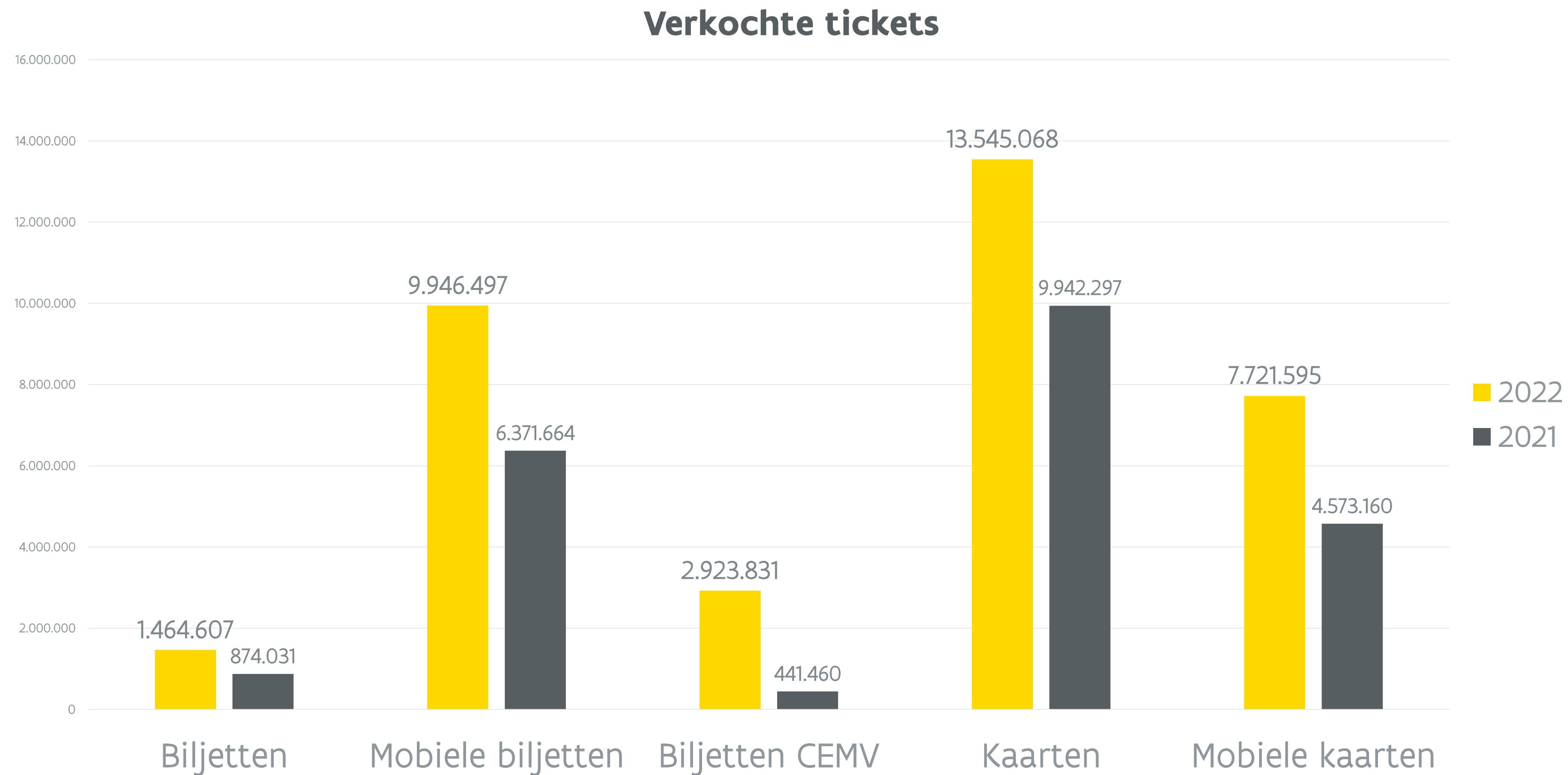


2021	2022
172 837 368	245 258 679

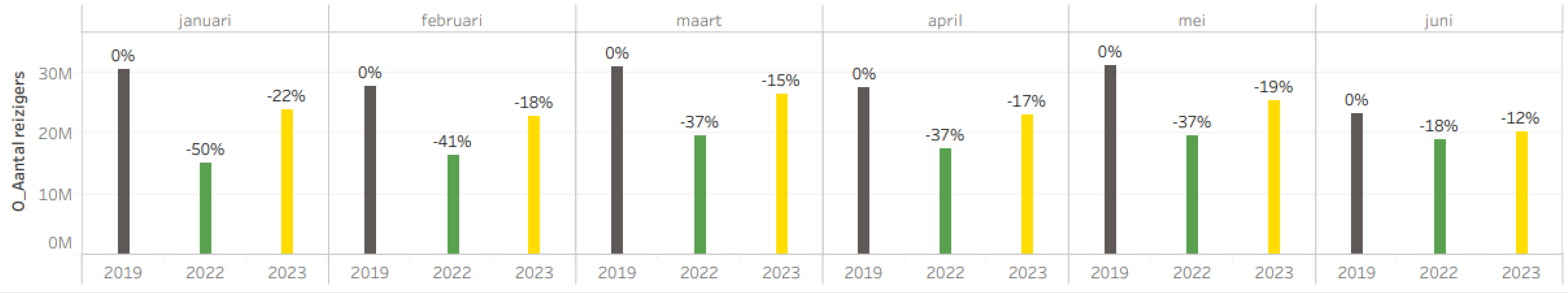
Totaal aantal abonnementen in omloop op 31 december 2022



Reizigersritten in stijgende lijn



Reizigersritten in stijgende lijn



In juni zaten we aan **88 %** reizigers ten opzichte van precorona

*foto op 27 juni 2023

Onze dienstverlening



Beweeg mee naar minder CO₂



Tevredenheidsmeting

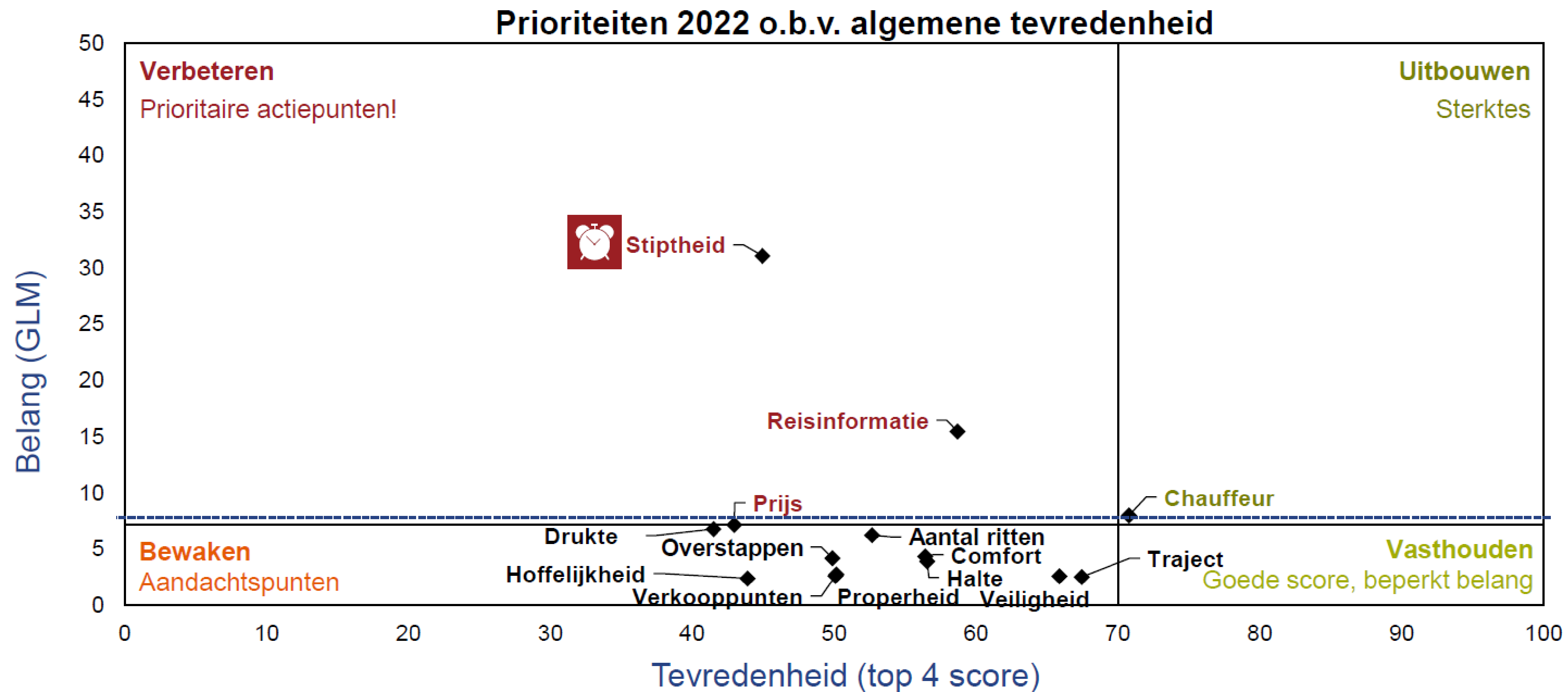
Percentage reizigers die De Lijn een tevredenheidsscore van minstens 7 op 10 geven

2020	2021	2022
58,5 %	65,4 %	62,3 %

Evolutie tevredenheid op belangrijkste parameters

	2020	2021	2022
Stiptheid	43 %	50 %	45 %
Reisinformatie	55 %	61 %	59 %
Chauffeur	72 %	72 %	71 %

Prioriteiten obv algemene tevredenheid



Tevredenheidsmeting: score per VVR

Score boven 70%

- Midwest: 86%
- Kortrijk: 80%
- Brugge: 78%
- Oostende: 75%
- Aalst: 71%
- Vlaamse Ardennen: 70%
-

Score tussen 60 en 70%

- Gent: 68%
- Westhoek: 68%
- Kempen: 60%
- Limburg: 67%

Score onder 60%

- Leuven: 59%
- Waasland: 59%
- Mechelen: 54%
- Vlaamse Rand: 54%
- Antwerpen: 49%

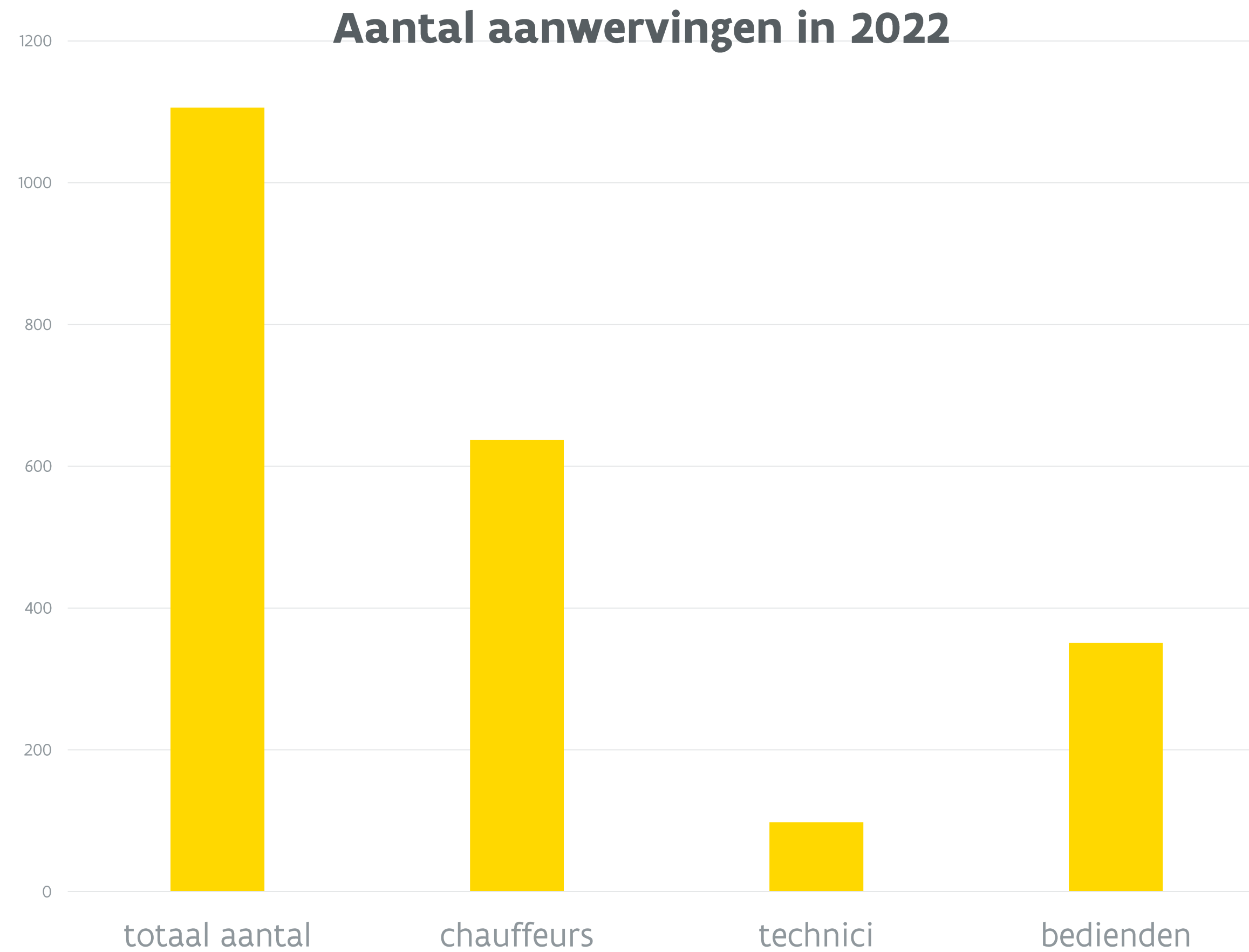
Niet-gereden ritten door personeelstekort

	2020	2021	2022	2023 (tem mei)
Overige	0,13 %	0,04 %	0,10 %	0,09 %
Personeelsredenen	0,80 %	0,78 %	1,52 %	0,68 %
Staking	0,48 %	0,36 %	0,93 %	1,22 %
Technische redenen	0,08 %	0,09 %	0,20 %	0,32 %

- Grootste tekorten in regio's Vlaamse Rand, Leuven, Antwerpen
- Krapte op de arbeidsmarkt => **tal van rekruteringsinitiatieven**
 - Campagne
 - Jobbeurs
 - Dag van de buschauffeur (samen met MNM)
 - Jobdagen in Antwerpen, Destelbergen, Grimbergen en Leuven
 - Uitbreiding Rijscholen
 - Aanbrengpremie

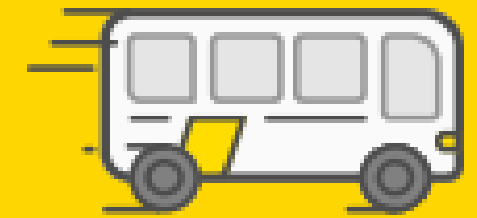


Resultaten rekrutering



**Geplande aanwervingen
in 2023**

900
chauffeurs



Resultaten rekrutering vandaag?

Midden juni: 486 chauffeurs en 58 technici gevonden

Rekruteringsinspanningen lopen volop

- Campagne
- Jobdagen

**Een job met toekomst,
zelfs voor de planeet.**

Solliciteer nu



**Een job met een
gigantische bedrijfswagen?
Dan moet je bij De Lijn zijn.**

Solliciteer nu



Vertrouwen en reizigers terugwinnen

- **Werken aan betere realtime info**

- Percentage correct eind 2022: 94 %
- Vernieuwen realtimeborden aan 972 haltes
- Realtime info in Google Maps
- QR-code aan halte
- 0800 nummer realtime-info



Antwerpen Centraal Station perron 3

Scan deze QR-code



of • surf naar mijnlijn.be/102460
• gebruik de **app** van De Lijn

Zo ontdek je

- **wanneer** je bus komt
- of er **omleidingen** zijn
- de **dienstregeling** van alle lijnen aan deze halte

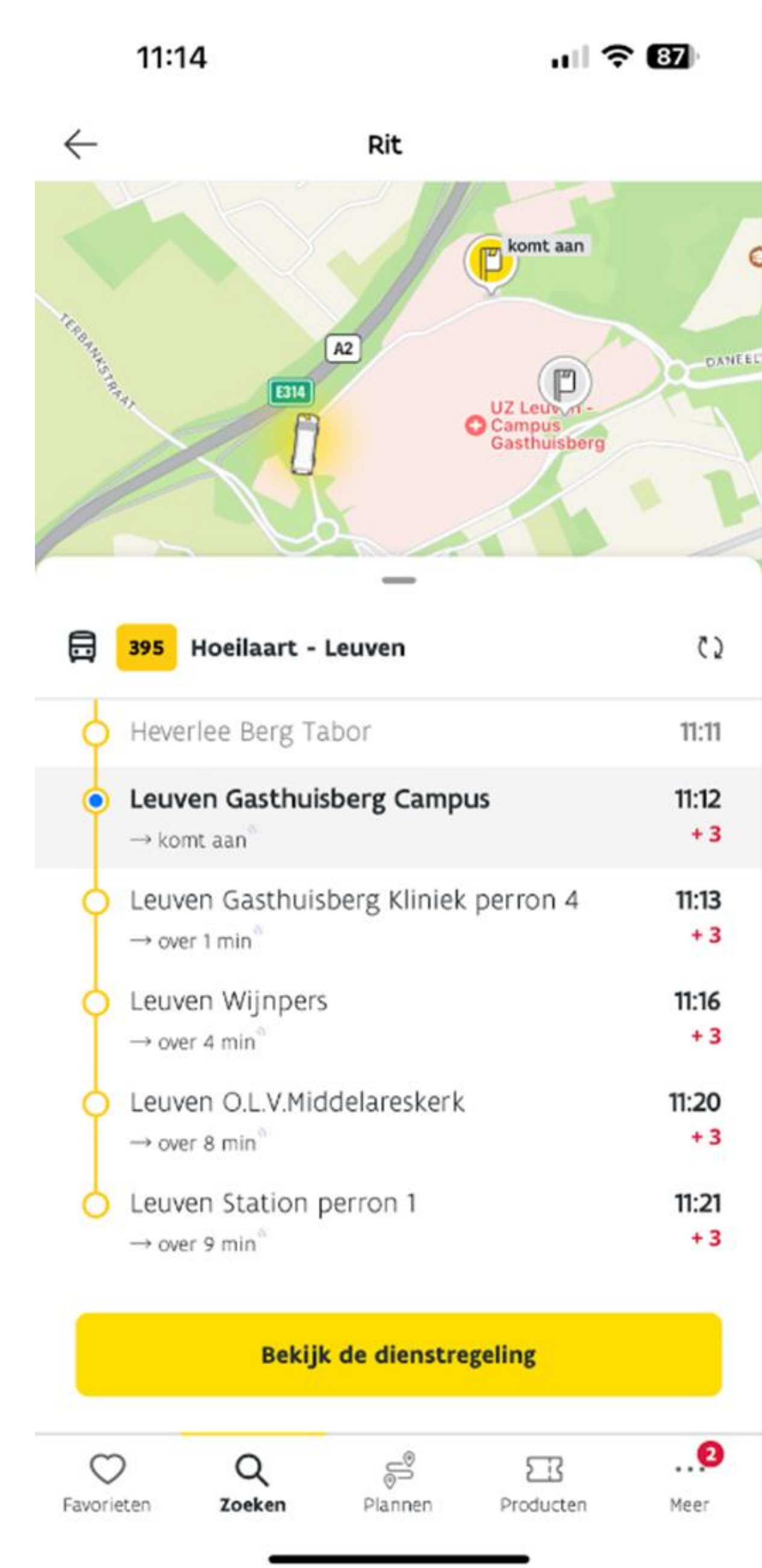


Mijn lijn, altijd in beweging



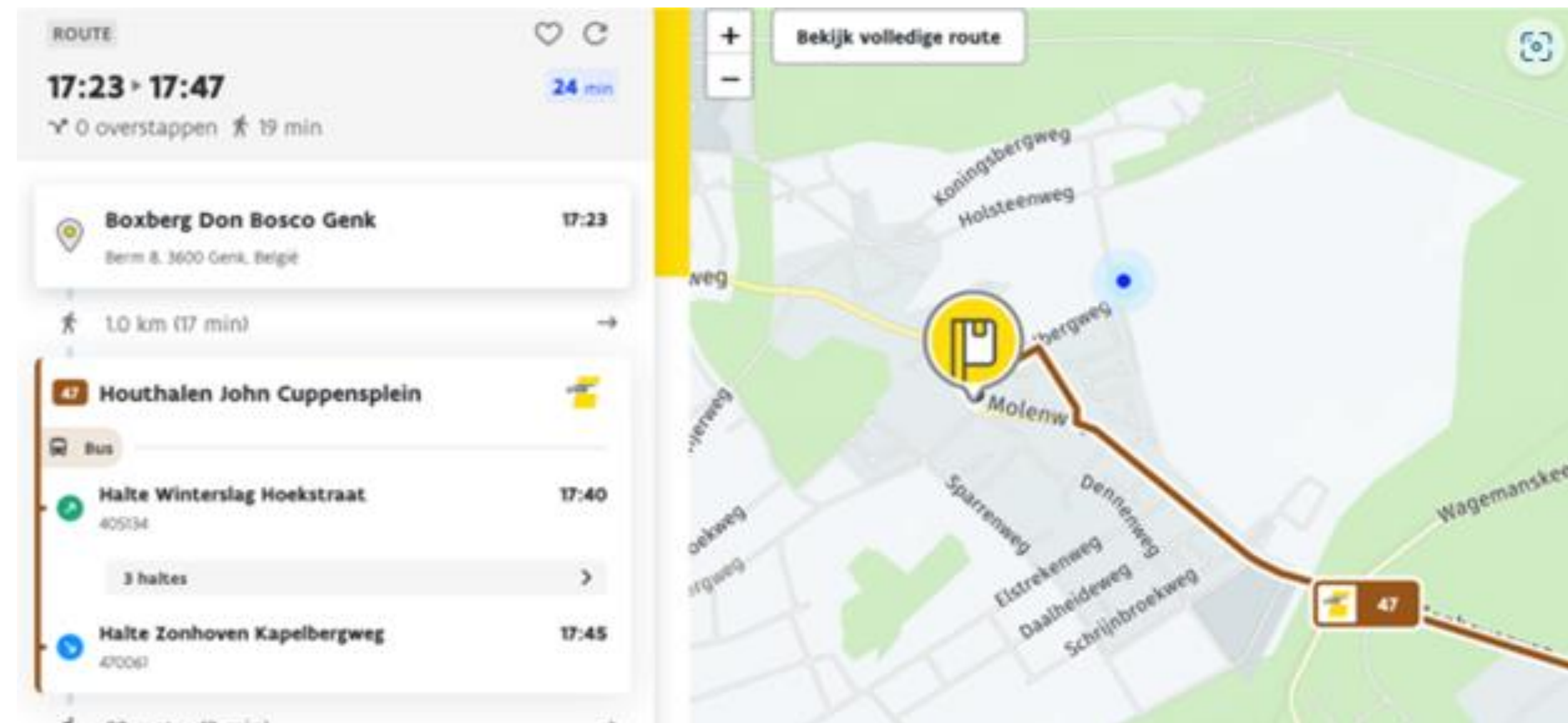
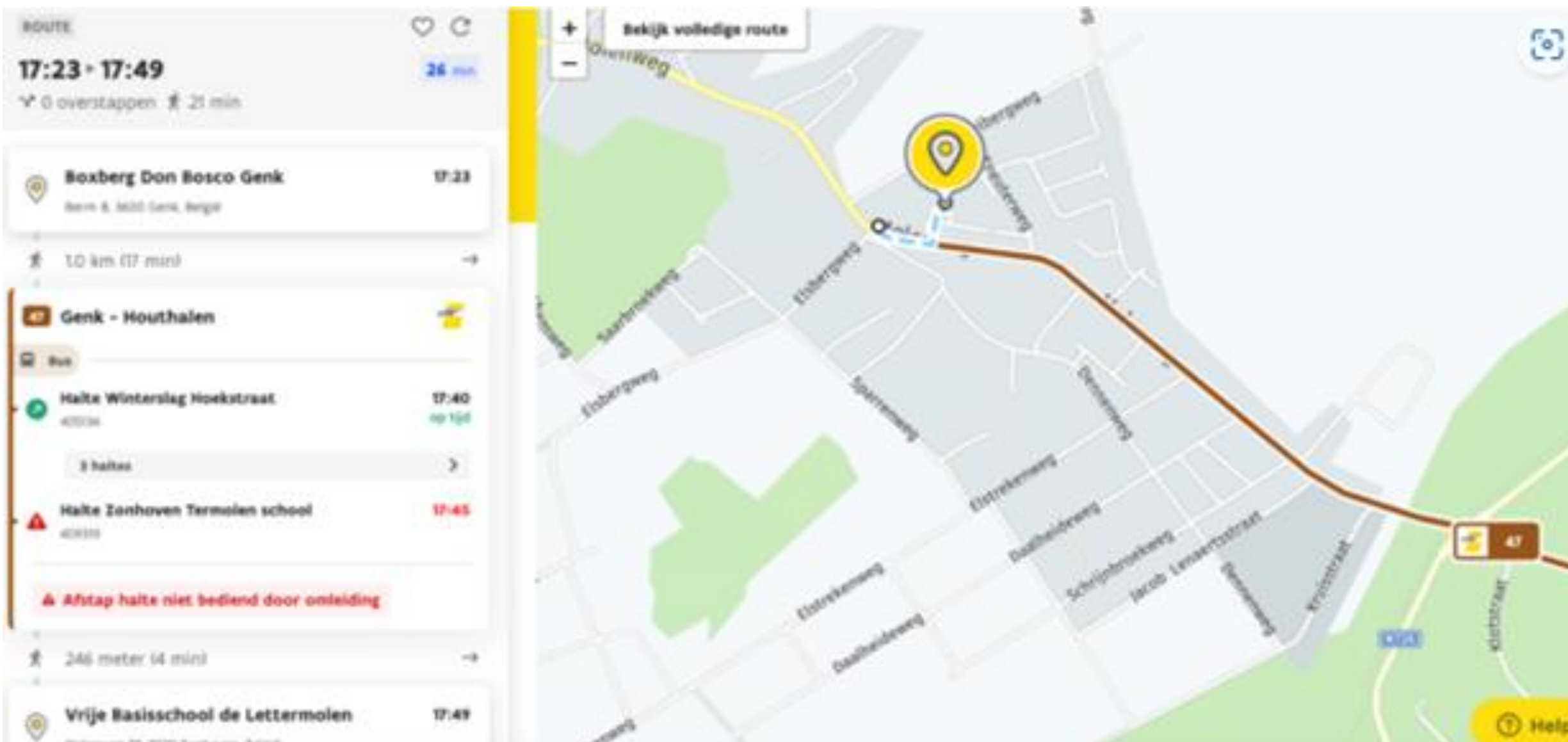
Vertrouwen en reizigers terugwinnen

- Nieuw in app sinds mei 2023
 - Voertuig op kaart



Vertrouwen en reizigers terugwinnen

- Nieuw sinds juni 2023
 - Omleidingen in de routeplanner



Infrastructuur

- Historische onderinvesteringen
= inhaaloperatie in onderhoud **traminfra**
 - ODC voorziet extra middelen
- Na '23:
 - structureel ca 45 mio/jaar instandhouding sporen
 - Structureel ca 16 mio/jaar instandhouding tractie
- Traminfrawerken vergen nauwe afstemming met betrokken partners
- **Stelplaatsen & onderhoudscentra**
 - Omgevingsvergunning voor Deurne – werken stelplaats lopen
 - (Voorlopig) geen omgevingsvergunning voor Wissenhage
 - Bouw OC Rumst loopt



Voertuigen

89	Nieuwe voertuigen in dienst genomen in 2022
1	VDL 12-m bus hybride streek
26	VDL gelede hybride streek Citea
30	VDL gelede hybride streek Citea
10	VDL gelede hybride streek Citea
23	CAF-trams

Totaal aantal voertuigen in dienst eind 2022
2.235 autobussen
429 trams

Onze organisatie



Beweeg mee naar minder CO₂



We trekken de lijn tegen agressie

EN TOEN WERD
HET ZWART.

2022

- Campagne 'Van onze medewerkers blijf je af'
 - Samen met FBAA
- Proefproject 'afgesloten stuurposten'
- Hoffelijkheidscampagne reizigers

2023

- Aanwerven 67 extra controleurs
- Versnelling project afgesloten stuurposten
- Rondetafel met federale ministers

Afgesloten stuurposten



Flexibele afsluitbare stuurpost



Afgesloten stuurpost

- Pilootproject Vlaamse rand – najaar '23
- Nieuwe e-bussen standaard uitgerust
- Versnellen uitrol volledige buspark (<15 jaar)
 - Prototype per bustype
 - Offertes juni-juli '23
 - Start uitrol zomer '23



Beweeg mee naar minder CO₂



Beweeg mee naar minder CO₂



Voortrekkers van duurzame mobiliteit



Elektrische bussen - status

- Zie commissie 11 mei
- Van Hool: 20 bussen geleverd
- Yes-EU: 7 bussen geleverd
- VDL: 0 bussen geleverd



2022

DUURZAAMHEIDSVERSLAG

Meer weten over onze
duurzaamheidsinspanningen?
Lees ons duurzaamheidsverslag



Beweeg mee naar minder CO₂





Financiële resultaten



Beweeg mee naar minder CO₂



Jaarresultaten 2022

Kosten
1.469.164k €

Opbrengst
389.846k €

Dotatie
**1.067.620k € incl
44,9M corona**

Corona
42.342k €

Tekort
11.698k €



DANK JE WEL VOOR JULLIE AANDACHT!



Beweeg mee naar minder CO₂

