



Welkom



Beweeg mee naar minder CO₂

Agenda

- **16.30 uur | Plenair**
 - **Openbaredienstencontract**
Ann Schoubs, directeur-generaal
 - Basisbereikbaarheid
Nele Huys, manager Vervoerregio's
 - Elektrische Bus Systemen
Kurt Gyselinck, expert projectmanager

- **18.30 uur | Break-outsessies**
 - Beter samenwerken op het terrein
 - Derdebetalersystemen
 - Doorstroming
 - Realtime-informatie

- **19.45 uur | Walking dinner**



Beweeg mee naar minder CO₂



Beweeg mee naar minder CO₂



OPENBAREDIENTENCONTRACT

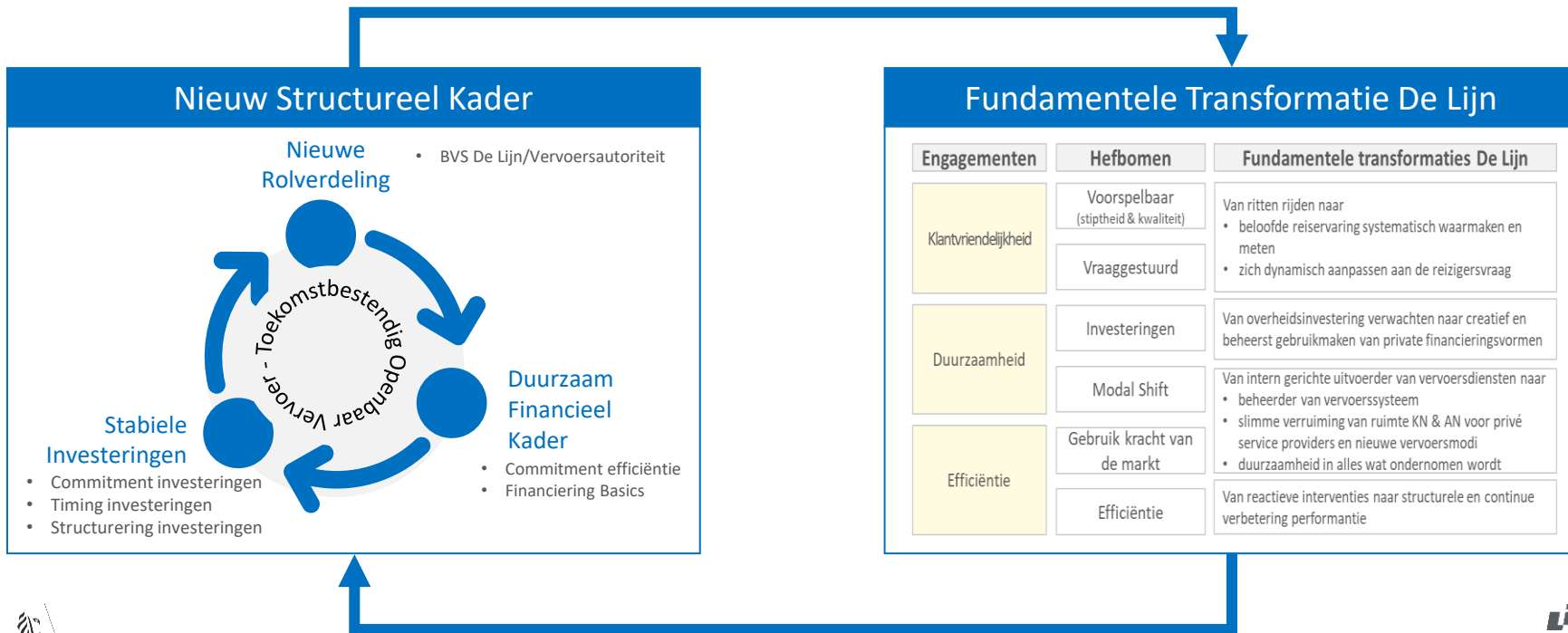
tussen De Lijn en de Vlaamse Regering | 2023-2027



De Lijn als hefboom voor duurzame mobiliteit



Binnen een aangepast structureel kader engageert De Lijn zich om een fundamentele transformatie door te voeren die zal leiden tot een doorbraak in toekomstbestendig Openbaar Vervoer



Wat gaat De Lijn opleveren?

Aantrekkelijk en kwaliteitsvol openbaar vervoer

Fijnmazig en snel
netwerk

Vraaggestuurd en
dynamisch

Voorspelbaar

Vlot
toegankelijke
informatie

Inclusief

Veilig

Comfortabel

Reizigers kunnen rekenen op De Lijn

Reizigers ervaren comfort en netheid

Reizigers krijgen gerichte, tijdige en vlot toegankelijke informatie



Wat gaat De Lijn opleveren? Dynamisch evoluerend vervoer

Kwalitatieve en kostefficiënte inzet van de middelen

- Systematische en continue evolutie van het aanbod
 - Permanente analyse en evaluatie van verplaatsingen en mobiliteitsbehoeften in ruimer geheel
 - Gekaderde flexibiliteit van het aanbod: tussentijdse aanbodaanpassingen i.f.v. reële evoluerende vervoersvraag
 - Jaarlijkse evaluatie van het aanbod in overleg met VVR
- Omgaan met substantiële en snelle daling van reizigersaantallen (bv. corona)
- Uitbreidingen aanbod
 - Uitbreidingen afgedekt door toename van toelage voor capex en opex, na beslissing Vlaamse Regering



Wat gaat De Lijn opleveren? Toekomstbestendige systeemassets

- Beheer van de infrastructuur
 - Onderhoud van de infrastructuur volgens de sectorstandaarden
- Strategische evolutie van de stelplaatsen
 - Gedeelde mobiliteitsinfrastructuur
- Masterplan vaste activa
 - Valorisatie activa, opbrengst gebruiken voor investeringen
- Voertuigenpark optimaliseren en vergroenen
- Haltebeheer



Hoe gaan de Vlaamse overheid en De Lijn dit tot stand brengen?

Vertrekken vanuit nieuwe logica: vraaggestuurd en eco-systemisch

- Evolutie van de rollen: beheerder vervoerssysteem
- Substantiële transformatie van De Lijn
- Stabiel financieel kader
 - OPEX
 - CAPEX
- Stabiel regelgevend kader



Een nieuwe samenwerking

Vlaamse Regering: Mobiliteitsbeleid en Financiering

Vervoersautoriteit

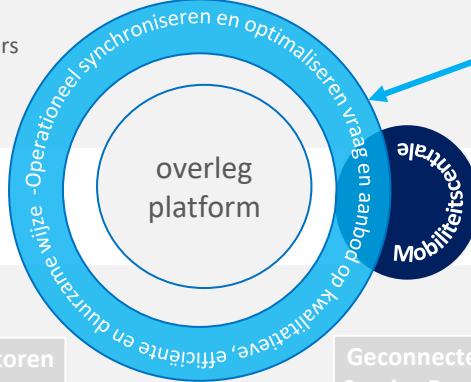
Een autoriteit die focust op het vastleggen en controleren van een gepast strategisch kader, en niet door het operationele geïmpacteerd mag worden



De strategische ruimte voor toekomstbestendige mobiliteit bepalen en opvolgen

- Reizigers
- Werkgevers
- Ouders
- ...

Vraag



overleg platform

Mobiliteitscentrale

Kern Operatoren (OP)

- De Lijn - OP
- Exploitanten
- VOM OP

Aanbod

Geconnecteerde Service Providers

- NMBS
- MIVB, TEC, ...
- Deelsysteem SP
- ...

Beheerder Vervoerssysteem KN & AN & VOM

Een groeiende rol binnen De Lijn (naast die van Operator), om operationeel de samenwerking van een breder geheel vervoersaanbieders en -modi te kunnen optimaliseren ten voordele van klantgerichtheid, duurzaamheid en efficiëntie



Evolutie rolverdeling – principes opgenomen in ODC

- De transformatie van het openbaar vervoer: nieuwe rollen
 - De Vervoersautoriteit focust op het vastleggen en controleren van een gepast strategisch kader, boven het operationele
 - Beheerder Vervoerssysteem KN/AN/VOM is een groeiende rol binnen De Lijn (naast die van Operator), om operationeel de samenwerking van een breder geheel vervoersaanbieders en -modi te kunnen optimaliseren ten voordele van klantgerichtheid, duurzaamheid en efficiëntie
- Het opnemen van de rol Beheerder Vervoerssysteem versnelt de transformatie van De Lijn



Substantiële transformatie van De Lijn

- Betere en meer stabiele operationele dienstverlening
- Continue verbetering van de diensten
- Een hoger niveau van veiligheid en beveiliging
- Versneld evolueren naar duurzaamheid
- Efficiëntie blijven verbeteren
- De kracht van digitalisering en innovatie ten volle benutten
- Versterken partnerships met andere mobiliteitsspelers



Move the needle

- Verschuiving van buskilometers naar exploitanten volgende jaren verspreid over Vlaanderen
- Nauwere samenwerking De Lijn – exploitanten
- Sneller en flexibeler inspelen op veranderende context
- Versnellen vergroening busvloot



Gekaderde flexibiliteit tarifiering

- Tarieven flexibeler aanpassen om modal shift te faciliteren
- Verbeteren kostendekkingsgraad door middel van tariefflexibiliteit
- Sociale tarieven blijven bevoegdheid VR
 - Mechanisme compensatie in basistoelage
- Kader uit te werken binnen 6 maanden na inwerkingtreding ODC



Uitvoering noodzakelijke investeringen



Strategisch *Enabling multimodaal Vervoerssysteem*

- Platform voor geïntegreerde digitale klantervaring
- Delen, analyseren en exploiteren van operationele data voor hogere prestatie
- Data om duurzamere gedragspatronen te promoten



Klantgericht
Efficiënt
Duurzaam



Instandhouding

Productieapparaat

- Sporen
- Bovenleiding
- Tractie
- Metrostations
- Stelplaatsen
- Voertuigen
- Dienstwagens

Uitbreiding

Ad hoc of structureel

Vergroening

- Voertuigen
- Stelplaatsen, OC's, Kantoren

We versterken ook de investeringsimpuls bij De Lijn van de afgelopen jaren. Het meerjarig investeringsprogramma rond het vernieuwen van de tramsporen en de vergroening van het rollend materieel wordt integraal uitgevoerd (Regerakkoord p259)

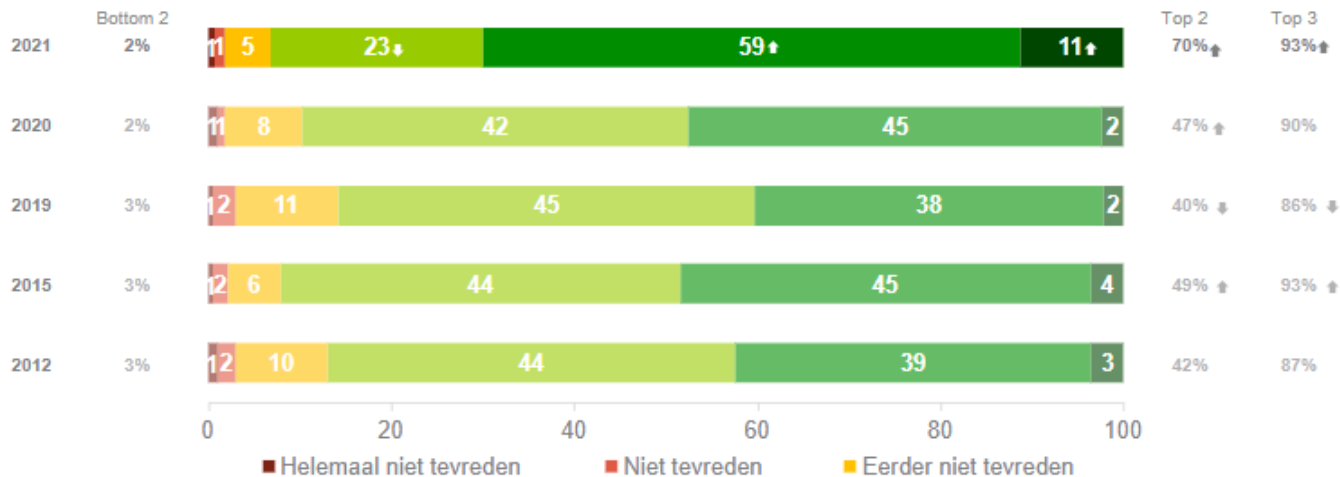


Waar staan we vandaag?



Tevredenheidsmeting steden & gemeenten

Algemene tevredenheid



Basis:
Vraag:
↓ ↑

Totale steekproef (n=331 respondenten)
Q14.82 Hoe tevreden bent u in het algemeen over de samenwerking met De Lijn in haar totaliteit?
95% significantieniveau (verandering t.o.v. vorige meting)



Tevredenheid: kwalitatief onderzoek

- Najaar 2021 – kwalitatief onderzoek bij reizigers
- Wat verwacht een (tevreden) klant van De Lijn?
- Belangrijkste deelaspecten:
 1. Stiptheid
 2. Reisinfo
 3. Chauffeur



Stiptheid

- Stiptheid
 - 2020: 76,2 %
 - 2021: 76,8 %
 - 2022: 76,7 %
- Niet-gereden ritten
 - 2020: 1,38 %
 - 2021: 1,18 %
 - 2022: 2,54 %
- Chauffeurstekort



Chauffeurstekort

- Gerichte acties in 'moeilijke' regio's
 - Opgedreven rekruteringscampagnes
 - Uitbreiding capaciteit rij scholen
 - Aanpak ziekteverzuim
- Resultaten
 - Stijging instroom kandidaat-chauffeurs
 - Volle capaciteit rij scholen
- Maar:
 - Duurtijd opleiding tram
 - Tekort tram pas eind dit jaar opgevuld
 - Tijdelijke aanpassing dienstregeling Antwerpen tram



Stiptheid – aanpak

Stiptheid Q3 2022: 76,69 %

Aanpak:

- **Te laat rijden**
 - Aanpassingen rijtijd
 - Doorstromingsmaatregelen
- **Te vroeg rijden**
 - Sensibilisering
 - Monitoring
- **Reisinformatie - Realtime info**



Infrastructuur

- Structurele onderinvesteringen
- ODC: bijkomende investeringsmiddelen i.f.v. instandhouding infrastructuur
- Inhaaloperatie nodig en opgestart
 - Sporen + signalisatie
 - Bovenleiding
 - Tractiestations
- Tijdelijke impact op dienstverlening



Technische
prioriteiten

Afspraken
steden

Planning
werken

Samenwerking met onze stakeholders



Samenwerking

- Basisbereikbaarheid
 - Kernnet, aanvullend net, VOM
 - Co-creatie met vervoerregio's
 - Overleg en advies i.f.v. optimale oplossingen voor klanten
- Uitvoering dienstverlening
 - Nauwe samenwerking met exploitanten
 - Samenwerking met andere mobiliteitsspelers: NMBS/MIVB/TEC/Mobiliteitscentrale: partnerships
 - Betere datadoorstroming i.f.v. de klant
- Transparantie

Agenda

- **16.30 uur | Plenair**
 - Openbaredienstencontract
Ann Schoubs, directeur-generaal
 - **Basisbereikbaarheid**
Nele Huys, manager Vervoerregio's
 - Elektrische Bus Systemen
Kurt Gyselinck, expert projectmanager
- **18.30 uur | Break-outsessies**
 - Beter samenwerken op het terrein
 - Derdebetalersystemen
 - Doorstroming
 - Realtime-informatie
- **19.45 uur | Walking dinner**





Basisbereikbaarheid: gefaseerde uitrol



Beweeg mee naar minder CO₂



De essentie van basisbereikbaarheid

Wat? **Efficiënte vraagvolging**

Volgen van de vraag op een moderne en efficiënte manier

Naadloze overstap tussen verschillende modi

In dialoog met vervoerregioraden

Hoe? **Dynamische en continue bijsturing**

Belang van goede taakverdeling tussen alle betrokken partijen

Doel? **Versnellen van de modal shift**

De reiziger staat
centraal



We starten

Juli 2023 was richtdatum voor SWITCH, maar ...

- Nog vele uitdagingen en knipperlichten
- Grote switch houdt risico's in



Versneld verbeteringen invoeren i.f.v. de reiziger

- Géén 'big bang aanpak' meer
- Vanaf januari 2023 aantal wijzigingen gefaseerd doorvoeren, richting het nieuwe net
- Hoppincentrale vanaf Q4 2022 proefdraaien in een huidig belbusgebied (piloot Klein-Brabant)

Voordelen

- ✓ We kunnen starten & voorkomen blinde vlekken
- ✓ We kunnen leren uit elke fase
- ✓ We kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen



Uitrol: van big bang naar gefaseerd

- Uitrol **VOM** in verschillende fases
- Vanaf januari 2023: **gefaseerde uitrol KN/AN**
- **Deelmobiliteit:** Hoppincentrale als open en transparant platform voor meerdere aanbieders. Focus overheid vooral op locaties waar het aanbod ondermaats is.
- **Interne taak- en rolverdeling** bij verdere implementatie van basisbereikbaarheid werd herbekeken.



Nieuwe verantwoordelijkheden?



De Lijn is verantwoordelijk voor

- De Lijn is interne operator voor KN & AN + beheerder van het vervoersysteem
- **Algemeen**
 - Uittekenen KN/AN/**VOM** i.s.m. VVR's
 - Opstellen **gefaseerde OV-plannen BBH** i.s.m. DMOW en AWV
 - Ondersteunen van DMOW, VVR's en AWV bij opstellen regionale mobiliteitsplannen 2030
- **Aanbod**
 - * Bespreking KN/AN & **VOM flex** met VVR's
 - * Ontwerp, evaluatie & operationele planning KN/AN i.s.m. VVR's
 - * **Ontwerp, evaluatie & operationele planning VOM flex**
 - * **Contracteren operatoren KN/AN, VOM flex, leerlingenvervoer en Flex+**
 - * Leerlingenvervoer



De Lijn is verantwoordelijk voor

- **Haltebeheer:** De Lijn is verantwoordelijk voor haltebeheer van KN, AN en vervoer op maat
- **Communicatie:** naar klant/reizigers i.s.m. steden en gemeenten + promoten modal shift via Hoppin i.s.m. DMOW
- **Ticket- en tariefintegratie:** principes tarief- & ticket-integratie i.s.m. DMOW + verkoopsystemen (KN/AN/VOM)
- **Mobiliteitscentrale: VOM FLex**
 - Functionele behoeften voor VIA-platform voor VOM flex en leerlingenvervoer i.s.m. DMOW + analyse van huidige oplevering VIA versus behoeften
 - Functionele behoeften voor MaaS/Hoppin + analyse voorziene doorontwikkeling van VIA versus behoeften



Gefaseerde uitrol?



Uitgangspunten



Klant (reiziger en vervoerregio) staat centraal



Vertrekkende van het bestaande aanbod het netwerk laten evolueren en gradueel wijzigingen doorvoeren richting het netwerk basisbereikbaarheid

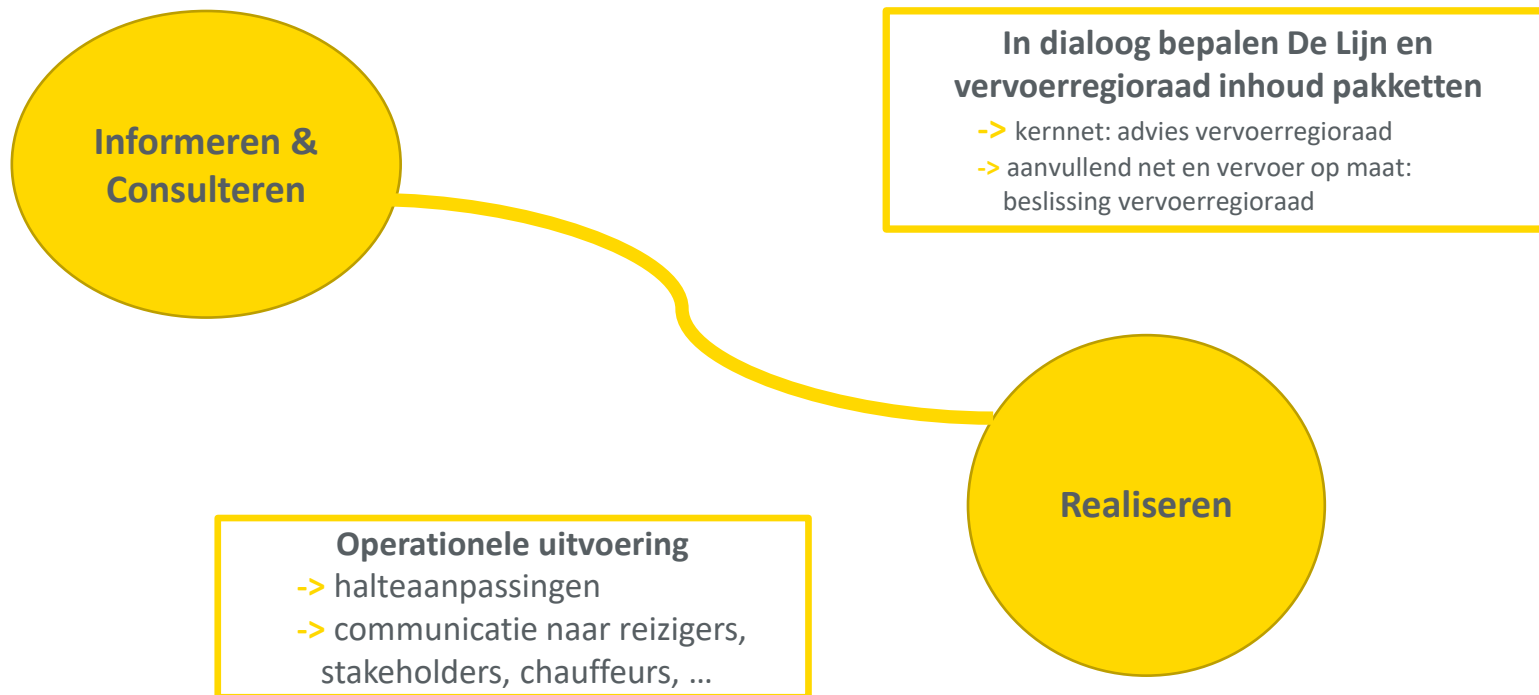


Niet vervoerregio per vervoerregio, maar stap voor stap over heel Vlaanderen

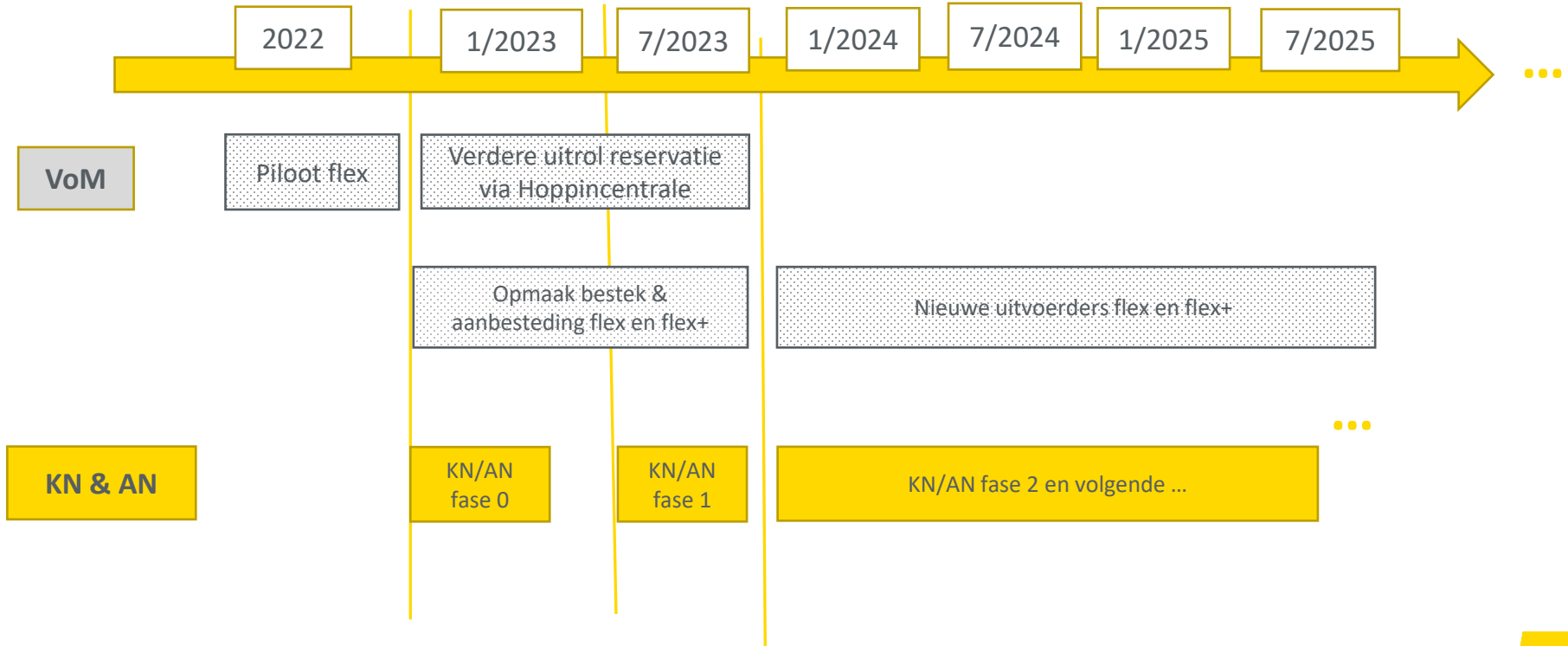


In verschillende golven, twee keer per jaar

Dialogoog blijft centraal



Tijdslijn KN – AN - VoM



Piloot flexvervoer

Start
najaar 2022

- **Piloot gebied Klein-Brabant**

- Reizigers nemen **contact** op met Hoppincentrale
- Hoppincentrale verwerkt **boekingen**
- Hoppincentrale **stuurt** de chauffeurs

- **Hoe?**

- Doel **testen van werking** van de Hoppincentrale
- Huidige **haltes en voertuigen** blijven behouden
- **Verplaatsingsmogelijkheden** voor reiziger blijven behouden

- **Status?**

- In uitwerking (najaar 2022)



Piloot flexvervoer Klein-Brabant

Communicatieplan

Boodschap: reserveer je rit voortaan via de app, of callcenter Hoppincentrale

Doelgroepen: huidige klanten & inwoners Bornem, Puurs – Sint Amands

Timing: oktober-november 2022

3 communicatiekanalen

Print: direct mailing klanten Flexbus

Digitaal: web, social, nieuwsbrieven, e-DM

In het veld: affiches haltes, voertuigen, Hoppincentrale

29 oktober start veldtest

15 november start reservaties Hoppincentrale

29 november start aansturing voertuigen door Hoppincentrale



Fase 0 KN/AN

Start
januari 2023

Wat?

Beperkt aantal **optimalisaties op bestaand net en voorzien in basisbereikbaarheid**

Maatregelen **zonder link met vervoer op maat**

Mogelijke aanpassingen:

- Aanpassen reisweg
- Aanpassen varianten
- Aanpassen frequentie
- Verhogen efficiëntie (minder ledige km's)

Status?

- Dialoog VR en bilateraal overleg met betrokken S&G in laatste fase
- Eind oktober opstart operationele uitwerking

Wanneer?

- September 2022: opstart dialoog in vervoerregioraad + bilateraal overleg
- Oktober 2022: afronden maatregelen en overleg vakbonden
- November-december 2022: operationele voorbereiding
- Januari 2023: start



Voorbeeld maatregel fase 0

Betrokken VR: Kortrijk

Betrokken stad/gemeente: Waregem

Status: Weerhouden

DE
LIN

L85 (Spiere – Waregem)

- Aanpassen huidige reisweg L85 in het centrum van Waregem volgens de reisweg in BBH, waarbij deze lijn richting Waregem Station de markt niet meer zal aandoen, maar in beide richtingen via de Ringlaan zal rijden.



Fase 1 KN/AN

Start
juli 2023

Wat?

- Eerste **pakket aanpassingen** in kernnet/aanvullend net
- Beperkte maatregelen VOM Flex, verdere uitrol reservaties via Hoppincentrale

Status?

In voorbereiding

Wanneer?

- December 2022: opstart dialoog in vervoerregioraad + bilateraal overleg
- Februari 2023 : afronden maatregelen
- Maart - juni 2023: operationele voorbereiding
- Juli 2023: wijzigingen in voege



Volgende fases

Wat?

- **Volgend pakket aanpassingen** in kernnet/aanvullend net
- **Incl. aansluiting VOM-laag** op wijzigingen in kernnet/aanvullend net
- Regelmatige **updates**

Status?

Nog uit te werken in dialoog met vervoerregioraad

Wanneer?

Vanaf 2024 en ...



Communicatieplan fase 0

Boodschap: optimalisaties ifv het nieuwe net

Eigen kanalen

Website

- Banner homepagina
- Overzichtspagina wijzigingen
- Banner op gemeentepagina's

App

- inboxbericht

Routeplanner

Social mediakanalen: algemeen en lokaal

Lijnfolders

Halte-informatie

Lokale voertuigencommunicatie

Nieuwsbrieven B2C, B2B, B2G, scholen

Bijlage verlengingsvoorstellen abonnees

Digitale informatieborden

Bijlage verlengingsvoorstellen abonnees

Affiches: haltes, Lijnwinkels

Ondersteunende lokale communicatie

- Kanalen steden en gemeenten (infobladen, website, social media, ...)
- Lokale media: print, digitaal, OOH
- Lokale communicatie op maat

Pers & PR



Wat staat ons nu te doen?



Impact op VR-werking en organisatie

- Vlotte **dialoog** tussen betrokken partijen:
De Lijn – MOW – AWV – vervoerregio's
- Optimale **afstemming** tussen betrokken departementen/stakeholders die systeemcomponenten aanleveren
- **Interne organisatie** i.f.v. opnemen nieuwe verantwoordelijkheden
- **Flexibeler proces intern** om dynamisch in te spelen op wijzigingen
 - Continu verbeteren



Agenda

- **16.30 uur | Plenair**
 - Openbaredienstencontract
Ann Schoubs, directeur-generaal
 - Basisbereikbaarheid
Nele Huys, manager Vervoerregio's
 - **Elektrische Bus Systemen**
Kurt Gyselinck, expert projectmanager

- **18.30 uur | Break-outsessies**
 - Beter samenwerken op het terrein
 - Derdebetalersystemen
 - Doorstroming
 - Realtime-informatie

- **19.45 uur | Walking dinner**



Emissievrij en klantvriendelijk

Hoe de vergroening bij De Lijn
bijdraagt aan milieu, klimaat en verkeer



Beweeg mee naar minder CO₂



Missie

Duurzame en aantrekkelijke mobiliteit voor iedereen.

Klantgericht & duurzaam

Visie

Met slimmere mobiliteit een verschuiving naar duurzame vervoersmiddelen faciliteren.

We zijn dé betrouwbare en performante partner voor aantrekkelijke en toekomstgerichte mobiliteitsdiensten.



Samen resoluut vernieuwen

Strategie

Mobiliteit in Vlaanderen staat onder druk.

De Lijn speelt een sleutelrol om dit te verbeteren via **betrouwbaar** en **duurzaam openbaar vervoer**.

Mens

Maatschappij

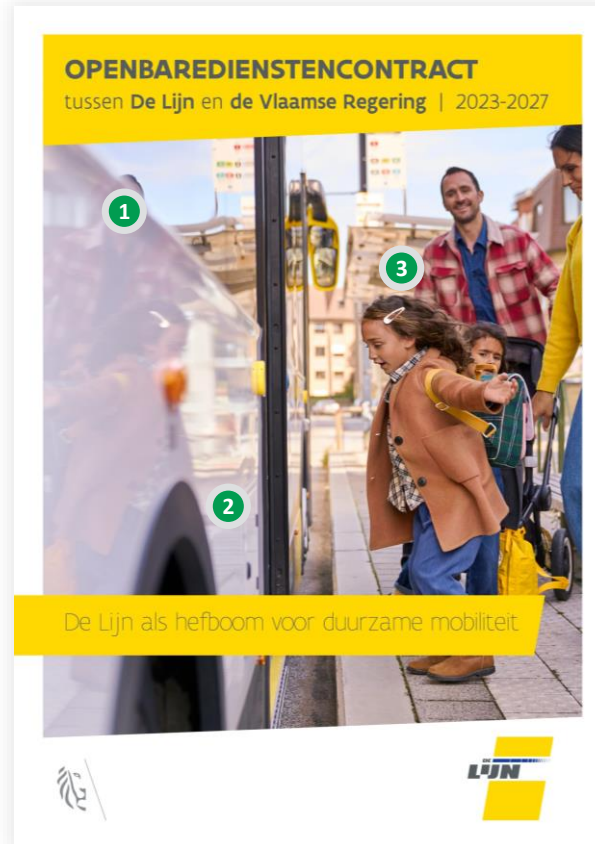
Milieu



Duurzaamheid als engagement in ODC

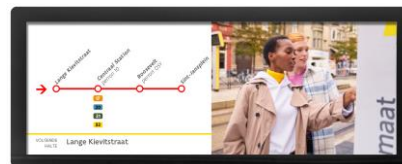
1.
De Lijn verbindt zich tot
een duurzaam Vlaanderen

2.
Vergroening vloot → verbetering
van klimaat én milieu →
emissievrij openbaar vervoer
tegen 2035



3.
Reiziger 'goesting' geven om het
openbaar vervoer te gebruiken →
aantrekkelijke dienstverlening

De goesting van de klant in e-bussen

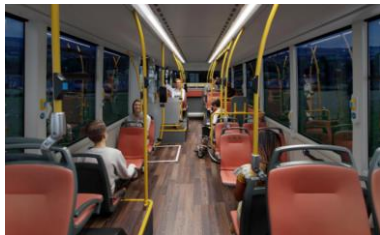


USB-opladers

2 XL-schermen

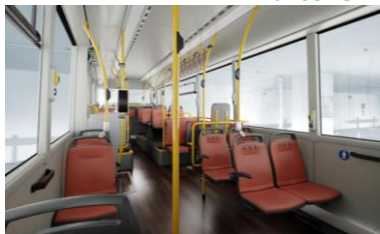
Uitstekende klimatisatie

LED-verlichting



Stille omgeving
Weinig trillingen
Zachte ophanging
Recyclageleder
Milieuvriendelijk rijden

Vorbehouden plaatsen
via iconen



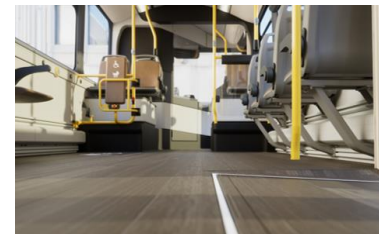
Elektrische oprijplaat



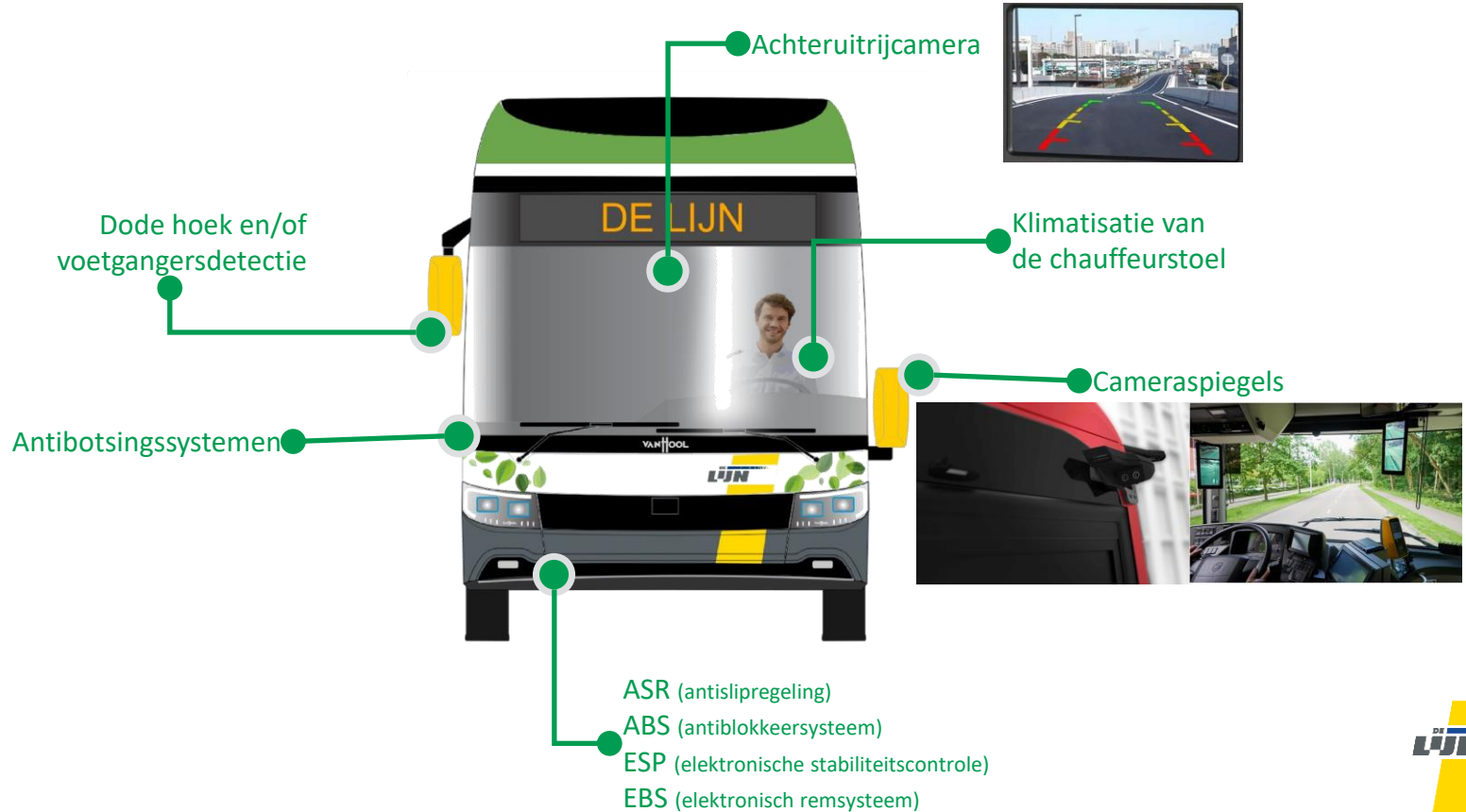
Geïntegreerde iconen



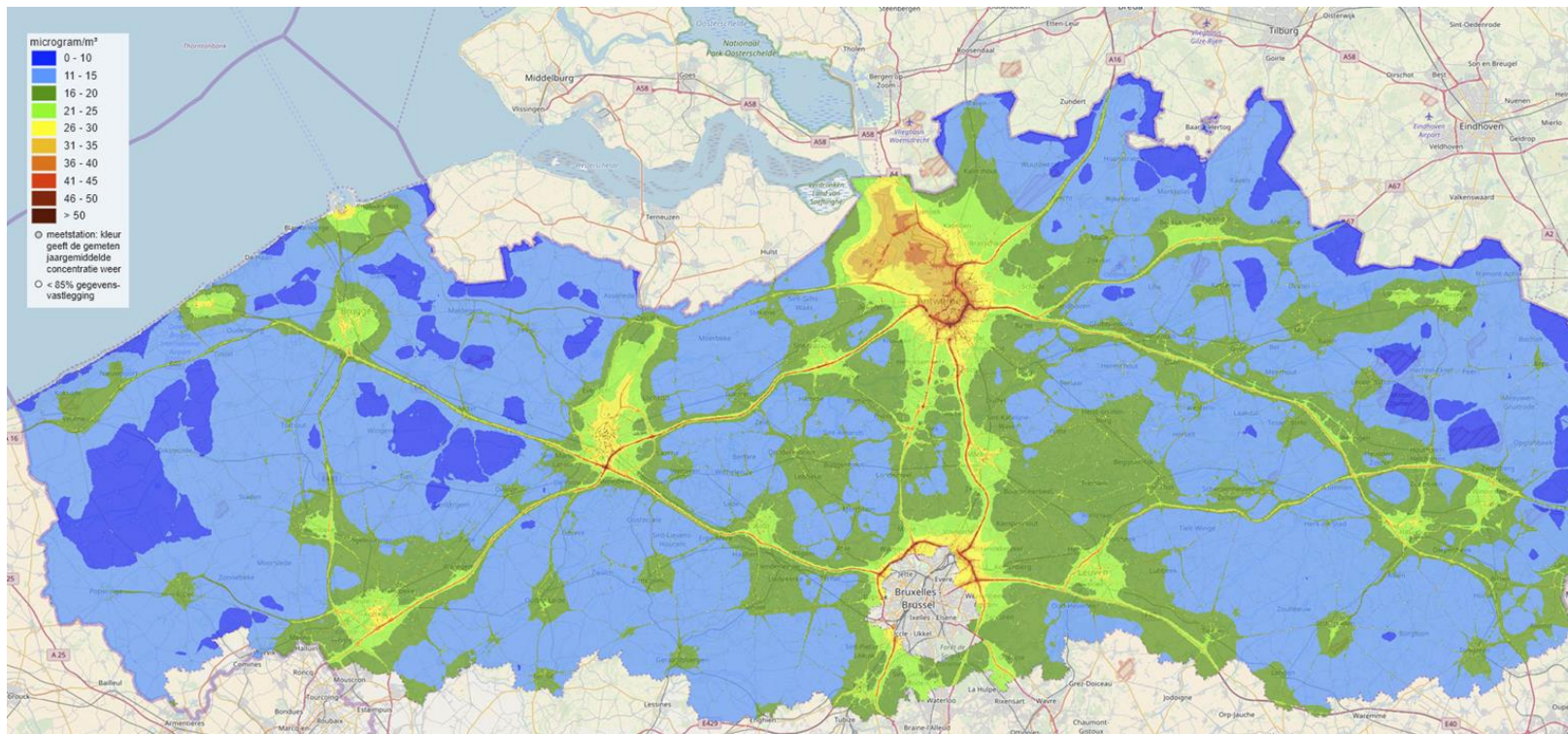
Warme houtenvloerlook



Nieuwe e-bussen: hoger veiligheidsniveau

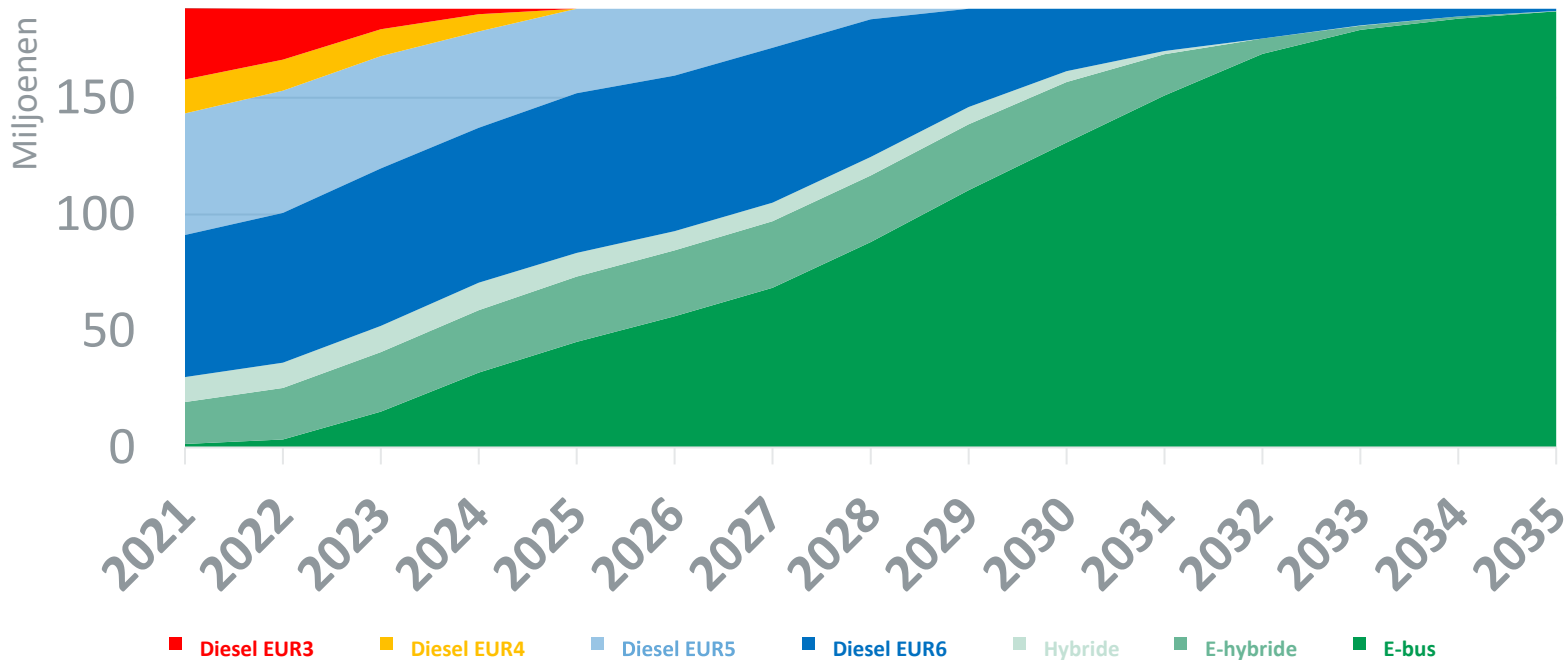


Prioriteit vergroening: waar veel mensen wonen



Einddoelstelling: 100 % emissievrij OV in 2035

Aantal km per jaar (in miljoenen)



Uitvoering: 3 pijlers

Organisatie & infrastructuur

Pijler 1
E-BUS
regie

Pijler 2
E-HYBRIDES
regie

Pijler 3
E-BUS
partners

51 stelplaatsen | 1 855 bussen

87 stelplaatsen | 1 578 bussen

Emissievrij - vergroening

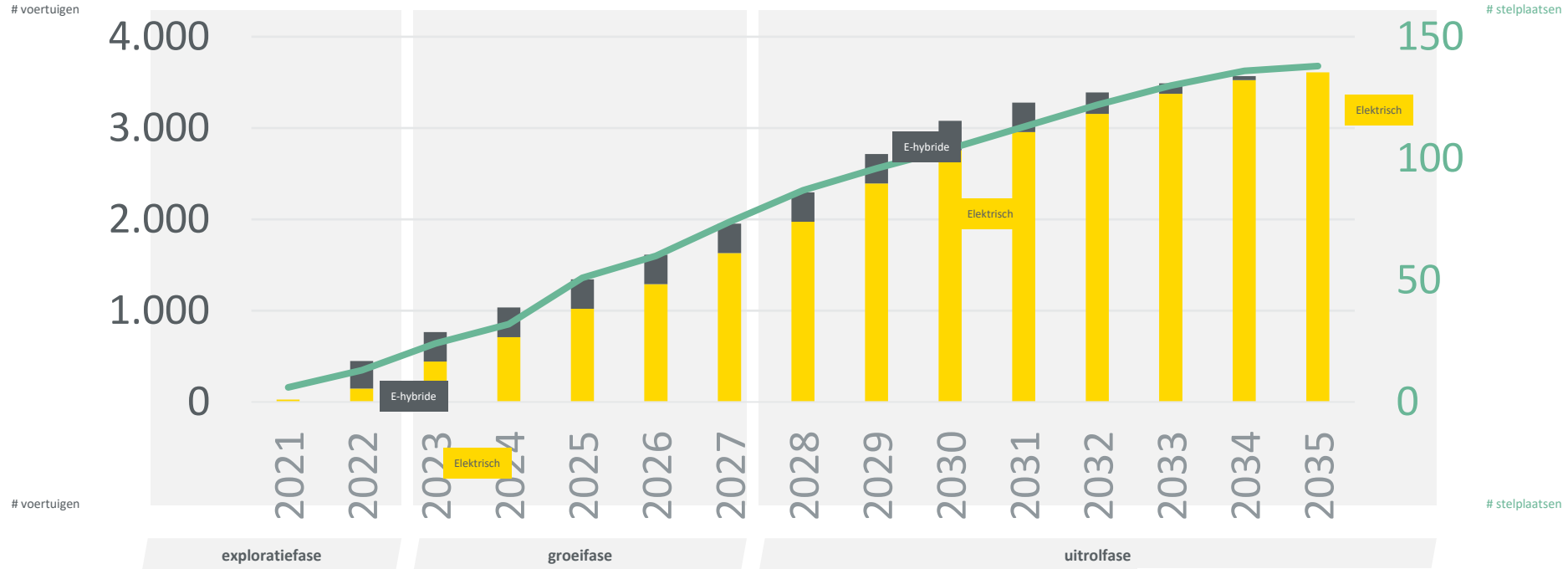
Prioriteit voor bustypes met e-autonomie
van min 220 km/laadbeurt

EUR3- en EUR4-bussen versneld uitfaseren
>> e-hybrides

Exploitanten: opportuniteit van versnelde
vlootvervangng stimuleren

Plan van aanpak: elektrificatie in 3 fases

2035: circa 3 611 voertuigen (excl. reservevoertuigen) & 138 stelplaatsen (regie + partners)



Grootste uitdagingen in exploratie- & groeifase (2022 - 2027)

Meer dan e-bussen



Elektrificatie van de stelplaatsen

Energie: optimale aankoop en sturen van het verbruik

Impact op bedrijfsprocessen

ICT-systemen voor complexe laad- en stelplaatsprocessen

E-bussen & aanbestedingen

De Lijn betreft steden en gemeenten bij vergroening

Stakeholderforum (19 oktober 2022)

Tijdig informeren: plan voor roll-out

Bilateraal overleg i.f.v. implementatie



Hoe kunnen steden en gemeenten bijdragen aan het succes?

Doorstroming

Ondersteuning bij behandeling van vergunningsaanvragen

Inwoners mee sensibiliseren; communicatie





MOBILITEITS-
ACADEMIE DE LIJN



Beweeg mee naar minder CO₂





Gratis interactieve sessies

Kennisdeling, dialoog en netwerken



Antwerpen | Brugge | Gent | Hasselt | Leuven

Steden en gemeenten
+ provincies, wegbeheerder, studie bureaus, ...



Doorstroming
Netwerkopbouw
EBS
Mobiliteitstool (online)



Voorjaar 2023

www.delijn.be/mobiliteitsacademie



Agenda

- **16.30 uur | Plenair**
 - Openbaredienstencontract
Ann Schoubs, directeur-generaal
 - Basisbereikbaarheid
Nele Huys, manager Vervoerregio's
 - Elektrische Bus Systemen
Kurt Gyselinck, expert projectmanager

- **18.30 uur | Break-outsessies**
 - Beter samenwerken op het terrein
 - Derdebetalersystemen
 - Doorstroming
 - Realtime-informatie

- **19.45 uur | Walking dinner**





Break-out sessies

Tot straks, voor het walking dinner

Beweeg mee naar minder CO₂

