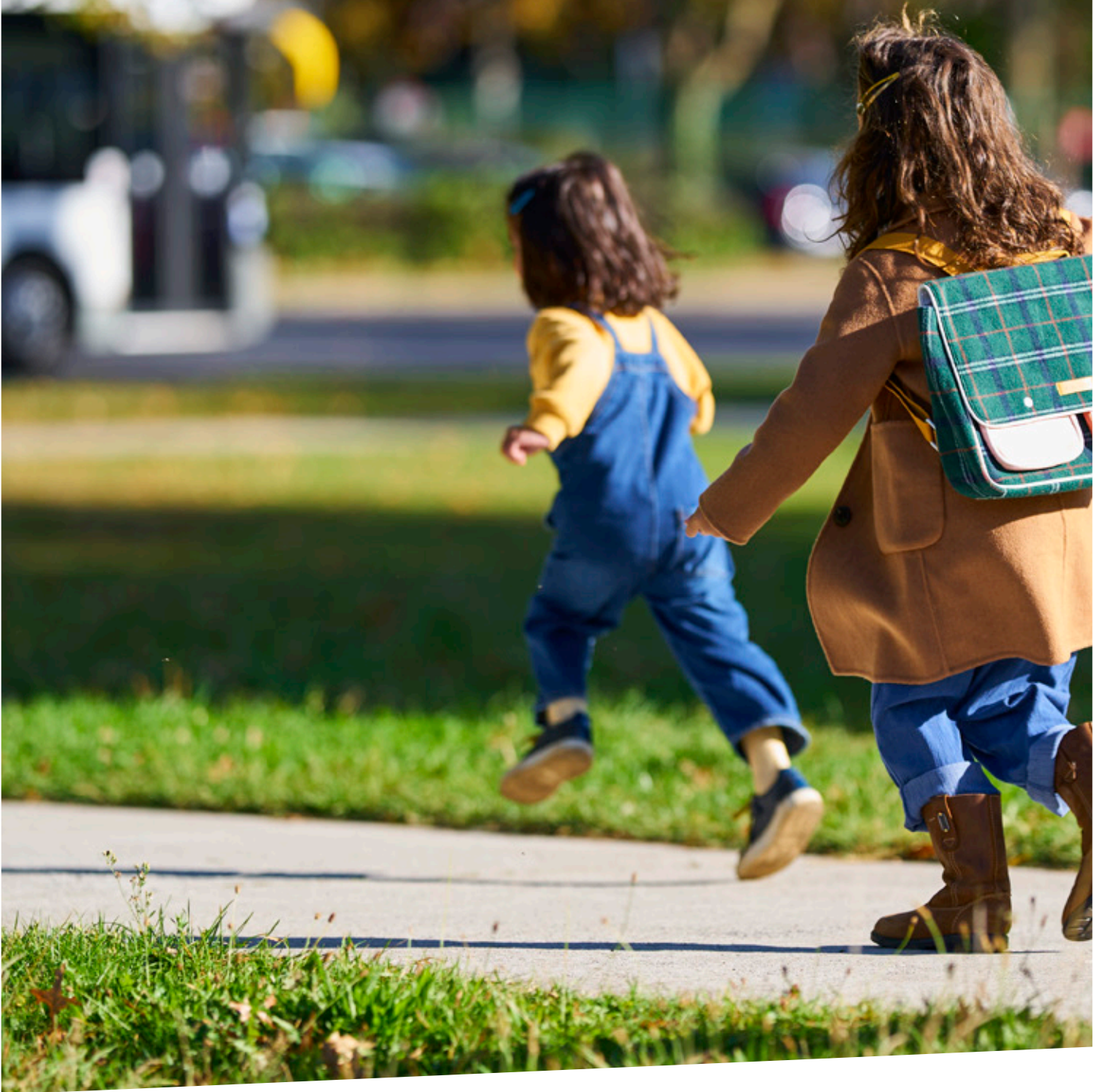


2022

DUURZAAMHEIDSVERSLAG



Beweeg mee naar minder CO₂





Inhoudstabel

1. Het duurzaamheidsbeleid van De Lijn	4
1.1 Over dit verslag	5
1.2 Voorwoord	6
1.3 Over De Lijn	7
1.4 Duurzaamheid als onderdeel van het strategisch plan	12
1.5 Ethiek en integriteit	14
1.6 Interne organisatie en governance	18
1.7 In dialoog	25
2. Onze prestaties en realisaties	28
2.1 Medewerkers	29
2.2 Milieu	47
2.3 Maatschappij	66
3. GRI Tabel	80

1

Het duurzaamheidsbeleid van De Lijn

- 1.1 Over dit verslag
- 1.2 Voorwoord
- 1.3 Over De Lijn
- 1.4 Duurzaamheid als onderdeel van het strategisch plan
- 1.5 Ethiek en integriteit
- 1.6 Interne organisatie en governance
- 1.7 In dialoog

De Lijn staat midden in de samenleving – en dan spreekt het voor zich dat we hier een waardevolle bijdrage aan willen leveren. We engageren ons voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en verbinden ons er echt toe om ons steentje bij te dragen aan een duurzaam Vlaanderen.

Dat engagement is ook terug te vinden in onze strategische doelstellingen. Zo zetten we zwart op wit dat we voor een duurzaam Vlaanderen willen gaan waar **mens, milieu en maatschappelijke meerwaarde** centraal staan.

Er is geen twijfel mogelijk. We nemen onze verantwoordelijkheid en willen absoluut mee de motor zijn voor een duurzamere Vlaamse mobiliteit.

Daar communiceren we transparant over, onder andere in dit rapport. We vatten al ons harde werk samen en gaan in detail in op al onze initiatieven en plannen. Zo krijgt u zicht op onze bijdrage aan het milieu (Environment), hoe we ons menselijk kapitaal met de nodige zorg behandelen (Social) en hoe we onze organisatie op een deugdelijke manier besturen (Governance).

1.1. Over dit verslag

Rapporteringsperiode

1 januari 2022 tot 31 december 2022.

Frequentie

3e verslag. Het 1e verslag dateert van mei 2020 en berichtte over 2019. Het 2e verslag verscheen in mei 2022 en berichtte over zowel 2020 als 2021. Nu rapporteren we jaarlijks.

Wijzigingen ten opzichte van vorige rapporteringsperiode

Niet van toepassing.

GRI-richtlijnen

Het Global Reporting Initiative (GRI) is een internationaal instituut dat wereldwijde richtlijnen ontwikkelde voor duurzaamheidsverslagen.

Dit duurzaamheidsverslag is opgesteld in lijn met deze richtlijnen (core-versie), maar werd niet onderworpen aan externe controle.

Voornaamste activiteiten

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn is een extern verzelfstandigd agentschap binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken. De Lijn staat in voor het stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen.

Maatschappelijke zetel

Motstraat 20
2800 Mechelen

Contactgegevens

Vragen over dit duurzaamheidsverslag?
Contacteer dan:



Bert Van Hemelen,
manager Strategie
bert.vanhemelen@delijn.be



Beatrice Boedt,
deskundige Strategie
beatrice.boedt@delijn.be

Verantwoordelijke uitgever

Ann Schoubs
Motstraat 20
2800 Mechelen

Publicatie

Redactie en lay-out: De Lijn
Foto's en illustraties: De Lijn
Publicatie: mei 2023

1.2. Voorwoord

Onderwerpen als de klimaatuitdaging en bezorgdheid over onze luchtkwaliteit staan tegenwoordig hoog op de maatschappelijke agenda. Het is dan ook duidelijk dat duurzaam ondernemen langzaam maar zeker geëvolueerd is van een trend naar een noodzaak.

Dat is iets wat De Lijn al langer weet én doet. Dankzij onze centrale plek in het mobiliteitsveld kunnen we een waardevolle bijdrage leveren en een sturende rol opnemen. We werken bijvoorbeeld mee aan de evolutie naar een multimodaal vervoersysteem dat bestaat uit een netwerk van betaalbare, schone en actieve(re) mobiliteitsopties.

Maar ook op andere manieren nemen we onze verantwoordelijkheid. We weten bijvoorbeeld dat het openbaar vervoer een belangrijke rol speelt in het beperken van CO₂-emissies. Om de Vlaming aan te sporen zijn mobiliteit te verduurzamen, startten we halverwege 2022 met een grootschalige campagne 'Beweeg mee naar minder CO₂'. Deze loopt tot op de dag van vandaag door, met positief resultaat.

Het is duidelijk dat De Lijn meer doet dan 'alleen maar' een kwalitatief, aantrekkelijk en veilig openbaar vervoer aanbieden. We willen echt gaan voor een leefbaar Vlaanderen en ervoor zorgen dat het een samenleving is waar onze (klein)kinderen trots op kunnen zijn. Klantgericht, efficiënt en duurzaam – zo gaan we aan de slag.



Ann Schoubs
directeur-generaal

1.3. Over De Lijn

Voorname activiteiten

De Lijn is de commerciële naam van de Vlaamse Vervoermaatschappij. We zijn een autonoom overheidsbedrijf dat instaat voor het stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen.

Op 31 juli 1990 zag onze organisatie het levenslicht, na de overheveling van het stads- en streekvervoer van de federale overheid naar de 3 gewesten.

Toeleveringsketen

Denkt u aan De Lijn, dan denkt u aan onze bussen en trams. Maar voor we reizigers van punt A naar B kunnen brengen, vinden er al heel wat stappen plaats.



Engagement externe initiatieven

Verder engageren we ons voor verschillende **maatschappelijke initiatieven**. Een aantal voorbeelden:

De **Week van de Mobiliteit** (16 – 22 september 2022) was de perfecte gelegenheid om de Vlaming aan te moedigen om zijn eigen wagen te laten staan en om het openbaar vervoer uit te proberen. Daarom zetten we **2 grootschalige acties** op poten. We gaven 100 000 digitale tickets weg én lanceerden een P+R-actie in Leuven, Gent, Antwerpen en Hasselt. Wie de auto achterliet op een van de parkings buiten het stadscentrum reisde gratis met bus of tram.



Luister hier naar de radiospot



Ga tijdens de Week van de Mobiliteit (16/9 t.e.m. 22/9) gratis van en naar het centrum met bus of tram

Sms PR naar 4884

Maak je met meerdere personen? Ook in 2022 organiseren we je eigen stroom, wat dan P+R, P+R, P+R of P+R. Zo moet je maar één wagen voor de groep gooien.

* Dit zijn voorbeelden. Gaar de QR-code of ga naar www.vlaanderen.be voor meer info en voorwaarden.

Bezoek ons naar minder CO₂

- Digitale inclusie-charter
- Baanbrekende Werkgever
- **De Roze Mars**
- **Week van de Mobiliteit**
- Internationale Dag tegen Halebifobie en Transfobie (IDAHOT)
- Internationale Dag tegen Racisme en Discriminatie
- Internationale Vrouwendag
- Sustainable Charter UITP
- Vlaams Forum Verkeersveiligheid
- De Grote Verkeersquiz van de VSV
- ...
- ...

Nog diezelfde herfst, in oktober, namen we deel aan **De Roze Mars**. Zo werkten we niet alleen aan onze eigen gezondheid, maar steunden we ook het goede doel. Mét resultaat, want deze 6e editie leverde enkele indrukwekkende cijfers op. In totaal namen 8 045 mensen deel en liepen ze gedurende 31 dagen wel 33 keer de wereld rond.

En ook De Lijn maakte hier deel van uit. We strandden in het klassement op een indrukwekkende **19e plaats**, met wel 23 819 577 stappen.

Lidmaatschappen

Dat we onze rol in de samenleving serieus nemen, blijkt ook uit **de lidmaatschappen** die we aangaan. Zo maken we deel uit van:

- **The International Association of Public Transport (UITP)**

Deze internationale vereniging brengt operatoren en autoriteiten samen uit heel de transportsector. Naast de verschillende comités zijn we onder meer lid van het 'Sustainability Development Committee' van UITP.

We werken nauw samen met verschillende grote spelers en bespreken allerhande problemen die gerelateerd zijn aan het openbaar vervoer en zijn duurzame ontwikkeling.

Het werkprogramma van 2021 - 2023 focust zich op:

- » hernieuwbare energie en de energietransitie voor openbaar vervoer (er werd al 1 rapport gepubliceerd in januari 2023 en er zijn verschillende acties gepland voor april 2023);
- » klimaatverandering, adaptatie, mitigatie en veerkracht (een rapport en beleidsdocument zijn gepland voor 2023);
- » bijdrage van openbaar vervoer aan de Sustainable Development Goals (er is een rapport gepland voor 2023).

- **Belgische vereniging voor Gemeenschappelijk Stads- en Streekvervoer (BVGSSV)**

Deze vereniging betreft het gemeenschappelijk vervoer in België en streeft naar maatregelen in het algemene belang hiervan.

- **Leuven 2030**

Leuven 2030 is een van de drijvende krachten richting een klimaatneutraal Leuven in 2030. Ze brengen allerlei partners (inwoners, organisaties, bedrijven en overheden) samen binnen kleine en grootschalige acties en projecten – en komen zo steeds dichterbij hun doel.

- **Het Vlaams-Europees verbindingssagentschap (VLEVA)**

VLEVA is onze brug naar Europa. Zij bieden met hun informatieplatform en netwerk een betere toegang tot het Europese beleid.

The Shift

The Shift is dé Belgische duurzaamheidsgemeenschap die diverse leden en partners samenbrengt om actief te evolueren naar een duurzamere economie en samenleving.

Belgian Alliance for Climate Action (BACA)

Deze alliantie verbindt zich ertoe om de krachten te bundelen om de klimaatuitdaging het hoofd te bieden.

Science-Based Target-initiatief (SBTi)

Dankzij dit initiatief kunnen organisaties geloofwaardige en wetenschappelijk onderbouwde klimaatdoelstellingen formuleren. Deze steunen op internationaal erkende boekhoudregels van het Greenhouse Gas Protocol. Het afgelopen jaar werden onze doelstellingen voorgelegd aan het SBTi ter validatie ... én goedgekeurd.

Mobility as a Service (MaaS)-Alliance

MaaS integreert verschillende private en publieke vervoermiddelen in 1 digitaal platform. Verschillende diensten worden er gecombineerd. Er wordt bijvoorbeeld advies aangeboden, mensen geïnformeerd, tickets aangeschaft en betalingen uitgevoerd. Om hier een gemeenschappelijke benadering voor uit te werken, zitten wij in de MaaS-Alliance. Deze is een publiek-private samenwerking.

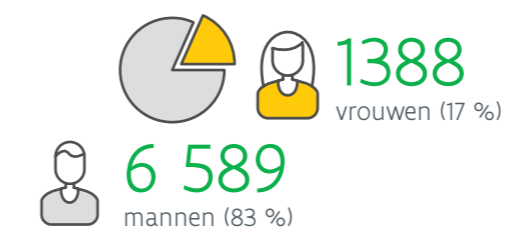
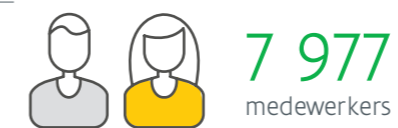
Intelligent Transport Systems (ITS.be)

ITS.be heeft als doelstelling om de transitie naar een duurzame mobiliteit mogelijk te maken en te versnellen in België.

WaterstofNet

De Waterstof Industrie Cluster verenigt bedrijven, overheden en kennisinstellingen die willen samenwerken rond waterstof. Zij zien de mogelijkheden voor waterstof als opslagmedium voor hernieuwbare energie én het gebruik ervan voor zero-emissiemobiliteit, warmte- of industriële toepassingen.

Kerncijfers



	Vrouw	Man	Totaal
Voltijds	979	5 278	6.257
Deeltijds	411	1 316	1 727



CONTRACTTYPE	Vrouw	Man	Totaal
onbepaalde duur	1 370	6 573	7 943
tijdelijk	18	16	34





1.4. Duurzaamheid als onderdeel van het strategisch plan

“

Duurzame ontwikkeling is een ontwikkeling die tegemoetkomt aan de noden van het heden zonder de behoeftevoorziening van de toekomstige generaties in het gedrang te brengen.

Brundtland-rapport van de Verenigde Naties, 1987

Klantgericht, efficiënt en duurzaam,

dat zijn onze sleutelwoorden

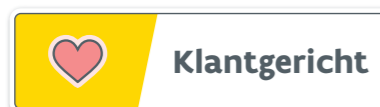
Missie

De Lijn wil een duurzame en aantrekkelijke mobiliteit voor iedereen.

Visie

Met een slimmere mobiliteit kunnen we een verschuiving naar duurzame vervoermiddelen (helpen) faciliteren. We zijn dé betrouwbare en performante partner voor aantrekkelijke en toekomstgerichte mobiliteitsdiensten.

Deze missie en visie zijn vertaald naar **3 strategische doelstellingen**. Deze doelstellingen bepalen onze langetermijnstrategie.



Klantgericht

De Lijn integreert klantgerichte innoverende multimodale oplossingen in het aanbod van mobiliteitsdiensten, waarvoor zij op zoek gaat naar de beste partnerschappen.



Efficiënt

De Lijn voert alle mobiliteitsdiensten op een operationeel excellente wijze uit voor een betere dienstverlening.



Duurzaam

De Lijn draagt bij aan een duurzaam Vlaanderen, waarbij **mens, milieu en maatschappelijke meerwaarde** centraal staan.

Onze centrale plek in het mobiliteitsveld zorgt ervoor dat we een waardevolle bijdrage kunnen leveren, eentje die zowel maatschappelijk als ecologisch verantwoord is. Dat doen we niet alleen voor onszelf, maar ook voor de veranderende samenleving.

Sustainable Development Goals

(SDG's)

Op 25 september 2015 kwamen de Sustainable Development Goals (SDG's) tot stand én werd het akkoord voor Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling ondertekend. 193 landen van de Verenigde Naties, waaronder ook België, engageerden zich om een einde te maken aan extreme armoede en ongelijkheid én om een duurzamere aanpak te hanteren.

Dit akkoord, dat in feite een actieplan is, bracht 17 SDG's voort. Deze mag u vergelijken met **globale duurzaamheidsprioriteiten en gemeenschappelijke ambities**. Ze reiken onder meer bedrijven handvatten aan om tegemoet te komen aan de grootste uitdagingen inzake duurzame ontwikkeling.

Als organisatie kennen we ze alle 17, maar na analyse identificeerden we er **3 waarop De Lijn specifiek een grotere impact heeft**.

Dat zijn SDG 11, 12 en 13:

- **SDG 11:** maak steden en menselijke nederzettingen inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam;
- **SDG 12:** verzeker duurzame consumptie- en productiepatronen;
- **SDG 13:** neem dringend actie om klimaatverandering en haar impact te bestrijden.

Deze 3 SDG's sloten het nauwste aan op onze eigen strategie en zullen regelmatig terugkeren in dit verslag. Wanneer ze aansluiten op initiatieven, projecten en werkwijzen van ons, zullen onderstaande iconen deze band illustreren. Al wil dat natuurlijk niet zeggen dat we geen rekening houden met de overige 14.



1.5. Ethiek en integriteit

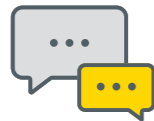
Waarden

De Lijn draagt een aantal waarden uit die de cultuur van de organisatie bepalen. En deze geven – voor ons althans – de juiste richting aan.



- **Samen vooruit**

Een combinatie van samenwerken en vooruitgaan. Als organisatie willen we dat alle neuzen in dezelfde richting staan en dat we door geïnspireerd samenwerken onze doelen bereiken.



- **In dialoog**

Dialoog betekent tweerichtingsverkeer: onze medewerkers gaan niet alleen in gesprek met elkaar, ze luisteren ook echt. Deze open cultuur moedigen we aan, ongeacht de functie, afdeling of entiteit.



- **Passie voor onze klant**

Voor zowel onze interne als externe klanten gaan we the extra mile.



- **Zorgzaam ondernemen**

De grote diversiteit van onze organisatie zorgt ervoor dat we niet alleen zuinig en kostenbewust te werk gaan, het benadrukt ook dat we respect hebben voor elkaar(s) omgeving).

Cultuur

Hoe we elke dag samenwerken, hoe we omgaan met elkaar (inclusief onze reizigers), ... Het maakt allemaal deel uit van onze cultuur. Het is dan ook belangrijk dat dit onderwerp voor al onze collega's tastbaar en bespreekbaar is.

De Lijn gebruikt daarvoor de **5 DOE-woorden**. Al verschillende jaren leven Vereenvoudig, Bespreek, Engageer, Durf en Vertrouw binnen onze organisatie. Deze woorden zorgen ervoor dat we elke dag weer het beste van onszelf kunnen geven en ze doen ons nadenken over de manier waarop we omgaan met mensen, middelen en momenten.

Ze bereiken onze collega's onder andere via **de cultuurcoaches**. Deze geëngageerde medewerkers dragen de DOE-woorden echt uit en helpen teams op weg, faciliteren cultuursessies, nemen nieuwelingen mee op sleeptouw, ...



En dan zijn er nog de verschillende projecten en initiatieven. Neem bijvoorbeeld de **Door een andere bril-actie**. 8 directeuren werden gematcht met 8 medewerkers en ze brachten een halve dag met elkaar door. Zo leerden ze meer over elkaars job, verantwoordelijkheden, ...



Philippe Le Cerf (onze directeur ICT & Digitalisering) vormde samen met Lale Kanmaz (medewerker Gentse Lijnwinkel) zo'n duo. Ze ontmoetten elkaar voor het eerst in februari 2022.

Philippe: 'Ik keek er echt naar uit om de praktijk van een Lijnwinkel eens te zien. Natuurlijk was ik nerveus, want je weet nooit op voorhand hoe het echt zal zijn. Na de eerste kennismaking en even observeren, mocht ik zelf plaatsnemen achter het loket. Ik hielp zelfs enkele klanten. Niet eenvoudig, maar ik volgde het **goede voorbeeld van Lale en haar collega**. Hun professionele en efficiënte aanpak blijft me zeker bij.'

Elke klant werd correct én met een glimlach geholpen. En daar kwam de talenkennis van Lale erg van pas. Ze spreekt vlekkeloos Frans, Engels, Turks, ...

Als ik hierop terugkijk, ben ik blij. Ik ben een ervaring rijker en voel bewondering en trots voor onze Lijnwinkel-medewerkers. Ze zijn professionele, zeer vriendelijke ambassadeurs van De Lijn die klantgerichtheid elke dag waarmaken.'

Een maand later draaiden de rollen om en trok Lale naar onze Mechelse hoofdkantoren, waar Philippe zijn job uitvoert.

Lale: 'Ik startte de voormiddag met een gerust gevoel en ontzettend veel zin. Na de verwelcoming bleek meteen hoe druk Philippes job is. Hij holt van meeting naar meeting en beantwoordt tussendoor ook nog mails en berichten via Teams. De voormiddag zat volgeboekt. Het hield maar niet op.'

Maar dat blijft me dan ook bij: voor mijn bezoek stond ik er helemaal niet bij stil wat **er allemaal achter de schermen gebeurt voordat iets effectief gelanceerd wordt. Daarom ben ik ook heel blij dat ik me kandidaat stelde voor deze uitwisseling.**

Ik ben nu een ervaring rijker en besef heel goed dat we niet elk op ons eigen 'eilandje' moeten blijven zitten. Onszelf zijn, contact leggen, vragen stellen, ... Dat is het advies dat ik zou willen meegeven.'

Gedragscodes

Onze gedragscodes?

Dat zijn de minimale regels of richtlijnen die we vooropstellen voor het benaderen van een onderwerp dat onlosmakelijk verbonden is met de arbeidsrelatie.

Ze kunnen zeer specifiek zijn en gaan over diversiteit, hoe om te gaan met leveranciers (zie 2.2.4. Duurzame aankopen van werken, leveringen en diensten), alcohol en drugs, relaties op het werk, dashcams, het gebruik van materialen buiten de arbeidstijd enzovoort. We hebben zelfs een charter corporate governance (dat is een gedragscode voor de leden van de raad van bestuur), zoals voorzien in het bestuursdecreet.

In de **deontologische code** hebben we het dan weer over wat wel en niet verstaan wordt onder integer handelen. We verwachten van al onze medewerkers dat ze op een degelijke en respectvolle manier omgaan met elkaar, klanten, middelen, materialen én stakeholders. Deze leidraad helpt ons om eerlijk en correct te werken en schept duidelijkheid bij het ontvangen van relatiegeschenken, het beheer van middelen, de onverenigbaarheid van belangen, ...

Ook hebben we **een klokkenluidersregeling**. Hierin vatten we alle nodige informatie samen, van de procedures na grove integriteitsschendingen* tot de bescherming die melders genieten. Deze klokkenluidersregeling werd recent aangescherpt, nadat de Vlaamse Regering een wijziging aan het Bestuursdecreet bekrachtigde in november 2022. Zaken vertrouwelijk kunnen melden heeft absolute prioriteit gekregen in deze nieuwe regeling.

Deze codes hebben vanzelfsprekend ook gevolgen. Houdt een medewerker zich hier niet aan, dan wordt hij aangesproken en kan er een sanctie volgen.

*Hoe ziet zo'n procedure bij De Lijn eruit? Mocht er een vermoeden zijn van een integriteitsschending, dan raden we onze medewerkers aan om eerst hun **leidinggevende** te contacteren.

Natuurlijk mogen ze ook spreken met een onafhankelijk persoon, daarvoor nemen ze contact op met de interne contactpersoon Integriteit of hoofd Interne Audit.

Daarnaast kunnen ze via **de bevoegde externe meldingskanalen** gaan: Audit Vlaanderen of Vlaamse ombudsdienst.



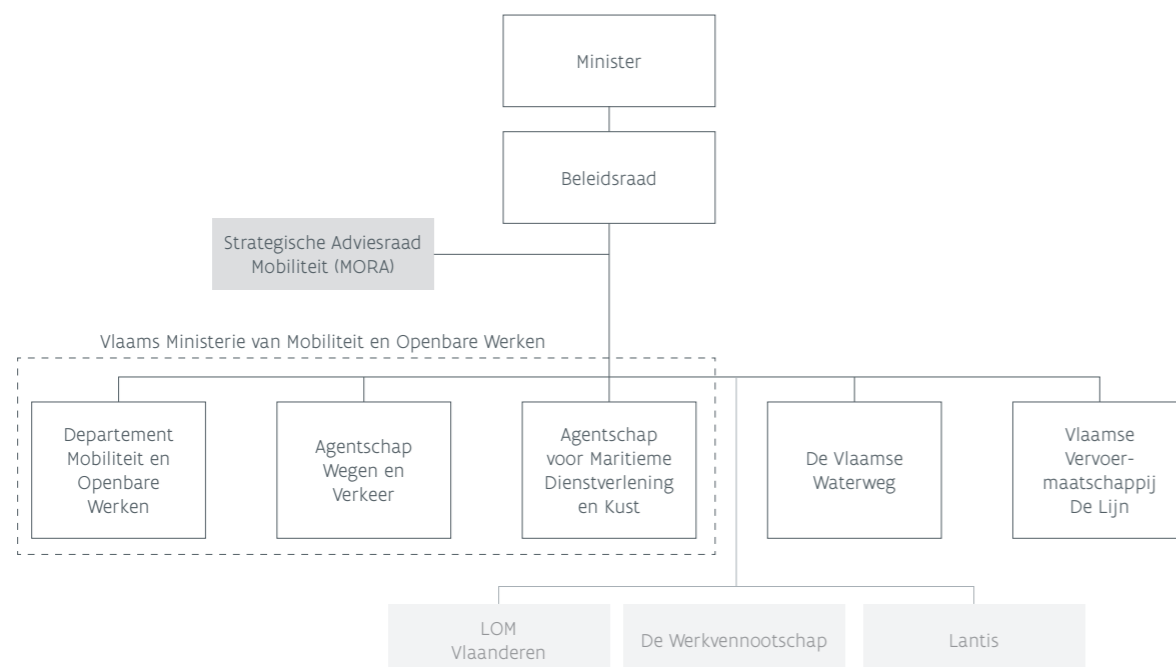
1.6. Interne organisatie en governance

Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken (MOW)

De Lijn bevindt zich binnen het beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken (MOW) en is een extern verzelfstandigd agentschap. Het departement zorgt voor de beleidsvoorbereiding en -ondersteuning. We werken onder het directe gezag en verantwoordelijkheid van de minister, dat is Lydia Peeters ten tijde van publicatie.

Als agentschap zijnde, zijn we voornamelijk verantwoordelijk voor beleidsuitvoerende taken en genieten we een grotere mate autonomie. Daarom spreekt men ook wel over 'verzelfstandigde' agentschappen.

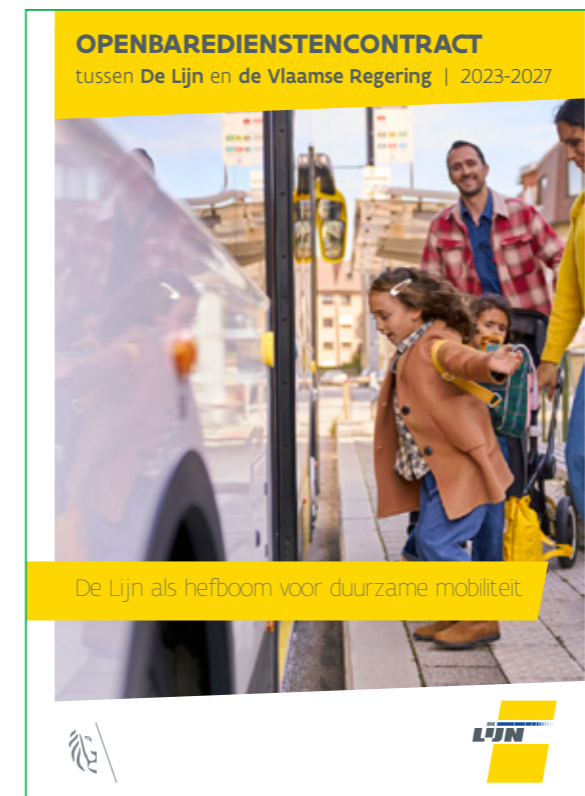
Enkele jaren geleden werd binnen het beleidsdomein MOW een **Kenniscel Klimaat** opgericht. Hierin worden de 7 entiteiten (op de Luchthavenontwikkelingsmaatschappij Vlaanderen na) vertegenwoordigd. De Kenniscel analyseert, verwerkt, interpreteert, bundelt en verspreidt klimaatgerelateerde informatie en data. Hier gaan de verschillende entiteiten dan mee aan de slag. Ze delen hun kennis en formuleren hypothesen, scenario's en standpunten. Ook werd het afgelopen jaar het **Klimaatplan MOW 2030** gelanceerd, wat een aanvulling is op de bestaande (klimaat)plannen van en in Vlaanderen.



Een nieuw tijdperk voor De Lijn: meer autonomie, nieuwe rol en extra boost voor de vergroening

Met het afsluiten van een nieuw **openbaredienstencontract** (ODC) in 2022 maakten Vlaams minister Lydia Peeters en wij onze gedeelde ambitie kenbaar. We willen de reiziger centraal zetten in het mobiliteitsbeleid.

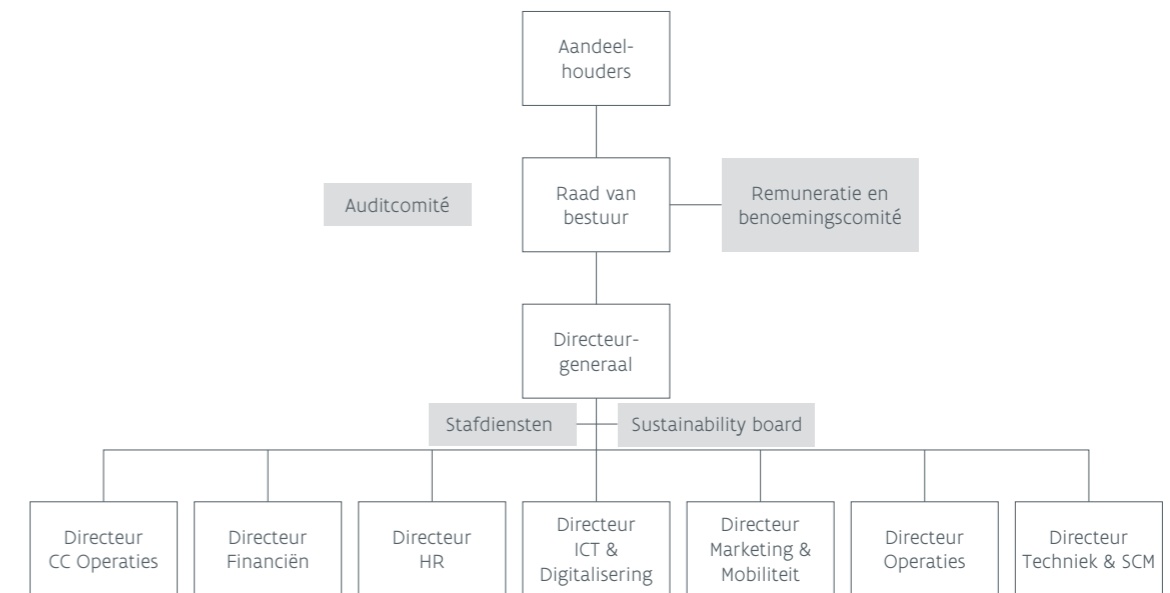
Daarnaast ligt er een grote klemtoon op duurzaamheid en efficiëntie. We krijgen meer autonomie inzake tarifiering en kunnen zo sneller, efficiënter en flexibeler inspelen op nieuwe tendensen. In dit contract krijgen we ook een nieuwe rol toebedeeld, namelijk die van beheerder van het vervoersysteem. Ten slotte krijgt de vergroening van ons wagenpark nog een boost, door mee de exploitanten te ondersteunen.





Organogram De Lijn

Om de structuur van onze organisatie toe te lichten, starten we bovenaan. De samenstelling en werking van **de raad van bestuur**, ons hoogste bestuursorgaan, worden geregeld door artikels 15 en 16 van het oprichtingsdecreet en door artikels 8 tot 18 van onze statuten.



In 2022 vonden er enkele wissels plaats, zowel bij bestuurders als bij commissarissen. Zo werd Johan Sauwens de nieuwe voorzitter, na 7 jaar ondervoorzitterschap.



Johan: 'Ik beschouw het voorzitterschap als een hele eer en een grote verantwoordelijkheid. Want het openbaar vervoer staat erg onder druk. Door de coronacrisis is het aantal reizigers sterk gedaald. Er zal ook gezocht moeten worden naar financiële middelen om het streekvervoer overeind te houden, want op die lijnen zitten minder reizigers. Maar ik kijk er naar uit en ik vind het een hele eer dat ik dat mag doen.'

Het takenpakket van de raad van bestuur omvat:

- exploitatiebegroting vaststellen en toekennen;
- personeelsleden van het hoogste niveau benoemen;
- bevoegdheden van de directeur-generaal en de directeuren bepalen;
- onroerende goederen verwerven en vervreemden;
- jaarrekeningen afsluiten;
- investeringsprogramma opstellen;
- openbaredienstencontract afsluiten;
- bestellingen plaatsen en overeenkomsten sluiten;
- ontwerpen van cao's goedkeuren;
- de algemene vergadering bijeenroepen;
- ...

Het **managementcomité** is de vergadering van de directeur-generaal en de directeuren van De Lijn.

Wat zij exact doen, en waar zij toe bevoegd zijn, wordt bepaald in het decreet en de statuten van De Lijn. Het managementcomité

- staat de directeur-generaal bij in de uitvoering van de beslissingen van de raad van bestuur;
- bereidt documenten voor de andere bestuursorganen voor;
- licht de bestuursorganen in over de exploitatie van de maatschappij;
- geeft advies over het vervoerbeleid, de coördinatie en de samenwerkingsakkoorden tussen de maatschappij en andere vervoermaatschappijen, de voorstelling en de coördinatie van de tarieven, de coördinatie en controle van de toelagen, de programmering van de investeringen, de aankoop van het rollend materieel, de verdeling, de marketing en het commercieel beleid, de aan- en verkoop van onroerende goederen, het administratieve en geldelijke statuut van het personeel en de personeelsformatie en het financieel beleid.
- Sinds 2023 fungeert het managementcomité ook als **sustainability board**. Ze bepalen mee het duurzaamheidsbeleid, leggen duurzame doelstellingen vast en prioriteren duurzaamheidsinitiatieven en -beslissingen. Ten slotte nemen ze een adviserende rol op en staan ze de raad van bestuur bij wanneer het gaat over duurzaamheidsgerelateerde vraagstukken.

Dan is er nog **de Interne Audit**, een dienst die getypeerd wordt door haar **onafhankelijke karakter**. Zoals de naam al doet vermoeden voert deze afdeling interne audits uit binnen De Lijn en haar dochterondernemingen. De Interne Audit staat de organisatie bij in het doeltreffend vervullen van haar verantwoordelijkheden op het vlak van risicobeheer. Door middel van objectieve analyses en evaluaties, die op hun beurt leiden tot de nodige aanbevelingen, verschaft deze dienst de nodige zekerheid aan de organisatie en het auditcomité. Deze laatste rapporteert dan weer aan de raad van bestuur en staat hen bij in de toezichtfunctie.

Dan is er ook nog **het remuneratie- en benoemings-comité**. Hier adviseert men over aanstellingen, promoties, evaluaties, ontslagen, ... We spreken dan over personeelsleden op het hoogste niveau, maar ook over organisatorische dossiers.

Verder steunt onze werking op **de Stafdiensten**. Dat zijn verschillende afdelingen die onze directeur-generaal bijstaan in haar werk.

• Strategie

Deze afdeling is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, coördinatie en bewaking van de strategie. Ze werkt diverse studies en adviezen uit, faciliteert het strategische besluitvormingsproces en ondersteunt zo mee de beleidsvoorbereiding. Dankzij deze dienst behoudt iedereen de juiste focus en zijn we zeker dat al onze initiatieven voldoen en afgetoetst worden aan de strategische doelstellingen.



Bert Van Hemelen, manager Strategie:

'Sinds kort hebben we de governance rond duurzaamheid aangepast. Zo omvat de afdeling Strategie nu ook het 'duurzaamheidsteam'. Wij staan dus in voor het ontwikkelen van een duurzaamheidsagenda op bedrijfsniveau en het bewaken dat de ESG-strategie (Environmental, Social, Governance) omgezet wordt in een roadmap met concrete actieplannen en projecten. Het is de bedoeling dat wij de pipeline van initiatieven zullen beheren, maar tevens toezicht houden op de vooruitgang ervan.'

Beatrice Boedt, deskundige Strategie: 'Over al die elementen wordt gerapporteerd. Het duurzaamheidsverslag kan je zowel zien als het sluitstuk als de motor van de ESG-strategie. Jaarlijks wordt er verder gebouwd aan de strategie door targets te evalueren en nieuwe ESG-projecten op te starten. Uiteraard willen we ook inzetten op het engageren en inspireren van onze collega's, door opleidingen, lunchsessies en gastsprekers te voorzien.

Ook zullen we de sustainability board inhoudelijk voorbereiden, en dat, indien gewenst, met ondersteuning van Risicobeheer.'





- **Risicobeheer**
Dankzij deze dienst gaan we op een expliciete, gestructureerde en uniforme manier om met risico's. Ook zijn zij mee verantwoordelijk voor business proces management, business continuity management, milieu, preventie, kwaliteit, veiligheid en beveiliging en privacy.
- **Algemeen Secretariaat** Deze collega's ondersteunen onze hoogste beleidsorganen, dochterbedrijven en aanverwante entiteiten. Dat doen ze door high-level beslissings- en vergaderprocessen voor te bereiden en te organiseren, door notities te nemen en de zaken correct op te volgen.
- **Juridisch Beleid**
De focus van deze dienst? Dat is de interne juridische dienstverlening. Deze medewerkers geven advies over diverse juridische onderwerpen, bieden begeleiding bij contractonderhandelingen, weten alles over de wetgeving bij overheidsopdrachten, enzovoort.
- **Beleidscommunicatie**
Deze dienst neemt alle interne en externe communicatie over het beleid en de strategie van De Lijn voor haar rekening, inclusief de communicatie met de pers. Ook houdt ze de vinger nauw aan de pols. Zo weten zij als geen ander wat er leeft in de buitenwereld en op de werkvloer. Deze omgevingsanalyse (wat zijn de noden, vragen en gevoeligheden) helpt de directie om haar beleid vorm te geven.

Ten slotte staan er op ons organogram nog verschillende operationele en ondersteunende diensten. Maar aangezien **governance volgens GRI betrekking heeft op het 'hoogste' niveau**, gaan we hier in dit verslag niet verder op in.

We kijken enkel naar diensten die bezig zijn met risicobeheer, comités die beslissingen nemen over economische, milieumatige en sociale thema's, afdelingen die aan duurzaamheidsrapportering doen, collega's die zich buigen over remuneratie en incentives en zij die onze missie, visie en strategie uitwerken.

1.7. In dialoog

Betrokkenheid van de belanghebbenden en materialiteitmatrix

Als organisatie willen we transparant rapporteren over thema's die er voor onze stakeholders toe doen. Voor dit rapport baseren we ons op de **bevraging van 2020** en hoe we deze informatie verwerken, lichten we hieronder kort toe.

Later in 2023 zal een nieuwe bevraging volgen – en deze zal in lijn liggen met de recent **goedgekeurde Europese Corporate Sustainability Reporting Directive**. Dat is dé Europese richtlijn voor duurzaamheidsrapportering en moedigt ons aan om niet alleen terug te kijken op het verleden, maar ook om actief te investeren in de toekomst.

Stap 1: 7 types stakeholders

In een 1e fase was het noodzakelijk om al onze stakeholders in kaart te brengen en te plaatsen op een power-interest matrix. Zo kwamen we tot 7 types:

- adviesorganen;
- gebruikersorganisaties/actiegroepen;
- gemeenten;
- overheidsorganisaties;
- werkgeversorganisaties;
- werknemersorganisaties;
- medewerkers.

Stap 2: shortlist opstellen

Daarna bundelden we verschillende interne en externe bronnen (zoals Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Sustainable Development Goals (SDG), ...) en stelden we een lange lijst op van mogelijk relevante thema's. Hieruit puurden we 20 materiële onderwerpen – en zo kwam onze finale shortlist tot stand.

Stap 3: online bevraging

Via een online bevraging wisten we 252 respondenten te bereiken. Zowel interne leidinggevenden als externe stakeholders behoorden tot de ondervraagden. We vroegen hen om het belang van de materiële onderwerpen aan te duiden. Hiervoor maakten we gebruik van een schaal van 'helemaal niet belangrijk' tot 'zeer belangrijk'. Ook vroegen we hen om de onderwerpen te rangschikken in volgorde van belangrijkheid.

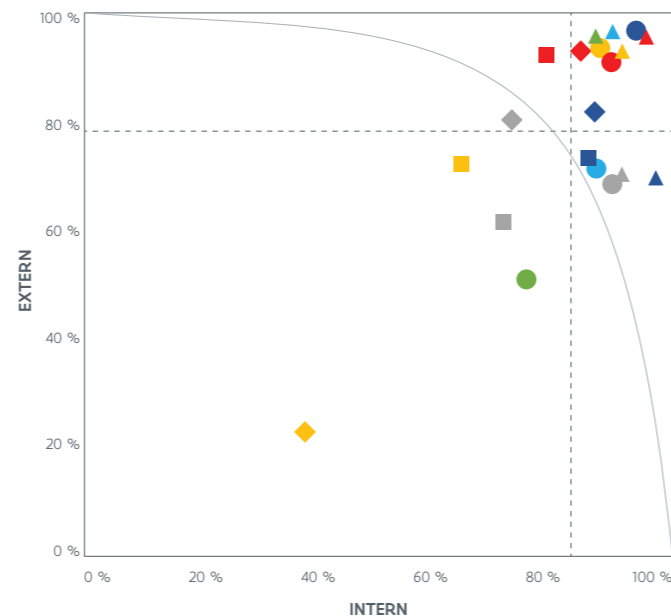
Stap 4: opstellen materialiteitsmatrix

We verwerkten de antwoorden en zetten deze om in een materialiteitsmatrix. Deze geeft zowel het belang aan voor de externe stakeholders (y-as) als voor de interne leidinggevenden (x-as).

- = milieu
- ▲ = mens
- = maatschappij
- ◆ = innovatie

En dit zijn de resultaten. De thema's die boven de lijn vallen zijn **volgens onze stakeholders relevant**. Ze zijn van mening dat we als organisatie op deze onderwerpen een noemenswaardige impact kunnen hebben. Het zijn dan ook deze die **verder in dit verslag** aan bod zullen komen.

Wat onder de lijn valt, wordt dan weer als minder relevant beschouwd. Dat wil niet zeggen dat we geen oog hebben voor deze thema's, ze worden voorlopig gewoon niet besproken.



- Bijdragen aan een verbeterde luchtkwaliteit
- Op een verantwoorde en efficiënte manier omgaan met het gebruik van water
- Beperken van afvalproductie
- Investeren in duurzame infrastructuur en energie-efficiëntie
- Inzetten op duurzame aankopen van werken, leveringen en diensten
- Zelf voorzien in duurzame energie uit hernieuwbare bronnen
- ▲ Investeren in ontwikkeling talenten en competenties van medewerkers
- ▲ Alle diensten 100 % veilig uitvoeren
- ▲ Bevorderen van mentale gezondheid en welzijn op het werk
- ▲ Continu in dialoog gaan met stakeholders
- ▲ Verzekeren van een gelijke behandeling voor iedereen
- ▲ Het openbaar vervoer is toegankelijk voor iedereen
- Mensen overtuigen om voor duurzaam transport te kiezen
- Stipt aan elke halte aankomen volgens geplande dienstregeling
- Vermijden of verminderen van geluidsoverlast bv. voor buurtbewoners
- Verder investeren in de uitbreiding van het combimobiel aanbod
- ◆ Actief meewerken aan intelligente transportsystemen (C-ITS)
- ◆ Actief meestappen in digitale dienstverlening en MaaS-initiatieven
- ◆ Investeren in innoverende oplossingen en partnerships
- ◆ Investeren in autonoom rijden



2

Onze prestaties en realisaties

- 2.1 Medewerkers
- 2.2 Milieu
- 2.3 Maatschappij

In deze hoofdstukken gaan we dieper in op de materiële thema's.

We bundelen ze volgens de 3 onderdelen van onze strategische doelstelling omtrent duurzaamheid: **mens, milieu en maatschappij**.

Medewerkers (mens)

- Tevredenheid
- Ontwikkeling
- Diversiteit, discriminatie en intimidatie
- Gezondheid en veiligheid op het werk
- Sociale dialoog

Milieu

- Water
- CO₂-uitstoot, NOx en fijn stof
- Duurzame infrastructuur en energie-efficiëntie
- Duurzame aankopen van werken, leveringen en diensten
- Afval

Maatschappij

- Reizigerstevredenheid
- Verkeersveiligheid
- Toegankelijkheid
- Modal shift
- Stiptheid
- C-ITS & MaaS

2.1. Medewerkers

Onze organisatie en haar werking worden gevormd door onze medewerkers – en het is belangrijk dat iedereen zich hier thuis voelt. Daarom investeren we in het (mentale) welzijn van onze collega's.

We polsen regelmatig naar hun tevredenheid, investeren in hun ontwikkeling en stellen hun gezondheid en veiligheid voorop.

We luisteren naar onze medewerkers

Tevredenheidsbevraging

'Zijn onze medewerkers tevreden met hun job? Werken ze graag bij De Lijn? Wat loopt goed en wat kan er beter? Welke ideeën hebben ze om ons bedrijf beter te maken?'

Dat zijn verschillende vragen die we beantwoorden met onze **tevredenheidsmeting**. Elke 2 à 3 jaar voeren we deze uit en zo weten we niet alleen hoe het met onze medewerkers gaat, maar ook welke gerichte acties we kunnen ondernemen om zaken te veranderen.

In 2022 was het tijd voor een volgende editie, aangezien de laatste meting dateerde van 2019. De responsgraad bedroeg 57 %, wat een stijging was ten opzichte van de vorige.

De onderwerpen die aan bod komen zijn erg breed. We polsen onder andere naar betrokkenheid, hoe collega's omgaan met verandering, waar ze inspraak en feedback willen, hoe overlegmomenten eraan toe gaan en of er rolduidelijkheid is, of onze collega's voldoende jobzekerheid genieten, maar ook of er sprake is van ongewenst gedrag.

En de resultaten? Die zijn positief.

De algemene jobtevredenheid steeg significant ten opzichte van 2019 en ook betrokkenheid (het gevoel dat men met zijn werk een zinvolle bijdrage levert) scoorde in het algemeen erg goed. Medewerkers voelen zich daarenboven meer deel van De Lijn dan bij de vorige meting. Tot slot waren de deelnemers ook geëngageerd om bij ons te blijven werken.

En zijn er dan ook werkpunten? Natuurlijk. Bij het verwerken van de resultaten ontdekten we een aantal **'hefbomen'**, dat zijn factoren die een grote impact hebben op de jobtevredenheid. De belangrijkste zijn:

- feedback en informatie;
- loopbaanmogelijkheden.

In 2023 baseren we ons op deze om actieplannen op te stellen en om ermee aan de slag te gaan. Interne communicatie en opvolging hierover is vanzelfsprekend.

Aanwervingen

Om steeds een kwalitatief en duurzaam openbaar vervoer aan te kunnen bieden, hebben we **chauffeurs** nodig. Helaas was er in 2022 sprake van een chauffeurstekort – en de impact hiervan hebben we gevoeld. Spijtig genoeg konden heel wat van onze geplande ritten niet gereden worden.

Daarom startten we in de zomer met **een brede rekruteringscampagne**. Deze focuste op de grootste probleemregio's: Antwerpen, Leuven en de Vlaamse Rand rond Brussel. Ook breidden we de capaciteit van onze rijsscholen uit om zo kandidaten vlot door het aanwervings- en opleidingsproces te loodsen. Planningen werden aangepast om het tekort aan personeel waar mogelijk op te vangen en in het najaar volgden verscheidene jobdagen.

Natuurlijk vergt dit proces (rekruteren en nieuwe chauffeurs opleiden) tijd. Daarom beslisten we om **het tramaanbod in Antwerpen**, een van de moeilijkste regio's om personeel te vinden, **tijdelijk terug te schroeven**. We boden dan in het najaar een verminderde dienstverlening aan, maar vonden het belangrijker dat dit aanbod betrouwbaar was.

Gelukkig hebben de vele rekruteringsinspanningen **resultaat** opgeleverd. Het personeelseffectief is weer op een werkbaar niveau en sinds de start van 2023 rijden we overal volgens de 'gewone' dienstregeling.

Voor 2023 staat ons nog een flinke uitdaging te wachten. We zijn op zoek naar **900 nieuwe chauffeurs over heel Vlaanderen**. En dat terwijl de arbeidsmarkt gespannen blijft en de vergrijzing van ons personeel zich doorzet. Gelukkig is het verloop van ons personeel vrij laag (3 %).

Om dit rekruteringsdoel te halen, blijven we inzetten op de ervaringen die we in 2022 hebben opgedaan. We blijven een aantrekkelijke werkgever, waarbij de stabiliteit van het bedrijf, een marktconform loon, en werk dicht bij huis belangrijke elementen blijven. Daarnaast kan een kandidaat-chauffeur in de rijsschool zijn rijbewijs D halen en dit terwijl hij al aan de slag is en dus betaald wordt.

Aanwervingen chauffeurs en technici per jaar:

	2022	2021	2020	2019	2018
Chauffeurs	657	384	673	624	276
Technici	98	103	146	105	82



De Lijn heeft naast chauffeurs ook nog andere collega's nodig, zoals kundige ICTers.

Om hen aan te trekken, baseerden we ons op de Elektro Challenge van 2021. Dat was een online wedstrijd die we uitschreven voor technici. We stelden de kennis van de kandidaten over elektriciteit en elektronica op de proef. De uitdaging was een groot succes, want wel 661 mensen namen deel.

We spiegelde ons aan (het succes van) dit event en lanceerden een volgende online wedstrijd. Deze liep van 15 september tot en met 18 november 2022 en heette de Big Data Challenge.

Maar liefst 974 deelnemers gingen de uitdaging aan. 504 professionals, 435 studenten en 35 collega's beantwoordden vragen over data en digitalisering.

Daarna nodigden we de 55 beste deelnemers uit voor de finale. In groepjes kregen ze een laatste opdracht: een applicatie bedenken om de bezettingsgraad op onze voertuigen in kaart te brengen. Het team dat de meest creatieve en doordachte oplossing leverde won. En de winnaars sleepten mooie prijzen in de wacht: elk lid van het winnende team ontving een waardebon van 500 euro.



Wij helpen werkgevers Baanbrekend te worden

Samen met Jobat en de Antwerp Management School lanceerden we **het project Baanbrekende Werkgever**. Zo moedigen we organisaties aan om de mens centraal te zetten in het nieuwe normaal van hybride werken en slimme mobiliteit.

Naast onze voortrekkersrol doorliepen we ook **het certificatie traject '22 en '23**. In het 1e jaar werden we bijgestaan door een 50-tal organisaties, terwijl dat aantal het afgelopen jaar steeg naar een 70-tal. We legden 2 jaar op rij het leertraject af en wisselden kennis en inzichten met elkaar uit via werkgroepen. Tijdens de meest recente ronde lag de focus op mensgericht hybride werken en de verbondenheid in teams.



Kijk hier



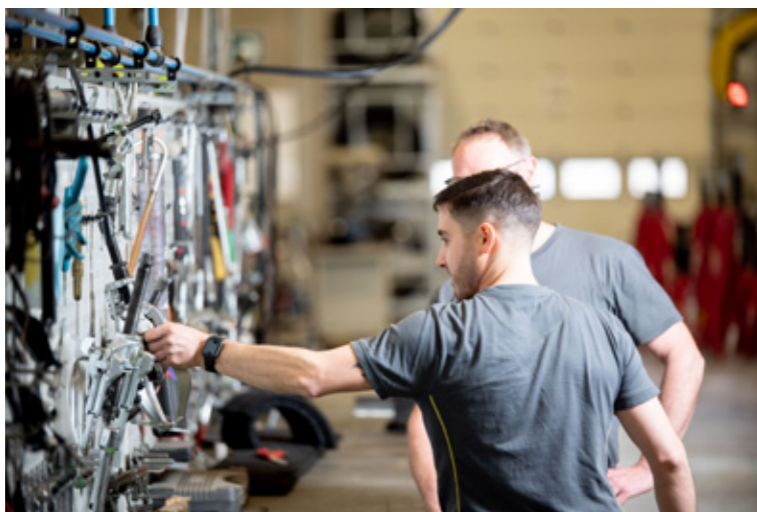
Ontwikkeling

Na het aanwerven van talentvolle medewerkers is het essentieel dat zij hun kennis, kunde en attitude blijven ontwikkelen via bijscholingen. Daarom werd eind 2021 een cao met betrekking tot opleidingsinspanningen afgesloten. Het doel? De participatiegraad van opleidingsdagen per jaar (en per medewerker) opvoeren. En aangezien de cao liep tot 31 december 2022 is deze relevant voor dit verslag.

Ondertussen ging ook de nieuwe wet **Arbeidsdeal** van kracht. Deze stelt dat elke medewerker het recht heeft om elk jaar een minimumaantal opleidingsdagen te volgen. Voor 2023 zijn dat er **4 per persoon**.

En wat doet De Lijn om de ontwikkeling van haar medewerkers te bevorderen?

- We houden continu ons intern opleidingsaanbod bij en stemmen het af op de noden van onze medewerkers. Zij kunnen en mogen zowel binnen als buiten onze organisatie vaktechnische en soft skills-opleidingen volgen.
- We organiseren alle wettelijk verplichte opleidingen.
- We informeren onze werknemers actief over alle mogelijke ontwikkelingsinitiatieven- en mogelijkheden en stimuleren hen om deze optimaal te benutten.
- We bieden trainingen on the job aan met het oog op de ontwikkeling van de vereiste competenties.
- De gehanteerde pedagogische en didactische middelen, zoals online leren, worden continu gediversifieerd en gemoderniseerd.
- Ook lanceerden we begin 2021 een opleidingsplatform via SAP. Alle nodige informatie wordt nu op 1 plaats gebundeld. Collega's kunnen er de geldigheid van attesten en hun gevolgde opleidingen raadplegen, opleidingsplannen uitstippelen, online sessies volgen, enzovoort.



Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per medewerker

	2022	2021	2019	2018
Totaal aantal opleidingsuren	245 164	210 751	207 003	172 134
Gemiddeld aantal opleidingsdagen per medewerker	+/- 3,8 dagen	+/- 3,6 dagen	+/- 3,5 dagen	+/- 2,8 dagen

(*) gebaseerd op 7 977 medewerkers in 2022

Evolutie opleidingen: per doelgroep en per geslacht

	Aantal opleidingsuren 2022	Aantal deelnemers 2022	Aantal opleidingsuren 2021	Aantal deelnemers 2021	Aantal opleidingsuren 2019	Aantal deelnemers 2019	Aantal opleidingsuren 2018	Aantal deelnemers 2018
TOTAAL								
Chauffeurs	157 751	11 269 *	137 463	8 736 *	152 249	6 335 *	121 602	5 059 *
Technici	34 803	5 253 *	33 587	4 761 *	10 892	1 308 *	22 603	2 565 *
Bedienden	52 610	6 551 *	39 699	5 723 *	43 862	5 135 *	27 928	3 523 *
FORMELE VOORGEZETTE BEROEPSOPLEIDINGSINITIATIEVEN								
Mannen	181 366	5 078 **	155 204	4 707	160 987	4 306	128 837	4 768
Vrouwen	29 488	970 **	21 453	944	35 443	961	23 940	1 060
MINDER FORMELE EN INFORMELE VOORTGEZETTE BEROEPSOPLEIDINGSINITIATIEVEN								
Mannen	29 580	1 871 **	28 488	1 420	9 539	439	17 670	1 300
Vrouwen	4 731	383 **	5 606	293	1 037	66	1 627	197

(*) = niet-unieke deelnemers / één persoon kan meerdere opleidingen gevolgd hebben

(**) = unieke deelnemers

Chauffeurs

In oktober 2009 startten we met verschillende opleidingsmodules voor chauffeurs. Zo zijn we zeker dat al onze collega's achter het stuur bekwaam zijn én dat we voldoen aan de **wettelijk verplichte voortgezette opleidingen vakbekwaamheid**.

Elk van onze chauffeurs moet in het begin van zijn carrière **een bepaald aantal kredietpunten halen**. Hier heeft men 5 jaar de tijd voor en ze kunnen verdiend worden met opleidingen en sessies over toegankelijkheid, professioneel handelen in diversiteit, ecologisch rijden, defensief rijgedrag, slaap-, stress- en shiftwerk, de wegcode, ... Een ruim aanbod, dat we nauw opvolgen.

Naast het verplichte kredietprogramma bieden we onze chauffeurs nog andere opleidingen aan. In 2021 startten we bijvoorbeeld met informatieve sessies over elektrische bussen, speciaal opgesteld voor chauffeurs en voertuigvoorbereiders. Deze werden eerst enkel in Leuven en Antwerpen gegeven, maar ondertussen werd dit uitgebreid naar meerdere locaties.

Technici

Onze technici hebben toegang tot verschillende vaktechnische opleidingen rond diverse thema's. Daarnaast zijn er de al dan niet **verplichte veiligheidsopleidingen**. Daarin leren onze medewerkers alles over het gebruik van heftrucks, rolbruggen, toolboxen en de opslag en het gebruik van chemische producten. Ook leren ze hoe te werken in de buurt van of aan elektrische installaties en hoe te werken op hoogtes of met gevaarlijke producten. Een goede illustratie is ook onze opleiding 'Elektrische bussen'. Hierin leert men alles over de gevaren op en rond voertuigen, maar ook over het werken

aan bepaalde installaties.

Bedienden

Ten slotte zijn er nog onze weddetrekkenden. Ook zij genieten allerlei **vaktechnische opleidingen en vaardigheidstrainingen**. Denk hierbij aan bepaalde vaardigheden of aan de wettelijke verplichte opleidingen voor lijncontroleurs. Deze sessies konden online, klassikaal of als een combinatie van de twee gevolgd worden.

Leidinggevenden

Voor de collega's met leidinggevende functies werden er in 2022 verschillende informatieve dagen georganiseerd en een **leiderschapscharter** uitgewerkt. Zo weten deze medewerkers exact wat er van hen verwacht wordt. Zij geven onze organisatie immers mee richting, handelen leer- en ontwikkelingsgericht, behalen resultaten, verzorgen hoognodige communicatie, moedigen samenwerkingen aan, ...

De Lijn wil hen hierin bijstaan en hen helpen groeien in hun **inspirerend leiderschap**. Onze leidinggevenden zijn niet alleen rolmodellen, maar tevens essentieel om werknemers te motiveren en om hen kracht bij te zetten.



Diversiteit, discriminatie en intimidatie

Net als onze samenleving is De Lijn een diverse omgeving. Mensen van allerlei achtergronden oefenen uiteenlopende functies uit en dat steeds met een eigen persoonlijkheid, geaardheid, unieke talenten, competenties en beperkingen. En dat biedt uitdagingen én kansen.

Met zoveel gediversifieerd talent in huis, mag een diversiteitsbeleid niet ontbreken.

Het onze draait om **'Samen iedereen verbinden'** en helpt ons beter inspelen op de noden en verwachtingen van onze reizigers. Ook leert het ons respectvol omgaan met elkaar, zelfs als we het niet eens met elkaar zijn.

Respect zit in **het DNA van onze organisatie** en als werkgever kiezen we bewust voor

- een competentiegerichte selectieprocedure die gelijke kansen en doorgroeimogelijkheden biedt aan iedereen;
- een duidelijk antidiscriminatiebeleid;
- het 'in dialoog gaan' met elkaar omdat we geloven dat we enkel zo vooruit kunnen; een neutrale, professionele en klantvriendelijke dienstverlening voor al onze reizigers;
- een opleidingsaanbod over diversiteit waarin we respect aanmoedigen, constructief leren omgaan met verschillen op de werkvloer, intercultureel communiceren, ...
- het in beeld brengen van ons divers personeels- en reizigersbestand bij interne en externe communicatie.



Samen
iedereen
verbinden



Om deze initiatieven en ons beleid te laten leven op de werkvloer, zochten én vonden we collega's die de Werkgroep Diversiteit vormden. Verschillende van hen zijn ook diversiteitsambassadeurs. Dat betekent dat ze naast hun dagelijkse taken ook dit onderwerp op een positieve manier benaderen, bewustzijn creëren en zaken mee bespreekbaar maken. Bovendien helpen ze om (interne) campagnes onder de aandacht te brengen.

IDAHOT vieren

We vinden het belangrijk dat zowel onze collega's als reizigers zich thuis voelen bij De Lijn. Daarom steunen we jaarlijks **IDAHOT**: de Internationale Dag Tegen Holebifobie en Transfobie.

Naar goede gewoonte vindt deze plaats op 17 mei en het afgelopen jaar brachten we het verhaal van collega **Sam Roose**. Al 8 jaar lang is hij bij ons aan de slag als chauffeur, heeft als uitvalsbasis Gentbrugge, is een fervente wandelaar en hobbykok, ... en werd in 1973 **geboren in het verkeerde lichaam**. Jarenlang ging hij als 'lesbische vrouw' door het leven, om sinds 2020 voor zijn echte ik te kiezen. Dat verhaal brachten we met veel respect op onze sociale media, intranet en website.

Sam:

'Ik ben een man. Zo voel ik me, zo staat het ondertussen ook op mijn paspoort en zo word ik ook aangesproken door vreemden. Alleen in medische termen ben ik transman. Een belangrijke nuance.'



Bekijk hier de testimonial



Stipit

Pestgedrag kan spijtig genoeg ook op de werkvloer gebeuren – en zowel jong als oud kan ermee te maken krijgen. Daarom ging De Lijn de **STIP IT c hallenge 2022** aan.

We riepen in februari collega's op om de 4 gekende stippen op hun hand te zetten. Zo namen ze duidelijk het STIP-standpunt in: 'Samen Tegen Iemand Pesten'. Elk van de stippen heeft een betekenis en is gelinkt aan een specifiek engagement.

- Ik vind pesten niet oké, en zal er nooit aan meedoen.
- Ik praat erover als pesten mij bang of verdrietig maakt.
- Ik sluit niemand uit, voor mij hoort iedereen erbij!
- Ik zal altijd proberen op te komen voor iemand die gepest wordt.



Vertrouwen in vrouwen

8 maart 2022 stond in het teken van de Internationale Vrouwendag en toen kwamen we naar buiten met de **70 collega's die elke dag 'hun vrouwtje' staan in een leidinggevende functie**. Teamcoaches, vervoerregiomanagers, ons hoofd Mobiliteitsonderzoek, de teamleider Magazijn, ... en onze directeur-generaal.

Natuurlijk zijn er in onze organisatie meer vrouwen aan de slag dan 'enkel deze 70'. In totaal is **17 à 18 % van onze medewerkers een vrouw** – en dat getal blijft al een tiental jaar stabiel. Het is ook een grote verbetering ten opzichte van onze start in 1991. Toen identificeerde amper 7 % van onze collega's als vrouw.

U moet er ook wel rekening mee houden dat veel van de functies binnen onze organisatie gezien worden als 'mannenjobs'. En dat vertaalt naar onze chauffeurs en technici, waarvan respectievelijk 14 % en 2% vrouw is. Om dat beeld bij te schaven, en om nieuwe collega's aan te trekken, brengen we al enkele jaren **bewust vrouwelijke chauffeurs en technici in beeld**.

Ongeacht gender: bij De Lijn krijgt iedereen **hetzelfde loon voor hetzelfde werk**, al zou dat tegenwoordig vanzelfsprekend moeten zijn.

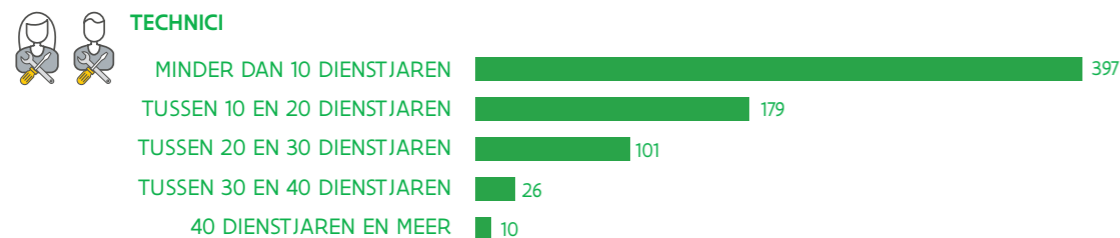
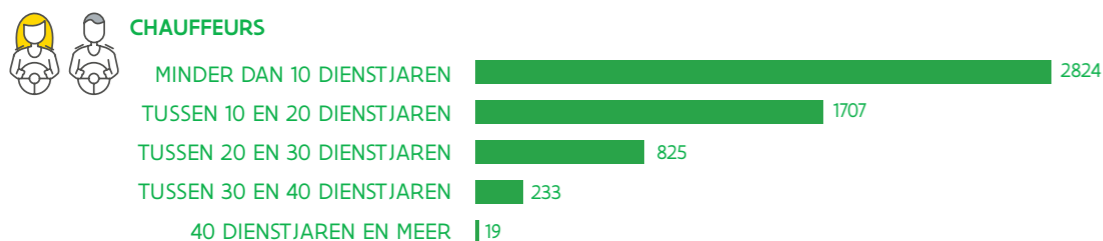
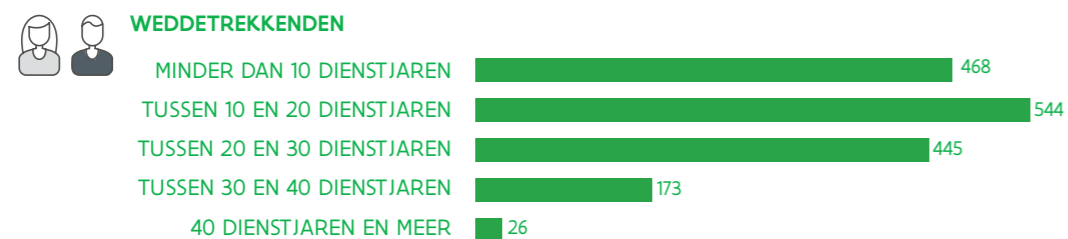
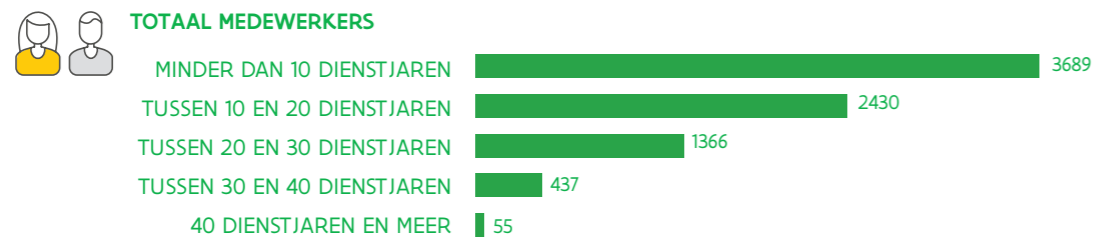
	< 30 jaar	30 - 50 jaar	50 jaar
Management-comite			
Vrouwen	0 %	0 %	29 %
Mannen	0 %	14 %	57 %
RVB			
Vrouwen	0 %	20 %	20 %
Mannen	0 %	10 %	50 %
Werknemers			
Technici			
Vrouwen	0,28 %	1,13 %	0,42 %
Mannen	18,08 %	50,71 %	29,38 %
Chauffeurs			
Vrouwen	1,10 %	7,42 %	5,93 %
Mannen	8,75 %	41,76 %	35,06 %
Bedienden			
Vrouwen	1,89 %	21,90 %	10,40 %
Mannen	2,62 %	36,07 %	27,13 %

Diversiteit telt

Collega's met een beperking of (chronische) ziekte

Ook mensen met een **(arbeids)handicap of chronische ziekte** zijn welkom bij De Lijn. Vorig jaar rapporteerden we over het aandeel personeel dat met deze uitdaging omgaat, maar we nemen dit niet langer op.

Medewerkers van De Lijn zijn immers **niet verplicht om deze informatie te delen** in hun personeelsdossier. Sterker nog: ze hebben het recht om dit te laten verwijderen – en daardoor kan het effectieve aantal afwijken van onze informatie. Kortom: we kiezen ervoor om dit niet langer op te nemen.



Deeltijdse tewerkstelling

Onze medewerkers kunnen tijdens hun loopbaan, omwille van professionele of persoonlijke redenen, **deeltijds tewerkgesteld** worden. Dit omdat prioriteiten kunnen verschuiven doorheen het leven. Door onze medewerkers hierin tegemoet te komen, hopen we bij te kunnen dragen aan een betere **balans tussen werk en privé**.

Totaal aantal medewerkers per deeltijdse tewerkstellingspercentage:

Deeltijdsfactor %	0	30	40	48	50	60	70	80	90	100
Vrouwen	21	0	11	1	298	43	1	924	17	5.278
Mannen	6	1	6	0	99	25	2	264	8	979

Gezondheid en veiligheid op

het werk

De Lijn draagt gezondheid en veiligheid hoog in het vaandel en daarom werken we zowel **preventief, correctief als curatief**. Met een jaarlijks actieplan dat we aanvullen met ad-hoc acties kunnen we echt de focus leggen op de 1e pijler. We besteden ook de nodige aandacht aan ziekteverzuim, werkhervatting, re-integratie, ...

Gezondheid en welzijn

Psychosociaal welzijn

Dat onze medewerkers zich goed voelen op het werk vinden wij belangrijk. Daarom zetten we maximaal in op de preventieve maatregelen van het welzijnsbeleid. Om die reden schatten we ook het werk van onze welzijnsdiensten, waaronder die van onze maatschappelijke assistenten, naar waarde.

Deze collega's zijn er voor:

- advies en doorverwijzing bij privé- en werkgerelateerde problemen;
- opvang na traumatische gebeurtenissen tijdens de diensturen (ongeval, agressie, ...);
- advies en doorverwijzing bij medische problemen;
- begeleiding bij werkhervatting (re-integratie, gedeeltelijke werkhervatting);
- conflictsituaties op de werkvloer;
- vragen, begeleiding en doorverwijzing met betrekking tot alcohol-, drugs- en medicatiegebruik (ADM);
- loopbaanbegeleiding.

De maatschappelijke assistenten zorgen voor een luisterend oor, vertrouwelijkheid en discretie. Ook kunnen ze mensen doorverwijzen naar externe hulpverleningsdiensten en vormen ze de brug tussen medewerker en leidinggevende(n).

Naast onze maatschappelijke assistenten zijn er sinds juni 2019 ook **de vertrouwenspersonen**.

Dat zijn collega's die als 1e aanspreekpunt dienen bij pesterijen, conflicten, geweld en ongewenst (seksueel) gedrag, stress of burn-out op het werk. Ze vervullen deze taak bovenop hun gewone taken en spenderen 1 à 2 dagen per maand hieraan.

Via gesprekken, interventie bij een 3e of verzoeningsmomenten zoeken ze mee naar oplossingen. Dat kunnen ze omdat ze een opleiding genoten en omdat ze werken binnen **een afgebakend kader in de informele procedure**. Het afgelopen jaar werd de bestaande groep aangevuld met wel 27 extra vertrouwenspersonen, in alle Vlaamse provincies.

BEHANDELDE CASES VAN 2019 TOT EN MET 2022.

	2022		2021		2020		2019	
	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventieadviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventieadviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventieadviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventieadviseur
Informele psychosociale interventies	28	10	61	10	27	10	116	18
Formele psychosociale interventies	n.v.t.	4	n.v.t.	1	n.v.t.	1	n.v.t.	1



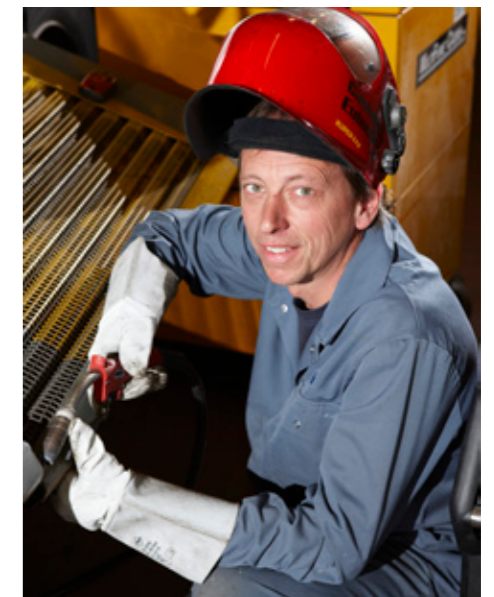
Preventie en veiligheid

Om de fysieke gezondheid van onze mensen te garanderen, moeten we vooral preventief te werk gaan. De Lijn werkt volgens het motto: 'elk ongeval is er immers 1 te veel'.

Organisatie

De **Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk** bestaat uit 1 hoofd en meerdere preventieadviseurs. Zij houden zich bezig met

- arbeidsveiligheid;**
 Hun voornaamste doel is om schade als gevolg van een arbeidsongeval te voorkomen of te beperken. Ze ondernemen zowel preventieve als correctieve acties om risico's op een arbeidsongeval te voorkomen, te verminderen en te beheersen. Vindt er toch een ongeval plaats? Dan waakt deze dienst over een goede begeleiding van het slachtoffer, voeren ze een grondig onderzoek uit en adviseren ze preventiemaatregelen.
- gezondheid;**
 Goed functioneren en je wel voelen zijn belangrijke aspecten van het Welzijnsbeleid. We zetten dan ook de expertise van de arbeidsartsen in, naast de kennis van de preventieadviseur. Zo kunnen we het welzijn van onze collega's bewaken en verbeteren.
- psychosociaal welzijn.**
 Hiervoor wordt er samengewerkt met HR, team Welzijn en preventieadviseurs psychosociale aspecten.
- arbeidshygiëne;**
 Gezond werk gebeurt best in een gezonde omgeving. Er bestaan voorschriften over verschillende omgevingsfactoren. Denk bijvoorbeeld aan de ventilatie (luchtverversing) van een werklokaal, de temperatuur, het geluid en lawaai, de verlichting, ...
- ergonomie;**
 Ergonomie heeft als doel om medewerkers gezond, veilig en efficiënt te laten werken. Goede maatregelen beschermen ook tegen klachten op langere termijn (zoals overbelastingsletsels). Daarom denkt deze dienst mee na om de werkomgeving en -organisatie én de arbeidsmiddelen aan te passen aan de mens.



De acties die de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk onderneemt hebben geleid tot een verminderd aantal ongevallen.

	2022	2021	2020	2019
Dodelijke ongevallen	0	0	0	0
Ongevallen met blijvende ongeschiktheid	42	47	29	28
Ongevallen met tijdelijke ongeschiktheid	344	350	348	436
Totaal	386	397	377	464
Ongevallen op weg naar en van het werk	112	120	110	132
Frequentiegraad dodelijke slachtoffers als gevolg van een werkgerelateerd incident	0	0	0	0
Frequentiegraad arbeidsongevallen met werkverlet (excl. woon-werk, vanaf 1 dag werkverlet)	37,53	38,85	36,69	43,75

En toch valt er nog heel wat werk te verzetten. Wanneer het nodig is, kunnen deze collega's beroep doen op **een externe preventiedienst**. En dan is er natuurlijk nog **het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk** (CPBW), een paritair overlegorgaan dat maandelijks samenkomt en advies geeft en voorstellen formuleert. Hierin zitten een afvaardiging van werkgevers, een preventieadviseur die het secretariaat behartigt, eventuele deskundigen en verschillende afgevaardigde medewerkers. Deze laatsten worden om de 4 jaar verkozen bij de sociale verkiezingen.

We werken binnen het wetgevend kader van het **Dynamisch Risicobeheersingsysteem** (DRBS) en hanteren bewust onze eigen processen en systemen. De Lijn verzekert ook de kwaliteit hiervan door onder andere de hiërarchische lijn bij te staan in hun preventietaken. Dat doen we via opleidingen, het maken van risico-inventarisaties en -evaluaties. Onze preventieadviseurs bewaken ook mee de uitvoering van het beleid, door onder andere veiligheidsrondgangen te doen of door cijfers en trends op te volgen en te presenteren.

Uiteraard moeten we voldoen aan **het wetgevend kader van de Codex over het Welzijn op het Werk**. Alle acties, projecten en initiatieven zijn daarom opgenomen in het overkoepelende jaaractieplan en in de actieplannen van onze afdelingen, maar ook in de strategische fiches.

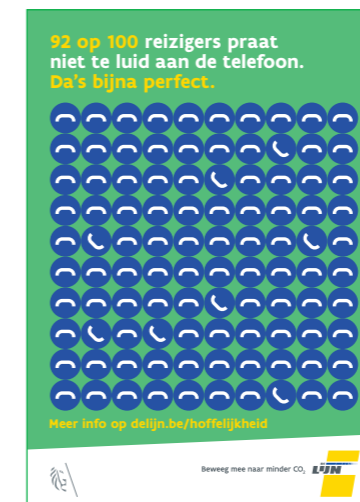
Ook wordt **de KPI frequentiegraad** maandelijks opgevolgd binnen het managementcomité. De actieplannen worden door de afdelingen opgemaakt en opgevolgd om bij te sturen. Daarnaast leggen we het jaarlijks actieplan voor aan de sociale partners via het CPBW. En wordt het trimestrieel besproken in het overlegorgaan.



In 2023 voerden we een onderzoek uit rond **hoffelijkheid** bij onze reizigers – en zo kwamen we te weten dat 99 % van onze reizigers zijn afval bij houdt en pas na zijn rit weggooit in de vuilnisbak. Of dat 90 % zijn zitplaats afstaat als een ander het meer nodig heeft en dat 92 % niet te luid praat (aan de telefoon).

Dat zijn dus allemaal verschillende hoffelijke manieren om rekening te houden met **de veiligheid en het welzijn van onze chauffeurs en de medereizigers**. En die cijfers wilden we in de kijker zetten.

We lanceerden een campagne waarin we dat 'net niet'-gevoel benadrukten. Het illustreerde hoe fel men uit de toon viel met niet-hoffelijk gedrag. Via affiches op en in onze voertuigen en aan de bushokjes, een opvallende sociale mediacampagne en een audiostunt op Nostalgie en NRJ brachten we deze boodschap over.



Veiligheid en beveiliging

Ook sociale veiligheid is een belangrijk onderwerp voor De Lijn. We staan immers voor een geïntegreerde benadering van de agressieproblematiek en willen dat alle betrokken spelers hun verantwoordelijkheid dragen. Ook proberen we rekening te houden met alle schakels van de veiligheidsketen en dat doen we door proactief, preventief, preparatief, repressief en met oog voor nazorg en monitoring aan de slag te gaan.

We treffen

- **organisatorische maatregelen;** Lijncontroleurs worden bijvoorbeeld flexibel en gericht ingezet. Door hun zichtbare aanwezigheid dragen ze bij tot de subjectieve en objectieve sociale veiligheid.
- **(techno-)preventieve maatregelen.** Ter illustratie: elk nieuw voertuig wordt standaard uitgerust met een alarmsysteem, gps, radioverbinding, flexibel afsluitbare stuurpost en camerabewaking.

Maar we zetten ook in op

- **opleidingen;** Dit zien we onder andere in de basis- en voortgezette opleiding van chauffeurs. Er is voldoende aandacht voor dialoog met de klant.
- **samenwerkingen met andere actoren.** Denk dan aan politie, straathoekwerkers, scholen, collega's bij de andere openbaarvervoermaatschappijen (zoals MIVB, TEC, NMBS), ...

Wanneer er op **bus, tram of metro** sprake is van agressie of overlast, noemen we dat incidenten. Deze worden verzameld en geanalyseerd via **het sociaal veiligheidsbeheersysteem (SoVIB)**. Zo krijgen we op een objectieve manier een gedetailleerd zicht op de verschillende soorten en leren we aandachtsbuurten kennen.

Dat helpt ons om veiligheidsmaatregelen gericht, gepast en flexibel in te zetten. Hoe meer en correcter er gerapporteerd wordt, hoe beter we onze maatregelen kunnen aanpassen aan de situatie op het terrein.

Uiteraard wachten we niet op de resultaten van SoVIB om ad hoc te reageren. Doet er zich overlast voor, dan treffen we meteen de gepaste maatregelen. Hiervoor puren we uit het veiligheidsplan. Zo proberen we verdere incidenten te vermijden en het veiligheidsgevoel van zowel onze reizigers als medewerkers te vergroten.

Naast de maatregelen op het terrein kijken we vanaf 2023 ook naar mogelijke beveiligingsmaatregelen rond onze **Lijnwinkels, gebouwen en stelplaatsen**. De komende jaren gaan we hierop blijven inzetten, onder het motto 'Jouw veiligheid. Onze beveiliging.'

Het afgelopen jaar maakte De Lijn een aantal zware agressiegevallen mee. Daarom stuurden we op 13 december 2022 een krachtige boodschap de wereld in, samen met minister Lydia Peeters, de Belgische Federatie van Autocar- en Autobusondernemers (FBA) en de vakbonden.

De boodschap klonk als volgt: **'De agressie tegen onze medewerkers moet nu stoppen.** Van onze medewerkers blijf je af.' Het verscheen onder andere op onze sociale media en zo spraken we in naam van al onze medewerkers.

Ook reden in Gent, Antwerpen en Hasselt een aantal bussen met een aangepaste lijnfilm. Hierop viel te lezen: 'Geen dienst. Mijn collega pikt je niet op, want werd slachtoffer van agressie. Stop agressie nu.'



Bekijk hier
de video



EN TOEN WERD HET ZWART...

...voor de ogen van onze medewerker.
Nog niet zo lang geleden werd er voor hen geapplaudiseerd.
Het waren essentiële werkers, helden, doorzetters.
Dat zijn ze nog steeds.
Ze houden dagelijks Vlaanderen mobil, zetten zich in voor anderen.
Ze blijven vriendelijk in vaak moeilijke omstandigheden: onbegrip, fileed, wangedrag, pogingen tot zwartrijden...
Ze kunnen tegen een stootje, onze medewerkers.
Maar agressie?
Daar stopt het, terminus.
Dat hebben ze niet verdiend.
Elke vorm van agressie is een zwarte dag voor ons.
Stop agressie op bus en tram.
Van onze medewerkers blijf je af.



Sociale dialoog

Bij het sociaal overleg worden alle organen van De Lijn betrokken. Zo is er het paritair subcomité (PSC), de ondernemingsraad (OR), het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en zijn er de meerdere overlegfora waarin de sociale partners elkaar treffen. Dat laatste gebeurt zowel op het niveau van onze Vlaamse vervoermaatschappij als in de verschillende business units en in lokaal overleg. Zo erkennen en honoreren we het **recht op syndicaal overleg**.

Onze **organisatiestructuur** en ons **sociaal overlegmodel** zijn weliswaar niet op elkaar afgestemd – en dat blijft voor uitdagingen zorgen. Verschillende overlegmomenten om hierin verandering te brengen bleken tot nog toe vruchteloos.

Het aantal stakingen in 2022 lag erg laag. En diegene die plaatsvonden waren vooral gericht op het regeringsbeleid, de loonnormwet, de tanende koopkracht en/of de hoge energieprijzen. De acties waren met andere woorden **niet hoofdzakelijk gericht tegen De Lijn als werkgever**.

Om onze reizigers toch te informeren op **zulke stakingsdagen**, hebben we flink geïnvesteerd in het proces van continuïteit van de dienstverlening. Zowel de communicatie naar de klant als de procesuitvoering verbeterden aanzienlijk. De focus van het decreet ligt immers op het gericht en tijdig informeren van de klant over het (aangepaste) aanbod bij geplande, aangekondigde stakingen of manifestaties. Een pijnpunt hierin blijft dat exploitanten, hoewel vaak van goede wil, niet gebonden zijn aan dit decreet.

2023 wordt dan weer een jaar van vele



uitdagingen. Zo moet er samengezeten worden over de tweejaarlijkse sociale programmatie, ook wel het interprofessioneel akkoord genoemd (IPA). En dat in een budgettair moeilijke context.

Daarenboven is 2023 het jaar waarin de procedure voor de **volgende sociale verkiezingen**, die plaats zullen vinden in mei 2024, herstart. De sociale verkiezingen zijn de 4-jaarlijkse hoogmis van de sociale democratie in ondernemingen en dat brengt heel wat uitdagingen met zich mee. Het vergt veel inzet, aandacht, tijd en middelen van zowel de vakbonden als de werkgever.

2.2. Milieu

De laatste jaren wordt er in Vlaanderen meer en meer over duurzaamheid nagedacht. Hoe wonen, werken en leven we? Hoe verplaatsen we ons? En welke impact heeft dat op het klimaat?

Allemaal vragen waar De Lijn op kan helpen antwoorden. Vanuit onze **voortrekkersrol** moedigen we de Vlaming aan om meer voor bus en tram te kiezen. Zo stoten we niet alleen minder CO₂ uit, maar zijn er ook minder files en minder fijn stof in de lucht.

En als organisatie geven we natuurlijk het goede voorbeeld.

We onderschrijven en delen de ambitie van **het klimaatakkoord van Parijs** om de globale opwarming van onze planeet te beperken tot 1,5°C.

Daar zijn onze goedgekeurde broeikasgasreductiedoelstellingen het bewijs van. Deze zijn wetenschappelijk onderbouwd en liggen in lijn met wat de laatste klimaatwetenschappelijke bevindingen van het Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) zeggen.

Om ons als organisatie op een duurzame koers te houden, vertrouwen we op onze **milieucoördinatoren**. Dat zijn collega's die ervoor zorgen dat er bij de start van elk project rekening wordt gehouden met alle mogelijke milieuaspecten.

Denk maar aan de nodige wetgevingen, milieuvriendelijke productiemethodes, omgevingsvergunningen, bodem-saneringen, afvalverwerkingsmethodes, opslagopties voor gevaarlijke stoffen, ...



Stien Van Gestel is één van die milieucoördinatoren (rechts op foto): 'In het onderhoudscentrum van Hasselt bedachten ze zelf een systeem om gasflessen te labelen met magneten, zodat lege en volle flessen van elkaar worden onderscheiden. Dergelijke kleine acties hebben een relevante impact op onze milieuprestatie, en we willen ze dan ook graag binnen De Lijn verspreiden zodat iedereen kan leren van elkaar.'

In een organisatie als de onze kunnen er ook milieu-incidenten plaatsvinden. Dat zijn gebeurtenissen waarbij hinder en schade voor mens en milieu kan optreden. Bij zo'n incident ontstaat er een risico op lucht-, water- en/of bodemverontreiniging.

Om deze zo snel mogelijk te communiceren aan de juiste diensten, lanceerden we een specifieke knop binnen onze Planon-software. Zo kunnen we direct de nodige maatregelen treffen om de hinder en schade voor mens en milieu te beperken.



Water

Water is een schaars goed – en daar zijn we ons erg bewust van. Waar we in 2021 eerder ad hoc omsprongen met ons waterverbruik, verbeterde de situatie al ietwat in 2022. We zetten namelijk de eerste stappen richting **het digitaliseren en monitoren van ons waterverbruik**, al verloopt het trager dan gewenst.

In quasi al onze stelplaatsen vangen we het hemelwater op via de daken en reinigen we onze voertuigen ermee. Als we dit proces kunnen monitoren, zullen we hier nóg efficiënter mee kunnen omgaan, door het bijvoorbeeld te gebruiken tijdens droge periodes.

Ook beschikken we over een aantal locaties die **ondergrondse bufferbekkens** hebben. Specifiek gaat het om parkings waar we het water opvangen en oppompen naar onze carwash-installaties en toiletten. Daarnaast maken we op een aantal plaatsen ook gebruik van **grondwaterwinning**, al staan daar natuurlijk 'oppomp'-limieten op. We streven ernaar om vanaf 2023 minder grondwater op te pompen en meer in te zetten op hemelwater.

Bijna overal werken we met **waterzuiveringsinstallaties**, aangezien

we veel belang hechten aan kwaliteit en we verontreiniging van het water willen vermijden. Deze installaties volgen een 'drieputtensysteem'. Vanuit de koolwaterstof- (KWS) afscheider komt het gezuiverde water in een bufferput terecht. Dat gebruiken we dan om onze bussen te reinigen.

En als er grote wijzigingen moeten worden aangebracht aan onze waterfilters, kiezen we enkel nog voor **biozuiveringsinstallaties**.

Zo wordt 90 tot 95 % van het water gerecupereerd. Op verschillende plaatsen beschikken we al over zulke installaties, er werden er bijvoorbeeld in 2021 al 7 goedgekeurd. Deze werden dan ook geïnstalleerd in 2022. Momenteel zijn er hier 5 van in werking, de andere 2 zitten nog in de vergunningsfase.



2.2.2 CO₂-uitstoot, NO_x en fijn stof

Science Based Targets initiative

Onze **emissiereductiedoelstellingen zijn gevalideerd** door het Science Based Targets initiative (SBTi). Dat betekent dat onze doelstellingen wetenschappelijk onderbouwd zijn en in lijn liggen met de laatste klimaatwetenschappelijke bevindingen van het IPCC om de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5 °C.

Het Science Based Targets initiative (SBTi) is een samenwerking tussen Carbon Disclosure Project (CDP), UN Global Compact, World Resources Institute en WWF.

Het biedt een wetenschappelijk kader om te bepalen hoe snel en in welke mate bedrijven hun broeikasgasemissies moeten reduceren om in overeenstemming te zijn met het klimaatkkoord van Parijs. Het SBTi beoordeelt onafhankelijk de gezette doelstellingen van de bedrijven.



Hoe zien onze reductiedoelstellingen eruit?

VVM De Lijn verbindt zich ertoe om tegen 2030

- haar absolute **scope 1** broeikasgasemissies te reduceren met 46,2 %. * **
- jaarlijks 100 % hernieuwbare elektriciteit te blijven aankopen.
- haar **scope 3** broeikasgasemissies van aangekochte goederen en diensten, brandstof en energie-gerelateerde activiteiten, en van de mobiliteit van het personeel, met 46,2 % te reduceren.**

* De doelgrens omvat land-gerelateerde emissies en verwijdering uit bio-energiegrondstoffen.

** tegenover referentiejaar 2019.

Bij het onderzoeken van onze broeikasgassenuitstoot onderscheiden we 3 scopes. Zo kunnen we overzichtelijk weergeven waar onze emissies vandaan komen.

- **Scope 1** staat voor de directe uitstoot van onze eigen gebouw- en vervoergerelateerde activiteiten.
- Scope 2 bundelt de indirecte uitstoot van de aankoop van onze elektriciteit. De Lijn is indirect verantwoordelijk voor de CO₂ die uitgestoten wordt tijdens de opwekking hiervan.
- In de laatste scope, **scope 3**, vinden we de indirecte uitstoot van bronnen die niet in ons bezit zijn en waar we geen directe invloed op kunnen uitoefenen.



Ann-Schoubs, onze directeur-generaal:

'Wij zijn trots dat onze reductiedoelstelling door het SBTi is goedgekeurd. Wij streven ernaar om mee de motor te zijn voor de verduurzaming van de mobiliteit in Vlaanderen, maar duurzaamheid gaat voor ons veel verder: het is onze morele plicht om onze negatieve impact op mens, milieu en maatschappij zoveel mogelijk te beperken, maar ook om onze positieve impact zoveel mogelijk te versterken.'



CO₂-uitstoot

Transport, landbouw, industrie, ... Het zijn verschillende menselijke activiteiten die grote hoeveelheden broeikasgassen creëren. Deze stapelen op in de atmosfeer en versterken zo het natuurlijke broeikasgaseffect. Hoe groter het aandeel van deze gassen, hoe meer de wereldtemperatuur stijgt, hoe feller ons klimaat beïnvloed wordt en hoe meer wereldwijde natuurrampen we zien. Ook dicht bij huis.

Waar komt de uitstoot van De Lijn vandaan?

Ook De Lijn stoot met haar activiteiten broeikasgassen uit. En hoe we deze meten, opvolgen en verbeteren is allemaal terug te vinden in onze duurzaamheidsaanpak. Alles start met het in kaart brengen van onze uitstoot. Daarvoor volgen we het Science Based Targets initiative (SBTi) en het Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Dat zijn internationaal erkende regels om broeikasgassen te inventariseren. We keken naar de cijfers van 2019, aangezien die van 2020 sterk geïmpacteerd werden door de coronacrisis, om een nulmeting uit te voeren. Daarna legden we de organisatorische en operationele grenzen van ons onderzoek vast:

- ORGANISATORISCHE GRENS**
 We kozen ervoor om ons te beperken tot de bevoegdheid om operationeel beleid te introduceren en te implementeren. Met andere woorden keken we naar onze eigen werking en die van onze exploitanten, niet naar die van cambio, Blue-bike, IBP De Lijn OFP (pensioenfonds), ...
- OPERATIONELE GRENS**
 We definieerden welke emissies te bestuderen. We onderscheidde 3 scopes, gebaseerd op de herkomst van de broeikasgassen.
 - » **Scope 1:** directe uitstoot die wordt veroorzaakt door eigen gebouw- en vervoergerelateerde activiteiten.
 - » **Scope 2:** indirecte uitstoot die wordt veroorzaakt door de aankoop van elektriciteit. De Lijn is indirect verantwoordelijk voor de CO₂ die uitgestoten wordt tijdens de opwekking hiervan.
 - » **Scope 3:** indirecte uitstoot die wordt veroorzaakt door bronnen die niet in ons bezit zijn en waar we geen directe invloed op kunnen uitoefenen.

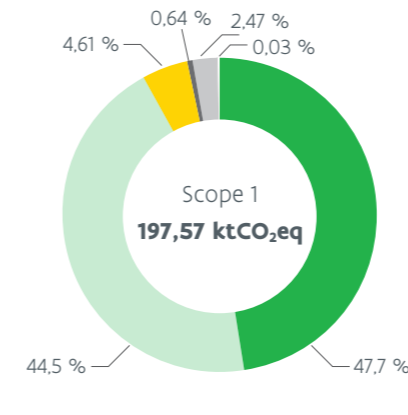
“

Willy Beckers, chauffeur bij De Lijn: 'Ik ben trots dat ik als chauffeur van De Lijn ook iets voor het klimaat kan doen. Ik wil als ambassadeur aan mijn familie en vrienden laten zien dat het mogelijk is om de auto te laten staan en met de bus, tram of andere vervoermiddelen naar werk, school of een hobby te gaan.

Zo bespaar je op een dag al makkelijk 2 kilogram CO₂[...] en geven we een duidelijk signaal: wij geloven erin en bewegen mee naar minder CO₂.'

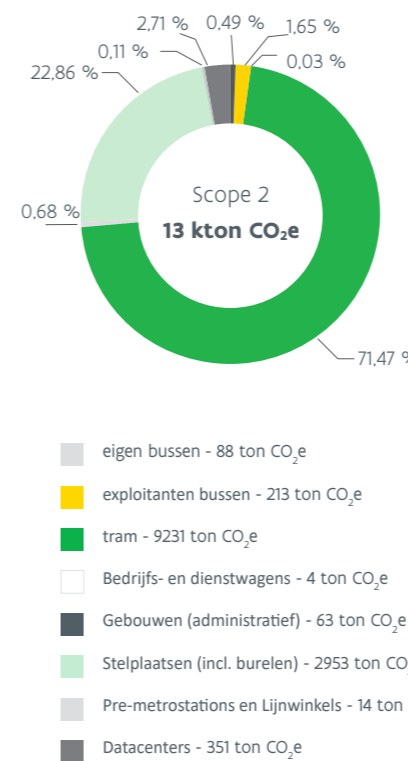
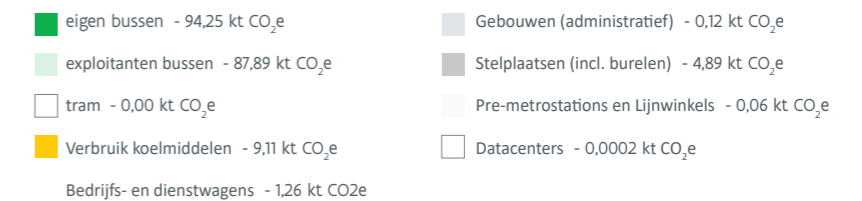
Als we dat allemaal optellen, zien we dat onze totale uitstoot in 2022

304,60 kt CO₂ eq bedroeg.



scope 1

92,2 % van deze uitstoot is het directe gevolg van onze bussen (47,7 % van eigen bussen, 44,5 % van onze exploitanten). Om de uitstoot binnen deze scope drastisch te verminderen, moeten we dus vooral het brandstofverbruik van onze voertuigen beperken.



scope 2

We kopen alleen maar groene energie aan en volgen daarbij de Europese definitie en wat vastgelegd is in het Energiedecreet. Onze energie bestaat voor 98 tot 100 % uit waterkracht, aangevuld met zonne-energie, windenergie en geothermische warmte.

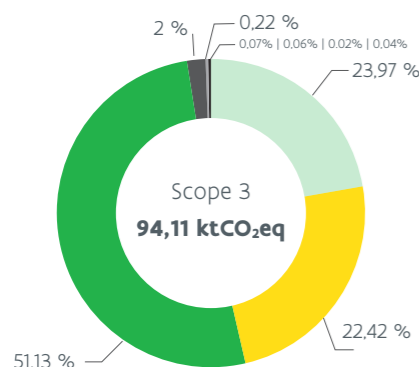
Zo dragen we bij aan de Europese doelstellingen en steunen we de hernieuwbare keten. Maar spijtig genoeg helpt dit **niet om een snellere overgang naar hernieuwbare energie in België kracht bij te zetten**. Want wat uit ons stopcontact komt, is hoofdzakelijk grijze stroom en een mix van ál wat in België geproduceerd wordt.

Ons voornemen is dan ook om meer in te zetten op **lokaal geproduceerde energie**. Vandaar dat scope 2 vanaf 2023 niet langer gelijkgesteld wordt aan 'groene stroom' (0 kt CO₂), maar aan een mix van Belgische productie en de cijfers van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG).

Nu dit alles voldoende gekaderd is, kunnen we dieper ingaan op onze uitstoot zelf. Deze is in scope 2 een kleine 13kton CO₂eq. In 2022 zorgden onze trams voor het grootste elektriciteitsverbruik (71 %), gevolgd door onze gebouwen (23 %) en onze datacenters (3 %). Zodra we meer elektrische bussen inzetten, zal het totale elektriciteitsverbruik stijgen.

scope 3

Net iets meer dan de helft (51 %) van de uitstoot in scope 3 komt uit 'upstream emissies' van de verbruikte brandstoffen. Dat houdt brandstoffen winnen, produceren en transporteren in – en geldt voor zowel De Lijn als onze exploitanten (categorie 3). Minder brandstof verbruiken is dus enorm belangrijk, zowel voor scope 1 als voor scope 3.



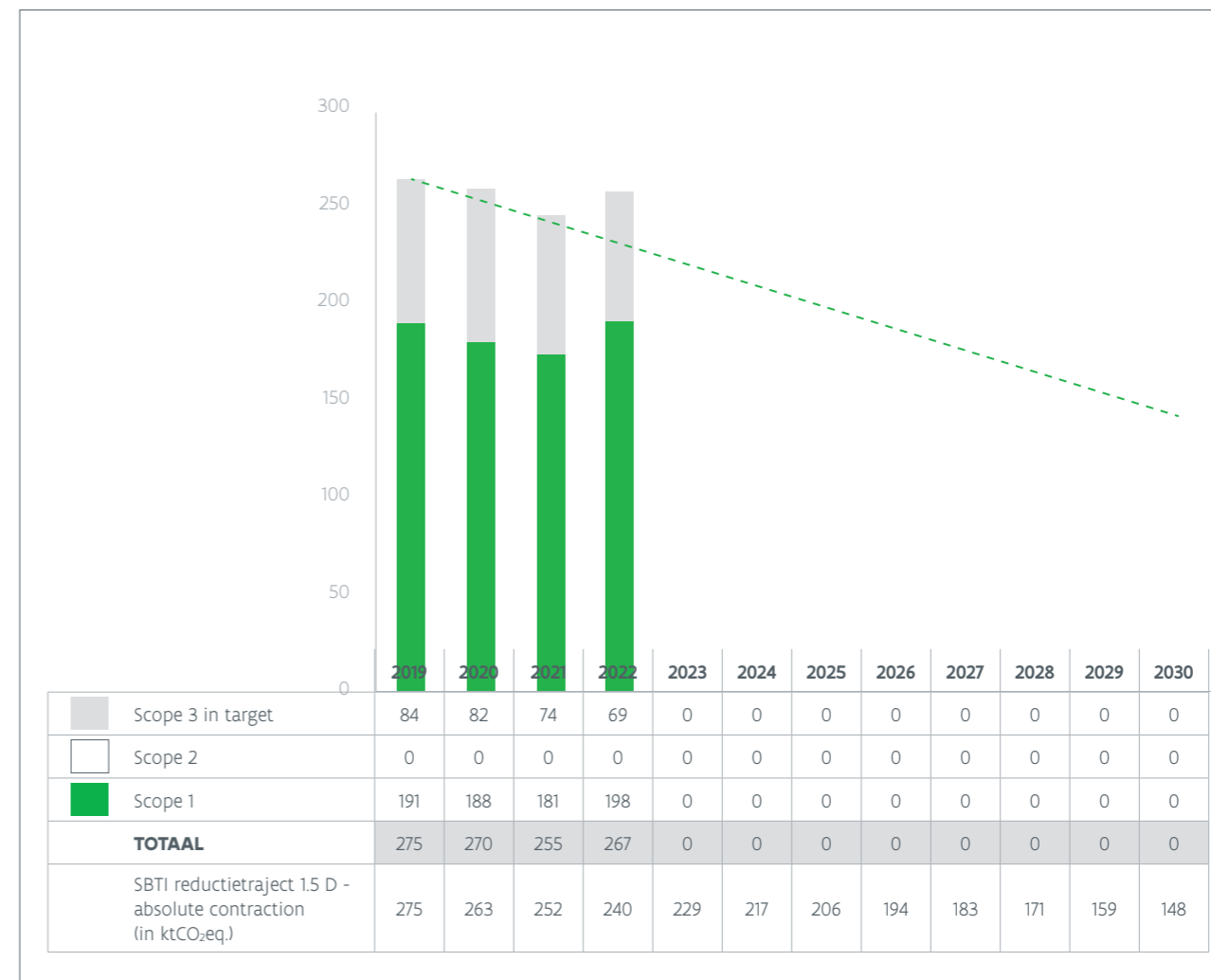
- **Cat. 1 Aangekochte goederen en diensten - 21,10 kt CO₂e**
- Cat. 2 Kapitaalgoederen - 22,55 kt CO₂e
- **Cat. 3 Upstream brandstof en energie emissies - 48,12 kt CO₂e**
- Cat. 4 Stroomopwaartse distributie - 0,06 kt CO₂e
- Cat. 5 Afval - 1,94 kt CO₂e
- **Cat. 6 en Cat. 7 Mobiliteit van het personeel - 0,21 kt CO₂e**
- Cat. 8 Gehuurde assets - 0,04 kt CO₂e
- Cat. 11 Gebruik van verkochte goederen - 0,07 kt CO₂e
- Cat. 12 Eindverwerking van verkochte producten - 0,02 kt CO₂e

Deze categorieën van scope 3 zijn in target (zo'n 74 %)



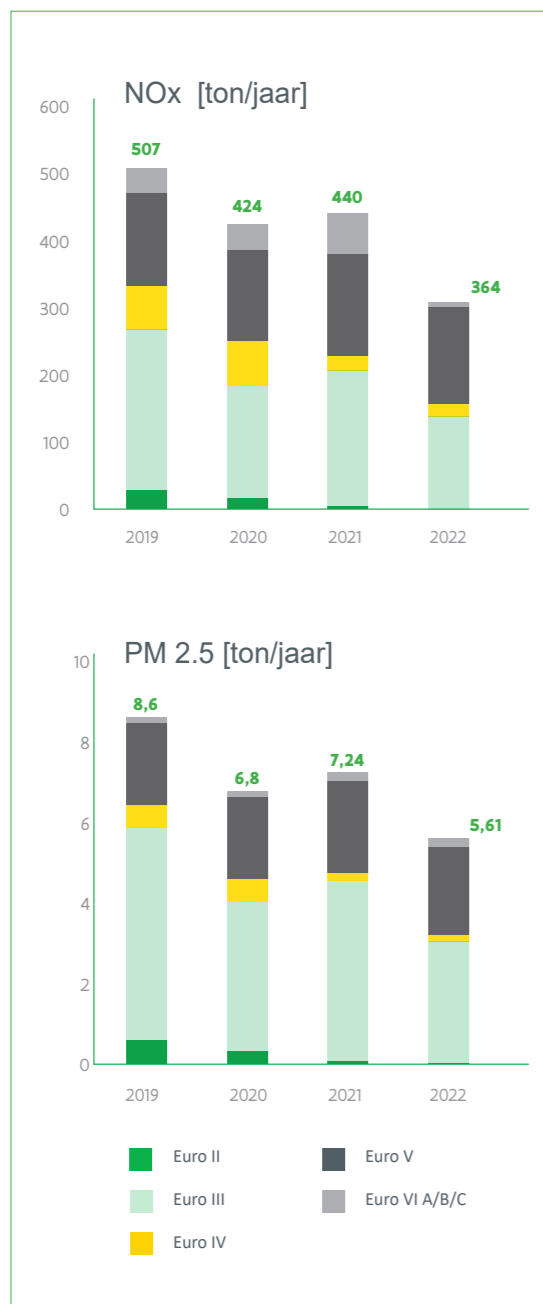
Waar staan we nu?

Na al deze cijfers is de boodschap duidelijk. We moeten meer doen om onze emissies te reduceren, want er is niet langer sprake van een dalende trend.



NOx en fijn stof

Omdat we ook rekening houden met het leefmilieu, brengen we **NOx (stikstofoxides – ‘smog’) en fijn stof in kaart**. De vervanging van de EUR III-bussen door hybride of elektrische voertuigen gaat duidelijk gepaard met een reductie van deze zaken. Dat merken zowel wij als onze exploitanten op.



Hoe gaan we onze uitstoot (verder) reduceren?

Om deze duurzame doelstellingen te halen, moeten we natuurlijk de juiste acties ondernemen én ons hierop organiseren. Het huidige **Elektrische Bus Systemen-project (EBS)** is een goed voorbeeld, maar toch willen we meer. Meer bijdragen, meer organiseren, meer verantwoordelijkheid nemen, ...

Dat wordt ook aangemoedigd vanuit Europa. Denk bijvoorbeeld aan de **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** die ons vraagt om niet enkel terug te kijken op het verleden, maar ook om actieve stappen te ondernemen voor de toekomst. Hij staat ook wel gekend als dé Europese richtlijn voor duurzaamheidsrapportering en staat centraal in de Green Deal van de Europese Unie.

Om deze redenen hanteren we dan ook een vernieuwde aanpak:

- Duurzaamheid wordt als onderwerp doorgetrokken naar al onze **kernactiviteiten**, en gezien als meer dan een marketinginstrument. We hanteren het motto: *'We practice what we preach'*.
- We focussen ons specifiek op de **emissies van scope 2**. Dat betekent meer inzetten op het gebruik van hernieuwbare en lokaal geproduceerde energie, in plaats van enkel te leunen op Garanties Van Oorsprong.
- We leveren in 2023 **een globaal duurzaamheidsbeleidsplan op volgens het CSRD-kader**. Al onze initiatieven worden dan afgetoetst aan dit beleidsplan.
- Het directieteam neemt de rol op van **sustainability board**. Dat wordt een formeel orgaan dat de doelstellingen, prioriteiten, inhoud en uitvoering van onze plannen bewaakt.

- Binnen de afdeling Strategie wordt een **sustainability team** verder uitgebouwd.
- Over de hele organisatie heen wordt een **sustainability community** opgericht. Zo kunnen we het duurzame draagvlak vergroten en ideeën aanbrengen die bijdragen aan het realiseren van onze doelen.



Elektrificatie van de busvloot

Tegen 2035 plannen we om in heel Vlaanderen emissievrij te rijden (en waar van toepassing ook in Brussel, Wallonië en Nederland). Hoe willen we dat realiseren? Door ons te houden aan onze strategie met 3 pijlers.

We werken aan

- » de aankoop van **elektrische bussen** en bijhorende **laadinfrastructuur** (laden, stelplaats, ICT, ...)
- » de aankoop van **e-hybrides** om de meest vervuilende EUR III- en EUR IV-bussen uit dienst te nemen. Deze vormen een tussentijdse oplossing om vooral de schadelijke uitstoot in stedelijke gebieden sneller te doen verminderen.
- » de vergroening bij onze **exploitanten** (die ongeveer de helft van de kilometers en ritten voor hun rekening nemen).

E-bussen

De e-bussen worden in fases besteld, zodat we in de tussentijd ook lessen kunnen trekken. Om onze eigen vloot te vergroenen, bestelde de raad van bestuur in december 2021 al **60 standaard e-bussen** bij 2 leveranciers. Deze werden toegewezen aan de stelplaatsen Genk-Winterslag, Kortrijk en Destelbergen. Ook bestelden we voldoende laadinfrastructuren voor deze locaties. Om de ombouw van deze stelplaatsen voor te bereiden en uit te voeren, werden een studiebureau en aannemer(s) aangesteld.

Daaropvolgend keurde de raad van bestuur in september 2022 de gunning goed voor **7 midi e-bussen**. Deze zullen in Brugge rijden en ook deze stelplaats is in ombouw. Op deze manier zullen we in de eerste helft van 2023 67 e-bussen ontvangen en in dienst nemen.

In november 2022 keurde de raad van bestuur nog een bijkomende gunning goed voor **67 gelede e-bussen**. Deze voertuigen beschikken over een aantal troeven, om zo veel mogelijk Vlamingen op het openbaar vervoer te krijgen. Denk aan een uitnodigend helder interieur met (kunst)leren zetels, een rustgevende vloerbedekking van imitatiehout, USB-laadpunten, aangename ledverlichting, moderne schermen met realtime-informatie, een elektrische oprijplaat voor kinderwagens en rolstoelen, ...

Een maand later volgde dan nog de gunning van **7 gelede Hoogwaardig Openbaar Vervoer e-bussen (HOV)**. Deze zullen in de eerste helft van 2024 in ontvangst worden genomen. In de tussentijd blijven we verder werken aan de ombouw van onze stelplaatsen en de installatie van snellaadinfrastructuren aan de eindhaltes van de HOV-bussen.

E-hybrides

Vanwege een investeringsachterstand kampen we met nog relatief veel EUR III- en EUR IV-bussen. Tel daar ook nog eens bij dat de elektrificatie van onze stelplaatsen veel tijd in beslag neemt, vooral vanwege het ombouwen van de laadcapaciteit en -infrastructuur, en dan weet u dat er gezocht moet worden naar alternatieven. Vandaar **de 324 e-hybrides**. Door hierop in te zetten, kunnen we **de meest vervuilende bussen zo snel mogelijk uit onze vloot halen**.

De e-hybrides zijn 'gewone' hybride bussen die voorzien worden van **bijkomende batterijen** en daarom hebben ze een grotere e-autonomie. In tegenstelling tot hybrides, die slechts de 1e tientallen meters uit stilstand emissievrij rijden, kunnen e-hybrides tussen 15 en 100 kilometer ononderbroken elektrisch ingezet worden. Ook kunnen de batterijen geladen worden met zowel de laadinfrastructuur op onze stelplaatsen als de emissiearme EUR VI-dieselmotor.

Alle 324 e-hybrides worden bovendien uitgerust met **geofencing**. Dat is een gps-gebaseerde software die ons toelaat om zones af te bakken waarin de e-hybrides prioritair ononderbroken emissievrij kunnen rijden. We denken dan vooral aan stedelijke gebieden. Eens buiten deze zones kunnen we de batterijen weer opladen.

En aangezien (e-)hybrides met dieselmotor vanaf 2028 of 2030 niet langer welkom zijn binnen LEZ-zones, behouden we **de optie om de motor te vervangen met bijkomende batterijen**. Zo kunnen deze voertuigen later nog omgebouwd worden tot e-bussen.



“

Lydia Peeters, onze minister van Mobiliteit en Openbare Werken:

'De vergroening van het openbaar vervoer in Vlaanderen is een belangrijke maatregel in onze ambitie voor gezondere lucht en om de klimaatuitdagingen daadwerkelijk aan te pakken. Met deze bestelling zetten we een volgende stap in ons ambitieus vergroeningsprogramma voor De Lijn. De inzet van e-bussen betekent de vergroening en modernisering van de vloot, met als doel de luchtkwaliteit in Vlaanderen en de reiservaring voor de klant te verbeteren.'



Samengevat:

eind 2022 had De Lijn 240 e-hybrides in dienst met een e-autonomie van 15 tot 30 kilometer. In de loop van 2023 zullen daar nog 84 e-hybrides met een e-autonomie van 100 kilometer aan toegevoegd worden. Een ontzettend belangrijke bijdrage in onze missie om tegen 2025 emissievrij te rijden in stedelijke gebieden.

Stelplaatsen:

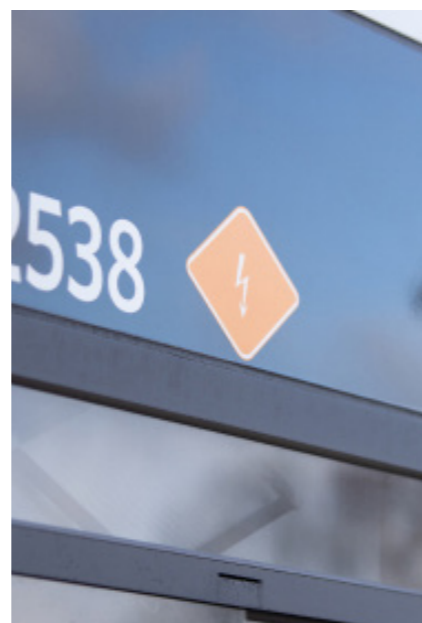
- » Winterslag (20 e-bussen van Van Hool en 24 laadpunten van Heliox);
- » Destelbergen (9 e-bussen van VDL en 12 laadpunten van Heliox);
- » Sint-Niklaas (15 e-bussen van Van Hool en 18 Heliox en 15 Ekoenergetyka laadpunten
- » Kortrijk (16 e-bussen van Van Hool en 21 laadpunten SPIE-Ekoenergetyka);
- » Brugge (7 midi e-bussen van Yes-EU/CRRC en 7 laadpunten van SPIE-Ekoenergetyka);
- » Leuven Noord (5 e-bussen uit proefproject met 6 laadpunten van ABB; 16 laadpunten van Ekoenergetyka voor e-hybrides. Deze zorgen voor 98 kilometer e-autonomie).

E-bussen: leveringen in 2023

- » Standaard (12 meter): 60
 - * 36 Van Hool (20 in Winterslag en 16 in Kortrijk)
 - * 24 VDL (9 in Destelbergen en 15 in Sint-Niklaas)
- » Midi (8,5 meter): 7 in Brugge

E-hybrides: geleverd in 2022 en geplande leveringen in 2023

- » **Standaard:** e-autonomie van 30 kilometer, totaal 90 bussen
 - * 10 exemplaren met bijkomend batterijpack + pantograaf
 - * 80 exemplaren alleen met bijkomend batterijpack
- » **Gelede:**
 - » E-autonomie 15 kilometer: totaal 150 bussen
 - * 120 omgebouwd
 - * 30 bijbestelde
 - » E-autonomie 98 kilometer: totaal 84 bussen
 - * 40 omgebouwde
 - * 44 bijbestelde (nieuw)

**Exploitanten**

Ons doel om in 2035 volledig emissievrij te rijden heeft ook een grote impact op onze exploitanten. Sommigen hebben al voorzichtige eerste stappen gezet naar de elektrificatie van hun vloot. Wij **begeleiden** hen hierbij en hebben ook **intense contacten** met de federatie van exploitanten, de Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers (de FBAA) en het initiatief Emissiearme Bussen.

Als privébedrijven hebben exploitanten het voordeel dat ze niet gebonden zijn door de Europese wetgeving van openbare aanbestedingen. In theorie kunnen ze **dus sneller schakelen dan** De Lijn. Doorgaans zijn hun stelplaatsen ook kleiner en makkelijker aan te passen aan emissievrije bussen.

Bovendien bereikten het kabinet Mobiliteit en Openbare Werken, De Lijn en de FBAA een akkoord over een jaarlijkse premie om **die vergroening al tijdens de lopende contracten te versnellen**. Kiest een exploitant ervoor om een bus op fossiele brandstof te vervangen door een emissievrij model? Dan kunnen ze een **jaarlijkse compensatiepremie** aanvragen van maximum 21 700 euro voor een city- of standaardmodel e-bus, of 31 400 euro voor een geleed exemplaar.

En hoe staat het nu met het aantal e-bussen in dienst bij exploitanten? Wel, eind 2022 waren dat er **46**. In een bevraging datzelfde jaar gaven onze exploitanten aan dat ze in 2023 nog 150 bijkomende e-bussen willen aanschaffen en dat aantal nog eens hopen op te schroeven met 75 in 2024.

Hierbij maken we wel de kanttekening dat tegen 2025 ongeveer 70 % van de bestaande contracten vervalft. Daarom is De Lijn nu al bezig met het opstellen van een nieuw bestek. Daarin worden **strengere emissiecriteria opgenomen**. Deze tekst is nog in volle voorbereiding en wordt in de loop van dit jaar voorgelegd aan de raad van bestuur ter goedkeuring.

We verwelkomen nog verschillende andere nieuwe voertuigen:

- 22 voertuigen van diverse aard: vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, aanhangwagens, motors, ...
- 23 CAF-trams, die zo heel wat verouderde trammodellen vervangen.

Duurzame infrastructuur en energie

efficiëntie

Energie-efficiëntie

De Raad van de Europese Unie kwam op 26 juli 2022 met een **verordening 'Save Gas for a Safe Winter'**. Deze vroeg alle lidstaten om minder gas te verbruiken tussen 1 augustus 2022 en 31 maart 2023

De Vlaamse Regering vertaalde deze doelstelling voor haar eigen werking. Ze ging het engagement aan om **15 % te besparen op zowel gas als elektriciteit binnen haar gebouwen en technische infrastructures**.

Elk departement moest deze doelstelling afzonderlijk bereiken. En dat gold dus ook voor De Lijn. Toen we in februari 2023 naar ons verbruik keken, zagen we dat we al 36 % op elektriciteit hadden bespaard en 15 % op ons gasverbruik (in vergelijking met het gemiddelde verbruik van de afgelopen 5 jaar).

	2022	2021	2020	2019	2018
Verbruik elektriciteit (zonder tractie)	22.179 MWh	21.124 MWh	20.167 MWh	18.743 MWh	19.408 MWh
Verbruik gas	19.931 MWh	21.768 MWh	23.570 MWh	25.447 MWh	30.547 MWh

Al dit elektriciteitsverbruik komt trouwens van onze groene energie, zoals beschreven in 2.2.2.2. CO₂-uitstoot. We kopen en gebruiken alleen maar energie die voor 98 tot 100 % bestaat uit waterkracht en vullen deze aan met zonne-energie, windenergie en geothermische warmte.

Wel maken we de kanttekening dat wat uit ons stopcontact komt, hoofdzakelijk grijze stroom en een mix is van al wat in België geproduceerd wordt. We nemen ons dan ook voor om **in de toekomst meer in te zetten op lokaal geproduceerde energie**.

Hoe trachten we deze resultaten te behalen?

- We stelden de temperatuur van onze kantoren op 19 °C in.
- We zorgden ervoor dat de kraantjes bij de toiletten enkel koud water geven. In onze onderhoudscentra is er wel nog warm water, zodat onze technici hun handen goed kunnen reinigen.
- Ook onze medewerkers droegen hun steentje bij. Onder meer door
 - * de verlichting uit te schakelen wanneer ze een ruimte verlaten;
 - * zoveel mogelijk de trap te nemen in plaats van de lift;
 - * ramen en deuren gesloten te houden;
 - * computerschermen uit te schakelen op het einde van de werkdag.



'Dikketruiendag', tegenwoordig **'Ik trek het mij aan'**, is een jaarlijks terugkerende actie van de Vlaamse overheid. Van 9 tot en met 19 februari 2023 werden structurele klimaatacties van bedrijven, scholen en organisaties in de kijker gezet. Ook de onze werden zo geregistreerd en belicht.



Duurzame infrastructuur

De Lijn blijft continu investeren in **een efficiënte en toekomstbestendige infrastructuur**. Zo zorgen we ervoor dat onze duurzame vloot meer en meer een werkelijkheid wordt en dat er voldoende groene keuzes worden gemaakt in onze stelplaatsen.

Investerings anno 2022

Het afgelopen jaar

- voerden we in Londerzeel en Punt aan de Lijn dakrenovaties uit;
- vervingen we ramen in Wervik;
- organiseerden we een volledige stookplaatsrenovatie in Mechelen;
- werd de relighting gegund voor de Antwerpse premetro. Dat houdt in dat we de oude verlichting zullen verwijderen, een lichtstudie uitvoeren en volledig nieuwe ledverlichting installeren.
- zijn we gestart met een aantal energieaudits. Deze houden een energetische inventarisatie van geselecteerde gebouwen in en dan berekent een studie bureau energiebesparende en -opwekkende maatregelen. Voor elke maatregel zullen we de terugverdientijd, investeringskost, berekende energiebesparing enzovoort in kaart brengen.

Maar ook 'grotere' werken stonden op de agenda. We kregen bijvoorbeeld op 16 maart 2022 de vergunning van de Vlaamse overheid om in **Deurne** aan te slag te gaan en startten tevens met de bouw van een nieuw onderhoudscentrum in **Rumst**. Deze twee locaties zullen dienen als nieuwe uitvalsbasis en zo de stelplaats Zurenborg vervangen.

Ook startten we met onze plannen voor de **e-stelplaats Wissenhage in Gent-Wondelgem**. Deze locatie moet de grootste van onze ecologische stelplaatsen worden en is cruciaal voor de verdere uitbouw van duurzaam openbaar vervoer in en rond Gent. We plannen een 27 000 m² groendak, 10 000 m² aan zonnepanelen, regenwaterrecuperatiesystemen, wasstraten met recuperatiewater, ...

Maar om dit te realiseren, hebben we **een omgevingsvergunning** nodig. Deze werd spijtig genoeg geweigerd in september 2022. We besloten om deze weigeringsbeslissing niet aan te vechten, maar om te zoeken naar oplossingen en een nieuwe vergunningsaanvraag in te dienen.

Zoeken naar bijkomende boscompensatie, rekening houden met de bezorgdheden van buurtbewoners en de stad Gent, een gedetailleerd groenplan uittekenen, een ontharding van de site uitvoeren, de zware historische vervuiling verder aanpakken, ... Zo willen we tegemoetkomen aan de bezorgdheden. En wat het oefen- en examenterrein betreft, gaan we in overleg met de stad Gent voor een alternatieve locatie.



Strategisch vastgoedplan

Om zo onze infrastructuur zo toekomstbestendig mogelijk te maken, startten we in 2022 met **een strategisch vastgoedplan**. Hierin beschrijven we hoe we best de **vraag en aanbod van onze gebouwen** optimaal op elkaar afstemmen. Dat is een permanent proces, aangezien we moeten voldoen aan bereikbaarheids-, comfort-, veiligheid- en toegankelijkheidseisen.

Maar het strategisch vastgoedplan gaat nog verder. Enerzijds bepalen we **doelstellingen** waaraan het patrimonium van de toekomst moet voldoen, maar tegelijkertijd beschrijven we ook **hoe we dat concreet gaan realiseren**. We werken tactische en operationele acties uit, noteren welke investeringen nodig zijn, berekenen hoe haalbaar dit alles is, welke randvoorwaarden gelden, of er sprake is van bepaalde wettelijke verplichtingen (ook in de nabije toekomst), ...



Duurzame aankopen van werken, leveringen en diensten

In al onze activiteiten houden we rekening met onze impact op mens, milieu en maatschappij. En dat verwachten we ook van onze contractuele commerciële relaties en de spelers in onze toeleveringsketen. Om die zorgvuldigheid ('due diligence') te concretiseren, ontwikkelden we het afgelopen jaar **een Gedragscode voor Leveranciers**.

Deze Gedragscode maakt deel uit van onze zakelijke relaties en alle afgesloten contracten. We verwachten dat **onze leveranciers deze normen met ons delen én dat ze deze in hun toeleveringsketen toepassen**. Producten en/of diensten moeten volgens duurzame bepalingen worden uitgevoerd, want alleen zo kunnen we sociale of milieugerelateerde risico's minimaliseren of zelfs helemaal uitsluiten. Deze principes vormen ook een belangrijk onderdeel bij de **evaluatie en uiteindelijke keuze van leveranciers bij de plaatsingsprocedure**. In het aanbestedingsproces vragen we bijvoorbeeld om een 'verklaring op eer' én streven we ernaar om elementen op te nemen die verder gaan dan deze principes.

CO₂-logic certificaat

Een van onze partners is **bpost**, het Belgische bedrijf dat instaat voor het bezorgen van (inter)nationale post en zendingen. Als zij een bepaalde CO₂-uitstoot niet kunnen vermijden, zullen ze deze compenseren. De uitstoot van onze zendingen en pakjes werd bijvoorbeeld gecompenseerd door hun steun aan het project

Gold Standard 'Climate Project Gyapa Cookstoves Ghana'

Ook ontving De Lijn via bpost reeds verschillende jaren het **CO₂-logic certificaat**, dankzij de bewuste keuze om van hun diensten gebruik te maken.

Het Gold Standard-gecertificeerde project rust zoveel mogelijk Ghanezen uit met efficiënte fornuizen die tot 50 % minder hout en houtskool nodig hebben.

KWITTEN IN HET LIJNHUIS

Vanaf maandag 12 september vind je geen kartonnen en plastic (koffie)bekers meer in de keukens.

Wat kan je zelf doen?

- Breng na gebruik je vuile koffietas terug naar de keuken en **plaats de tas in de vaatwasmachine**.
- **Hergebruik** je tas zoveel mogelijk doorheen de dag. Er zijn tassen beschikbaar in onze keukens, maar breng gerust je eigen favoriete tas of koffiebekers mee naar kantoor!

→ Lees meer op het intranet.





Afval

Materialen, energie en grondstoffen worden jaar na jaar schaarser, en dus ook duurder. Door goed te sorteren kan afval weer als grondstof voor nieuwe producten dienen. Het doel is dan ook om **zo weinig mogelijk restafval te produceren**, want recycleerbaar afval dat bij het restafval belandt, kan vaak niet meer gerecycleerd worden.

Daarom is elke organisatie in Vlaanderen, ook De Lijn, wettelijk verplicht om **bedrijfsafval te sorteren** volgens het Vlaams Reglement betreffende het duurzaam beheer van Materiaalcringen en Afvalstoffen (VLAREMA).

Dat reglement is opgelegd door de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) en beschrijft hoe bedrijven hun afval in de juiste container moeten sorteren en laten ophalen door een erkend inzamelaar.

We streven naar een betere organisatie van onze kantoorafvalinzameling. Daarom kozen we voor unieke inzamelbakken, ook wel **'afvaleilanden'** genoemd. Deze bestaan uit 3 of 4 gekoppelde vuilnisbakken en zo kan PMD, papier en karton, restafval en GFT gescheiden ingezameld worden. Deze afvaleilanden worden al tijdens de eerste helft van 2023 ingezet op al onze locaties.

Afval per type en verwerking end-of-life

2022	
Hergebruik	25 m3
Voor recyclage, sorteren	11.654 m3
Gevaarlijk afval	351 ton
Restafval voor verbranding	1.301 m3
Bussen buiten dienst gesteld	124, waarvan 2 werden verkocht en 122 werden 'afgevoerd'.
Voertuigen diverse aard buiten dienst (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, gemende voertuigen...)	38
Trams buiten dienst gesteld	16

Onze voertuigen worden **niet 'zomaar verschroot'**. We demonteren eerst alle onderdelen die nog gebruikt kunnen worden om de rest van de voertuigenreeks in leven te houden. Denk hierbij aan remmen en assen. Als er dan vloeistoffen moeten worden afgetapt, worden deze correct verwerkt binnen onze onderhoudscentra. Wat er overschiet van de bus wordt daarna afgevoerd naar **een vergunde verwerker**. Hier wordt het voertuig dan verder gedemonteerd.

En hoe zorgen we ervoor dat al onze collega's op de hoogte zijn?

- Alle projectmanagers kregen in 2022 een opleiding rond **wettelijke milieuverplichtingen**. Ze leerden wat te doen met materiaal dat vrijkomt in sloop- en opgegraven grond.
- We ontwikkelden **verschillende toolboxes**. In de ene bundelden we alle informatie over het opslaan en behandelen van gasflessen volgens de geldende milieu- en veiligheidsvoorschriften. En nog een andere werd specifiek ontwikkeld voor het sorteren van afval uit tram en bus. Volgens de milieuwetgeving is dat bedrijfsafval en moet het 'aan de bron' gesorteerd worden.
- We voerden verschillende bewustwordingsacties, zoals de KWITTEN-actie op 12 september 2022. Dat staat voor **Kappen met Wegwerp, want dat is Top**. Vanaf die datum verdwenen alle kartonnen bекers uit koffiemachines in het Mechelse Lijnhuis – en werden ze vervangen door voldoende afwasbare (koffie)tassen. Zo verminderden we samen met de Vlaamse overheid drastisch het gebruik van wegwerpbekers. Uiteraard is het de bedoeling dat we deze actie op termijn uitbreiden naar onze andere locaties.



2.3. Maatschappij

Maatschappij en mobiliteit, het zijn twee thema's die niet zonder elkaar kunnen. Want als we spreken over 'transport', dan hebben we het over de distributie van goederen en het vervoeren van personen. Nu onze bevolking toeneemt, stijgen ook onze koopkracht, behoeften én de **vraag naar duurzaam vervoer**. We zoeken als samenleving oplossingen voor de groeiende verkeersdruk, de vele files, de veiligheidsproblematiek in onze steden, ...

Daar wil De Lijn aan meehelpen.

We bieden kwalitatief bus- en tramvervoer aan, moedigen reizigers aan om te kiezen voor (een combinatie van) duurzame vervoermiddelen en maken **deel uit van het maatschappelijk debat**.

Reizigerstevredenheid

Om te weten **hoe onze reizigers de dienstverlening ervaren**, wordt er jaarlijks naar hun tevredenheid gepeild. Dat doen we al verschillende jaren, en sinds 2019 gebeurt dat in opdracht van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW). Concreet verloopt de enquête via ofwel

- een enquêteur op het voertuig;
- een screening via het Ipsos-panel;
- een bevraging via een pop-up op onze website.

In het onderzoek peilen we naar de algemene tevredenheid en stellen we vragen over specifieke aspecten van onze dienstverlening. Ook vragen we hoeveel belang onze reizigers aan elk van deze zaken hechten. Daarna gaan we met deze resultaten aan de slag.

Toegenomen verkeer en tekort aan

chauffeurs

De algemene tevredenheid in 2022 ligt op 62,3 %. Dat is een lichte daling vergeleken met de cijfers van vorig jaar (65,4 %).

In 2021 stegen de tevredenheidscijfers nog met 7 % ten opzichte van het jaar ervoor (2020), maar die resultaten waren door corona (minder drukte, files en reizigers) mogelijk atypisch. In vergelijking met de periode net vóór corona zijn de resultaten van 2022 beter. We hebben in de afgelopen jaren dan ook hard ingezet op de verbetering van onze dienstverlening.

En toch moeten we de ontevredenheid bij onze reizigers benoemen. De belangrijkste reden hiervoor is **het gebrek aan stiptheid**. Naast dit aandachtspunt hechten onze klanten, in afnemende volgorde, verder nog belang aan reisinformatie, de chauffeur, prijs en drukte.

Wat de toekomst zal brengen, kan niemand voorspellen. Maar we spreken wel ons engagement en onze ambitie uit om de tevredenheid van onze reizigers te blijven verbeteren. Daarvoor zal er flink gewerkt moeten worden aan de vermelde thema's.



Een duik in de cijfers van 2022

Stiptheid is bezorgdheid nummer 1 van reizigers

Stiptheid is veruit de belangrijkste oorzaak van ontevredenheid bij onze reizigers. In 2021 sprak nog 50 % hier positief over, maar dat aantal daalde naar **45 %** in 2022.

Vooraf **de jongere doelgroepen**, de 12- tot 17-jarigen en de 25- tot 39-jarigen, kaarten deze problematiek aan. Ook kwam dit ongenoegen meer tot uiting bij reizigers die op een zeer **regelmatige basis** het openbaar vervoer gebruiken (woon-school- en woon-werkverplaatsingen).

Wanneer een bus of tram niet rijdt zoals gepland, of dat nu komt vanwege een file of een afwezige chauffeur, begrijpen we de ontevredenheid hierover. In 2.3.5. Stiptheid kan u hier meer over lezen, want dan gaan we dieper in op de oorzaken en oplossingen.

Verbeterde reisinformatie staat op 2e plek

De 2e belangrijkste factor voor de klant is **reisinformatie**. De tevredenheid hierover blijft stabiel ten opzichte van 2021. 6 op de 10 reizigers geven een 7 of meer voor onze reisinformatie. En ook onze app valt in de smaak. Deze blijkt het belangrijkste kanaal en krijgt een score van 7 op 10.

De reizigers zijn het meest ontevreden over **reisinformatie in situaties waar de dienstverlening niet loopt zoals gepland**. Denk dan aan vertragingen of ((on)geplande) omleidingen. We blijven hier hard aan werken en lanceerden vorig jaar een project om informatie bij geplande omleidingen te optimaliseren. De oplevering wordt tegen de zomer van 2023 verwacht.

Prijs

Het belang van de factor prijs is gestegen in 2022. Niet verbazingwekkend, nu zoveel Vlamingen de prijsstijgingen in de supermarkt en van energieleveranciers hebben gevoeld.

De tevredenheid over onze prijzen nam dus af – en dat terwijl De Lijn dit jaar haar tarieven slechts beperkt **aanpaste aan de inflatie**. De Omnipas (abonnement voor 25- tot 64-jarigen), het ticket, de 10-rittenkaart en het groepsticket werden in lijn met de index aangepast. De andere vervoerbewijzen bleven op hetzelfde prijsniveau.



Verkeersveiligheid

Onderweg zijn onze medewerkers verantwoordelijk voor de veiligheid van onze reizigers. En dat nemen we heel serieus. Daarom blijven we hen informeren over **de geldende verkeersreglementering** en laten we hen regelmatig **opleidingen** bijwonen.

Dat volgen we intern op in onze rijsschool, we zetten bijvoorbeeld in op preventief en defensief rijgedrag.

Ook zijn een aantal **belangrijke verkeersregels opgenomen in ons arbeidsreglement**. Overtreedt een chauffeur deze? Dan kan er een sanctie volgen. We hanteren een gsm-verbod tijdens het rijden, er is een nultolerantie voor alcohol en drugs, ...

Opleidingen rond verkeersveiligheid en defensief rijden

	aantal dagen	AANTAL BOEKINGEN		
		2022	2021	2019
Opleidingen Bus				
Extra rijopleidingen				
Gelede bus met starre achteras	1	138	301	97
Hybride bus	1	2	7	13
Gelede bus	3	342	296	251
Elektrische bus	1	373	68	-
Opfrissing standaardbus	1	16	14	15
Opfrissing gelede bus	1	11	21	12
Voortgezette opleidingen / vakbekwaamheid				
Comfortabel rijden	1	118	109	509
Ecologisch en economisch rijden met	1	467	484	462
Defensief rijgedrag	1	417	580	588
Ecorijden met D-cam	1	27	99	132
Ongevalpreventie	1	71	18	73
Slaap, stress & shiftwerk	1	373	731	330
Wegcode & ongevalsangifte	1	1180	932	174
Veilig aan boord	1	353	229	1045
Extra opleidingen tram				
Gent	2	42	46	187
Kust	3	40	169	nvt
Antwerpen	1	48	74	179
Voortgezette opleidingen				
Tram	0,5 - 1	236	125	235
		4254	4303	4302



2.3.3 Toegankelijkheid

Alle Vlamingen, ongeacht achtergrond, gender en leeftijd, zijn welkom op onze bussen en trams. Om deze boodschap in de kijker te zetten en om de verschillende noden en wensen te faciliteren, legt De Lijn de focus op **toegankelijkheid en klantvriendelijkheid**. In dit hoofdstuk lichten we toe hoe we deze zaken integreren in onze werkwijze.

Klantvriendelijk onthaal voor iedereen

Een positieve reisbeleving start met een klantvriendelijke houding van onze medewerkers. Zeker voor de meer kwetsbare doelgroepen (oudere reizigers, mensen met een beperking) maakt dit een groot verschil.

- Komt er een **klantenreactie of melding**? Dan wordt deze nauw opgevolgd. Mocht het nodig zijn, stemmen we af met de betrokken leidinggevende, teamcoach of exploitant. Ook kunnen we richtlijnen herformuleren of ze opnieuw onder de aandacht brengen.
- Gaat het over **structurele of terugkomende problemen**? Dan kiezen we voor een intervisie-aanpak. We brengen de reiziger(s) en de betrokken collega(s) samen. Zo kunnen we de context verduidelijken en samen naar een oplossing zoeken.
- Daarnaast bieden we specifieke vormingen aan, zoals **de voortgezette opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid'**. Zo leren collega's bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap. Wel 75 % van de chauffeurs in regie hebben ondertussen deze sessie gevolgd.
- De Lijn erkende ook dat de **European Disability Card (EDC)** een middel is waarmee reizigers kunnen bewijzen dat ze een beperking hebben. Deze kaart kunnen ze tonen aan onze chauffeurs en controleurs, aangezien niet iedere handicap meteen zichtbaar is. Alle medewerkers, die met de EDC in contact kunnen komen, zijn trouwens voldoende geïnformeerd.

Toegankelijke digitale reisinfo

We werken continu aan onze website en app – en volgen hierbij **de Europese Web Content Accessibility Guidelines (WCAG-standaard)**. Betrokken ICT-collega's volgen specifieke opleidingen en maken gebruik van externe expertreviews en gebruikerstesten. Zo gebruiken ze de ervaringen van onze reizigers om tot optimale resultaten te komen. Enkele illustraties:

- We verbeterden de **routeplanner op onze nieuwe site**, dankzij de input van blinde en slechtziende reizigers.
- We voerden een gebruikersonderzoek uit met blinde en slechtziende mensen en leerden zo hoe zij omgaan met de **drukknoppen op onze voertuigen**. Informatie die we zeker in het achterhoofd houden wanneer we nieuwe voertuigen kopen. +foto's van proeven.
- We onderzoeken regelmatig nieuwe toepassingen, zoals bleek uit de **Navilens-testen**. Dat zijn makkelijk detecteerbare QR-codes waaraan reisinfo kan worden gekoppeld.
- We vonden een oplossing voor het herkennen van het lijnnummer en de -bestemming, en gebruikten hiervoor **artificiële intelligentie (AI)** via de camera van smartphones.

Zo kan onze dienstverlening continu verbeteren. Ondanks onze digitale inspanningen blijven we rekening houden met mensen die niet even vertrouwd zijn met deze kanalen.

Een Masterplan voor de aanleg van toegankelijke haltes

De Lijn sluit zich aan bij het Masterplan Toegankelijkheid. Dat is een actieplan dat ernaar streeft om tegen 2030 **50 % van de haltes van het kern- en aanvullend net toegankelijk te maken**.

De verantwoordelijkheid ligt wel bij de wegbeheerder. Het Agentschap Wegen en Verkeer buigt zich over de haltes op de gewestwegen en de lokale besturen staan in voor de gemeentewegen.

Wij **adviseren** over de locatie en inrichting van de halte. De Lijn beschikt, gekoppeld aan het haltebeheer, over de nodige tools en databronnen om de fysieke toegankelijkheid van haltes te monitoren. Eind 2022 waren 15,2 % van de haltes toegankelijk voor personen met een motorische beperking, 32,2 % toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie en 7,8 % toegankelijk voor personen met een visuele beperking.



Toegankelijke voertuigen

100 % van onze bussen zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers en bij exploitanten ligt dat aantal op 99 %. Ook onze nieuwe voertuigen, zoals e-bussen, worden uitgerust met automatische oprijplaten.

Op deze manier voeren we een nieuwe **toegankelijkheidsstandaard** in bij de vergroening van onze busvloot.

Bij onze trams zijn momenteel 69 % van onze voertuigen toegankelijk. En tegen 2025 willen dat aantal opkrikken naar 85 %.

Doelgroepgerichte bevraging

De Lijn verleende haar medewerking aan het opzetten van de doelgroepgerichte **Customer Effort Score-bevraging**.

Deze omvat de belangrijkste aspecten van een toegankelijk openbaarvervoeraanbod en wordt jaarlijks door het departement Mobiliteit en Openbare Werken uitgevoerd.

Gebouwen: toegankelijkheidslabel voor Lijnwinkel 2.0

Onze Lijnwinkels zijn belangrijke touchpoints waar onze reizigers worden verwelkomd en hun vragen worden beantwoord. Om hen zo goed mogelijk te woord te staan, begonnen we in 2021 te werken aan **Lijnwinkel 2.0**. Met dit vernieuwde winkelconcept plaatsen we de reiziger én medewerker centraal.

Alle projecten die onder deze noemer vallen kunnen gebruik maken van **labeltrajectbegeleiding** door Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen. Deze biedt de garantie dat onze nieuwe Lijnwinkels voor iedereen toegankelijk zullen zijn.

Ook krijgen onze medewerkers een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen', zodat zij in de Lijnwinkel correct omgaan met mensen met een beperking.

Tarieven

Sommige van onze reizigers hebben recht op kortingen of mogen uitzonderlijk gratis reizen. Het gaat dan om

- gezinnen die **meerdere Buzzy Pazz-abonnementen** met dezelfde startdatum en geldigheidsduur hebben;
- bepaalde steden, gemeenten, werkgevers of onderwijsinstellingen die een deel van de **kosten op zich nemen**;
- reizigers die een leefloon krijgen, werkzoekenden die trajectbegeleiding of beroepsopleiding volgen bij de VDAB, ouderen die genieten van inkomstengarantie, mensen die een WIGW-kaart of OMNIO-attest hebben of mensen die verblijven in een lokaal opvanginitiatief;
- personen met een beperking en/of hun begeleider;
- reizigers met **speciale statuten**: agenten van de geïntegreerde politie, oud-strijders of oorlogsinvaliden en mensen die een statuut nationale erkenning hebben.



Bekijk hier
de video



Modal shift

Meer dan de helft van alle autoritten in Vlaanderen is voor afstanden korter dan vijf kilometer. En dat moet beter. Daarom moedigt De Lijn actief Vlamingen aan om zich duurzaam te verplaatsen. Dat doen we met onze campagne **'Beweeg mee naar minder CO₂'**, die we lanceerden in 2022.

We willen mensen helpen om voor (duurzame) vervoermiddelen te kiezen en hen leren hoe deze te combineren. Zo kunnen we de hoognodige switch maken en de fileproblematiek aanpakken, klimaatverandering tegengaan, onze dorpen en steden leefbaar houden en geluidsoverlast beperken.

Bovenop deze campagne doen we nog het volgende. We

- maken contactloos betalen mogelijk op onze voertuigen;
- introduceerden in 2022 de 50-rittenkaart;
- lanceerden afgelopen zomer de Storytel-actie;
- nemen onze verantwoordelijkheid in het combimobiele verhaal;
- vertellen onze reizigers waar ze alle reisinformatie gemakkelijk terugvinden;
- investeren in de kanalen en correctheid van onze realtime-info.



Contactloos betalen (cEMV)

Op al onze bussen en trams (behalve de belbussen en Limburgse snellijnen) kunnen reizigers betalen voor hun rit **met een contactloze bankkaart of een ander medium**. Dat kan een smartphone of wearable zijn, zoals slimme horloges. Dat levert comfort en veiligheid op, zowel op financieel als hygiënisch vlak.

Werk je half van thuis en half op't werk?

Kies dan voor de 50-rittenkaart.

Pendel jij de ene dag van de slaapkamer naar de keuken en de andere dag van thuis naar het werk? Je bent niet de enige. Als je zo'n 2 à 3 dagen per week naar kantoor gaat, is de 50-rittenkaart iets voor jou.

- **Voordelig:** Je betaalt € 75 in plaats van € 85 voor 50 ritten.
- **Flexibel:** Je gebruikt je tickets 3 maanden lang zoals het jou uitkomt.
- **Gemakkelijk:** Je komt enkele maanden toe met je tickets.

Koop je kaart **via de app** of **via delijn.be/50-rittenkaart**

Tijdelijk vervoerbewijs: 50-rittenkaart

Er zijn heel wat mensen die sinds corona deeltijds thuiswerken. Ze hoeven dus maar een 2 à 3 keer per week naar het werk. Om hen aan te moedigen om de auto te laten staan, lanceerden we **de 50-rittenkaart**. Zonder twijfel de voordeligste formule voor hen. Want met 50 ritten rijden ze 3 maanden lang voordelig, gemakkelijk en flexibel met onze bussen en trams.

Drie maanden Storytel cadeau*

Als je **vóór** 30 september 2022 je jaarabonnement van De Lijn verlengt of koopt.

*t.w.v. €38,97

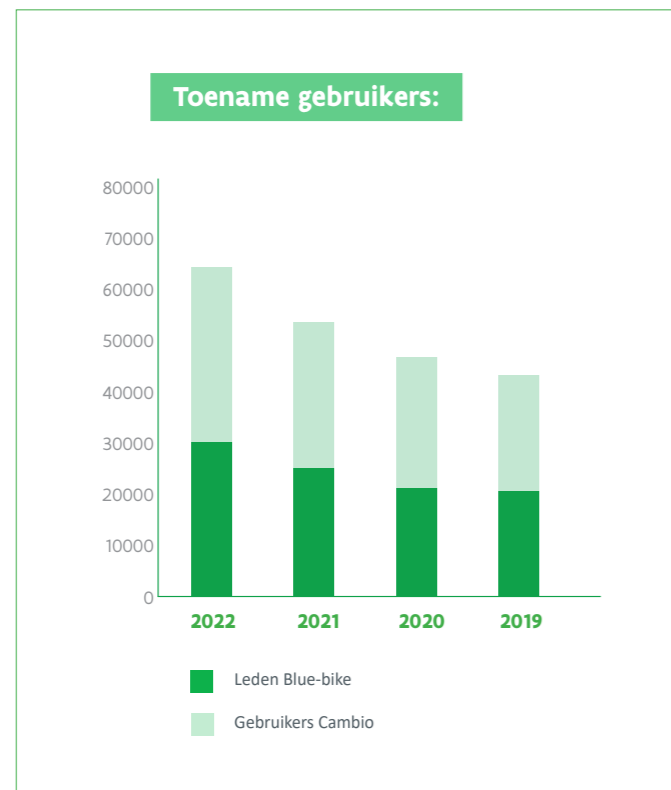
delijn.be/storytel

Storytel-actie

In de zomer van 2022 hielden we een actie met Storytel. Onze Buzzy Pazz- en Omnipas-jaarabonnees kregen toen 3 maanden onbeperkt toegang tot **1000-en luisterboeken en e-books**. Zo wilden we nieuwe klanten aantrekken en niet-verlengers overtuigen om hun jaarabonnement toch nog een kans te geven.

Combimobiliteit

We zijn meer dan alleen een actieve promotor van combimobiliteit – we zijn ook een belangrijke speler in de keten. Zo maakt ons aanbod van het stads- en streekvervoer deel uit van het totale mobiliteitsnetwerk en zijn we **hoofdaandeelhouder van Blue-bike en cambio**.



Reisinformatie

Alle mogelijkheden, veranderingen en verbeteringen van onze reisinformatie ... Die lieten we afgelopen april goed opvallen. Met **een campagne** toonden we waar al deze informatie te vinden is – en dat vanuit het standpunt van de reiziger.

De focus lag op een **digitale mediacampagne** (Facebook, Instagram en Snapchat) en werd aangevuld met affiches op de bussen in grote steden. Uiteraard zetten we ook onze nieuwsbrieven en schermen in (onze eigen kanalen) en informeren we reizigers via onze website.



Realtime-informatie

Zoals we al in 2.3.1.2. Een duik in de cijfers van 2022 aanhaalden, valt het belang van correcte en realtime-informatie niet te onderschatten. En ook het afgelopen jaar investeerden we hierin.

We plaatsten meer dan **900 realtime-borden** (IRTIS 2-displays) aan onze haltes en communiceren sindsdien beter over gewijzigde of geschrapte ritten. Spijtig genoeg waren er **problemen in de software tussen juli en december 2022** – en daarom zien we een terugval in de correctheid van deze info. Gelukkig is dat gestabiliseerd, in januari 2023 was onze informatie weer voor 92,1 % up-to-date. Voor de rest van 2023 blijven we verbeteringen doorvoeren.

	2022	2021	2020	2019
Correctheid reisinfo	90,40 %	91,94 %	88 %	50 %

De komst van je bus of tram in 't oog houden?

Krijg elke 15 seconden een update in de app of op delijn.be



Passie voor onze klant

Stiptheid

Zoals vermeld in 2.3.1. Reizigerstevredenheid speelt stiptheid een erg grote rol in de **beleving van onze reizigers**. Zo daalde de tevredenheid over dit onderwerp van 50 naar 45 % in het afgelopen jaar.

Daar zijn verschillende oorzaken voor. Enerzijds is stiptheid **gelinkt aan het verkeer**. Tussen oktober 2021 en 2022 was er in Vlaanderen gemiddeld één uur lang 683 kilometer file per werkdag. Ter vergelijking: in maart 2021 bedroeg dat jaargemiddelde amper 316 kilometer per dag, door corona.

Inmiddels zijn de wegen in de regio's Antwerpen en Brussel weer dichtgeslibd. En dat tonen ook onze eigen stiptheidscijfers. In de vervoerregio's Vlaamse Rand, Mechelen en Leuven is de stiptheid te laag (minder dan 70 % van de bussen reed hier op tijd). Vervoerregio Antwerpen deed het nauwelijks beter (71 % op tijd).

Anderzijds spelen ook de **niet-gereden ritten** een grote rol. De Lijn had vorig jaar 2,74 % niet-gereden ritten, voornamelijk te wijten aan personeelstekorten en stakingen. Ook deze verschilden per vervoerregio en concentreerden zich vooral in Antwerpen, Leuven en de Vlaamse Rand. Het is dan ook logisch dat deze regio's beduidend lagere scores gaven in de reizigerstevredenheidsmeting dan bijvoorbeeld Limburg of West-Vlaanderen.

Maar ook in onze **klachten** zien we dit sentiment terugkeren. Van alle meldingen die we in 2022 ontvingen, ging zo'n **27 % over stiptheid**. Spijtig, maar het motiveert ons wel des te meer om het beter te doen.

Stiptheid verbeteren

Met tal van acties bevorderen we de stiptheid van onze voertuigen – en ook in 2023 blijven we hieraan werken. We

- sensibiliseren onze chauffeurs over te **vroeg rijden**.
- passen waar mogelijk **rijtijden** (of soms zelfs reismogelijkheden) aan, als vertragingen te groot of structureel zijn.
- doen er alles aan om het chauffeurstekort weg te werken. Dat kon u lezen in 2.1.1.2. Aanwervingen, want in dat hoofdstuk spraken we al over onze rekruteringscampagne.
- zetten in op **doorstroming**. Bijvoorbeeld door een aparte busbaan of trambedding te voorzien, en haltes op de rijbaan. Natuurlijk is het noodzakelijk om dat soort problemen op de volledige as aan te pakken en daarom werken we samen met de wegbeheerders.



C-ITS & MaaS

C-ITS

Intelligente vervoerssystemen (ITS) verbeteren de veiligheid en efficiëntie van het verkeer en het comfort van bestuurders. Hoe? Door mensen te helpen de juiste beslissingen te nemen en door zich aan te passen aan verschillende verkeerssituaties. Zo zullen mensen in de toekomst veiliger, gecoördineerder en 'slimmer' gebruik kunnen maken van vervoersnetwerken. En dat zou op zijn beurt weer moeten leiden tot **minder autogebruik**.

C-ITS zijn diezelfde diensten, maar dan **coöperatief**. Hierbij streven we dus naar open netwerken, connectiviteit en communicatie tussen de verschillende vervoerssystemen.

De ITS-richtlijn (2010/40/EU) vormde het nodige kader om **de uitrol en het gebruik van ITS te versnellen en te coördineren**. Specifiek gaat het om ITS die toegepast worden op het **wegvervoer** en **de interfaces daarvan met andere vervoerswijzen**.

Enkele jaren geleden voerde de Europese Commissie een evaluatie van deze richtlijn uit. Hun conclusie publiceerden ze in oktober 2019 in een rapport. Daarin schreven ze dat het gebruik van ITS toeneemt, maar dat het geografisch bereik toch nog beperkt blijft. Daarom is er volgens de Commissie duidelijk nood aan

- verdere maatregelen op het gebied van interoperabiliteit;
- samenwerking en gegevensuitwisseling.

Alleen zo gaan naadloze en ononderbroken ITS-diensten in de hele Europese Unie mogelijk worden. Samen met de Vlaamse overheid dragen we dan ook actief bij aan **het ITS Stuurcomité** en **specifieke thematische technische werkgroepen**.

MaaS

Mobility as a Service (MaaS) is een **digitaal platform dat een combinatie van verschillende private en publieke vervoermiddelen aanbiedt**. Maar MaaS staat voor nog veel meer dan dat.

Door hieraan mee te werken, zetten we mee een ecosysteem op waar interoperabiliteit centraal staat. Zo kunnen reizigers in de toekomst informatie inwinnen, hun rit boeken en ervoor betalen – allemaal zonder hindernissen.

Om dat te realiseren, werken we samen met verschillende publieke en private spelers. Op federaal vlak werkt men bijvoorbeeld aan een visie die gedeeld en gedragen moet worden over de overheid, gewesten en gemeenschappen heen.

En waarom is MaaS zo belangrijk voor De Lijn? Omdat we het zien als een digitale hefboom om **duurzame combimobiliteit** te realiseren. Via het afsprakenkader hopen we om bovendien verschillende beleidsaanbevelingen te doen aan de overheid.



3

GRI Tabel

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
GRI 102 - general disclosure 2016		
Profiel van de organisatie GRI 102: 2016		
102-1	Naam van de organisatie	5
102-2	Voor naamste activiteiten	5
102-3	Locatie van het hoofdkantoor	5
102-4	Aantal landen waarin actief	5
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	zie jaarverslag
102-6	Afzetmarkten (geografische locaties waar de diensten worden geboden)	5
102-7	Omvang van de organisatie	11
102-8	Informatie m.b.t. de medewerkers	11
102-9	Beschrijving van de toeleveringsketen	7
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft de organisatie en waardeketen	5
102-11	Beschrijving hoe het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd	18; 48
102-12	Externe initiatieven	8
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	9
Strategie GRI 102: 2016		
102-14	Verklaring van senior management	6
Ethiek en integriteit GRI 102: 2016		
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragscodes	14
Bestuur GRI 102: 2016		
102-18	Governance	18

* informatie m.b.t. de financiële cijfers en type contracten zijn terug te vinden in het jaarverslag.

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
GRI 102 - general disclosure 2016		
Betrokkenheid stakeholders GRI 102: 2016		
102-40	Lijst van relevante groepen stakeholders	25
102-41	Percentage werknemers dat onder een CAO valt	11
102-42	Basis voor identificatie en selectie van stakeholders	25
102-43	Benadering voor het betrekken van stakeholders	25; 29; 46; 66
102-44	Belangrijkste feedback van stakeholders en reactie van de organisatie	26; 29; 46; 66
Reporting praktijk GRI 102: 2016		
102-45	Instanties opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening	zie jaarverslag
102-46	Beschrijving proces voor het bepalen inhoud van het rapport en toepassing verslaggevingsprincipes	25-26
102-47	Oplijsting materiële thema's	26
102-48	Omzetting van informatie die in eerdere rapporten is gegeven	5
102-49	Significante veranderingen t.o.v. vorige verslagperiodes t.a.v. reikwijdte of afbakening	5
102-50	Verslagperiode	5
102-51	Datum van het meest recente verslag	5
102-52	Rapporteringscyclus	5
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	5
102-54	Conformiteit van het verslag ten opzichte van de GRI-normen	5
102-55	GRI-referentietabel	80-86
102-56	Externe verificatie	5

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Medewerkers		
Tevredenheid		
103-1, 103-2, 103-3	Managetaanpak	29
102-43, 102-44	Tevredenheid medewerkers	29
Ontwikkeling		
103-1, 103-2, 103-3	Managetaanpak	32; 34
404-1	Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per medewerker, opgesplitst per geslacht en categorie (chauffeurs, technici en bedienden)	33
Diversiteit, discriminatie en intimidatie		
103-1, 103-2, 103-3	Managetaanpak	35
405-1	% vrouwen / % mannen, opgesplitst in leeftijdscategorieën (<30; 30-50;>50)	37
405-2	Verloning tussen man en vrouw is 100% gelijk bij ons	37
Gezondheid en veiligheid op het werk		
103-1, 103-2, 103-3	Managetaanpak	39-46
403-1	Management systeem voor gezondheid en veiligheid op het werk	39; 41; 42
403-2	Risico-identificatie, risico-evaluatie en onderzoek van incidenten	39-46
403-3	Diensten voor gezondheid op het werk	39-42
403-4	Inspraak van het personeel, raadpleging en communicatie over gezondheid en veiligheid op het werk	42
403-5	Personeelsopleiding inzake gezondheid en veiligheid op het werk	42; 68
403-6	Bevordering van de gezondheid van de medewerkers	40 - 41

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Gezondheid en veiligheid op het werk		
403-7	Preventie en beperking van de gevolgen voor de gezondheid en veiligheid op het werk die rechtstreeks verband houden met zakelijke relaties	39-46
403-9	Arbeidsongevallen	42
Milieu		
Water		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	48
303-1	Interactie met water als gedeelde bron	Informatie niet beschikbaar
303-2	Management van impact van geloosde water	Informatie niet beschikbaar
303-3	Opgenomen water	48
303-4	Geloosde water	Informatie voorlopig nog niet beschikbaar wegens onvolledige data
303-5	Water consumptie	Informatie voorlopig nog niet beschikbaar wegens onvolledige data
CO ₂ -uitstoot		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	48-59
305-1	Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	51
305-2	Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	51
305-3	Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 3)	52
305-5	Vermindering van de uitstoot van broeikasgassen	54
305-7	NOx en fijnstof	54

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Duurzame infrastructuur en energie-efficiëntie		
103-1, 103-2, 103-3	Managmentaanpak	60-62
302-1	Energieconsumptie binnen de organisatie	60
Duurzame aankopen van werken, leveringen en diensten		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	63
Afval		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	64
306-2	Afval per type en verwerking end-of-life	64
Maatschappij		
Reizigers		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	66
102-43	Tevredenheid reizigers	66-67
Lokale besturen		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	2 jaarlijkse rapportering. Zie vorige duurzaamheidsverslag.
102-43	Tevredenheid lokale besturen	2 jaarlijkse rapportering. Zie vorige duurzaamheidsverslag.
Verkeersveiligheid		
103-1, 103-2, 103-3	Managmentaanpak	68
416-2	Opleidingen verkeersveiligheid en defensief rijden	68
Toegankelijkheid		
103-1, 103-2, 103-3	Managmentaanpak	69
n.v.t.	Toegankelijke bussen in regie	71
n.v.t.	Toegankelijke trams	71
n.v.t.	Toegankelijke haltes	70

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Modal Shift		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	72-75
Niet van toepassing	Correctheid reisinfo	75
Stiptheid		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	76
Niet van toepassing	Tevredenheid reizigers m.b.t. stiptheid	76
C-ITS & MaaS		
103-1, 103-2, 103-3	Managmentaanpak	77



De Lijn
Motstraat 20 – 2800 Mechelen
delijn.be

Verantwoordelijke uitgever:
Ann Schoubs

Dit duurzaamheidsverslag wordt in
beperkte oplage gedrukt.