

DUURZAAMHEIDSVERSLAG **2023**



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.....13
 - 1.5. Ethiek en integriteit.....16
 - 1.6. Interne organisatie en governance.....18
 - 1.7. In dialoog.....23
- 2. Onze prestaties en realisaties.....26
 - 2.1. Milieu.....27
 - 2.2. Sociaal.....43
 - 2.3. Governance.....70



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

Onze plek in de samenleving en het mobiliteitsveld leert ons dat duurzaam ondernemen een must is. We beschouwen de planeet dan ook als één van onze belangrijkste stakeholders. En ook al is ze een zwijgende belanghebbende, toch laat ze zich voelen.

En wat niet alleen telt voor de planeet, maar ook voor onze overige stakeholders en wijzelf, wordt uitgewerkt in een duurzaamheidsbeleidsplan. Zo zorgen we dat de ondernomen initiatieven in lijn liggen met onze doelstellingen.

Er is geen twijfel mogelijk. We nemen onze verantwoordelijkheid en willen absoluut mee de motor zijn voor een duurzamer Vlaanderen.

Daar communiceren we transparant over in dit rapport. Het geeft zicht op hoe we bijdragen 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 2023 tot 31 december 2023.

Frequentie

Dit is het vierde verslag. Het eerste verslag dateert van mei 2020 en berichtte over 2019. Het tweede verslag verscheen in mei 2022 en berichtte over zowel 2020 als 2021. Sinds 2022 rapporteren we jaarlijks.

Wijzigingen ten opzichte van vorige rapporteringsperiode

Er werden een aantal aanpassingen doorgevoerd m.b.t. koolstofvoetafdruk voor 2021 en 2022.

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 lokale stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen.

Maatschappelijke zetel

Motstraat 20
2800 Mechelen

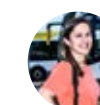
Contactgegevens

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 2024

1.2. VOORWOORD

De klimaatopwarming laat zich steeds meer voelen. Om het tij te keren, moeten er duidelijke en ingrijpende beleidskeuzes gemaakt worden. De keuzes van vandaag hebben immers een belangrijke impact op een klimaatneutrale toekomst.

Mobiliteit blijft op dit vlak een belangrijke uitdaging met een grote draagwijdte. Het aantal gereden autokilometers per jaar blijft namelijk groeien: dat kan en moet anders. Enkel door alle mobiliteitsaspecten als een geheel aan te pakken, kan men tot een duurzame modal shift komen.

Openbaar vervoer heeft in het streven naar duurzame mobiliteit veel toegevoegde waarde.

Het heeft een lagere klimaat- en milieu-impact in vergelijking met het autoverkeer, is toegankelijk voor een breed publiek, is ruimte-efficiënt, ... Het is dan ook een essentiële bouwsteen in de realisatie van de emissiereductie en een noodzakelijke oplossing voor een sociale klimaattransitie.

Onze missie: duurzame en aantrekkelijke mobiliteit voor iedereen.

Ons plan: werken aan een slimmere mobiliteit, een significante bijdrage leveren aan de verbetering van de leefbaarheid en een positieve impact hebben op de klimaatverandering. Kortom: we zetten alles op alles om een leefbaar Vlaanderen te realiseren voor diegenen die na ons komen.



Ann Schoubs
directeur-generaal



1.3. OVER DE LIJN

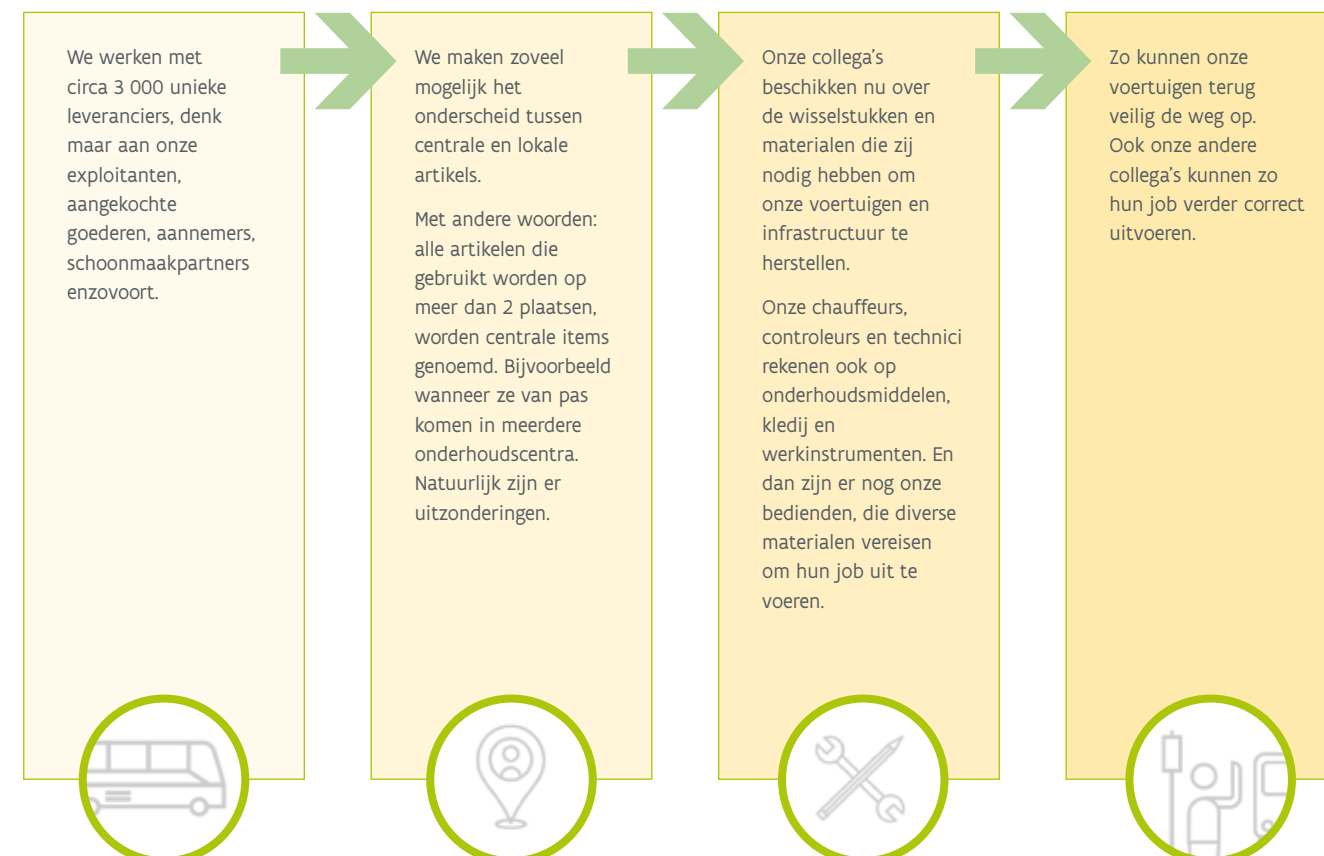
1.3.1. Voornaamste activiteiten

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

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

1.3.2. Toeleveringsketen

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



1.3.3. Engagement externe initiatieven

We engageren ons voor verschillende *maatschappelijke initiatieven*. Een aantal voorbeelden vindt u hieronder.

HOEIST?!

In de Mechelse school COLOMAplus werd de HOEIST?!-bus op 16 november 2023 feestelijk ingehuldigd. De Lijn schonk deze bus al een aantal jaar geleden in het kader van **Rode Neuzen Dag**.

Waarom was hier nood aan? **Mentaal welzijn bij jongeren** is al enkele jaren een veelbesproken thema. Zeker na de coronapandemie hadden veel scholieren nood aan een plaats waar er over mentaal welzijn gesproken kon worden.

En zo werd de bus op het schoolterrein geplaatst en omgetoverd tot een **multifunctionele omgeving**. Er is ruimte om tot rust te komen en om met elkaar in gesprek te gaan. In samenwerking met DPG Media werd er ook een radiostudio geïnstalleerd. Daarnaast doet de bus dienst als extra leslokaal of als luisterkamer voor verhalen.

- Baanbrekende Werkgever
- HOEIST?!-bus
- De Roze Mars
- Roze Maandag
- Leuven2030 en Leuvens Klimaatcontract
- YOUCA Action Day
- No Steps, No Glory
- Wereld anti-tabakdag
- Internationale Klimaatdag
- Week van de Mobiliteit
- Internationale Dag van Transgendervisibiliteit
- De Grote Verkeersquiz van de VSV



Op 19 oktober 2023 was het **YOUCA Action Day**. Een initiatief waarbij meer dan 15 000 leerlingen een dag gingen werken bij 1 van de deelnemende bedrijven. Hun loon van die dag, 60 euro, ging naar jongerenprojecten wereldwijd. In 2023 was dat **Plan International** in Senegal en België.

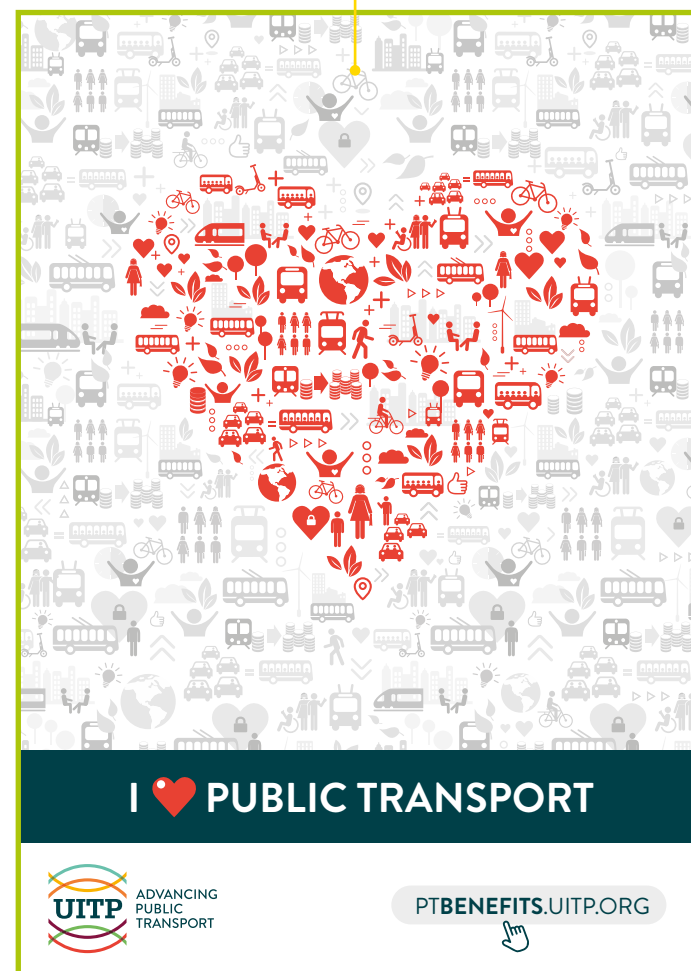
Hier deden wij natuurlijk graag aan mee! Daarom verwelkomden we 4 geëngageerde jongeren:

- **Khadisja** en **Saba** mochten een dag meelopen in de Antwerpse Lijnwinkel.
- **Hélène** mocht hetzelfde doen in de Lijnwinkel van Roeselare.
- **Elias** mocht in de stelplaats van Berchem selectiegesprekken bijwonen voor onze chauffeurs en kreeg een rondleiding op de stelplaats.



1.3.4. Lidmaatschappen

- Dat we onze rol in de samenleving serieus nemen, blijkt ook uit **de lidmaatschappen en partnerschappen** die we aangaan. Zo maken we deel uit van:
- **The International Association of Public Transport (UITP)**
We zijn lid van het Sustainable Development Committee van UITP. Deze internationale vereniging brengt operatoren en autoriteiten samen uit heel de transportsector. We werken nauw samen met verschillende grote spelers en bespreken allerlei problemen die gerelateerd zijn aan het openbaar vervoer en zijn duurzame ontwikkeling. Het werkprogramma van 2021 – 2023 focust op:
 - » hernieuwbare energie en de energietransitie voor openbaar vervoer;
 - » klimaatverandering, adaptatie, mitigatie en veerkracht;
 - » bijdrage van openbaar vervoer aan Sustainable Development.
- **Belgische Vereniging voor Gemeenschappelijk Stads- en Streekvervoer (BVGSSV)**
Deze vereniging focust zich op het gemeenschappelijk vervoer in België en streeft maatregelen na in het algemene belang hiervan.



- **Leuven2030**
Leuven2030 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. In 2023 ondertekenden we trouwens het Leuvens klimaatcontract. Daarbij engageren we ons voor een versnelde Leuvense klimaattransitie.
- **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. Eind 2022 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 zo gecombineerd. Er wordt bijvoorbeeld advies geboden, 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.
- **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.

1.3.5. Kerncijfers

- **Totaal aantal medewerkers: 8178, waarvan**
 - » 6752 mannen (83 %);
 - » 1426 vrouwen (17 %).
- **Directie en afdelingshoofden: 43, waarvan**
 - » 24 mannen (56 %);
 - » 19 vrouwen (44 %).
- **Contracttype:**
 - » contract onbepaalde duur: 8 157, waarvan 6 745 mannen / 1 412 vrouwen;
 - » tijdelijk contract: 21, waarvan 7 mannen / 14 vrouwen.
- **Totaal aantal medewerkers opgesplitst in voltijds en deeltijds, per geslacht**
 - » voltijds: 5 323 mannen (65%) / 1 001 vrouwen (12 %);
 - » deeltijds: 1 854 (22%), waarvan 1 429 mannen (18 %) / 425 vrouwen (5 %).
- **Medewerker onder CAO: 100 %.**
 - » gereden kilometers: 203 909 320 km;
 - » aandeel van onze activiteiten uitgevoerd door exploitanten: 49 %.

1.4. DUURZAAMHEID ALS ONDERDEEL VAN HET STRATEGISCH PLAN

1.4.1. Klantgericht, efficiënt en duurzaam, dat is ons kompas

Missie

Duurzame en aantrekkelijke mobiliteit voor iedereen.

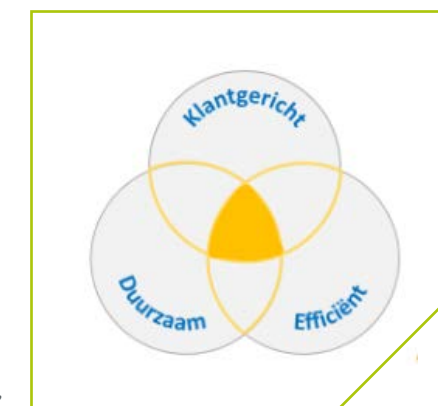
Visie

Met slimmere mobiliteit faciliteert De Lijn een verschuiving naar duurzame vervoermiddelen. De Lijn is dé betrouwbare en performante partner voor aantrekkelijke en toekomstgerichte mobiliteit.

Onze strategie

Om onze rol in de toekomst volop te kunnen spelen, transformeren we naar een wendbare organisatie die op **een resoluut nieuwe manier inspeelt** op technologische, maatschappelijke en economische factoren.

Die transformatie verloopt **klantgericht, duurzaam en efficiënt**.



Deze 3 doelstellingen houden we zoveel mogelijk in evenwicht. En we voorzien jaarlijks verschillende momenten om hier breed over te kunnen communiceren.

1.4.2. 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.

‘Duurzame ontwikkeling is een ontwikkeling die tegemoetkomt aan de noden van het heden zonder de behoefte-voorziening van de toekomstige generaties in het gedrang te brengen.’

Brundtland-rapport van de Verenigde Naties, 1987



Deze 3 SDG's sloten het nauwst aan op onze eigen strategie en zullen regelmatig terugkeren in dit verslag. Al wil dat natuurlijk niet zeggen dat we geen rekening houden met de overige 14.

Verder zijn niet alleen de doelstellingen, maar ook de **voordelen van het openbaar vervoer** nauw verbonden aan die van de SDG's. Dat wordt mooi geïllustreerd door The International Association of Public Transport (UITP).

VOORDELEN VAN OPENBAAR VERVOER	SDG'S
Toegankelijk en betaalbaar	1.4, 4.2, 4.3, 10.2 en 11.a
Gezonde, actieve levensstijl	3.4, 11.7
Verbinden van mensen	3.4, 5.1, 11.2, 11.3, 16.1
Nummer 1 o.v.v. veiligheid	3.6, 11.2
Schone lucht	3.9, 11.6
Positieve bijdrage aan de planeet	7.2, 11.2, 13.2
Kwaliteit van stadsleven	9.1, 10.2, 11.5, 15.9
Minder geluidsoverlast	3.4, 11.3
Innovatie	7.3, 8.2, 9.1, 12.8
Boosten van de economie	1.4, 9.1, 12.7
Lokale jobs	1.4, 8.5, 10.1
Bruisende steden	3.4, 9.1, 10.2, 11.3

1.5. ETHIEK EN INTEGRITEIT

1.5.1. 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**
- **In dialoog**
- **Passie voor onze klant**
- **Duurzaam ondernemen**

1.5.2. Cultuur

Hoe we dag in dag uit samenwerken is cruciaal om als organisatie vooruit te gaan en elke dag weer het beste van onszelf te kunnen geven.

Om dit voor al onze collega's tastbaar en bespreekbaar te maken werd gekozen voor **5 DOE-woorden**: Vereenvoudig, Bespreek, Engageer, Durf en Vertrouw.

Waarom DOE-woorden? Omdat **iedereen zo zijn of haar steentje kan bijdragen** door deze in de praktijk toe te passen. Het gaat immers over de manier waarop men dagelijks omgaat met mensen, middelen en momenten. Een goede bedrijfscultuur zorgt ervoor dat we graag komen werken en samen bergen kunnen verzetten. Verder worden de DOE-woorden uitgedragen door onze **cultuurcoaches**. Deze medewerkers helpen teams op weg, faciliteren cultuursessies, nemen nieuwelingen mee op sleeptouw, ...



1.5.3. Gedragscodes

Gedragscodes zijn de minimale regels of richtlijnen die we vooropstellen voor het benaderen van een onderwerp dat onlosmakelijk verbonden is met de arbeidsrelatie. En dat zijn er meerdere: denk maar aan diversiteit, hoe om te gaan met leveranciers, ADM (alcohol, drugs en medicatie), relaties op het werk, dashcams, het gebruik van materialen buiten de werkdag enzovoort.

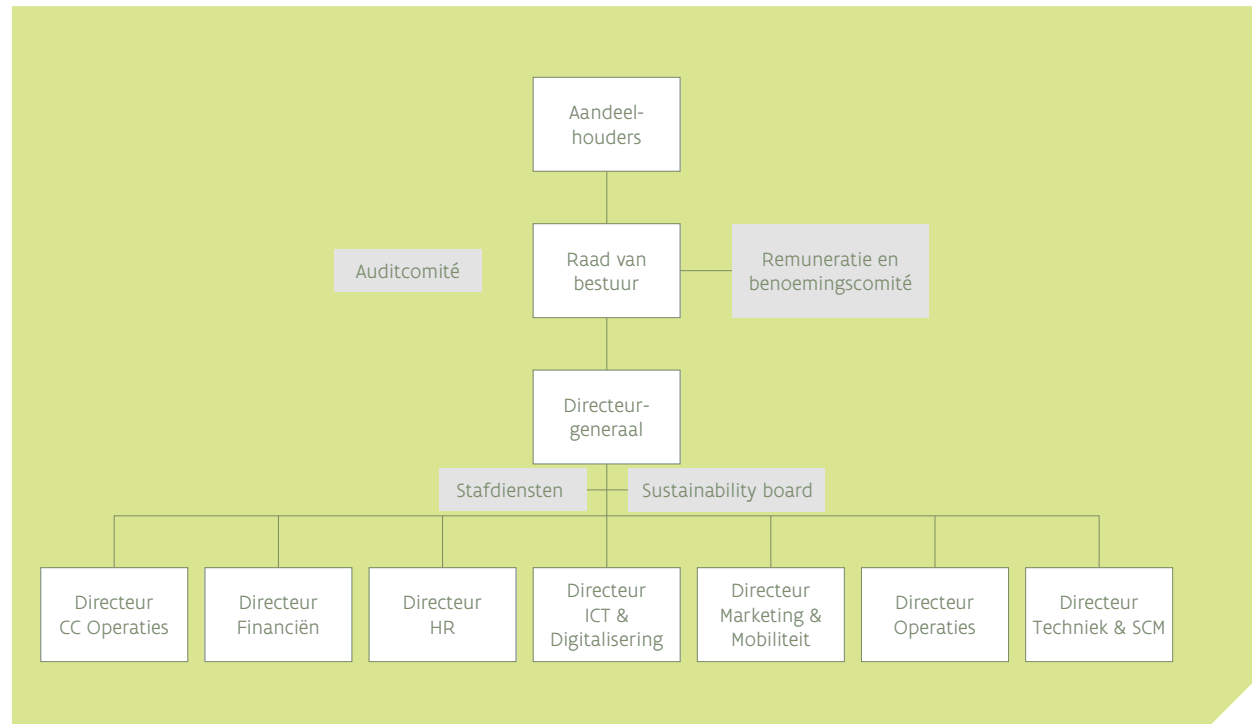
Ook hebben we een **charter corporate governance**, die enerzijds de gedragscode van de raad van bestuur bevat, alsook de interne werking van onze organisatie. Deze charter werd trouwens in 2023 nog geüpdatet.

Binnen het ruimere integriteitsbeleid verwachten we van al onze medewerkers dat zij op een degelijke en respectvolle manier omgaan met elkaar, klanten, middelen, materialen én stakeholders. Daarom hebben we sinds 2010 een **deontologische code** waarin we meegeven welke waarden we hoog in het vaandel dragen. Binnen dat kader bestaat sinds 2019 ook een **klokkenluidersregeling**: deze zorgt ervoor dat mensen op een veilige manier meldingen kunnen maken van beroepsmatige onregelmatigheden, zonder te moeten vrezen voor vergeldingsacties of onrechtvaardige behandelingen.

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



1.6.3. 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.

Het takenpakket van de raad van bestuur omvat onder meer:

- de exploitatiebegroting vaststellen;
- personeelsleden van het hoogste niveau benoemen;
- bevoegdheden van de directeur-generaal, de directeuren en afdelingshoofden bepalen;
- onroerende goederen verwerven en vervreemden;
- jaarrekeningen afsluiten;
- openbaredienstencontract afsluiten;
- beslissen over verwerving en vervreemding van onroerende goederen;
- opdrachten en bestellingen plaatsen wanneer deze een bepaald bedrag overschrijden;
- ...

De **directeur-generaal** voert de beslissingen genomen door de raad van bestuur uit en is belast met het dagelijks bestuur van De Lijn.

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 commerciële 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 doet het managementcomité ook dienst 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.

Daarnaast is er 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 benoemingscomité**. 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.

- **Risicobeheer**

Deze dienst zorgt ervoor dat we op een expliciete, gestructureerde en uniforme manier omgaan 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.

Ten slotte steunt onze organisatie uiteraard ook nog op verschillende andere 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.

- **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 deze collega's 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.

1.7. IN DIALOOG

1.7.1. Betrokkenheid van de belanghebbenden en materialiteitmatrix

Als organisatie willen we transparant rapporteren over thema's die er voor onze stakeholders toe doen. We hebben in 2023 een nieuwe bevraging gelanceerd, reeds zoveel mogelijk in lijn met de **Europese Corporate Sustainability Reporting Directive**. Dat is dé Europese richtlijn voor duurzaamheidsrapportering.

Stap 1: 10 types stakeholders bepalen

In de eerste fase was het noodzakelijk om al onze stakeholders in kaart te brengen en te plaatsen op een power-interest matrix. Zo kwamen we tot 10 types:



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), belangrijke onderwerpen voor openbaar vervoer, maar ook voor transport in het algemeen ...) en stelden we een lange lijst van mogelijk relevante thema's op. Na afweging kwamen we tot 20 mogelijk materiële onderwerpen – of beter – onze **finale shortlist**.

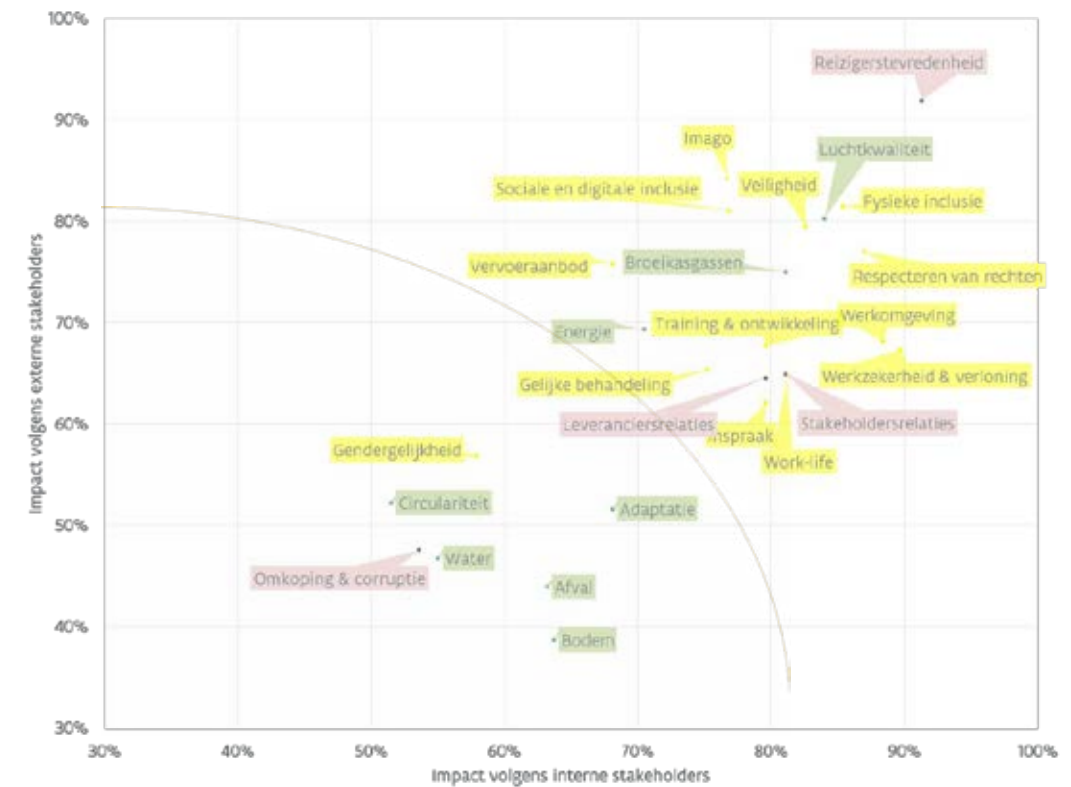
Stap 3: online bevraging lanceren

Via een online bevraging bereikten we 317 respondenten. De vragenlijst bestond uit 3 grote delen: milieu, sociaal en goed bestuur. Binnen elk deel werden volgende vragen gesteld:

- Op welke onderwerpen hebben de activiteiten van De Lijn een **(potentiële) impact?**
Respondenten konden antwoorden op een schaal van 0 tot en met 10 en moesten dit aangeven voor 8 (milieu), 13 (sociaal) en 4 (goed bestuur) onderwerpen.
- Voor welke van de hierboven vermelde onderwerpen is **de impact** van de activiteiten van De Lijn **belangrijk**?
- Rangschik** de onderwerpen die je belangrijk vond, in dalende volgorde van belang.
- Welke van deze onderwerpen hebben mogelijk een ingrijpende **(financiële) impact** op de huidige of toekomstige positie van De Lijn?
- Wat zijn de **grootste risico's en kansen** met betrekking tot de onderwerpen die mogelijk een impact hebben op De Lijn?

Stap 4: materialiteitsmatrix opstellen

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



De thema's die boven de lijn vallen zijn **volgens onze stakeholders het meest relevant**. Ze zijn van mening dat De Lijn een grote impact heeft op deze onderwerpen en dat deze ook van belang zijn. Maar ook omgekeerd, deze onderwerpen kunnen mogelijk een impact hebben op onze eigen werking. Hoe dan ook: het zijn deze onderwerpen 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 hier voorlopig gewoon niet besproken.

2 Onze prestaties en realisaties

- 2.1. Milieu
- 2.2. Sociaal
- 2.3. Governance

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

We bundelen ze volgens ESG (Environment, Social, Governance) en beantwoorden vragen als: 'Hoe zorgen we er als organisatie voor dat we bijdragen aan het milieu (E)?', 'Hoe behandelen we ons menselijk kapitaal met de nodige zorg (S)?' of 'Hoe besturen we onze organisatie op een deugdelijke manier (G)?'.

Milieu	Sociaal	Governance
Luchtkwaliteit	Inspraak	Leveranciersrelaties
Broeikasgassen	Aandacht voor work-lifebalans	Stakeholdersrelaties
Energie	Training en ontwikkeling	Reizigerstevredenheid
	Gelijke behandeling	
	Gezondheid en veiligheid op het werk	
	Respecteren rechten	
	Imago	
	Vervoersaanbod	

2.1. MILIEU

We kunnen er niet omheen: de klimaatopwarming laat zich meer en meer voelen en de rol van mobiliteit valt hierin niet te onderschatten. Daarom willen we vanuit De Lijn een voortrekkersrol opnemen en het goede voorbeeld geven.

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



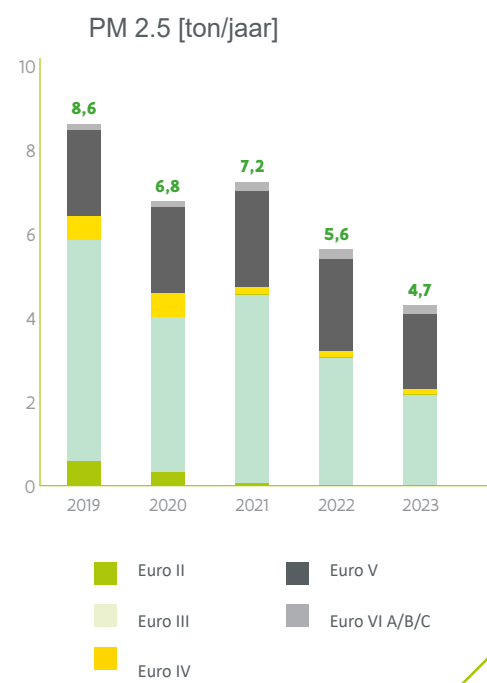
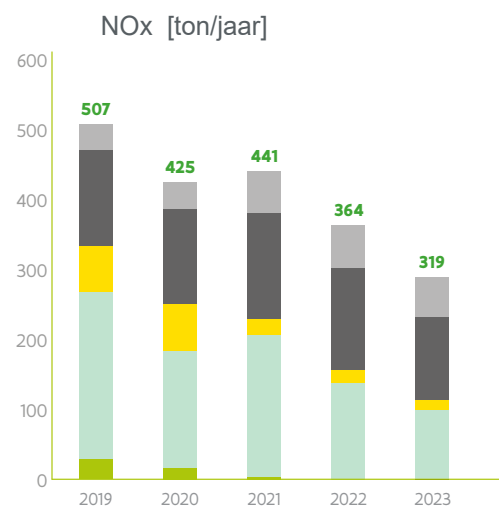
Ondanks onze ambitie erkennen **we dat we dit niet alleen kunnen**. Alle maatschappelijke actoren moeten in dezelfde richting werken: bedrijven, beleidsmakers en de brede samenleving. Aangezien het klimaatbeleid een integraal onderdeel van het economisch beleid wordt, is een **breed draagvlak** van cruciaal belang. We nodigen alle actoren uit om, net als wij, wetenschappelijke klimaatdoelen voorop te stellen én te behalen.

Daarom ondertekenden we een **open brief** (januari 2024), samen met 31 andere Belgian Alliance for Climate Action-leden (BACA). Daarmee willen we een sterk, positief signaal geven ter ondersteuning van een ambitieus klimaatbeleid dat in lijn ligt met de klimaatwetenschap. Dat zou bedrijven de nodige duidelijkheid en het vertrouwen geven om verdere investeringen in klimaatoplossingen mogelijk te maken.

Wij zien het potentieel om op deze manier een welvarende Belgische economie te behouden en om ook samen met de rest van de wereld de klimaatuitdaging aan te gaan.

2.1.1. Luchtkwaliteit

Op verschillende manieren houden we rekening met het leefmilieu en zo brengen we ook **NOx (stikstofoxides – ‘smog’) en fijn stof in kaart**. Dat we onze EUR III-bussen vervangen met hybride of elektrische voertuigen, gaat duidelijk gepaard met een reductie hiervan.



Op 15 mei 2023 vierden we de **Internationale Klimaatdag**. Een gebeurtenis die we niet zomaar aan ons voorbij konden laten gaan. Onze slogan is immers niet voor niets ‘Beweeg mee naar minder CO₂’.

Op deze speciale dag lanceerden we een quiz waarbij collega's hun kennis konden testen (waren ze een klimaatgroentje of een echte klimaatkampioen?). Daarbovenop schilderden we **een duurzame boodschap op de parking** van onze stelplaats in Leuven-Noord en capteerden we het hele verfproces in een vlotte video.

‘Hier rijdt de toekomst’.

Dat is de duurzame boodschap die we in de verf wilden zetten. Létterlijk – want Jonas van Straatletters nam onze **Leuvense stelplaats** onder handen. Benieuwd naar het resultaat?



Bekijk hier de video



2.1.2. Broeikasgassen

Als organisatie engageren we ons om onze CO₂-uitstoot te verminderen – en dat doen we door aandacht te hebben voor onze volledige voetafdruk.

2.1.2.1. 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.

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.



Het Science Based Targets initiative (SBTi) is een samenwerking tussen het Carbon Disclosure Project (CDP), de UN Global Compact, het World Resources Institute en het Wereld Natuur Fonds (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 klimaatakkoord van Parijs. Het SBTi oordeelt onafhankelijk over de gezette doelstellingen van bedrijven.

2.1.2.2. Broeikasgassen

De klimaatexperten van het IPCC hebben in klare taal bevestigd dat de aarde aan het opwarmen is en dat die opwarming verband houdt met de uitstoot van broeikasgassen van de mens. In 2019 lag de gemiddelde temperatuur op aarde 1,1 °C boven het niveau van voor het industriële tijdperk.

Als die temperatuur 2 °C hoger uitkomt dan in pre-industriële tijden, dan dreigen ernstige negatieve gevolgen voor natuur, volksgezondheid en welzijn. Ook neemt dan de kans op catastrofale veranderingen in het milieu wereldwijd toe.

Daarom is de internationale gemeenschap het erover eens dat de opwarming van de aarde ruim onder de 2 °C gehouden moet worden, en streeft ze naar maximaal 1,5 °C.

De grootste aanjager van klimaatverandering is **het broeikaseffect**. Sommige gassen in de atmosfeer werken zoals het glas van een broeikas: ze houden de warmte van de zon vast, die daardoor niet meer de ruimte in kan. Zo warmt de aarde op.

Veel van deze broeikasgassen komen in de natuur voor, maar de **CO₂ die vrijkomt bij menselijke bedrijvigheid**, is de grootste factor.

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.

Science Based Targets initiative (SBTi)

Om onze uitstoot in kaart te brengen, volgen we het gerenommeerde kader van het Science Based Targets initiative (SBTi) en het Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Dat zijn internationaal erkende standaarden om broeikasgassen te inventariseren. 2019 was ons startpunt en bijgevolg onze **nulmeting**. Daarna legden we de grenzen van ons onderzoek vast:

organisatorische grens

We onderzoeken enkel wat onder de bevoegdheden om operationeel beleid te introduceren en te implementeren valt.

Met andere woorden keken we naar onze eigen werking en die van onze exploitanten, niet naar die van andere spelers, zoals cambio, Blue-bike, IBP De Lijn OFP (pensioenfonds), ...

operationele grens

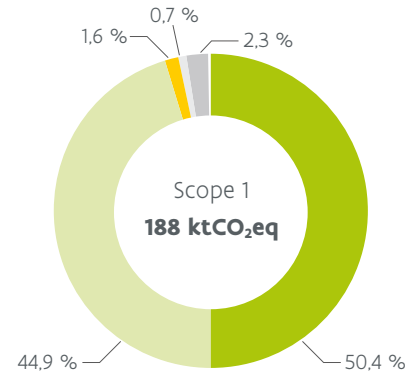
We definieerden welke emissies te bestuderen. We onderscheidden 3 scopes, gebaseerd op de herkomst van de broeikasgassen.

- » **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

Waar komt de uitstoot van De Lijn (anno 2023) vandaan?

Scope 1

95 % van deze uitstoot is het directe gevolg van onze bussen (49 % van eigen bussen, 46 % van onze exploitanten). Om de uitstoot binnen deze scope drastisch te verminderen, moeten we dus vooral het brandstofverbruik van onze voertuigen beperken.

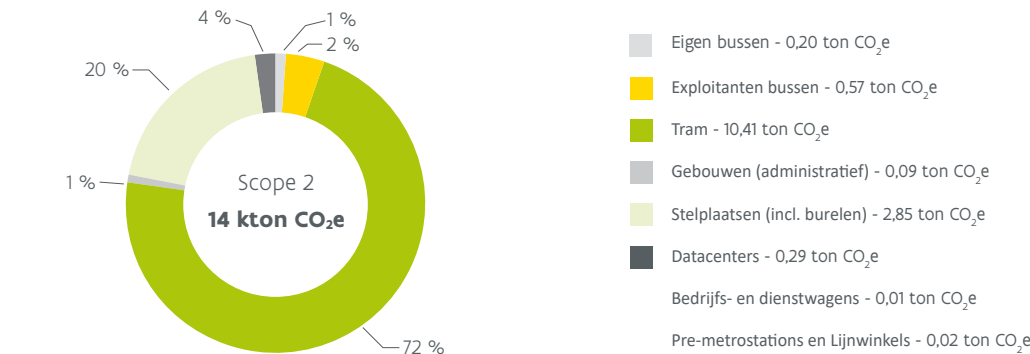


- Eigen bussen - 94,65 kt CO₂e
- Exploitanten bussen - 84,34 kt CO₂e
- Verbruik koelmiddelen - 3,08 kt CO₂e
- Bedrijfs- en dienstwagens - 1,29 kt CO₂e
- Stelplaatsen (incl. burelen) - 4,30 kt CO₂e
- Gebouwen (administratief) - 0,10 kt CO₂e
- Tram - 0,00 kt CO₂e
- Pre-metrostations en Lijnwinkels - 0,07 kt CO₂e
- Datacenters - 0,00 kt CO₂e

Scope 2

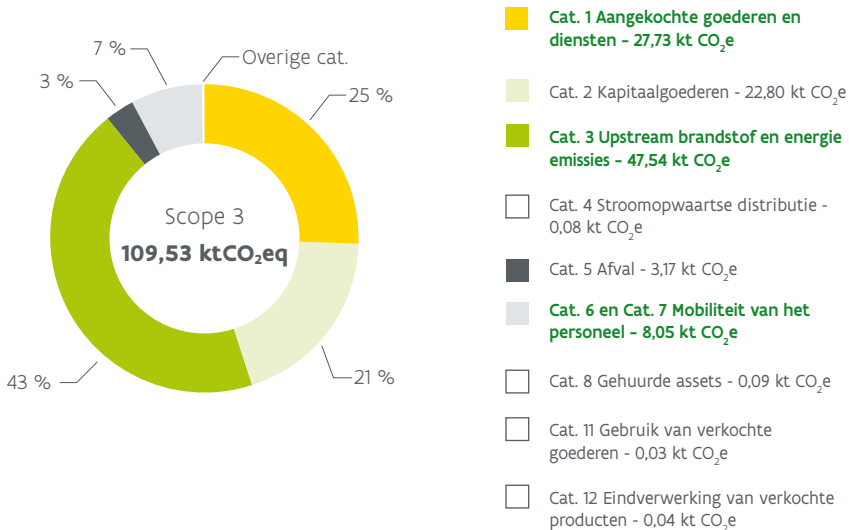
We kopen alleen maar groene energie aan. Daarbij volgen we de Europese definitie en wat vastgelegd is in het Energiedecreet. Onze energie bestaat voor 98 tot 100 % uit waterkracht, aangevuld met zonne-energie, windenergie en geothermische warmte.

Zo dragen we bij aan de Europese doelstellingen en steunen we de hernieuwbare keten. 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 ons land geproduceerd wordt.



Scope 3

44 % van de uitstoot in scope 3 komt uit upstream emissies van de verbruikte brandstoffen en energie emissies. 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.



Deze categorieën van scope 3 zijn in target (zo'n 76 %) of 83,32kton CO₂e q

Waar staan we nu?



Als we dat allemaal optellen, zien we dat **onze uitstoot in 2023 271 kt CO₂ eq bedroeg**.

2.1.2.3. Hoe gaan we onze uitstoot verder reduceren?

Op verschillende manieren leveren we een grote(re) bijdrage en ondernemen we acties. Zo werd(en) in 2023

- concrete acties geïdentificeerd voor 2024;
- duurzaamheid doorgetrokken naar al onze kernactiviteiten;
- een globaal duurzaamheidsbeleidsplan uitgewerkt, in lijn met het CSRD-kader;
- een strategisch vastgoedplan opgemaakt;
- verschillende energie-audits gelanceerd;
- eerste stappen gezet richting een energetisch masterplan;
- de sustainability community opgericht.

Ook het huidige **Elektrische Bus Systemen-project (EBS)** maakt een groot verschil.



2.1.2.4. Elektrificatie van de busvloot

De vergroening van onze vloot is een van onze prioriteiten, omdat we er actief naar streven om tegen 2035 volledig emissievrij openbaar vervoer aan te bieden. Dat betekent concreet dat ons aanbod zou bestaan uit zo'n **3 611 groene voertuigen** (exclusief de reservevoertuigen) en **138 stelplaatsen** (regie en partners-exploitanten).

Hoe plannen we dat te realiseren? Door ons te houden aan deze strategie met 3 pijlers:

- de aankoop van elektrische bussen en bijhorende laadinfrastructuur (laadpunten, stelplaats, ICT, ...)
- de inzet van e-hybrides om de meest vervuilende EUR III- en EUR IV-bussen versneld 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

We bestellen onze e-bussen in fases, zodat we in de tussentijd ook lessen kunnen trekken. Tussen 2020 en 2022 behoorden de stelplaatsen Leuven-Noord, Antwerpen-Zurenborg en Gentbrugge tot de opstartprojecten. Met andere woorden: hier doorliepen we een **leerfase** met een beperkte inzet van e-bussen.

Daarop volgde de **exploratiefase**: om onze eigen vloot te vergroenen, bestelde onze raad van bestuur in 2021 al 60 standaard e-bussen bij 2 leveranciers. Deze werden toegewezen aan de stelplaatsen Genk-Winterslag, Kortrijk, Destelbergen en Sint-Niklaas. Om de ombouw van deze stelplaatsen voor te bereiden en uit te voeren, werden studiebureaus en aannemers aangesteld. Ook bestelden we voldoende laadinfrastructuur.

In een volgende stap keurde de raad van bestuur in 2022 de **gunning goed** voor 7 midi e-bussen. Deze worden in Brugge ingezet en ook deze stelplaats werd uiteraard omgebouwd. Daarnaast keurde de raad van bestuur ook de gunning goed voor 65 gelede e-bussen. Tegelijk werden 17 e-bussen (onder het label Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV)) toegekend aan de Spartacusroute 2 Hasselt – Genk – Maasmechelen. Deze 82 e-bussen werden in januari 2023 besteld.

In 2023 bestelde De Lijn nog eens 142 e-bussen: 6 midi e-bussen, 44 gelede e-bussen en 92 standaard e-bussen. **Zo heeft De Lijn eind 2023 in totaal 304 e-bussen besteld** (inclusief bussen opstartfase). In 2024 zouden er een 100-tal operationeel moeten zijn. De volgende fase van elektrificatie wensen we te realiseren in de stelplaatsen van Brugge, Genk-Winterslag, Zomergem, Deurne Luchthaven en Mechelen.

Samengevat, in 2023 heeft De Lijn:

- de bestelling goedgekeurd van 65 gelede e-bussen (18 meter) bij Iveco, die vanaf de herfst van 2024 verwacht worden.
- de bijbestelling goedgekeurd van 44 gelede e-bussen bij Iveco. Deze worden naar verwachting geleverd in het verlengde van de eerste bestelling.
- de bijbestelling goedgekeurd van 6 midi e-bussen voor Mechelen. Volgens de huidige planning zullen ze in het najaar van 2024 in dienst genomen worden.
- een nieuwe aanbestedingsprocedure goedgekeurd voor standaard- en HOV e-bussen. Concreet riepen we spelers op om mee te dingen en nu starten we 2 raamovereenkomsten via een onderhandelingsprocedure:
 - » de eerste voor max. 500 standaard e-bussen met een looptijd van 6 jaar.
 - » de tweede voor max. 100 HOV e-bussen met een looptijd van 4 jaar.
- de gunning en eerste bestelling van 92 standaard e-bussen bij BYD Europe. Deze e-bussen worden tegen het eind van 2024 en het begin van 2025 verwacht.
- groen licht gegeven voor een bestelling van laadinfrastructuur voor onze stelplaatsen.

Willen we het milieu en klimaat verbeteren, dan moeten **meer reizigers voor het openbaar vervoer kiezen**. En dat lukt enkel wanneer dat transport aantrekkelijk(er) wordt.

Daarom hebben we ons standaardbestek aangepast en de uitrusting van onze e-bussen afgestemd op de noden en verwachtingen van onze klanten:



Daarnaast zetten we ook in op het comfort en de veiligheid van onze chauffeurs:



E-hybrides

Vanwege een investeringsachterstand kampen we nog met relatief veel EUR III- en EUR IV-bussen. Daarnaast loopt de levering van e-bussen in heel West-Europa gevoelige vertragingen op, vanwege de naweeën van COVID-19 en de impact van de Oekraïense oorlog op de productie van onderdelen. Tel daar nog eens bij dat de elektrificatie van onze stelplaatsen veel tijd in beslag neemt, vooral vanwege lange vergunningsprocedures en het ombouwen van de laadcapaciteit en -infrastructuur, en dan weet u dat er gezocht moet worden naar **alternatieven**. Vandaar de 324 e-hybrides.

Door op deze e-hybridemodellen in te zetten, kunnen we de meest vervuilende bussen versneld uit onze vloot halen. Deze voertuigen zijn ‘gewone’ hybride bussen die voorzien worden van bijkomende batterijen en daardoor een grotere e-autonomie hebben. In tegenstelling tot hybrides, die enkel de eerste 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 tijdens het rijden met de emissiearme EUR VI-dieselmotor. Dat leidt er allemaal toe dat ze **meerdere emissievrije cycli per dag kunnen afleggen**.

Een overzicht van deze voertuigen zag er eind december 2023 als volgt uit:

- 150 gelede e-hybrides met e-autonomie 15 km per cyclus: allen in dienst.
- 90 standaard e-hybrides met e-autonomie 30 km per cyclus: allen in dienst.
- 84 gelede e-hybrides met e-autonomie 100 km: 72 geleverd.

Exploitanten

Ons doel om in 2035 volledig emissievrij te rijden geldt ook voor onze exploitanten. Zij dragen op hun manier hun steentje bij. Zo hebben de meesten in de loop van 2023 grote stappen gezet om **over te schakelen naar een emissievrije vloot**. Hierbij hebben ze binnen het kader van bestaande contracten beroep gedaan op de compensatiepremie van max. 21 700 euro voor stads- en standaardbussen en die van 31 400 euro voor gelede e-bussen. Dat leidde ertoe dat zij eind december 2023 **135 e-bussen in dienst hadden**. Daarnaast hebben onze partner-exploitanten het voordeel dat ze als privébedrijven niet gebonden zijn aan de Europese wetgeving van openbare aanbestedingen. Dat houdt dus in dat ze sneller kunnen schakelen dan De Lijn.

Aangezien tegen 2025 ongeveer 70 % van de bestaande contracten vervalt, heeft De Lijn in 2023 de exploitanten uitgenodigd om deel te nemen aan de aanbestedingsprocedures voor de nieuwe contracten. Daarin zijn de nodige vergroeningscriteria opgenomen en deze worden in de loop van 2024 gegund.



2.1.3. Energie

Zoals vastgelegd in het openbaredienstencontract streven we ernaar om onze infrastructuur te verduurzamen en om primaire energie te besparen voor ons eigen patrimonium. Naast het opstellen van een Strategisch Vastgoedplan, engageren we ons tot het schrijven van een bijbehorend energetisch masterplan.

2.1.3.1. Richting klimaatneutrale, moderne en toekomstbestendige gebouwen

Het **Strategisch Vastgoedplan** omschrijft hoe we in de toekomst concreet willen omgaan met ons patrimonium. We streven ernaar om al onze gebouwen modern, duurzaam en kwaliteitsvol te maken én willen ervoor zorgen dat deze al onze kerntaken, missies en doelstellingen ondersteunen.

Eind oktober 2023 stelden we dit visiedocument voor aan de ondernemingsraden, en begin 2024 werd het voorgelegd aan de raad van bestuur.

Onze gebouwen worden opgetrokken conform alle opgelegde normen op het vlak van **energie en milieu** én volgens de doelstellingen van het openbaredienstencontract. Bovendien kijken we naar verschillende **criteria**. Wat is bijvoorbeeld de beste ligging en capaciteit van onze stelplaatsen, in functie van het aanbod basisbereikbaarheid? Wat is de eigendomssituatie van gebouwen en terreinen? Hoe zit het met de bijhorende vergunningen? En wat met de algemene staat (gebouw, terrein, milieu, energieverbruik)? Tot slot moeten onze stelplaatsen en onderhoudscentra geschikt zijn voor de **elektrificatie van bussen**. Dat betekent dat we een aantal grondige renovaties plannen en verschillende nieuwe stelplaatsen en onderhoudscentra dienen te bouwen.

Daarnaast dringt ook de **integratie van een aantal activiteiten zich op**. Zo zijn verschillende stelplaatsen te klein, sterk verouderd of voldoen ze niet meer aan de hierboven vermelde criteria. En dan zijn er nog de locaties die het simpelweg niet toelaten om aan moderne en nieuwe voertuigen te sleutelen. Daarom bereikten we **samen met de vakbonden een akkoord**: we bepaalden een sluitingsdatum voor deze locaties én een compensatieregeling.



Deze 4 stelplaatsen krijgen vorm

- **Stelplaats Wissenhage (Gent)**
Voor de nieuwe CO₂-neutrale stelplaats werd een aangepaste aanvraag voor omgevingsvergunning ingediend. De plannen bevatten onder meer een nieuw, gedetailleerd groenplan (waarbij zoveel mogelijk wordt ingezet op de vergroening en ontharding van de site) alsook extra boscompensatie in Oost-Vlaanderen.
- **Stelplaats Deurne Luchthaven (Antwerpen)**
De werken, die in de zomer van 2022 zijn gestart op het grondgebied van de stad Mortsel, verlopen vlot. Verwacht wordt dat de nieuwe stelplaats na de zomer van 2024 in gebruik genomen zal worden. Dat betekent dat de busexploitatie vanuit de oude stelplaats Zurenborg naar deze nieuwe site zal verhuizen.

“ Daarmee zal Deurne Luchthaven de grootste stelplaats voor elektrische bussen van De Lijn in Vlaanderen zijn. Alles wordt geëlektrificeerd. De stelplaats wordt van bij de bouw al voorzien op nog een 100 extra e-bussen op termijn, en zal zo in totaal 150 e-bussen kunnen exploiteren. De nieuwe stelplaats wordt de thuis van 130 standaardbussen en 20 gelede bussen. ”

Ann Schoubs, directeur-generaal De Lijn

- **Onderhoudscentrum Rumst**
Ook de werken aan het onderhoudscentrum in Rumst lopen volgens plan. Tegen de zomer van 2024 wordt dit vermoedelijk de nieuwe thuishaven voor technici die momenteel nog in Antwerpen (Zurenborg) en Mechelen werken.
- **Stelplaats Asse**
Voor deze nieuwe stelplaats hebben we een geschikte locatie gevonden op het bedrijventerrein van Mollem. De raad van bestuur heeft zijn akkoord gegeven voor de aankoop hiervan. Syntra, dat daar momenteel is gevestigd, plant om te verhuizen in 2025. In de tussentijd nemen we alle voorbereidende stappen: aankoop, ontwerp, bestek, vergunningsaanvraag en aanbesteding.

Naast Asse starten we nog andere studiedossiers voor stelplaatsen op (nieuwe stelplaats Rumst, renovatie Anderlecht (het Rad) en renovatie Mechelen).

Verder zetten we de eerste stappen voor een studie rond een nieuw Technisch Service Center (TSC) in Leuven-Noord.

2.1.3.2. Energie

We kaartten het hierboven al aan, maar De Lijn engageert zich ook voor de opmaak van een energetisch masterplan. De hierin beschreven ambities werden verder gedefinieerd in 2023, zodat we in 2024 kunnen starten met de effectieve opmaak.

Evolutie energieverbruik over een volledig jaar (MWh):						
	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Verbruik elektriciteit*	21 961	22 203	23 140	20 164	18 743	19 408

Verbruik gas	19 518	20 362	23 779	26 535	25 447	30 547
--------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

* zonder tractie

Al dit elektriciteitsverbruik komt trouwens van onze groene energie, zoals beschreven in 2.1.2.2. scope 2. 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**. Hiermee komen we tegemoet aan de verplichting vanuit Vlaanderen om fotovoltaïsche zonnepanelen te leggen. Er werden ook verschillende energie-audits uitgevoerd, zoals wettelijk verplicht.

2.2. SOCIAAL

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 collega’s.

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

2.2.1. Inspraak

2.2.1.1. 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 aan **het recht op syndicaal overleg**.

Positief is dat de sociale partners elkaar in het najaar van 2023 tijdens een budgettair moeilijke context toch konden vinden. Tijdens onderhandelingen kwamen we samen tot een **evenwichtig interprofessioneel akkoord**, ook wel de tweejaarlijkse sociale programmatie genoemd.

Werkzekerheid

Om de 2 jaar wordt er bij De Lijn, zoals bij het gros van de bedrijven, onderhandeld over het interprofessioneel akkoord. Het resultaat daarvan nemen we op in 1 of meerdere CAO’s.

Dat onze collega’s (toch zij met een contract van onbepaalde duur) genieten van een **beschermde werkzekerheid** bij De Lijn als interne operator, is een bepaling die steevast terugkeert.

Ook voerden we eind 2023 diepgaande onderhandelingen én bereikten we een overeenkomst met de vakbonden. Concreet ging het over het **vormgeven van onze technische bedrijfseenheden**. Deze overeenkomst is van groot belang, aangezien het uitblijven hiervan voor blijvende frictie zorgde. In het verleden waren er 12 organen ingericht (6 ondernemingsraden en 6 Comités ter Preventie en Bescherming op het Werk). Mettertijd groeide de consensus om De Lijn te beschouwen als 1 ondernemingsraad en 5 comités. Dat compromis zorgt er nu voor dat het **sociaal overlegmodel en de organisatiestructuur meer op elkaar afgestemd zijn**.

Hoe succesvol deze overleggen ook waren, toch kende De Lijn in 2023 ook een 40-tal dagen waarop stakingen, acties of een vorm hiervan plaatsvonden. En dat is een **recordaantal**. Dat heeft spijtig genoeg **impact op de reiziger**. Dat ongemak manifesteerde zich niet alleen lokaal, maar kon voelbaar zijn over heel Vlaanderen. Maar waarom werd het werk zo veelvuldig neergelegd? In 2023 waren de voornaamste argumenten:

- de nationale vakbondsmanifestaties;
- het masterplan Patrimonium;
- agressie tegen ons personeel.

Het waren zowel wilde als aangekondigde stakingen. Deze vonden niet alleen bij De Lijn plaats, maar ook bij exploitanten.

Wel staat de **informatiedoorstroming** naar onze reizigers op punt bij aangekondigde stakingen. Dan implementeren we namelijk een procedure rond continuïteit van de dienstverlening. Uiteraard blijven we dit proces evalueren en verbeteren waar nodig.

In 2024 vinden de **sociale verkiezingen** weer plaats, dat is de vierjaarlijkse hoogmis van de sociale democratie in ondernemingen. Deze procedure vergt veel inzet, aandacht, tijd en middelen van zowel de vakbonden als de werkgever.

2.2.1.2. We luisteren naar onze medewerkers

‘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 de laatste meting, voor die resultaten verwijzen we graag naar het vorige duurzaamheidsverslag.

2.2.2. Aandacht voor work-lifebalans

2.2.2.1. Deeltijdse tewerkstelling

Onze medewerkers kunnen tijdens hun loopbaan, omwille van professionele of persoonlijke redenen, **hun overeengekomen prestaties tijdelijk verminderen**. Dit omdat prioriteiten kunnen verschuiven doorheen het leven.

We informeren hen dan ook over de diverse mogelijkheden, want elk type verlof – inclusief de voorwaarden om in aanmerking te komen – en de manier waarop ze dat kunnen aanvragen, is anders. Door onze medewerkers tegemoet te komen, hopen we bij te dragen aan een betere **balans tussen werk en privé**.

Totaal aantal medewerkers per deeltijdse tewerkstellingspercentage:									
Deeltijdfactor %	0 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Man	26	2	17	317	50	3	976	38	5323
Vrouw	6	0	6	91	23	4	286	9	1001

2.2.2.2. Minder onderweg en mensgericht hybride werken

Qua werklocaties beschikt onze organisatie over **16 referentielocaties over heel Vlaanderen**. Daar kunnen onze collega’s werken, en zo doen ze dat in het voor hen dichtstbijzijnde kantoor (tenzij de collega in kwestie een vaste werklocatie heeft). Ook wordt er gevraagd dat collega’s regelmatig op een uitvalsbasis, zoals het Mechelse hoofdkantoor, aanwezig zijn. Dat is gemiddeld 1    2 dagen per week en essentieel voor een goede samenwerking.

De reorganisatie in 2018 motiveerde het faciliteren van **telewerk**. We lieten ons regionale karakter achter ons en gingen voor een centrale aansturing en decentrale werking. Ondertussen bestaan er 2 soorten telewerk: het occasionele (max. 30 dagen per jaar) en het structurele (gemiddeld 1 of 2 dagen per week). In nauw overleg met de leidinggevende wordt er besproken welke soort mogelijk en van toepassing is (afhankelijk van functie van de bediende).

Deze **wisselende werkplekken** geven onze medewerkers de mogelijkheid om een goed evenwicht te bewaren tussen (dicht bij) (t)huiswerken en samenkomen met collega’s.

2.2.2.3. Werktijden

De arbeidstijd is de tijd die de werknemer ter beschikking staat van de werkgever. Een pauze of woon-werkverplaatsing maakt hier geen deel van uit. En rond die arbeidstijd bestaan er regels én wettelijke verplichtingen. Zo zijn er concrete afspraken over hoeveel uren er op een dag gepresteerd moeten worden, hoe kort een werkblok mag zijn, wie wanneer recht heeft op (betaalde) recuperatie, ... En dat verschilt van functie tot functie.

Zo werken onze

- **chauffeurs volgens een variabel werkrooster.**
Bepaalde chauffeurs krijgen jaarlijks een planningsintentie met diensten. De overige collega's geven maandelijks hun voorkeuren door. De werkroosters worden pas definitief bij de maand- of dagplanning.
Roosters hebben niet alleen een dag-, maar ook een weeklimiet. Als organisatie moeten we voorzien dat er voldoende rust ingepland wordt. Ook onze medewerkers in de Lijnwinkels hebben sinds 2022 een variabel rooster.
- **arbeiders volgens ofwel een vast, ofwel een variabel rooster.**
In dat eerste geval valt een patroon te herkennen (de ene week vroege dienst, de andere week late), terwijl het variabel rooster maandelijks wordt bekendgemaakt.
- **bedienden volgens een glijdend rooster of tijdsafhankelijk.**
 - » Het glijdend rooster is voor wie werkt tijdens de stamtijd, al moeten niet hetzelfde aantal uren dagelijks gepresteerd worden.
 - » Tijdsafhankelijk werken betekent dat er geen tijdsregistratie is. Van deze medewerkers verwachten we enige vorm van inzet en soepelheid.

Niet onbelangrijk: De Lijn heeft een cao 'deconnectie'. Deze bevat afspraken rond het recht van de werknemer om niet-bereikbaar te zijn. Dat betekent dat de werknemer geen werkgerelateerde e-mails, telefoontjes of andere berichten moet opvolgen of beantwoorden buiten de normale werk- of bereikbaarheidsuren. Het verwijst ook naar een aantal richtlijnen over het gebruik van digitale hulpmiddelen zodat rusttijden, verlof, privé- en het familieleven van de werknemer gewaarborgd blijven.

Wij helpen werkgevers Baanbrekend te worden

Samen met Jobat en de Antwerp Management School lanceerden we in 2020 het project **Baanbrekende Werkgever**. Het is een charter dat meer dan 170 organisaties ondertekenden die zich als duurzame en mensgerichte werkgevers willen ontwikkelen en positioneren. Naast onze voortrekkersrol doorliepen we ook voor de 3e keer **het certificatietraject**. Daarin komen 70 organisaties samen, wisselen kennis en inzichten met elkaar uit, leren zo door complexe uitdagingen te navigeren, ... Dit leerproces doorliepen we succesvol en daarom mogen we onszelf een jaar lang Baanbrekende Werkgever '24 noemen.

Omdat we dit al voor de 3e keer op rij deden, ontvingen we **samen met 19 andere organisaties het Baanbrekend Kompas**.

Maar wat is nu onze motivatie om Baanbrekende Werkgever te zijn?

- **De nood is zeer groot**
Of het nu gaat om talentontwikkeling, welzijn, hybride werken of woon-werkverkeer; de nood voor flexibele HR-oplossingen is groot. Medewerkers willen dat hun specifieke situaties en behoeften serieus genomen worden. Als werkgever willen we hier graag op inspelen, al brengt die personalisatie toch de nodige complexiteit met zich mee.
- **Gedeelde ervaringen**
Door aan te sluiten bij het Baanbrekende Werkgever-netwerk, kunnen ervaringen gedeeld worden. En het is interessant om te zien hoe andere organisaties omgaan met de veelheid aan uitdagingen. De Antwerp Management School zorgt voor de nodige wetenschappelijke ondersteuning voordat ideeën in praktijk omgezet worden.
- **Gouden medaille**
Dit certificaat is als een gouden medaille. Het belooft onze inspanningen om mensgericht hybride te werken en om te bouwen aan een duurzame mobiliteit. Dat speelt ook een grote rol in onze zoektocht naar nieuw talent en kan een zeer overtuigend argument zijn. Want wie wil er nu niet werken voor een bedrijf dat flexibiliteit, oplossingen op maat én een duurzame aanpak in de mix gooit?



Bekijk hier
de video



2.2.3. Training en ontwikkeling

De Lijn is begaan met haar medewerkers – en daarom investeren we in **opleidingsmogelijkheden** én moedigen we onze medewerkers aan om hun **vaardigheden te ontwikkelen**. Dat doen we met een permanente professionele groei, actualisatie van de vaardigheden en een blijvende inzetbaarheid in het achterhoofd.

Wat doen we concreet om de ontwikkeling van onze 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.

Ondertussen ging eind 2022 de Arbeidsdeal van kracht. Deze stelt dat elke medewerker het recht heeft om jaarlijks een minimumaantal opleidingsdagen te volgen. Voor 2023 waren dat 4 dagen per persoon, maar vanaf 2024 wordt dat quotum opgetrokken naar 5.

Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per medewerker					
	2023	2022	2021	2019	2018
Totaal aantal opleidingsuren	308 063	245 164	210 751	207 003	172 134
Gemiddeld aantal opleidingsdagen per medewerker	+/- 5 dagen	+/- 3,8 dagen	+/- 3,6 dagen	+/- 3,5 dagen	+/- 2,8 dagen

Totaal aantal medewerkers per deeltijdse tewerkstellingspercentage:										
	Aantal opleidings-uren 2023	Aantal deelnemers 2023	Aantal opleidings-uren 2022	Aantal deelnemers 2022	Aantal opleidings-uren 2021	Aantal deelnemers 2021	Aantal opleidings-uren 2019	Aantal deelnemers 2019	Aantal opleidings-uren 2019	Aantal deelnemers 2019
Totaal										
Chauffeurs	198 067	12 124	157 751	11 269 *	137 463	8 736 *	152 249	6 335 *	121 602	5 059 *
Man	67 634	7 729	34 803	5 253 *	33 587	4 761 *	10 892	1 308 *	22 603	2 565 *
Vrouw	42 362	10 335	52 610	6 551 *	39 699	5 723 *	43 862	5 135 *	27 928	3 523 *
Formele voorgezette beroepsopleidingsinitiatieven										
Mannen	220 271	5 614	181 366	5 078 **	155 204	4 707	160 987	4 306	128 837	4 768
Vrouwen	37 859	1 154	29 488	970 **	21 453	944	35 443	961	23 940	1 060
Minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven										
Mannen	44 929	3 403	29 580	1 871 **	28 488	1 420	9 539	439	17 670	1 300
Vrouwen	5 004	791	4 731	383 **	5 606	293	1 037	66	1 627	197

(*) = niet-unieke deelnemers / 1 persoon kan meerdere opleidingen gevolgd hebben
(**) = unieke deelnemers

2.2.3.1. Chauffeurs

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

Elke chauffeur moet in het begin van zijn carrière een **bepaald aantal kredietpunten** halen. Daar heeft hij 5 jaar de tijd voor en de punten worden verdiend met opleidingen en sessies over tal van onderwerpen. Denk maar aan 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 nog andere opleidingen aan. In 2021 startten we bijvoorbeeld met **informatieve sessies over elektrische bussen**, speciaal opgesteld voor chauffeurs en voertuigvoorbereiders. Deze werden eerst in Leuven en Antwerpen gegeven, maar zijn ondertussen uitgebreid naar meerdere locaties.

2.2.3.2. 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 deze voertuigen, maar ook over het werken aan bepaalde installaties.

2.2.3.3. 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 kunnen online, klassikaal of als een combinatie van de twee gevolgd worden.

2.2.3.4. Leidinggevend

Voor collega's met leidinggevende functies werden in 2023 verschillende coöperatieve dagen georganiseerd. 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 leidinggevend zijn niet alleen rolmodellen, maar ook essentieel om werknemers te motiveren en hen kracht bij te zetten.

2.2.4. Gelijke behandeling

2.2.4.1. Diversiteitsbeleid

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 met elkaar eens zijn. Verder helpt het om discriminatie (en intimidatie) tegen te gaan, gelijke kansen te stimuleren én om andere initiatieven rond diversiteit en inclusie te bevorderen.

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, ongeacht leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, beperking, etnische afkomst, nationaliteit, geloof, syndicale overtuiging, ...;
- een **duidelijk antidiscriminatiebeleid** (deontologische code);
- 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 vormen. Verschillende van hen zijn ook **diversiteitsambassadeurs**. Hiervoor volgden ze een opleiding over gesprekstechnieken en diversiteit binnen De Lijn.

Sindsdien vertegenwoordigen deze collega's de diverse achtergronden en perspectieven binnen onze organisatie, en helpen ze actief mee aan het uitbouwen van een **inclusieve werkomgeving** voor iedereen.

Een diversiteitsambassadeur:

- **gaat zelf in dialoog** en moedigt collega's aan om hetzelfde te doen (bijvoorbeeld als men zich stoort aan gedrag, uitspraken of socialemediaposts van een collega).
- durft dingen op een **respectvolle manier bespreekbaar** te maken (zoals een teamcultuur benoemen die niet helemaal in lijn is met de gewenste organisatiecultuur).
- helpt mee om **campagnes** te verspreiden (door bijvoorbeeld online posts over diversiteit te delen binnen zijn of haar eigen netwerk).
- benadert **diversiteit op een positieve manier** (en geeft een (spreekwoordelijk) schouderklopje als een collega of leidinggevende iets doet dat dit bevordert).
- ...

En wat als er iets misloopt? Dan vinden wij het belangrijk om het **dialoog** aan te gaan. Wederzijds respect is enkel mogelijk wanneer zaken constructief en respectvol besproken worden.

Voor verdere ondersteuning kunnen onze medewerkers ook terecht bij hun leidinggevenden, de vertrouwenspersonen, de maatschappelijk assistenten en de teamleider(s) Welzijn & Diversiteit. Gaat het om een ernstig geval? Dan moet er zeker contact opgenomen worden met een leidinggevende, vertrouwenspersoon of maatschappelijk assistent. Daarnaast bestraffen we vastgestelde overtredingen – en houden we ons aan de afspraken die vastgelegd zijn in het arbeidsreglement. Overtreders krijgen mogelijk een **verwittiging of schorsing**, maar in ernstige gevallen kan het ook leiden tot **ontslag**.



2.2.4.2. Gendergelijkheid

In totaal is **17 % 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 wel rekening mee houden dat veel van de functies binnen onze organisatie gezien worden als 'mannenjobs'. En dat vertaalt zich naar onze chauffeurs en technici, waarvan respectievelijk 15 % 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**.

2.2.4.3. Fysieke, sociale en digitale inclusie

Collega's met een beperking of (chronische) ziekte

Ook mensen met een **(arbeids)handicap of chronische ziekte** zijn welkom en maken deel uit van ons medewerkersbestand. Al betekent dat niet dat onze collega's verplicht zijn om deze informatie met ons mee te delen. Sterker nog: ze hebben het recht om dit te laten verwijderen uit hun personeelsdossier – en daardoor kan het **effectieve aantal afwijken van onze informatie**. Kortom: we kiezen ervoor om dit niet langer op te nemen in het duurzaamheidsverslag.

Percentages leeftijdsgroep en genderverdeling				
	Totaal (ongeacht leeftijd)	< 30 jaar	30 - 50 jaar	> 50 jaar
Managementcomité				
vrouw	25 %	0 %	0 %	25 %
Man	75 %	0 %	12,5 %	62,5 %
RVB				
vrouw	45 %	0 %	27 %	18 %
Man	55 %	0 %	0 %	55 %
Werknemers				
Technici				
vrouw	2,02 %	0,47 %	1,09 %	0,47 %
Man	97,98 %	14,93 %	52,72 %	30,33 %
Chauffeurs				
vrouw	14,59 %	1,05 %	7,35 %	6,19 %
Man	85,41 %	8,43 %	41,10 %	35,88 %
Bedienden				
vrouw	67,43 %	1,50 %	20,43 %	10,64 %
Man	32,57 %	2,24 %	37,34 %	27,85 %

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

Toegankelijkheid van voertuigen, haltes en gebouwen voor personen met een beperking

Openbaar vervoer? Dat is er voor iedereen – ook voor mensen met een beperking.

Klantvriendelijk onthaal voor iedereen

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

- 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 betrokken collega(s) samen. Zo kunnen we de context verduidelijken en samen naar een oplossing zoeken.
- Daarnaast bieden we specifieke vormingen aan, zoals de **voorgezette opleiding vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid'**. Zo leren collega's bewust klantvriendelijk omgaan met mensen met een handicap. Wel 82 % van de chauffeurs in regio hebben ondertussen deze sessie gevolgd. Aan de exploitanten wordt het volgen van een voortgezette opleiding toegankelijkheid contractueel opgelegd. Toegankelijkheid wordt ook meegenomen in de opleiding van de tramchauffeurs.



- 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.

Verder zijn er de regelmatig terugkerende sensibiliseringscampagnes met betrekking tot toegankelijkheid.

Een masterplan voor de aanleg van toegankelijke haltes

De Lijn engageert zich om het masterplan Toegankelijkheid uit te voeren. Dat actieplan heeft als doel **50 % van de haltes van het kern- en aanvullend net toegankelijk te maken tegen 2030**.

Het toegankelijk maken van de haltes is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder. Voor de haltes op gewestwegen valt die verantwoordelijkheid onder het Agentschap Wegen en Verkeer, en voor gemeentewegen kijken we naar de lokale besturen.

De Lijn geeft **advies** over de locatie van de halte en de concrete inrichting. Ook beschikken we, gekoppeld aan haltebeheer, over de nodige tools en databronnen om de fysieke toegankelijkheid te monitoren.

Eind 2023 was

- 16,1 % van de haltes toegankelijk voor personen met een motorische beperking;
- 33,6 % toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie;
- 8,5 % toegankelijk voor personen met een visuele beperking.

BETER BIJSTAAN

Hoe kunnen we reizigers met een beperking beter bijstaan? Daar werken de collega's van de rijkschool aan: zij hebben de module 'Toegankelijkheid' in de basisopleiding voor chauffeurs verder verfijnd. Zo krijgen chauffeurs de juiste richtlijnen, tips én tricks om zo al onze reizigers een comfortabele rit aan te bieden.

Om die module helemaal op punt te zetten, gingen de collega's van de rijkschool op bezoek bij de Blindengeleidehondenschool in Genk. Voor mensen met een visuele beperking is het openbaar vervoer een uitdaging ... en tegelijk ook een belangrijk deel van hun vrijheid en onafhankelijkheid. Zich kunnen verplaatsen is onmisbaar om een sociaal leven te kunnen uitbouwen.



Toegankelijke voertuigen

De bussen die we inzetten voor het kern- en aanvullend net zijn toegankelijk. De nieuwe elektrische bussen worden bijvoorbeeld uitgerust met een automatische oprijplaat. Aan deze werking wordt bijzonder aandacht besteed, onder andere door een procedure voor inspectie (uitgevoerd door de chauffeur bij aanvang van zijn dienst) en bijkomende vereisten (bij het reinigen en onderhouden van de voertuigen).

Reservehaken om de manuele oprijplaat uit te leggen moeten snel beschikbaar zijn in elke stelplaats. Bovenop dit alles streven we ernaar om onze trams van 72 (2023) naar 85 % toegankelijkheid te krijgen tegen 2025.

Gebruikerservaring en externe toegankelijkheidsexpertise

De Lijn maakt gebruik van gebruikerservaringen en externe toegankelijkheidsexpertises om onze diensten te helpen evalueren. We participeren bijvoorbeeld aan het kwartaaloverleg met de gebruikersorganisatie **personen met een handicap**, en doen dat samen met het beleid en departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW).

Ook gaan we het overleg aan met **gebruikersorganisaties** wanneer we input nodig hebben bij projecten of onderzoeken: denk aan de drukknoppen van onze voertuigen, reisinformatieborden, ... En met het project TOP-lijnen zetten we als het ware een mystery shopping op. Zo kunnen we betrokken lijnen evalueren en correct terugkoppelen naar de betrokken Business Units.

Verder maken we gebruik van de **toegankelijkheidsexpertise van Inter**, het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid. Dat doen we bijvoorbeeld tijdens het begeleidingstraject voor de nieuwe Lijnwinkels en kantoorfuncties, we gaan namelijk voor een toegankelijkheidslabel. Maar we doen ook beroep op hen voor de opleiding 'Klantvriendelijk onthaal' – dat zijn sessies die specifiek zijn opgezet voor onze medewerkers in de Lijnwinkels.

Ten slotte verlenen we onze medewerking aan de doelgroepgerichte Customer Effort Score-bevraging (CES). Deze wordt jaarlijks door het departement Mobiliteit en Openbare Werken uitgevoerd en omvat de belangrijkste aspecten van een toegankelijk openbaarvervoeraanbod.

Toegankelijke reisinfo, zowel digitaal als niet-digitaal

Iedereen moet de kans krijgen om juiste en relevante informatie te vinden. Naast het steeds ruimer toegankelijk digitaal aanbod aan diensten, houden we rekening met **alternatieven**. Dat doen we voor reizigers die hier geen gebruik van kunnen of wensen te maken.

En dat zien we in de **Lijnwinkel 2.0**, die momenteel te vinden is in Antwerpen-Centraal. Dat nieuwe concept helpt ons om de geformuleerde doelstellingen te halen: namelijk een toegankelijkheidslabel verdienen voor alle nieuwe of heringerichte Lijnwinkels. Hiervoor werken we opnieuw samen met Inter, het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid. Zo zorgen we ervoor dat alle reizigers een plek hebben waar ze terecht kunnen voor reisinformatie of vragen. De eerstvolgende Lijnwinkels 2.0. zullen te vinden zijn in Leuven, daarna Brussel en Oostende.

Ook maken we continu werk van de verbeterde toegankelijkheid van onze website en app, en daarvoor we hanteren **de Europese Web Content Accessibility Guidelines (WCAG-standaard)**.

Vervoersarmoede: toegankelijk openbaar vervoer

Vervoersarmoede treft heel wat mensen, op heel wat plaatsen. Wanneer men zich niet (of moeilijk) kan verplaatsen is het niet langer vanzelfsprekend om deel te nemen aan activiteiten of om toegang te hebben tot basisvoorzieningen (werk, onderwijs, sociale contacten). Dat leidt ertoe dat mensen op een onvolwaardige manier deelnemen aan onze samenleving – al is dat onrecht niet altijd zichtbaar.

Mensen uit deze kwetsbare doelgroep zijn afhankelijk(er) van het openbaar vervoer om zich te verplaatsen, maar komen vaak drempels tegen wanneer ze dat willen doen. Een **toegankelijk openbaar vervoer** is dan ook een onmisbaar deel van de oplossing. Alternatieven voor het openbaar vervoer, zoals de Minder Mobielen Centrale (MMC), zijn beperkt tot bepaalde doelgroepen en zijn vaak te duur voor mensen in armoede.

Sommige van onze reizigers hebben **recht op kortingen of mogen uitzonderlijk gratis reizen**. Al beschikt niet iedereen over de juiste informatie. Het is onze intentie om dit op punt te zetten en na te gaan of toegepaste tarieven voor iedereen haalbaar zijn.



2.2.5. 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 die eerste pijler. We besteden ook de nodige aandacht aan ziekteverzuim, werkhervatting, re-integratie, ...

2.2.5.1. 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 ons welzijnsbeleid. In 2023 hebben we verder ingezet op het welzijn en de tevredenheid van het hele Team Welzijn: er kwamen **2 nieuwe maatschappelijke assistenten** bij. We schatten hun werk dan ook 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.

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 **vertrouwenspersonen**. Dat zijn collega's die als eerste aanspreekpunt dienen bij pesterijen, conflicten, geweld en ongewenst (seksueel) gedrag, stress of burn-out op het werk. Via gesprekken, interventie bij een derde speler of verzoeningsmomenten, zoeken ze mee naar oplossingen. Dat kunnen ze omdat ze een opleiding genoten en werken binnen een **afgebakend kader in de informele procedure**.

Vertrouwenspersonen vervullen deze taak bovenop hun gewone taken en spenderen hier 1 à 2 dagen per maand aan. Het afgelopen jaar werd de **bestaande groep aangevuld met wel 27 extra vertrouwenspersonen, in alle Vlaamse provincies**.



Behandelde cases van 2019 tot en met 2023

	2023*		2022		2021		2020		2019	
	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventie adviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventie adviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventie adviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventie adviseur	Door de vertrouwenspersoon	Door de preventie adviseur
Informele psychosociale interventies	108	8	28	10	61	10	27	10	116	18
Formele psychosociale interventies	n.v.t.	1	n.v.t.	4	n.v.t.	1	n.v.t.	1	n.v.t.	1

* Toelichting hogere cijfers blijvende werkongeschiktheid: De Lijn werkt sinds 2023 samen met Ethias. Zij rapporteren arbeidsongevallen op een andere manier dan de voorgaande. Zij kennen bepaalde letsels namelijk blijvende ongeschiktheid toe, om dan later eventueel te corrigeren.

2.2.5.2. Preventie en veiligheid

Om de fysieke gezondheid van onze mensen te garanderen, gaan we vooral preventief te werk. 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 grondig onderzoek uit en geven ze advies over mogelijke preventiemaatregelen.
- **arbeidshygiëne;**
Gezond werk gebeurt 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 af te stemmen op de mens.
- psychosociaal welzijn.**
Hiervoor wordt er samengewerkt met HR, team Welzijn en de preventieadviseurs.
- gezondheid;**
Goed functioneren en je zo 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.

Overzicht arbeidsongevallen

	2023	2022	2021	2020	2019
Dodelijke ongevallen	0	0	0	0	0
Ongevallen met blijvende ongeschiktheid	92 *	42	47	29	28
Ongevallen met tijdelijke ongeschiktheid	299	344	350	348	436
Totaal	391	386	397	377	464
Ongevallen op weg naar en van het werk	116	112	120	110	132
Frequentiegraad dodelijke slachtoffers als gevolg van een werk-gerelateerd incident	0	0	0	0	0
Frequentiegraad arbeidsongevallen met werkverlet (excl. woon-werk, vanaf 1 dag werkverlet)	35,83	37,53	38,85	36,69	43,75

* Toelichting hogere cijfers blijvende werkongeschiktheid: De Lijn werkt sinds 2023 samen met Ethias. Zij rapporteren arbeidsongevallen op een andere manier dan de voorgaande. Zij kennen bepaalde letsels namelijk blijvende ongeschiktheid toe, om dan later eventueel te corrigeren.

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, advies geeft en voorstellen formuleert. Hierin zitten een afvaardiging van werkgevers, een preventieadviseur die het secretariaat behartigt, eventuele deskundigen en verschillende afgevaardigde medewerkers. Die laatste 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 deze kwaliteit 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 niet alleen het overkoepelende plan, maar ook in de actieplannen van onze afdelingen en de strategische fiches. Ook wordt de **KPI-frequentiegraad** maandelijks opgevolgd binnen het managementcomité. De actieplannen worden door de afdelingen opgesteld en later opgevolgd voor bijsturing. Daarnaast leggen we het jaarlijks actieplan voor aan de sociale partners via het CPBW én wordt het trimestrieel besproken in het overlegorgaan.

Onze eerste Veiligheidsdagen

Veiligheid is geen doelstelling, maar een gezamenlijke prioriteit. Het is de taak van ons allemaal – elke dag, op ieder moment. Daarom organiseerden we in 2023 onze eerste Veiligheidsdagen. Leidinggevend van de Business Units Operaties en Techniek lieten zich toen inspireren via **leerrijke lezingen** en workshops. Naast getuigenissen werd er ook dieper ingegaan op de uitdagingen waar we tegenwoordig voor staan.

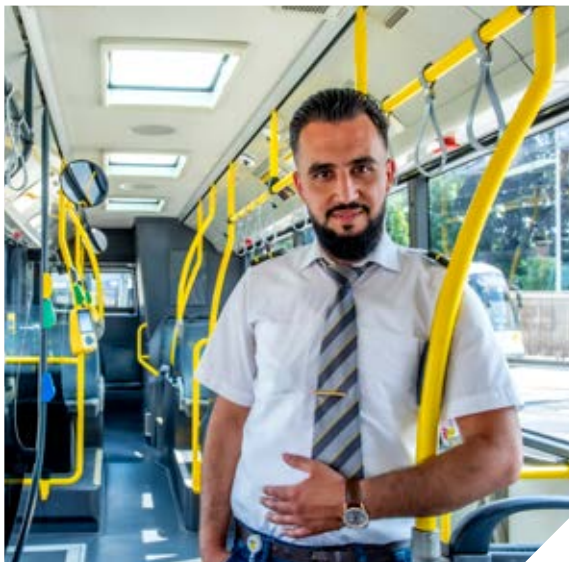
En nu? Als iemand zich onveilig gedraagt, moedigen we onze medewerkers aan om die collega daarop aan te spreken. Dat is **zorgen voor elkaar**.

2.2.5.3. Veiligheid en beveiliging

Bij De Lijn is **veiligheid een prioriteit**: we willen dat de collega's 's morgens gezond aan hun werk beginnen en 's avonds ook weer zo naar huis kunnen keren. Iedereen moet in correcte omstandigheden werken én we moeten onze reizigers ongedeerd vervoeren. Ook willen we agressie tussen reizigers onderling en met onze medewerkers zoveel mogelijk voorkomen.

In juli 2023 vond op het kabinet van minister Lydia Peeters **een rondetafelconferentie** plaats over de aanpak van agressie op het openbaar vervoer. Er werd toen een actieplan opgesteld, dat bestond uit 10 punten. Daarover kan u meer lezen in ons jaarverslag.

Enkele acties die hieruit voortvloeiden zijn de veiligheidsstuurposten en de aanwerving van 67 extra lijncontroleurs. Momenteel staat de teller op 43 aangeworven collega's – en dat laat deze dienst toe om meer verspreid aanwezig te zijn op het terrein én om sneller in te grijpen bij problemen. Lijncontroleurs worden voornamelijk ingezet in functie van **veiligheidsverhoging en controle op zwartrijden**.



Veilige stuurposten

Om de veiligheid van onze chauffeurs te verhogen, startten we in september 2023 met het installeren van veiligheidsstuurposten op onze bussen.

Wat zijn veiligheidsstuurposten?

- We plaatsen een extra scherm aan de stuurpost. In elk model bus plaatsen we een ander type.
- Het gaat niet om een volledig afgesloten stuurpost, zoals in onze trams.
- Onze buschauffeurs behouden zo nog het contact met de reizigers én zijn tegelijkertijd beter afgeschermd.

De veiligheidsstuurpost is een extra maatregel die we inbouwen voor de veiligheid van onze chauffeurs – maar het is zeker niet de enige. Sinds 2006 hebben we al een **uitgebreid veiligheidsplan**, getiteld het 'Veilig op Weg'-plan. Daarin worden verschillende maatregelen opgenomen die De Lijn vaak in samenwerking met externe partners hanteert. Dat plan wordt regelmatig besproken, geëvalueerd en geüpdatet met de directie, vakorganisaties en externe stakeholders.

Onze acties en verantwoordelijkheden gaan natuurlijk verder dan wat hierboven beschreven staat. Eigenlijk proberen we rekening te houden met alle schakels van de veiligheidsketen en daarom gaan we proactief, preventief, preparatief, repressief en met oog voor nazorg en monitoring aan de slag.

We treffen

- **organisatorische maatregelen;** Denk aan de lijncontroleurs die flexibel en gericht worden 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 en camerabewaking. En sinds kort dus ook met veiligheidsstuurposten.

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** De politie, straathoekwerkers, scholen, collega's bij de andere openbaarvervoermaatschappijen (zoals MIVB, TEC, NMBS), en nog veel meer.

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 dan weer om veiligheidsmaatregelen gericht, gepast en flexibel in te zetten. Hoe meer en correcter er gerapporteerd wordt, hoe beter we onze maatregelen kunnen afstemmen op 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 ook naar mogelijke beveiligingsmaatregelen rond onze **Lijnwinkels, gebouwen en stelplaatsen**. De komende jaren blijven we hierop inzetten. Het eerste initiatief van 2023 was de introductie van **lanyards**, uitgerust met onze nieuwe slogan 'Jouw veiligheid. Onze beveiliging'. Zo werken wij rond de sociale veiligheid van onze medewerkers en de beveiliging van onze infrastructuur. Eén aspect hiervan is het herkennen van onze eigen collega's op onze stelplaatsen. Hierbij helpt de lanyard – en zo zijn de medewerkersbadges ook altijd binnen handbereik.

2.2.6. Respecteren rechten

We hechten veel belang aan het vertrouwen van onze medewerkers en reizigers – en daarom beschermen we alle betrokken persoonsgegevens grondig.

Om verschillende redenen verzamelen we de gegevens van onze

- **reizigers;**
We gaan een contract aan met onze klanten, communiceren met hen, krijgen als organisatie bepaalde wettelijke taken opgelegd en hebben bepaalde belangen, ...
- **medewerkers.**
Om uiteenlopende motivaties verzamelen we deze persoonsgegevens. Denk maar aan rekrutering en selectie, personeels- en loonadministratie, personeelsbeheer, planning van opleidingen, ...

Info reizigers:

Om de **gevoelige gegevens** (gegevens van minderjarigen, sociale statuten, verplaatsingsgegevens,...) van onze reizigers zeker correct te verwerken, bouwen we bijkomende technische en organisatorische maatregelen in. In ons privacybeleid leggen we uit welke gegevens we nodig hebben en hoe we die gebruiken.

Een **functionaris voor Gegevensbescherming** adviseert ons over de privacyregels en gaat na of we deze correct opvolgen. We stellen de gegevens van onze reizigers ook alleen maar ter beschikking aan medewerkers voor wie het strikt noodzakelijk is om hun taken uit te voeren. Voor alle nieuwe verwerkingsprocessen en belangrijke bestaande processen voeren we een **dataprotectie-impactanalyse** uit. Zo gaan we na hoe we best de privacyregels respecteren, welke maatregelen we moeten treffen om niet alleen de privacy te garanderen, maar ook om de data van onze reizigers te beschermen tegen vernietiging, verlies, onbedoelde wijziging, beschadiging of openbaarmaking. Reizigers hebben trouwens het recht om hun persoonlijke gegevens in te kijken, te verbeteren of, in sommige gevallen, te wissen. Dat laatste is echter niet mogelijk wanneer ze nog **een lopend contract hebben bij De Lijn**.



Info medewerkers:

In onze deontologische code schrijven we hoe onze medewerkers moeten omgaan met de **toegang tot vertrouwelijke, commerciële, industriële of intellectuele gegevens**. Daarnaast vindt men in de policy bedrijfskritische informatie ook terug welke informatie ze als bedrijfskritisch moeten behandelen.

Ook onze medewerkers mogen hun persoonsgegevens raadplegen, en onder bepaalde wettelijke voorwaarden verzoeken om deze te wissen of om de verwerking ervan te beperken. In ons IT-veiligheidsbeleid staat hoe we deze data best beveiligen. En ook hier hanteren we weer dezelfde regels als wanneer we met de gegevens van onze reizigers omgaan. De toegang blijft beperkt, er zijn verschillende technische en organisatorische normen die de veiligheid waarborgen enzovoort.

Info relevant voor reizigers + medewerkers:

Ten slotte hebben zowel reizigers als medewerkers het recht om een klacht in te dienen bij de **Gegevensbeschermingsautoriteit**.

2.2.7. Imago

Imago gaat in deze over het verbeteren van het imago en de kwaliteit van wandelen, fietsen en het openbaar vervoer, zodat mensen er meer bewust voor kiezen. En dus richten we ons op

- **reizigers;**
Al kunnen we weinig tot niets bijdragen aan wandelen en fietsen. Daarentegen zet De Lijn wel in op fietsveiligheid langs de tramsporen en streven we naar een optimale reiservaring op bus en tram.
- **medewerkers.**
Hen moedigen we actief aan om duurzame keuzes te maken. Komt een collega naar het werk? Dan gebeurt dat liefst volgens het **STOP-principe**.

Stappen krijgt de voorkeur, daarna Trappen (fietsen), vervolgens het Openbaar vervoer en tot slot pas de Personenwagen (pool-, deel- of eigen wagen).



Maar hoe staat het nu concreet met onze reputatie? Zijn mensen tevreden over ons? En bepaalt die mening ook welke relatie men met ons aangaat? Allemaal terechte vragen – en daarom **bevragen we regelmatig de tevredenheid van onze stakeholders.**

Sinds 2012 meten we periodiek de tevredenheid van belangrijke partners in mobiliteit, namelijk de **lokale besturen**. In 2023 vond dan ook de 6e bevraging plaats. Een onafhankelijk onderzoeksbureau, Profacts, interviewt burgemeesters, schepenen en gemeenteambtenaren van Vlaamse gemeenten en komt zo meer te weten over hun professionele samenwerking met De Lijn.

En de resultaten? Die zijn positief. Zo kent ruim **9 op 10 gemeenten haar vervoerregiomanager of -deskundige**. Dat zijn collega's die sinds 2018 een direct aanspreekpunt zijn voor de lokale besturen. Ook is 81 % van de gemeenten (zeer) tevreden over die samenwerking en nog eens 15 % eerder tevreden. Vooral de bereikbaarheid, luisterbereidheid, transparantie en het engagement om tot oplossingen te komen, krijgen hoge scores. Ook op het vlak van doorstroming en haltebeheer is er in de eerste plaats een grote tevredenheid over het persoonlijk contact met de experts van De Lijn.

Daarentegen daalde de tevredenheid over de samenwerking op vlak van **het huidige aanbod** ... Er is vraag naar betere aansluitingen, een betere afstemming van de dienstregeling en meer en latere ritten. De afstemming over de locaties van de haltes en de voertuigcapaciteit scoort beter.

Voor de tevredenheid van onze reizigers, verwijzen we u graag door naar het hoofdstuk 2.3.3. Reizigerstevredenheid.



2.2.8. Vervoersaanbod

Ondertussen heeft u (hopelijk) al kennis kunnen maken met de nieuwe mobiliteitsvisie **Hoppin**. Deze kwam tot stand door een intensieve samenwerking tussen lokale besturen, de NMBS, Infrabel, het Agentschap Wegen & Verkeer, het Departement Mobiliteit en Openbare Werken en De Lijn. Samen hebben we een toekomstgericht netwerk uitgebouwd dat in verschillende fases wordt uitgerold.

Officieel ging Hoppin van start op 1 januari 2023. Zo zetten we ons mee in voor een **duurzame mobiliteit** en faciliteren we de **modal shift**, waardoor mensen meer alternatieven voor de wagen krijgen.

En hoe verliep de lancering hiervan? Halverwege 2023 vond de eerste grote fase plaats, waarbij op diverse locaties verschillende lijnen werden geoptimaliseerd. Op 6 januari 2024 startte dan de uitrol van fase 2 – en daarmee werd bijna 90 % van ons nieuwe net ingevoerd. Uiteraard monitorden en onderzochten we **operationele zaken**, om zo snel mogelijk passende oplossingen te bieden waar nodig.

Door Hoppin ziet ons aanbod er anders uit. Op drukke routes zetten we in op **snellere, meer betrouwbare en frequentere bussen en trams**. En op plaatsen waar er minder vraag is naar openbaar vervoer, biedt **vervoer op maat** mogelijk een oplossing.

Dat laatste behoort tot ons aanbod en heet De Lijn Flex. Het zorgt voor aansluitende verbindingen op het bestaande trein-, tram- en busnetwerk én vult gaten binnen ons eigen vervoersnetwerk op. Mensen rekenen op flexvervoer waar geen vaste buslijnen zijn of waar de dienstregeling beperkt is. Voor het beheer van deze voertuigen en de opvolging van reserveringen werken we samen met een externe partner: **VIA**. Deze firma beheert de Hoppincentrale.

Omdat we hoofdaandeelhouder zijn van **Blue-bike** en **cambio** geven we ook graag mee in welke mate deze gebruikersaantallen toenemen.



Toename gebruikers Cambio en Blue-bike

	2023	2022	2021	2020	2019
Leden Blue-bike	36 490	30 148	25 000	21 091	20 600
Gebruikers cambio	37 775	33 996	28 500	25 706	22 500



2.3. GOVERNANCE

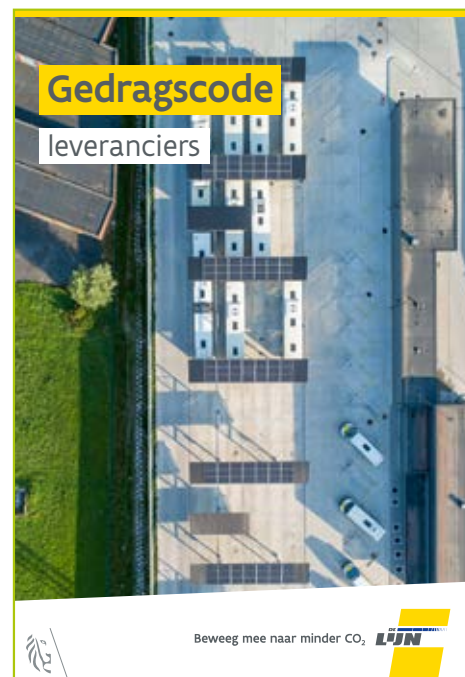
2.3.1. Leveranciersrelaties



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 spelers in de toeleveringsketen. Om die zorgvuldigheid (due diligence) te concretiseren, ontwikkelden we eind 2022 een **Gedragscode voor Leveranciers**. Het is de bedoeling dat deze deel uitmaakt van onze zakelijke relaties en afgesloten contracten.

Eén van de belangrijkste dossiers waarin dit werd opgenomen in 2023 was het **nieuw bestek voor exploitanten**. Daarin staat onder andere dat we hen verplichten om groene energie te gebruiken bij de start van een opdracht. Uniek – en ook voor het eerst dat we zo'n minimumvereiste aan hen stellen.

Los van deze gedragscode zetten we ook een proces op voor wanneer onze voertuigen **het einde van hun levenscyclus bereiken** (end-of-life). We demonteren eerst de onderdelen die nog gebruikt kunnen worden om de rest van onze reeks in leven te houden (remmen, assen, ...). Moeten hier vloeistoffen of dergelijke worden afgetapt? Dan verwerken we ze uiteraard correct binnen onze onderhoudscentra. Wat er overblijft van bus of tram wordt dan afgevoerd naar een vergunde verwerker. Daar wordt het voertuig verder gedomonteerd, verschroot, ...



2.3.2. Stakeholdersrelaties

In hoofdstuk 1.7.1. Betrokkenheid van de belanghebbenden en materialiteitmatrix schetsten we reeds dat we transparant rapporteren over de thema's die er voor onze stakeholders toe doen.

In het desbetreffende hoofdstuk hadden we het over een online bevraging, maar we spraken onze stakeholders **ook op het stakeholdersforum in juni 2023**. Dat werd georganiseerd voor een brede groep belanghebbenden: lokale besturen, reizigersorganisaties, belangenverenigingen van mensen met een beperking, ... Die dag werden diverse thema's behandeld, zoals toegankelijkheid, doorstroming, ruimtebeslag en duurzaamheid.

De ideeën en bevindingen van die dag vormden mee de grondslag voor ons memorandum 2024 –2029. De werksessies omtrent Duurzaamheid gaven ons ook belangrijke inzichten die we verder meenemen in ons duurzaamheidsbeleidsplan. Zo merkten we dat dit onderwerp echt leeft bij onze stakeholders. Hun boodschap is duidelijk: 'Organiseer het openbaar vervoer en doe dat op een zo goed mogelijke manier. Dan kiezen meer mensen voor bus en tram.' Dat betekent echter niet dat ze de rest van de thematieken onbelangrijk vonden. Ook daarvan verwachten ze dat we erop inzetten. Alleen moeten we prioriteren: we kunnen namelijk niet alles tegelijk doen.

2.3.3. Reizigerstevredenheid

Om te weten hoe onze reizigers onze 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.

Hoe ervaren reizigers onze dienstverlening anno 2023?

Algemeen was **6 op 10 (59,7 %) reizigers tevreden** over onze dienstverlening. Dat is ten opzichte van 2022 (toen was de tevredenheid 62,3 %) een lichte daling. Het **gebrek aan stiptheid** blijft het grootste **pijnpoint** en is veruit de belangrijkste oorzaak voor de ontevredenheid. In 2023 hechtten de reizigers na stiptheid in afnemende volgorde het meeste belang aan de chauffeur, het aantal ritten en reisinformatie.

De chauffeur krijgt een goed rapport

Onze chauffeurs hebben een grote impact op de tevredenheid van onze klanten – en zijn met andere woorden dus erg belangrijk. Ze ontvangen een mooi rapportcijfer van 72 %, dat zelfs nog lichtjes hoger ligt dan vorig jaar (71 %). De chauffeur als kapitein van zijn voertuig wordt **sterk gewaardeerd**.

Stiptheid blijft de allergrootste stoorzender bij de reiziger

Stiptheid scoort het slechtst in de tevredenheidsmeting. Bovendien is de top 4 score (een score tussen 7 en 10 op 10) van stiptheid nog gedaald ten opzichte van 2022. We zijn gegaan van 45 % tevredenheid in 2022 naar 41 % in 2023.

Die score wordt vooral bepaald door 2 onderliggende factoren: de **vertraging** waarmee sommige ritten (vooral tijdens de spits) rijden en het **aantal niet-gereden ritten**. Vorig jaar telden we 2,52 % van dit soort ritten, en dat viel te verklaren door een tekort aan personeel en inzetbare voertuigen.

Naast ontevredenheid over een rit die niet rijdt, ergeren reizigers zich ook aan bussen en trams die **niet op tijd rijden**. De stijgende drukte op de weg maakt stipt rijden erg moeilijk. 2023 was een recordjaar wat het aantal files betreft. Naast de acties die we zelf ondernemen om stipter te rijden, ligt de oplossing voor een aanzienlijk deel ook bij de wegbeheerders: met gerichte infrastructuurmaatregelen kunnen zij een vlottere doorstroming van het openbaar vervoer helpen realiseren. Daar blijven we voor ijveren.



Reisinformatie blijft een topprioriteit

Ook de reisinformatie blijft een topprioriteit voor de reiziger. De tevredenheid daarover is licht gestegen, van **59 naar 61 %**. De 3 belangrijkste kanalen voor de reiziger blijven **onze app, de routeplanner op de website en de realtime-info**. Wanneer de dienstverlening niet loopt zoals gepland, bijvoorbeeld bij vertragingen of bij omleidingen, zijn de reizigers het meest ontevreden over de informatie.



Reizen zonder fronsen

We blijven investeren in onze reisinformatie – en benadrukten dat in het voorjaar van 2023. Toen lanceerden we de campagne **‘Reizen zonder fronsen’**.

We toonden zo dat reizigers hun rit vlotter konden plannen met de functie **‘Voertuig op kaart’**. Reizigers volgen zo in realtime hun bus of tram op een interactieve kaart – en deze feature was een primeur voor de Benelux.

Betrouwbaar aanbod

De resultaten van het tevredenheids-onderzoek wijzen telkens uit dat **stiptheid en informatie** de belangrijkste drijvers zijn van tevredenheid over de dienstverlening. Dat laat zich makkelijk begrijpen. Wie een verplaatsing wil maken wil er in de eerste plaats op kunnen vertrouwen dat zijn bus of tram er tijdig zal zijn, en daarna ook tijdig op de bestemming zal aankomen. Mocht de reis toch niet lopen zoals voorzien, wil hij liefst snel **accurate info** over de vertragingen en mogelijke alternatieven.

Telcamera's verbeteren ons aanbod

In 2023 installeerden we in wel 180 voertuigen telcamera-apparatuur – en de rest van de vloot volgt in 2024. Deze camera's bevinden zich vlak boven de deuren van onze bussen en trams. De toestellen hebben ingebouwde intelligentie en telcamera's – en zo tellen we reizigers die op- of afstappen. Daarbij garanderen we hun privacy, omdat enkel de **resulterende telresultaten worden doorgestuurd**. Het video- of bronmateriaal houden we niet bij.

Dankzij deze camera's weet De Lijn hoeveel mensen waar en wanneer op bus en tram zitten. En zo hebben we nu een extra manier om met onze pijnpunten aan de slag te gaan. Door de camera's hebben we een beter zicht op **onder- en overbezetting en kunnen we onze middelen beter spreiden**. Zo wordt onze dienstverlening sterker én zetten we mensen en diensten optimaler in.

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	Voornaamste 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	12*
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	27
102-12	Externe initiatieven	8
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	10
Strategie GRI 102: 2016		
102-14	Verklaring van senior management	6
Ethiek en integriteit GRI 102: 2016		
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragscodes	16
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	23
102-41	Percentage werknemers dat onder een CAO valt	12
102-42	Basis voor identificatie en selectie van stakeholders	23-24
102-43	Benadering voor het betrekken van stakeholders	24; 43; 67; 71-73
102-44	Belangrijkste feedback van stakeholders en reactie van de organisatie	25; 67; 71-73
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	23-25
102-47	Oplijsting materiële thema's	25
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	74-78
102-56	Externe verificatie	5

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Milieu		
Luchtkwaliteit		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	28
305-7	NOx en fijnstof	28
CO₂-uitstoot		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	27
305-1	Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	32
305-2	Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	33
305-3	Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen	33
305-5	Vermindering van de uitstoot van	35-39
Energie		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	40-42
302-1	Energieconsumptie binnen de organisatie	42
Sociaal		
Inspraak		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	40-42
102-43, 102-44	Tevredenheid medewerkers	Zie duurzaamheidsverslag 2022
Aandacht voor work-lifebalans		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	45
401-3	Deeltijdse tewerkstellingspercentage	45

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Training & ontwikkeling		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	48-50
404-1	Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per medewerker, opgesplitst per geslacht en categorie (chauffeurs, technici en bedienden)	49
Gelijke behandeling		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	51-52
405-1	% vrouwen / % mannen, opgesplitst in	53
405-2	Verloning tussen man en vrouw is 100% gelijk bij ons	53
Niet van toepassing	Toegankelijke bussen in regie	56
Niet van toepassing	Toegankelijke trams	56
Niet van toepassing	Toegankelijke haltes	55
Gezondheid en veiligheid op het werk		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	58
403-1	Management systeem voor gezondheid en veiligheid op het werk	59
403-2	Risico-identificatie, risico-evaluatie en onderzoek van incidenten	58-63
403-3	Diensten voor gezondheid op het werk	58-61
403-4	Inspraak van het personeel, raadpleging en communicatie over gezondheid en veiligheid op het werk	61
403-5	Personeelsopleiding inzake gezondheid en veiligheid op het werk	63
403-6	Bevordering van de gezondheid van de medewerkers	58-59
403-7	Preventie en beperking van de gevolgen voor de gezondheid en veiligheid op het werk die rechtstreeks verband houden met zakelijke relaties	58-63
Niet van toepassing	Interventies door vertrouwenspersonen en/of preventieadviseurs	59
403-9	Arbeidsongevallen	60

ALGEMENE STANDAARD	BESCHRIJVING	PAGINA
Thema's		
Respecteren rechten		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	64
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Imago		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	66
102-43	Tevredenheid lokale besturen	66-67
Vervoersaanbod		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	68-69
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Governance		
Leveranciersrelaties		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	70
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Stakeholderrelaties		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	71
N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Reizigerstevredenheid		
103-1, 103-2, 103-3	Managementaanpak	71
102-43	Tevredenheid reizigers	71-73



De Lijn
Motstraat 20 – 2800 Mechelen
delijn.be

Verantwoordelijke uitgever:
Ann Schoubs

Dit duurzaamheidsverslag wordt in
beperkte oplage gedrukt.