

Aanpassingen telefonische contactkanalen De Lijn en De Lijn Flex

Uniforme telefoonnummers

Vanaf 2 juni 2025 wijzigen de telefoonnummers van belangrijke contactpunten met onze reizigers. Met de overstap naar zonale 015-nummers maken we het eenvoudiger en duidelijker voor onze reizigers. Bovendien verbeteren we onze telefonische bereikbaarheid, ook doordat gratis inbegrepen belminuten naar zonale nummers bij de telefoonabonnementen of bundels bij telecomoperatoren steeds meer de norm geworden zijn.

Nieuwe telefoonnummers

	Nieuwe nummers Vanaf 2 juni 2025	Bestaande nummers
De LijnInfo – klantendienst = informatie over routes en tariefformules via een operator van De Lijn.	015 40 88 40	070 220 200 (€ 0,30/min)
Halte-informatie doorkomsten = realtime doorkomsturen van een lijn aan een specifieke halte via een voicebot.	015 40 80 00	078 78 10 00 0800 61 1 01 (gratis)
De Lijn Flex = informatie en reservaties van de flexbus*	015 40 88 88	0800 12 2 12 (gratis) via Hoppincentrale, keuze 1)

Overgangsperiode

Om reizigers vertrouwd te maken met de nieuwe telefoonnummers blijven de bestaande nummers tijdelijk ook nog actief. De overgang verloopt in 4 fasen, rekening houdend met de analyse van het belverkeer.

- **Vanaf 2 juni** worden de nieuwe telefoonnummers in gebruik genomen.
- **Juli:** informatief welkomstbericht op de huidige telefoonlijnen (wachtijdboodschap) en automatische doorschakeling naar de nieuwe nummers. Er wordt ook een brede emailcampagne voorzien naar onze reizigers.
- **Najaar 2025:** afsluitbericht met verwijzing naar het nieuwe nummer en verbreking van het gesprek (geen doorschakeling meer – sluitingsboodschap).

- **Voorjaar 2026:** de telefoonnummers 070 220 200, 078 78 10 00 en 0800 61 1 01 worden gedeactiveerd.

Voordelen van deze veranderingen

- Gratis inbegrepen belminuten bij de telefoonabonnementen of de bundels van de telecomoperatoren zijn steeds meer de norm geworden als men naar een zonaal nummer belt. Een gratis nummer aanbieden brengt hoge kosten mee voor De Lijn. Dit is dus een maatregel in functie van kostenefficiëntie, maar houdt tegelijk rekening met een goede telefonische bereikbaarheid voor onze reizigers.
- De vervanging van het betalende 070-nummer van De LijnInfo door een lokaal 015-zonenummer verhoogt de inclusiviteit. Reizigers die minder digitaal onderlegd zijn, kunnen op een eenvoudige manier telefonisch informatie krijgen, zonder bijkomende kosten (meestal zijn dergelijke oproepen inbegrepen in de telefoonabonnementen of de bundels van de telecomoperatoren).
- Telefonische contact over De Lijn Flex zal verlopen via De Lijn Flex-centrale (015 40 88 88)

Flexvervoer

Ons net is opgebouwd volgens de principes van de mobiliteitsvisie Basisbereikbaarheid. Hierdoor kan de reiziger van A naar B met meerdere - efficiënt op elkaar afgestemde - duurzame vervoermiddelen.

Soms kan de route niet of slechts gedeeltelijk afgelegd worden met het vast openbaar vervoer (bus, tram, trein of metro). Dan biedt De Lijn Flex, dankzij het aanbod op vraag, mogelijk een oplossing.

Tot nu toe waren zowel het Departement Mobiliteit en Openbare Werken van de Vlaamse overheid (MOW) als De Lijn betrokken bij De Lijn Flex. Vanaf 2 juni 2025 voeren we stapsgewijs veranderingen door om De Lijn Flex beter te integreren in het bredere netwerk van De Lijn. Deze aanpassingen maken het voor de reiziger een stuk eenvoudiger.

Overige wijzigingen vanaf 2 juni

De Lijn Flex als merk binnen De Lijn

In januari 2024 werd de Hoppinapp o.a. als boekingsplatform voor De Lijn Flex gelanceerd. Vandaag zien we dat de Hoppinapp bijna uitsluitend gebruikt wordt in functie van De Lijn Flex. Met het oog op herkenbaarheid voor de reiziger, wordt De Lijn Flex vanaf 2 juni volledig opgenomen in het aanbod van De Lijn. Hierdoor zal alle communicatie van De Lijn Flex voortaan worden opgemaakt in de huisstijl van De Lijn. De paarse accenten van Hoppin,

die in de oorspronkelijke look & feel aanwezig waren, verdwijnen. Het logo van Hoppin blijft wel nog aanwezig. De aanpassingen aan de voertuigen en halteborden zullen geleidelijk gebeuren en lopen door tot het einde van het jaar.

De Lijn Flex-app en -website

De online reservaties voor een De Lijn Flexbus gebeuren niet langer via de website Hoppin.be.

Vanaf 2 juni worden de routeplanner en de informatie over de flexbus overgeheveld naar www.delijn.be/flex en naar de **De Lijn Flex-app**. De app verandert niet qua werking, maar gaat verder onder de naam De Lijn Flex-app, en in de huisstijl van De Lijn. De update van de app is voorzien op 16 juni. De nodige hyperlinks, FAQ's en infopagina's worden aangepast.

Door technische beperkingen blijft de routeplanner van De Lijn Flex voorlopig gescheiden van die van De Lijn. Op langere termijn is het de bedoeling om beide routeplanners te integreren tot één geheel. Tot dan dienen reizigers de De Lijn-app te gebruiken voor het plannen van verplaatsingen met regulier vervoer (bus, tram en trein) en de specifieke De Lijn Flex-app voor het plannen van verplaatsingen met flexvervoer.

De Lijn Flex telefoonnummer

Oorspronkelijk konden reizigers terecht op het gratis 0800-nummer van Hoppin, zowel voor informatie en reservaties van de flexbus (goed voor 95% van de oproepen) als voor algemene Hoppin-informatie (5%).

Vanaf 2 juni verandert het telefoonnummer voor De Lijn Flex (reserveringen, wijzigingen van een boeking, vragen over een rit, ...).

	Nieuw telefoonnummer*	Bestaand nummer
	Vanaf 2 juni 2025	
De Lijn Flex, reservering	015 40 88 88	0800 12 2 12 via Hoppincentrale keuze 1

Wat gebeurt er met 0800 12 2 12?

Er is een overgangsperiode voorzien. Vanaf 2 juni kan men nog altijd via het 0800-nummer doorgeschakeld worden naar De Lijn Flex. Reizigers van De Lijn Flex worden hiervan op de hoogte gebracht. Na een periode van uitfasering wordt de lijn afgesloten. Dit tijdstip is nog niet bepaald en zal afhankelijk zijn van de analyse van het belverkeer.

Nieuwe e-mailadressen

Om de eenheid van de verandering te versterken, lanceren we ook nieuwe e-mailadressen. De huidige gebruikers worden op de hoogte gebracht van de wijzigingen.

	Nieuw
	Vanaf 2 juni 2025
reserveringen/annulaties De Lijn Flex – flexbus	reservatie@flex.delijn.be
algemene vragen flexbus (klantendienst)	info@help.delijn.be of via het online contactformulier op delijn.be

De e-mailadressen info@hoppin.be en noreply@hoppin.be worden na de overgangsperiode niet meer gebruikt.