

gids digihelpers

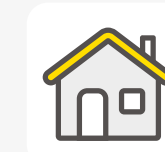
Vertrouwd digitaal op weg

#BETER  VERBINDEN

Check regelmatig of je de laatste versie hebt van deze cursus. Liet je je gegevens achter op de Mobiliteitsacademie van De Lijn? Dan krijg je updatemeldingen in je mailbox.

Beweeg mee naar minder CO₂





DE LIJN APP

HOPPIN APP

Welkom



Welkom trainers, coaches en vrijwilligers!

Bedankt voor jullie inzet om digitaal kwetsbare personen te ondersteunen. Deze gids biedt achtergrondinformatie en praktische tips ter voorbereiding op de infosessies.



Waarom deze gids?

Om jullie te helpen digitaal kwetsbare personen te begeleiden bij het gebruik van digitale tools en platforms. Jullie ondersteuning maakt een groot verschil!



Belangrijk

Deze versie dient enkel als voorbereiding en ondersteuning. Gebruik tijdens de sessies de presentatieversie die op de doelgroep is afgestemd.



Updates en vragen

Updates worden gedeeld via de Mobiliteitsacademie-nieuwsbrief. Vragen of input? Mail naar digitaleinclusie@delijn.be.



Extra materialen

We bieden extra materialen aan die jou ondersteunen tijdens de infosessies en deelnemers helpen om thuis verder te oefenen en vertrouwd te raken met de digitale tools.



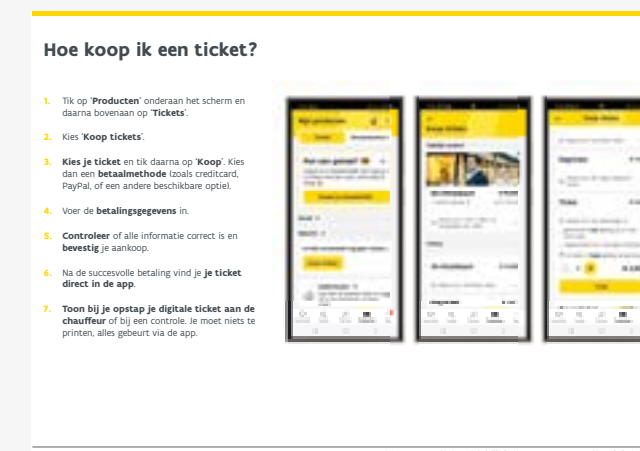
How-to folders

Praktische handleidingen met duidelijke stappen voor het raadplegen en printen van de digitale dienstregeling en het reserveren van flexvervoer via de Hoppin-app.



Explainervideo's

Korte en duidelijke video's die extra uitleg geven over specifieke onderwerpen.



Printbare hand-outs

Handige hulpmiddelen om mee te geven aan deelnemers. Hiermee kunnen ze thuis op hun eigen tempo de informatie herbekijken en oefenen.



Presentatie voor infosessies

Een duidelijke en gebruiksvriendelijke presentatie, ontworpen voor deelnemers, met stap-voor-stap uitleg over het gebruik van de De Lijn-app en de Hoppin-app.



Inhoud

DE LIJN-APP



Hoe installeer ik de app?
Hoe maak ik een account?
Hoe geef ik de juiste toestemmingen?



Hoe plan ik een route?



Hoe koop ik een ticket?

HOPPIN-APP



Hoe installeer ik de hoppin-app?
Hoe geef ik de juiste toestemmingen?
Hoe koppel ik een MOBIB-kaart?
Hoe kies ik mijn betaalmethode?



Hoe reserveer ik mijn flexbus?
Hoe annuleer ik mijn rit met de flexbus?



TRAINER TIP

De presentatie bespreekt zowel de De Lijn-app als de Hoppin-app met dezelfde opbouw:

Installatie app

Aanmaken account

Toestemmingen instellen

Betaalmiddelen & gegevens

Functionaliteiten & gebruik app

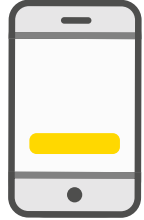
Je kunt eenvoudig navigeren tussen de verschillende onderdelen met de knoppen in de rechterbalk. Zo spring je snel naar specifieke hoofdstukken.

Web of app?



DE LIJN APP

HOPPIN APP

Wat?	Voordeel?	Voor wie?
 App	Snel en gebruiksvriendelijk. → Speciaal voor de smartphone. → Je kan tickets kopen. → Je kan routes opslaan. → Je ziet realtime-informatie en volgt je rit.	Voor iedereen. → alle info op enkele klikken bij de hand → gemakkelijk en zonder omwegen



TRAINER TIP

Waarom wél?

- Speciaal ontworpen voor mobiel gebruik: snel, efficiënt en makkelijk onderweg.
- Koop tickets direct en volg in realtime je rit.
- Perfect voor frequente reizigers die direct toegang willen tot alle functies.

Waarom niet?

- De app is minder geschikt als je dienstregelingen wil downloaden of printen. Voor uitgebreide reisvoorbereiding gebruik je beter de website op een computer.
- Via de app is het niet mogelijk een abonnement te kopen of verlengen. Je krijgt wel een herinnering wanneer het tijd is om je abonnement te verlengen.

Voor wie?

- Voor iedereen!
- Voor wie vaak reist en snel toegang tot realtime info nodig heeft.

Web of app?



DE LIJN APP

HOPPIN APP

Wat?	Voordeel?	Voor wie?
 Website op desktop	Groot scherm, en alle nuttige info bij elkaar. → Je kan routes opzoeken. → Je kan dienstregelingen afdrukken. → Meer lezen over acties, omleidingen, evenementen ...	Voor waar je computer staat → Voor wie zijn reis rustig wil voorbereiden. → Voor wie liever op een groter scherm werkt.



TRAINER TIP

Waarom wél?

- Ideaal voor uitgebreide reisvoorbereiding: routes zoeken, dienstregelingen downloaden en printen.
- Overzichtelijk dankzij het grotere scherm.
- Extra info zoals omleidingen, acties of evenementen is makkelijk vindbaar.
- Tickets en abonnementen kopen/verlengen.

Waarom niet?

- Geen realtime reisinfo of ticketverkoop onderweg. Gebruik hiervoor de app.

Voor wie?

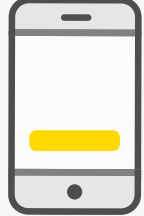
- Voor thuisgebruikers die liever hun reis rustig voorbereiden en alles willen afdrukken.

Web of app?



DE LIJN APP

HOPPIN APP

Wat?	Voordeel?	Voor wie?
 Website op mobiel	Geïnformeerd onderweg. → Zelfde mogelijkheden als op de computer.	Voor wie de app niet heeft geïnstalleerd. → Handig voor een snelle controle. → Minder geschikt voor uitgebreid gebruik.



TRAINER TIP

Waarom wél?

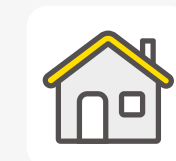
- Werkt als alternatief als je geen app kunt of wilt gebruiken.

Waarom niet?

- Niet optimaal voor mobiel gebruik: kleinere schermen maken het moeilijker om alles te zien.
- Dezelfde functies als op een computer, maar minder gebruiksvriendelijk.

Voor wie?

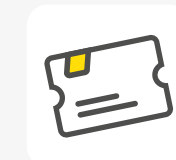
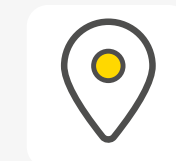
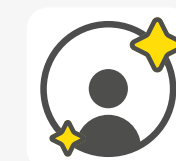
- Voor incidentele reizigers of als je snel iets wilt controleren zonder de app.
- We raden steeds de app aan!



DE LIJN APP

HOPPIN APP

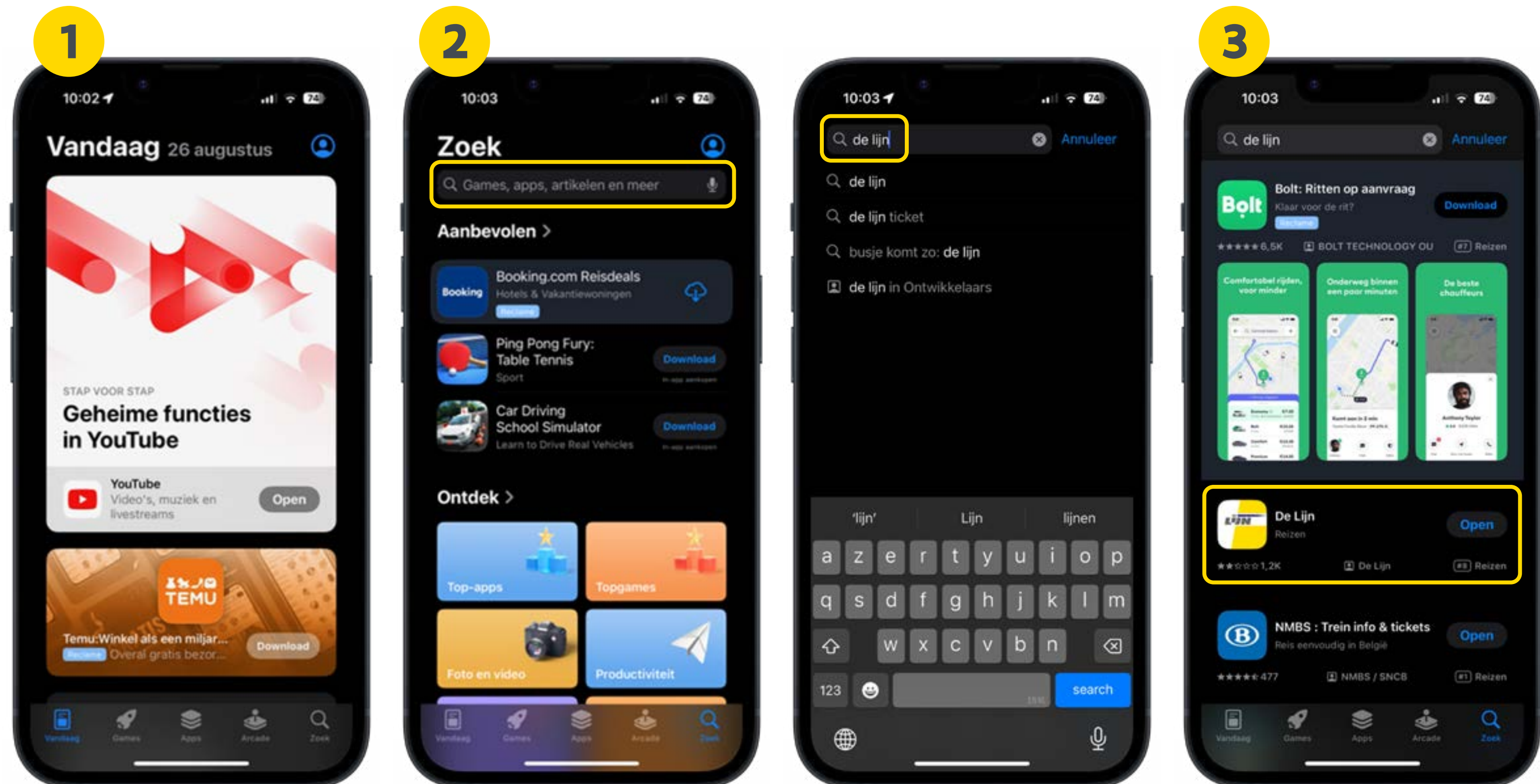
APP



Hoe installeer ik de app?



1. Open de App Store op je iPhone.
2. Typ 'De Lijn' in de zoekbalk bovenaan.
3. Zoek de officiële De Lijn-app. Je herkent deze aan het De Lijn-logo.
4. Tik op 'Download' om de app te downloaden en te installeren.
5. Tik op 'Openen' als de installatie klaar is.



DE LIJN APP

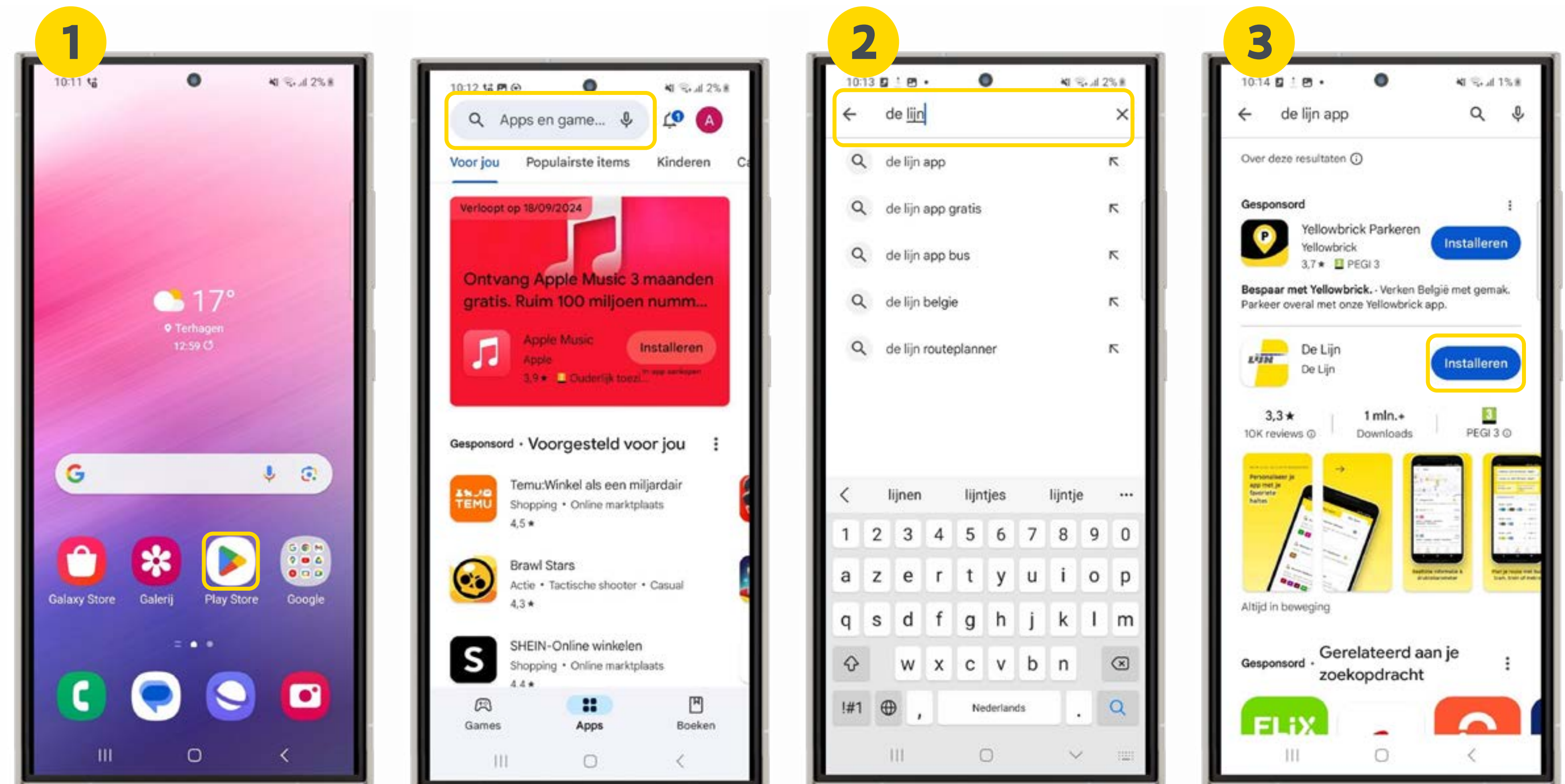
HOPPIN APP



Hoe installeer ik de app?



1. **Open de Google Play Store** op je Android smartphone.
2. **Typ 'De Lijn'** in de zoekbalk bovenaan.
3. **Zoek de officiële De Lijn-app.** Je herkent deze aan het De Lijn-logo.
4. Tik op **'Download'** of **'installeren'** om de app te downloaden en te installeren.
5. Tik op **'Openen'** als de installatie klaar is.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe maak ik een account?

1. **Startscherm:** Kies voor 'Maak een account'.
(De optie 'Meld je aan' is om in te loggen, maar eerst moet je een account maken.)
2. **Persoonlijke gegevens:** Vul je e-mailadres en een sterk, nieuw wachtwoord in. Of maak een account met Apple, Google of Facebook.

3. **Voorwaarden:** Lees de gebruiksvoorwaarden en het privacybeleid. Accepteer deze om door te gaan.
4. **Profiel voltooien:** Na het inloggen kan je extra informatie toevoegen, zoals je favoriete routes of betaalmethoden.

1

Maak een account

Meld je aan

2

E-mailadres

Wachtwoord



Gebruik je zowel de app als de website? Zorg ervoor dat je **op beide plaatsen dezelfde inloggegevens** gebruikt. Zo heb je altijd en overal gemakkelijk toegang tot je informatie.



TRAINER TIP

- Als je een **nieuw account** maakt, moet je ook een **nieuw wachtwoord** (en dus geen bestaand) ingeven.
- Heeft de deelnemer **al een account**? Laat hen in de app **controleren of ze zijn ingelogd**. Dit kan via **Meer > Profiel**, waar ook het e-mailadres wordt weergegeven waarmee ze zijn ingelogd.
- **Belangrijk:** zorg ervoor dat deelnemers **altijd op dezelfde manier inloggen**. Inloggen via Google is niet hetzelfde als inloggen met een Gmail-adres via e-mail.
- Met je account kan je **zowel op de website als in de app** van De Lijn inloggen.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe geef ik de juiste toestemmingen?

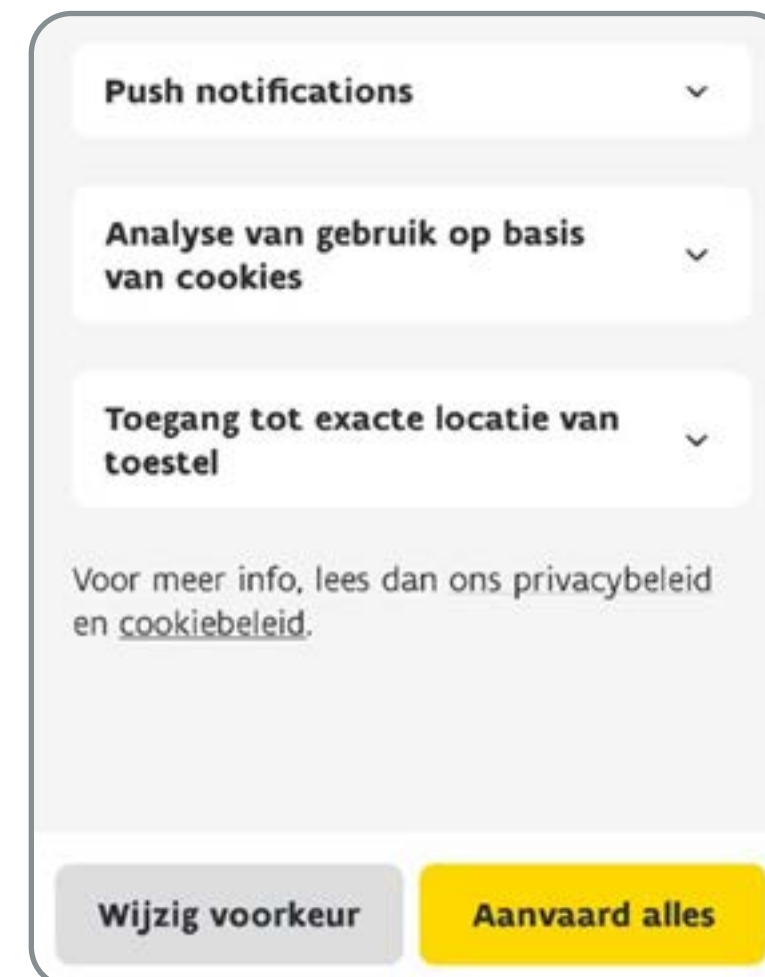


DE LIJN APP

HOPPIN APP

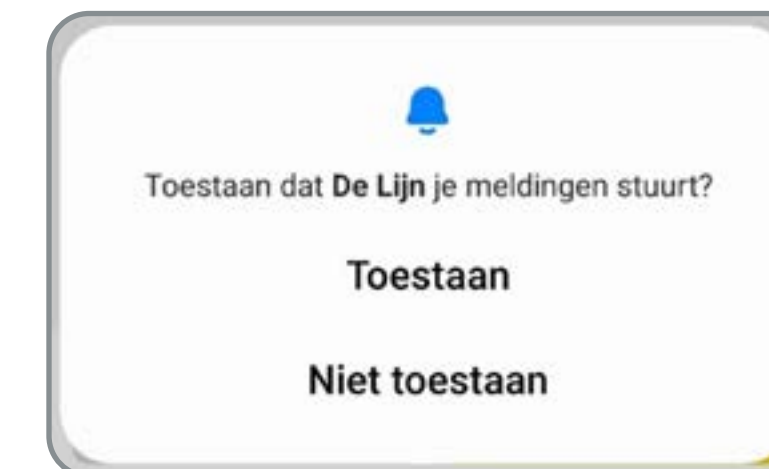
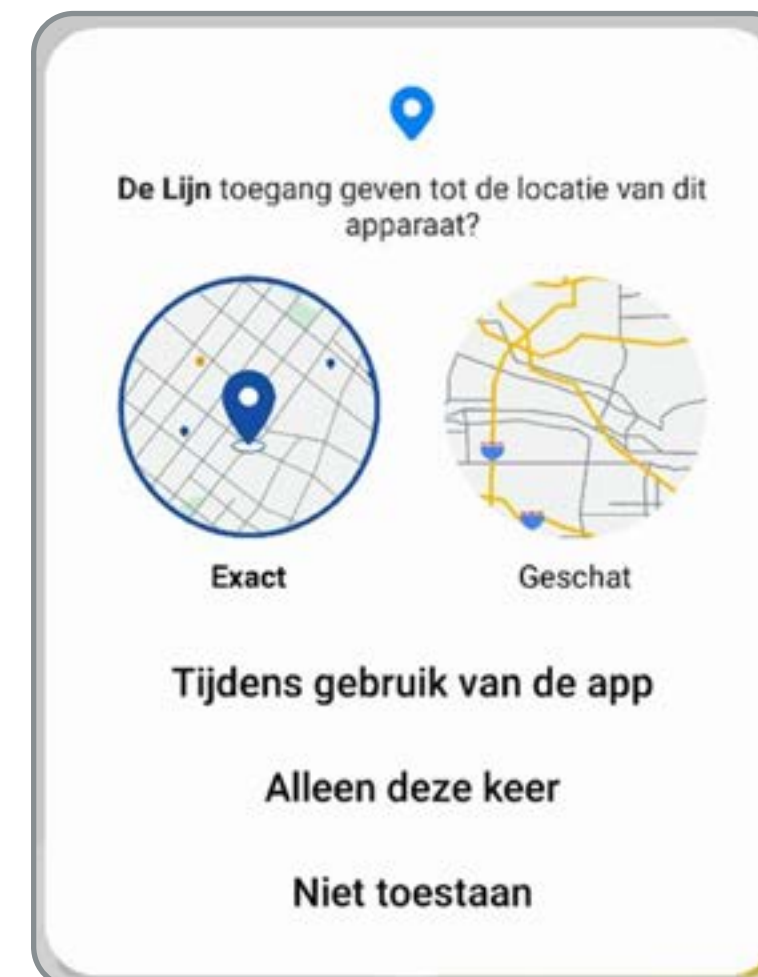
Locatie

- Met je locatietoestemming kan de app je huidige positie gebruiken.
- Zo krijg je de beste route-opties en realtime-updates.



Meldingen

- Blijf op de hoogte van veranderingen in je reisplannen. Bijvoorbeeld bij vertragingen of omleidingen.



TRAINER TIP

Na het inloggen is het aanbevolen om alle toestemmingen te accepteren. Zo werkt de app later vlotter, zonder dat je last hebt van overbodige meldingen.



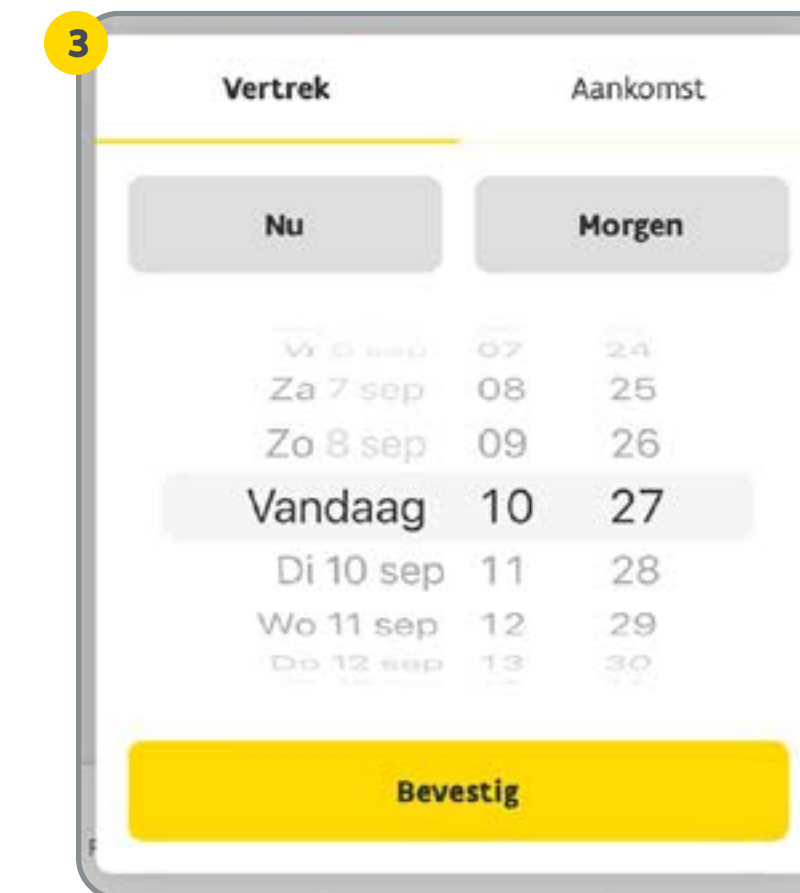
Hoe plan ik een route?

1. Open de app en tik op '**Plannen**' onderaan het scherm.

2. **Vertrekpunt en bestemming** instellen:

- Heb je locatietoestemming gegeven?
Dan zie je je **huidige locatie** automatisch als vertrekpunt.
- Je kan het vertrekpunt aanpassen door een ander adres, attractiepool, of halte in te typen.
- Kies daarna je bestemming door op het tweede balkje te tikken en je reisdoel in te typen.

3. Vul je gewenste **vertrek** of **aankomsttijd** in.



TRAINER TIP

Wil je makkelijk en snel je terugreis plannen of je route in de omgekeerde richting zien? Tik dan op de pijltjes  om je vertrek en eindbestemming om te wisselen.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



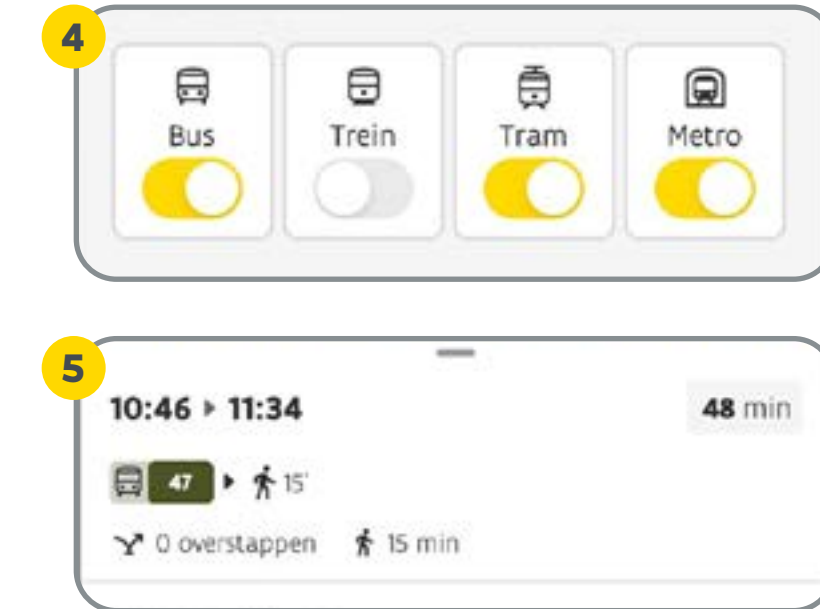
Hoe plan ik een route?

4. klik op '**opties**' om je vervoermiddel en andere voorkeuren aan te geven:

- Selecteer je **vervoermogelijkheden**: bus, trein, tram, metro of een combinatie hiervan.
- Je kan het maximaal aantal **overstappen** en de **wandelaafstand** instellen.

5. Bekijk je **route-opties**:

- De routeplanner toont de beste reisopties.
- Klik op een suggestie om details te zien zoals wandelaafstand, dienstregeling en eventuele overstappen.



Gebruik je een route regelmatig? Voeg deze dan toe aan je favorieten door rechtsboven op het hartje ❤️ te tikken. Je favoriete routes vind je terug via 'Profiel', onder 'Mijn favorieten'. Scroll daarna naar beneden om 'Mijn routes' te zien. Zo heb je altijd snel toegang tot je favoriete routes.



TRAINER TIP

Zie je een groen, geel of rood icoontje bij de lijn die je opzoekt? Dit geeft aan hoe druk jouw specifieke rit is op dat tijdstip.



Veel zitplaatsen vrij



Enkele zitplaatsen vrij



Enkele staanplaatsen vrij



Amper staanplaatsen vrij

> Meer info op delijn.be/druktebarometer



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe plan ik een route?



DE LIJN APP

HOPPIN APP



TRAINER TIP

Bekijk eenvoudig of een halte toegankelijk is voor reizigers met een motorische of visuele beperking door te letten op de speciale symbooltjes. Deze geven snel aan hoe toegankelijk de halte is, zodat je jouw reis beter kunt plannen.

3 symbolen voor toegankelijke haltes:



Een mobiele beperking

Deze haltes zijn goed toegankelijk voor iedereen. De helling om op het voertuig te geraken is niet groter dan 12%.



Een mobiele beperking, mits hulp van je begeleider

Deze haltes zijn toegankelijk ingericht, maar het perron is minder hoog. De helling om op het voertuig te geraken is groter dan 12%, maar maximaal 20%. Assistentie is misschien noodzakelijk.



Een visuele beperking

Deze haltes zijn uitgerust met een opstapvlak in rubbertegels en een aansluitende geleidelijn in ribbeltegels tot aan de natuurlijke geleiding.

> Meer info op delijn.be/toegankelijkehaltes



Zoeken in de app: Lijn vs. Halte



DE LIJN APP

HOPPIN APP



TRAINER TIP

In de app van De Lijn kun je reizen plannen door te zoeken op lijn of halte. Beide methodes geven nuttige informatie, maar op een andere manier:

Zoeken op lijn

- Je krijgt een overzicht van alle doorkomsten van een specifieke lijn.
- Met de pijltjes kun je eenvoudig de rijrichting omkeren.
- Handig als je weet welke lijn je nodig hebt en de volledige dienstregeling wilt bekijken.

Zoeken op halte

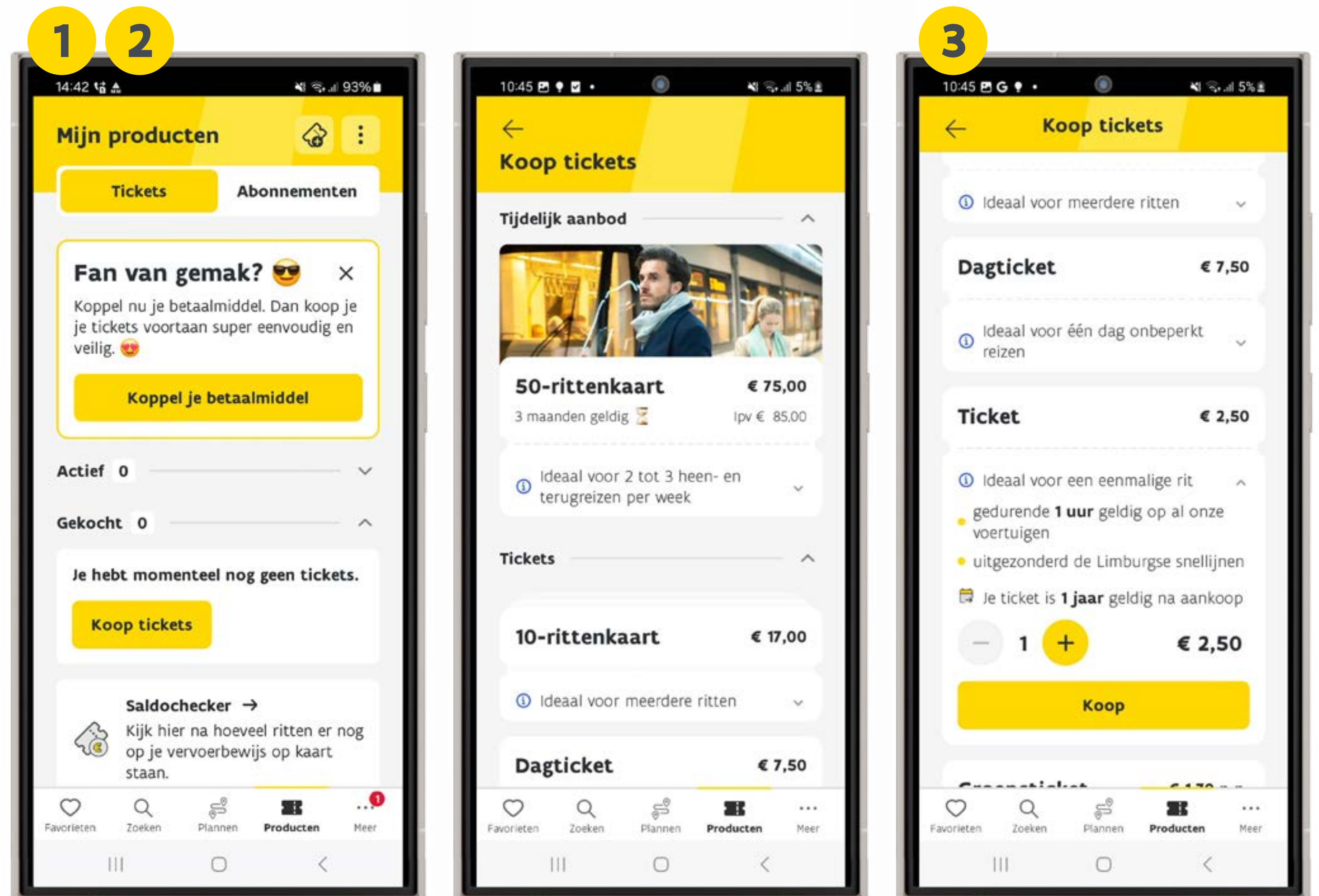
- Je ziet alle bussen en trams die op dat moment aan die halte stoppen.
- Je kunt het tijdstip en de dag aanpassen om toekomstige vertrektijden te bekijken.
- Ideaal als je vanaf een specifieke locatie wilt vertrekken en wilt weten welke voertuigen beschikbaar zijn.

Klik je op een specifieke rit via de lijn- of haltepagina, dan kom je op de **ritpagina**. Hier zie je de exacte locatie van het voertuig op de kaart (indien realtime beschikbaar), zodat je precies weet wanneer je bus of tram aankomt.



Hoe koop ik een ticket?

1. Tik op '**Producten**' onderaan het scherm en daarna bovenaan op '**Tickets**'.
2. Kies '**Koop tickets**'.
3. **Kies je ticket.** Pas eventueel het aantal tickets aan. Tik daarna op '**Koop**'. Kies dan een **betaalmethode** (zoals creditcard, PayPal, of een andere beschikbare optie).
4. Voer de **betalingsgegevens** in.
5. **Controleer** of alle informatie correct is en **bevestig** je aankoop.
6. Na de succesvolle betaling vind je **je ticket direct in de app**.
7. **Activeer je digitale ticket en toon het aan de chauffeur bij het instappen** of tijdens een controle aan de controleur. Printen is niet nodig; alles gebeurt via de app.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe koop ik een ticket?



DE LIJN APP

HOPPIN APP



TRAINER TIP

Kies het juiste ticket voor jouw reis

De Lijn biedt verschillende soorten tickets en abonnementen aan, aangepast aan de behoeften van diverse reizigers. Of je nu dagelijks reist, af en toe een uitstap maakt, of met een groep reist, er is altijd een voordelige optie die bij je past. Via het -icoontje, rechtsboven op de producten-pagina in de app, krijg je een overzicht van alle (kortings-)tickets.



Ticket

- Voor wie occasioneel reist, bv. om naar een afspraak te gaan of een bezoek te brengen.
- Waarom kiezen? Het eenvoudigste en goedkoopste ticket voor incidentele reizen.
- Waar te koop? Via de app, website, ticketautomaat, per sms, of contactloos aan de witte terminal op bus of tram, lijnwinkel.
- Hoe lang geldig? 1 jaar geldig als digitaal ticket, 3 jaar geldig op kaart (vanaf activatie 60 minuten geldig, inclusief overstappen).



10-rittenkaart

- Voor wie af en toe de bus of tram neemt, bijvoorbeeld voor een wekelijkse boodschap, een bezoek of een uitstapje.
- Waarom kiezen? Ideaal als je wat minder reist, maar toch voordelig wil rijden.
- Waar te koop? Via de app, website, ticketautomaat, lijnwinkel of bij externe verkooppunten.
- Hoe lang geldig? 3 jaar (op kaart) of 1 jaar (digitaal). (vanaf activatie 60 minuten geldig, inclusief overstappen).





Dagticket

- Perfect voor een drukke dag vol afspraken, een dagje shoppen, of een uitstap met het gezin.
- Waarom kiezen? Onbeperkt reizen op het volledige net van De Lijn, de hele dag door. Geen zorgen over extra kosten.
- Waar te koop? Via de app, website, ticketautomaat, per sms of in de lijnwinkel.
- Hoe lang geldig? 24 uur vanaf het eerste gebruik (1 jaar geldig als digitaal ticket, 3 jaar geldig op kaart).



Groepsticket

- Voor groepen van minstens 10 personen (en maximum 30), zoals schoolklassen, families of vriendengroepen.
- Waarom kiezen? Voordeliger dan losse tickets. Samen reizen wordt zo nog leuker én goedkoper.
- Waar te koop? Via de app, website of ticketautomaat. lijnwinkel.
- Hoe lang geldig? 1 jaar (digitaal) of 3 jaar (op kaart) (vanaf activatie 60 minuten geldig, inclusief overstappen).

! Reis je als groep op één ticket, blijf dan samen bij de ticketdrager.



Kortingstickets steden en gemeenten

- Voor wie? Voor inwoners van gemeenten die speciale tickets aanbieden. Bv. Korting op je abonnement of 10-rittenkaart of korting op tickets tijdens de lokale marktdag.
- Waarom kiezen? Geniet van een extra voordelig tarief dankzij de tussenkomst van jouw gemeente.
- Waar te koop? Via de app, website, ticketautomaat of per sms.
- Ook voor P+R parkings gelden kortingstarieven.

> Een overzicht van alle kortingstickets.



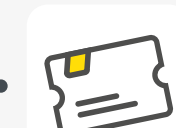
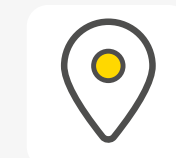
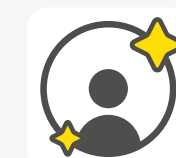
50-rittenkaart

- Voor frequente reizigers die regelmatig gebruik maken van De Lijn, zoals pendelaars of studenten, en slim willen besparen op hun vervoer.
- Waarom kiezen? Hiermee reis je 50 keer voordeliger dan met losse tickets. Perfect als je vaak reist, maar niet dagelijks.
- Waar te koop? Via de app, website of een ticketautomaat. en lijnwinkel.
- Hoe lang geldig? 3 maanden na aankoop. (vanaf activatie 60 minuten geldig, inclusief overstappen).



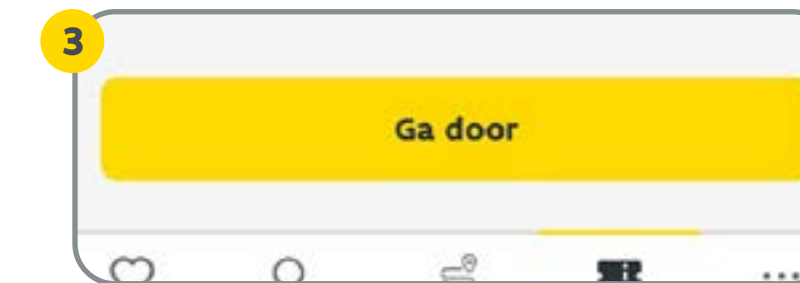
DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe koppel ik mijn MOBIB-kaart?

1. Tik op '**Producten**' onderaan het scherm en daarna bovenaan op 'Abonnementen'.
2. Kies '**Koppel je MOBIB-kaart**'.
3. Voldoet je MOBIB-kaart aan de voorwaarden, tik dan op '**Ga door**'.



TRAINER TIP

Waarom is dit handig?

- **Verlengvoorstel via e-mail:** Je ontvangt je verlengvoorstel ruim voordat je huidige abonnement afloopt. Zo betaal je eenvoudig en snel online, waarna alles direct in orde is. Je abonnement staat automatisch op je MOBIB-kaart.
- **Overzicht in app of web:** Je kan gemakkelijk in de app of via de website zien hoe lang je abonnement of MOBIB-kaart nog geldig is.
- **Verloop van je MOBIB-kaart:** Vervalt je MOBIB-kaart terwijl je abonnement nog loopt, dan blijft de kaart geldig tot het einde van je abonnement. In je verlengvoorstel kan je dan eventueel een nieuwe kaart kopen.
- **Belangrijk om te weten:** Je kan meerdere MOBIB-kaarten toevoegen, maar slechts met één MOBIB-kaart [digitaal opstappen](#).



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe koppel ik mijn MOBIB-kaart?

4. Je kan je MOBIB-kaart vervolgens op **twee manieren** koppelen:

- Door je kaart tegen de voorkant van je smartphone te houden. Tik op '**Scan mijn MOBIB-kaart**' en hou je kaart minstens 5 seconden stil.
- Door je kaart handmatig in te voeren. Tik op '**Kaart handmatig invoeren**'. Vervolgens voer je de laatste 5 cijfers van je MOBIB-kaart en je geboortedatum in. Tik op '**Bevestig**' om door te gaan.

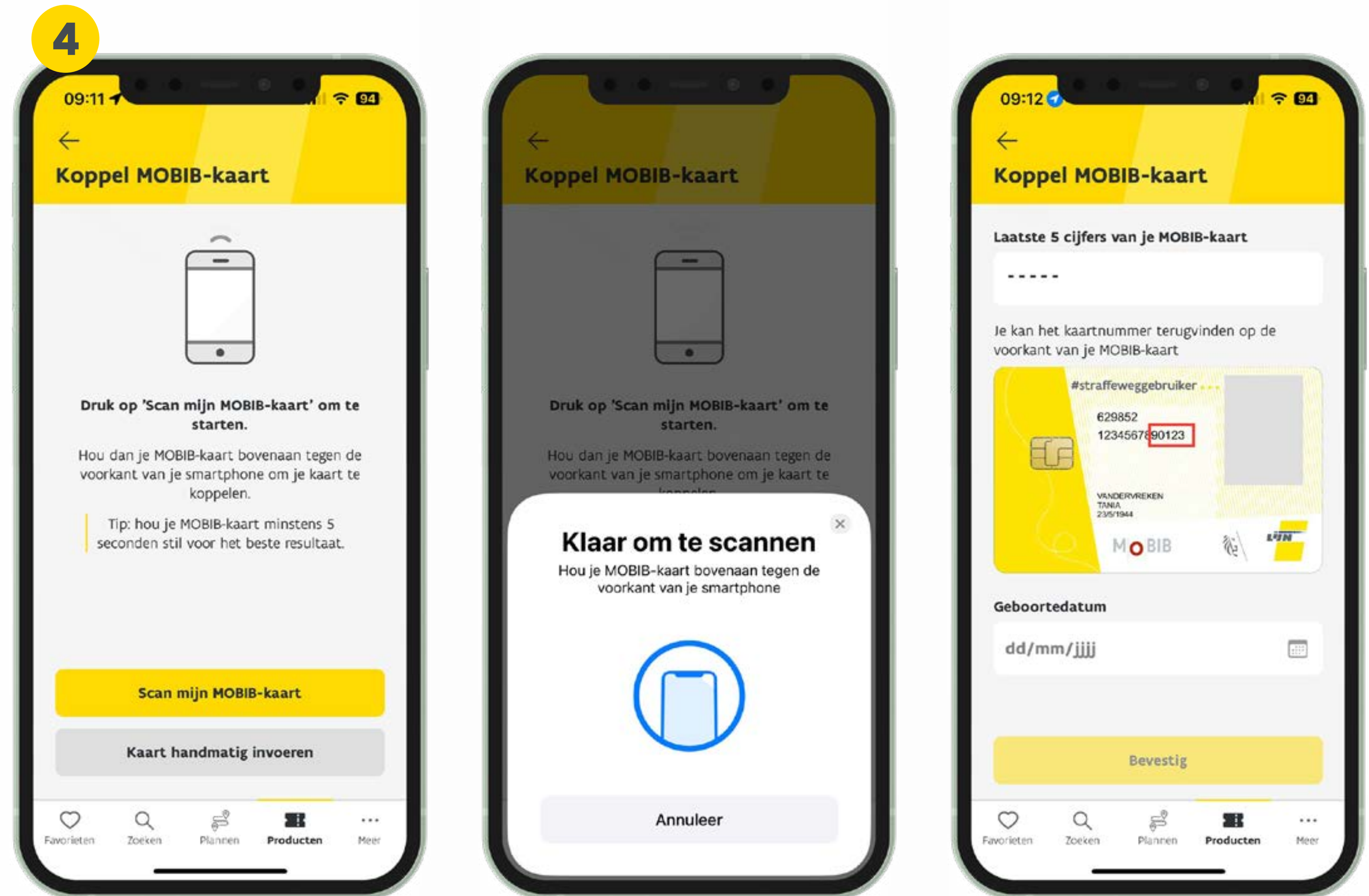


TRAINER TIP

Zorg ervoor dat NFC is ingeschakeld om je kaart te scannen. Sommige oudere smartphones ondersteunen deze functie niet.

Op Android houd je de kaart tegen de achterkant van je toestel.

Werkt de scan niet goed door je hoesje? Probeer het zonder hoesje of voer de gegevens handmatig in.



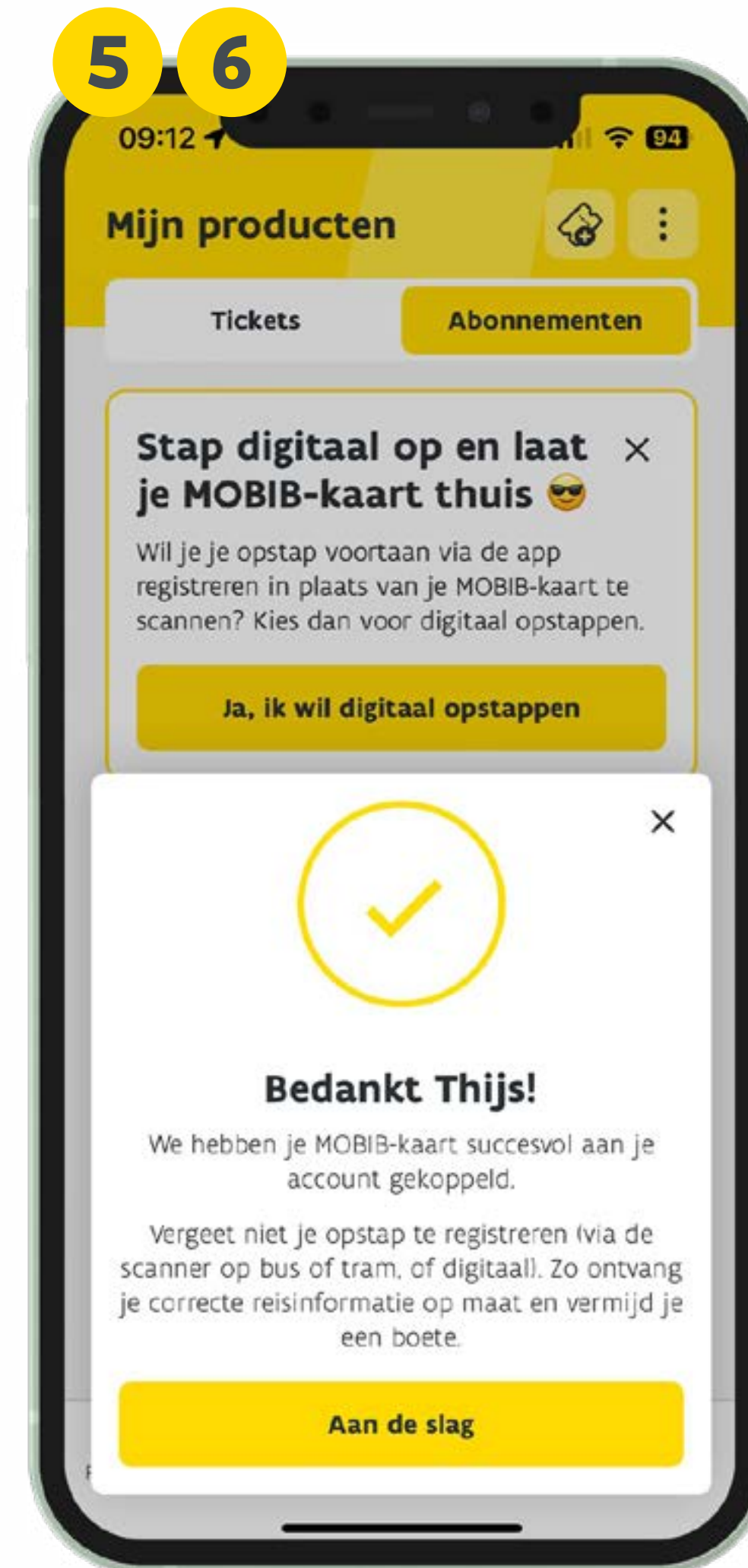
DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe koppel ik mijn MOBIB-kaart?

5. Je MOBIB-kaart is nu gekoppeld, je krijgt een bevestiging. Nadien kan je digitaal opstappen activeren
6. Tik op 'Aan de slag'.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



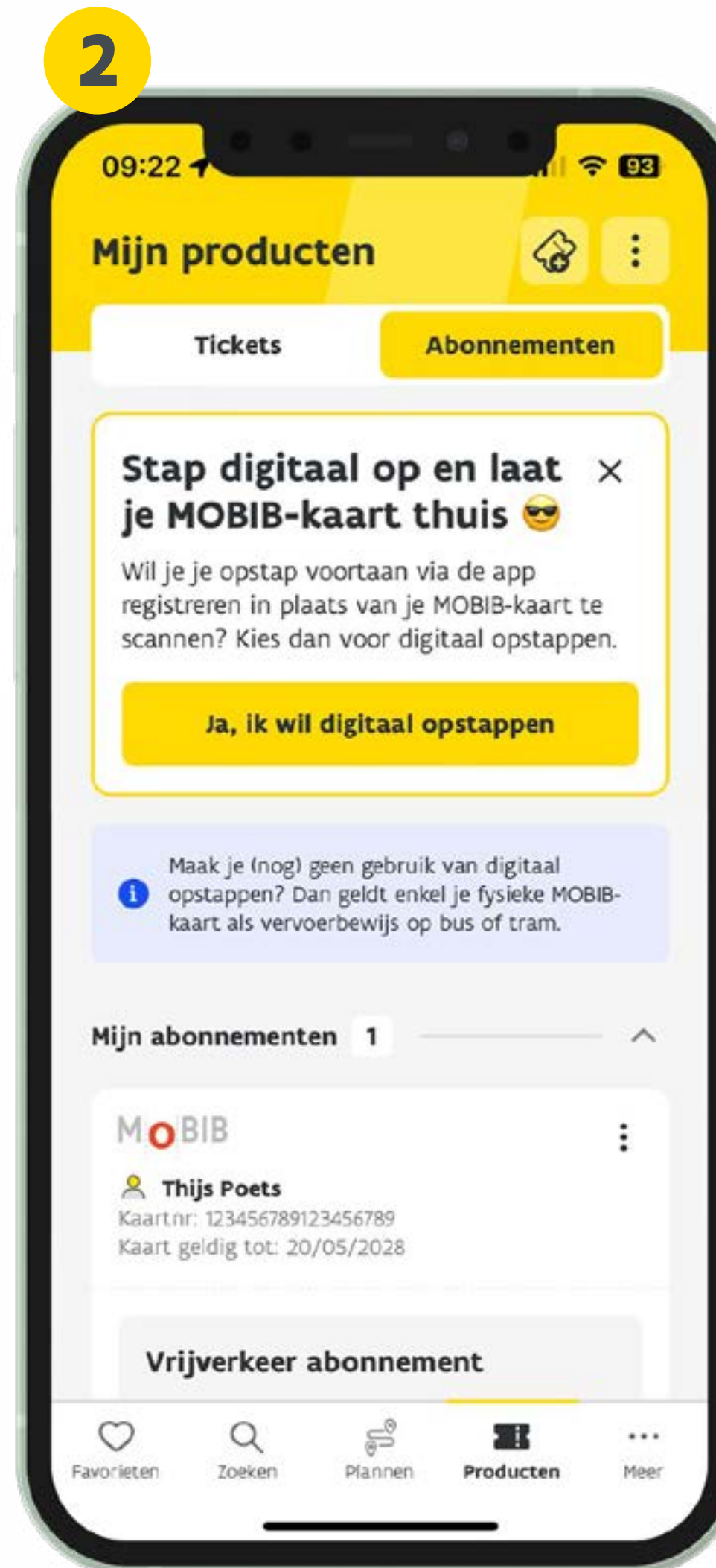
Hoe activeer ik digitaal opstappen?

1. Tik op **'Producten'** onderaan het scherm en daarna bovenaan op 'Abonnementen'.
2. Kies **'Ja, ik wil digitaal opstappen'**.
3. Tik onderaan op **'Ga door'**.



TRAINER TIP

Met digitaal opstappen kan je elke op-en overstap digitaal registreren in plaats van je MOBIB-kaart te scannen aan de gele terminal in bus of tram.



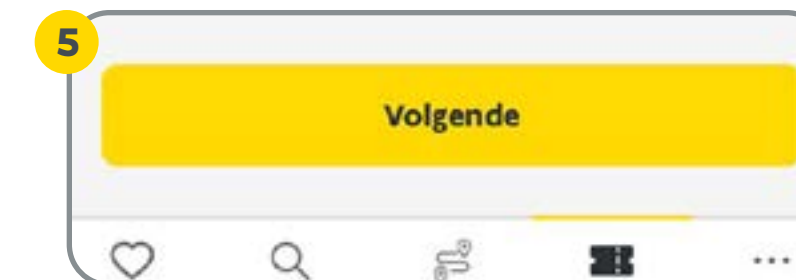
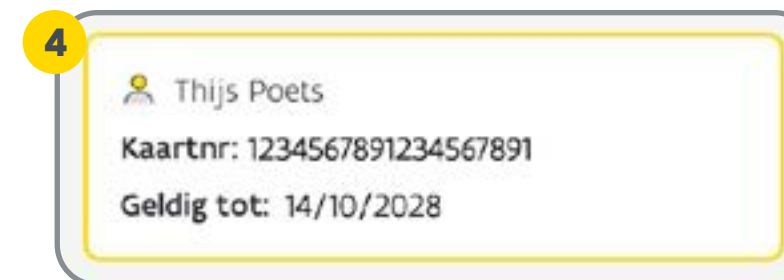
DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe activeer ik digitaal opstappen?

4. Kies de **MOBIB-kaart** waarvoor je digitaal opstappen wilt activeren.
5. Tik op '**Volgende**'.
6. Om digitaal opstappen te kunnen activeren ga je akkoord met de gebruiksvoorwaarden en privacybeleid door '**Ik ga akkoord**' aan te vinken en onderaan op '**Volgende**' te tikken.
7. Digitaal opstappen is nu geactiveerd!



TRAINER TIP

Waarom is dit handig?

Je hoeft niet meer aan te schuiven aan de gele validator om je MOBIB-kaart te scannen. Je kan meteen gaan zitten als je je opstap digitaal geregistreerd hebt. We raden aan om je MOBIB-kaart op zak te houden voor het geval je een platte batterij hebt of je internetverbinding het laat afweten.

Problemen met digitaal opstappen?

Kun je digitaal opstappen niet activeren? Dan is de instelling “**locatietoestemming**” waarschijnlijk niet correct. Ga naar de **app-beheer** instellingen van je smartphone, selecteer de **De Lijn-app** en zorg ervoor dat bij de machtigingen voor locatie ook “**Apparaten in je buurt**” is ingeschakeld.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe kan ik digitaal opstappen?



DE LIJN APP

HOPPIN APP



TRAINER TIP

Vind je je lijn niet meteen? Wacht even, soms heeft je smartphone wat tijd nodig om de bus te herkennen.

Zie je de lijn nog steeds niet? Kies dan onderaan voor “Mijn voertuig staat niet in deze lijst” en tik daarna op “Ga verder” om toch geldig mee te reizen.



Extra handige functies bij 'Meer'



Volg je rit

Zo kun je in real-time zien waar je bent en wanneer je moet uitstappen. Activeer de afstapwaarschuwing via het bel-icoontje naast je halte en krijg een melding één halte op voorhand.



Berichten

Krijg handige berichten, zoals bij stakingen, omleidingen of extra controles, zodat je altijd de laatste info hebt over jouw favoriete of veel gebruikte lijnen.



Profiel

Onder 'Profiel' vind je je favoriete routes ❤️, kun je je profiel aanpassen of verwijderen ⋮, en je betaalmiddelen beheren 💳.



Instellingen

Onder 'Instellingen' kun je meldingen, locatie-instellingen aanpassen of de app in een andere taal zetten.



TRAINER TIP



Personaliseer je vertrektijd

Pas de weergave van realtime informatie aan naar jouw voorkeur!

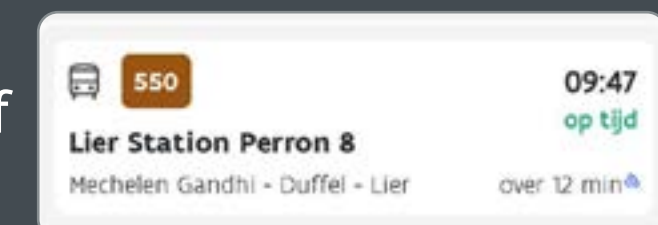
- Kies of je liever ziet binnen hoeveel minuten je bus aankomt.
- Of bekijk het exacte tijdstip van aankomst.

Maak je reiservaring nog makkelijker door de weergave aan te passen die voor jou het beste werkt.

Meer > Personaliseer app > Personaliseer vertrektijden



of



> [Meer info over de app en functies.](#)



DE LIJN APP

HOPPIN APP





DE LIJN APP

HOPPIN APP

HOPPIN



TRAINER TIP

De Hoppin-app lijkt ingewikkelder dan De Lijn-app. Neem samen de stappen door: geef een korte uitleg en ga direct praktisch aan de slag, zo kan iedereen het meteen toepassen.

De tekst op de knoppen in de app kan verschillen, afhankelijk van of je iOS of Android gebruikt. Houd hier rekening mee bij het volgen van de uitleg.

Tip: De bevestigingsknoppen zijn altijd paars, dus je kunt ook eenvoudig verwijzen naar de “paarse knop” om verder te gaan.





Hoe reserveer ik een flexbus?

Kan je jouw route niet of slechts gedeeltelijk afleggen met het vast openbaar vervoer (bus, tram, trein of metro)? Dan biedt De Lijn Flex mogelijk een oplossing. Wij leggen je stap voor stap uit hoe je een flexbus reserveert via de Hoppin-app op je smartphone.



TRAINER TIP

Wat is Flex en Hoppin?

Flex is een dienst van Hoppin, het overheidsplatform dat openbaar vervoer beter op elkaar afstemt. Hoppin combineert bussen, treinen en deelmobiliteit voor een vlottere reiservaring.

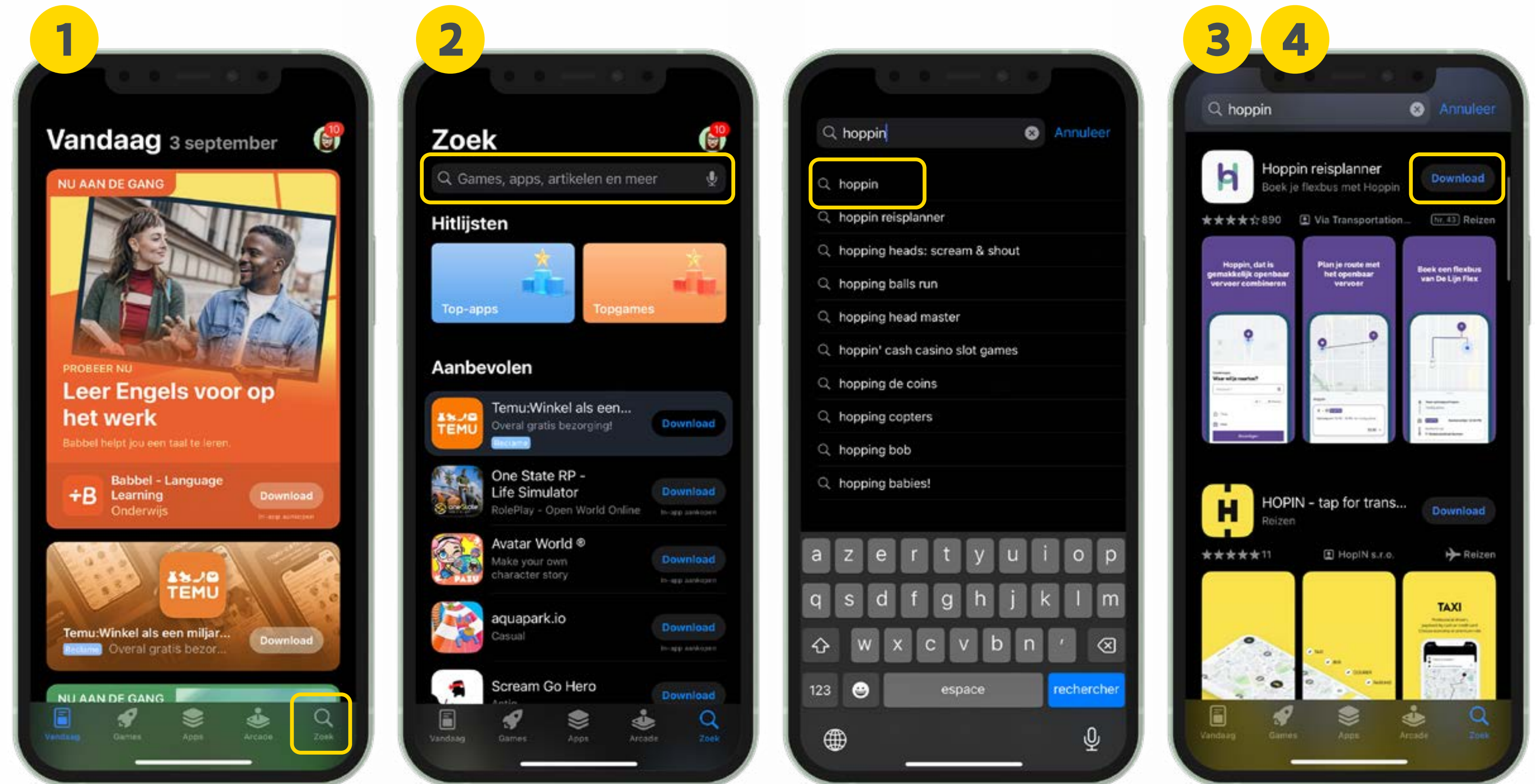
Flexvervoer wordt uitgevoerd door De Lijn, maar de apps van De Lijn en Hoppin kunnen helaas (nog) niet samengevoegd worden.



Hoe installeer ik de Hoppin-app?



1. **Open de App Store.**
Tik rechtsonder op 'Zoek'.
2. Tik bovenaan op de **zoekbalk**.
Typ 'Hoppin' en tik op de juiste suggestie.
3. Je ziet nu de zoekresultaten.
Bovenaan staat de app '**Hoppin reisplanner**'.
4. Tik op '**Download**' om de app te downloaden en te installeren.
5. Tik op '**Openen**' als de installatie klaar is.



DE LIJN APP

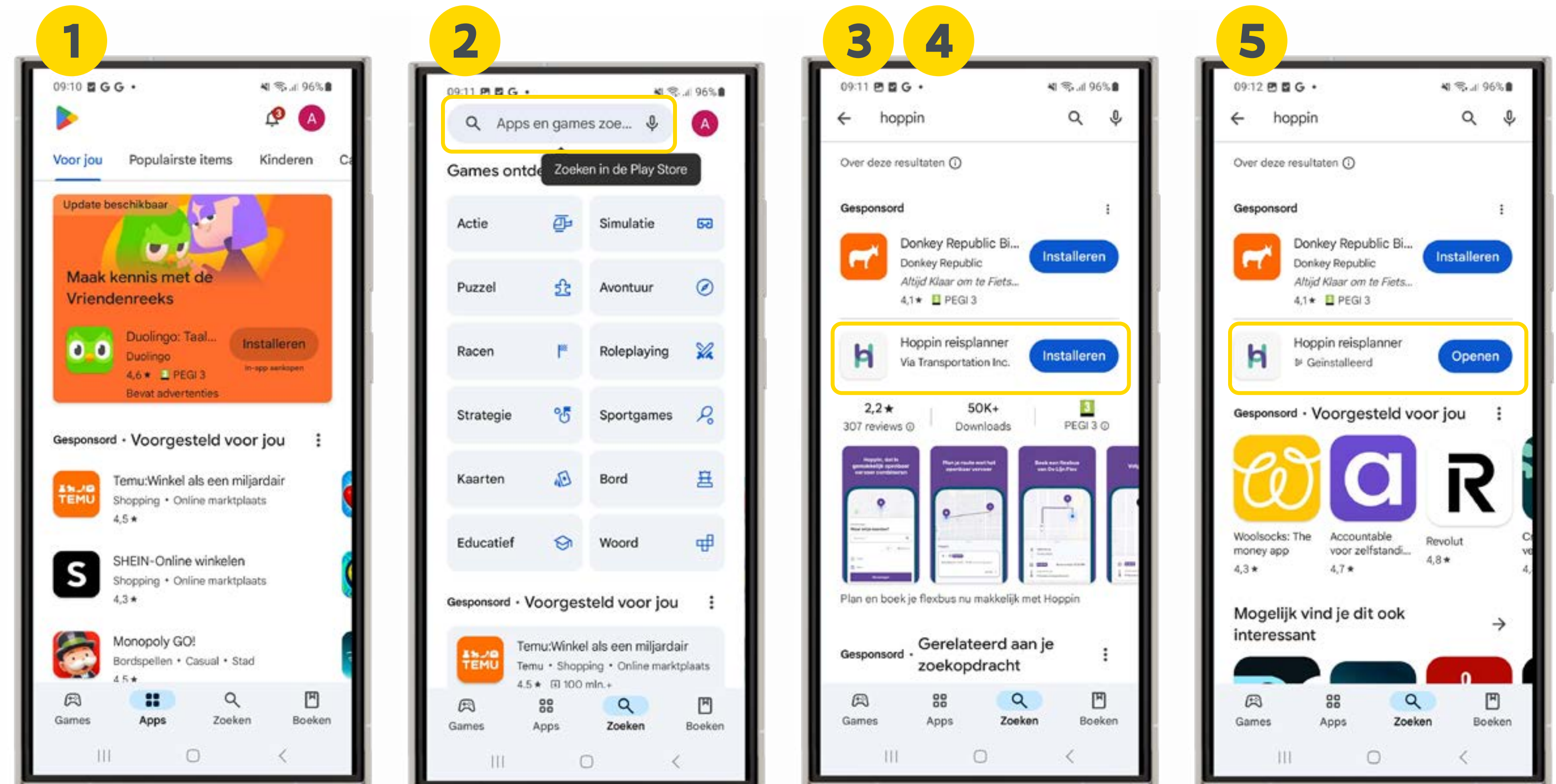
HOPPIN APP



Hoe installeer ik de Hoppin-app?



1. Open de Google Play Store op je Android smartphone.
2. Typ 'Hoppin' in de **zoekbalk** bovenaan.
3. Je ziet nu de zoekresultaten. Bovenaan staat de app '**Hoppin Reisplanner**'.
4. Tik op '**Installeren**' om de app te downloaden.
5. Tik op '**Openen**' als de installatie klaar is.



DE LIJN APP

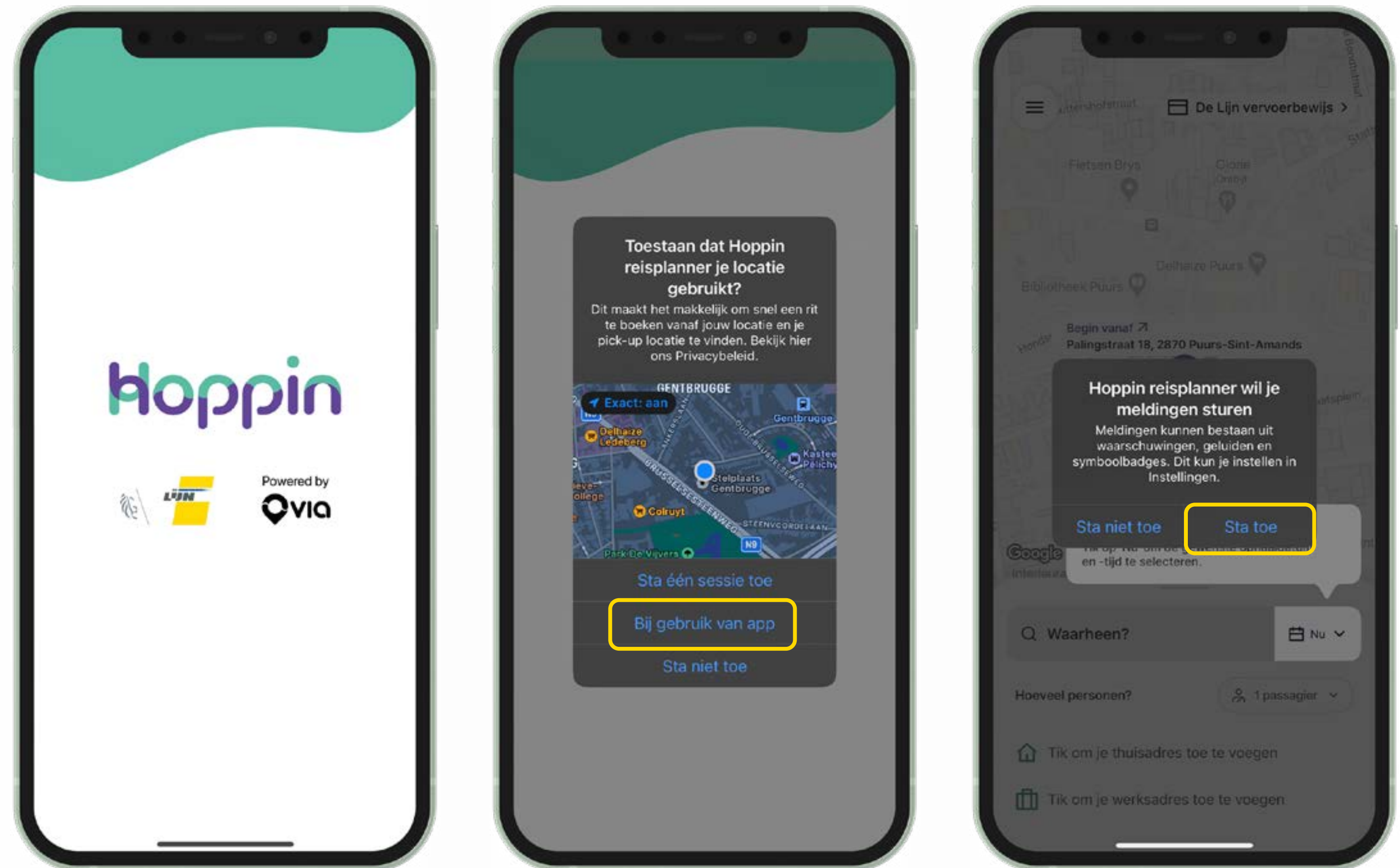
HOPPIN APP



Hoe geef ik de juiste toestemmingen?

Als je de app voor de eerste keer opent, krijg je enkele meldingen:

- **Locatiegebruik:** De app heeft je locatie nodig om snel en efficiënt je route te bepalen.
- **Meldingen:** Geef de app toestemming om meldingen te sturen, of schakel meldingen uit als je liever sms'jes ontvangt.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



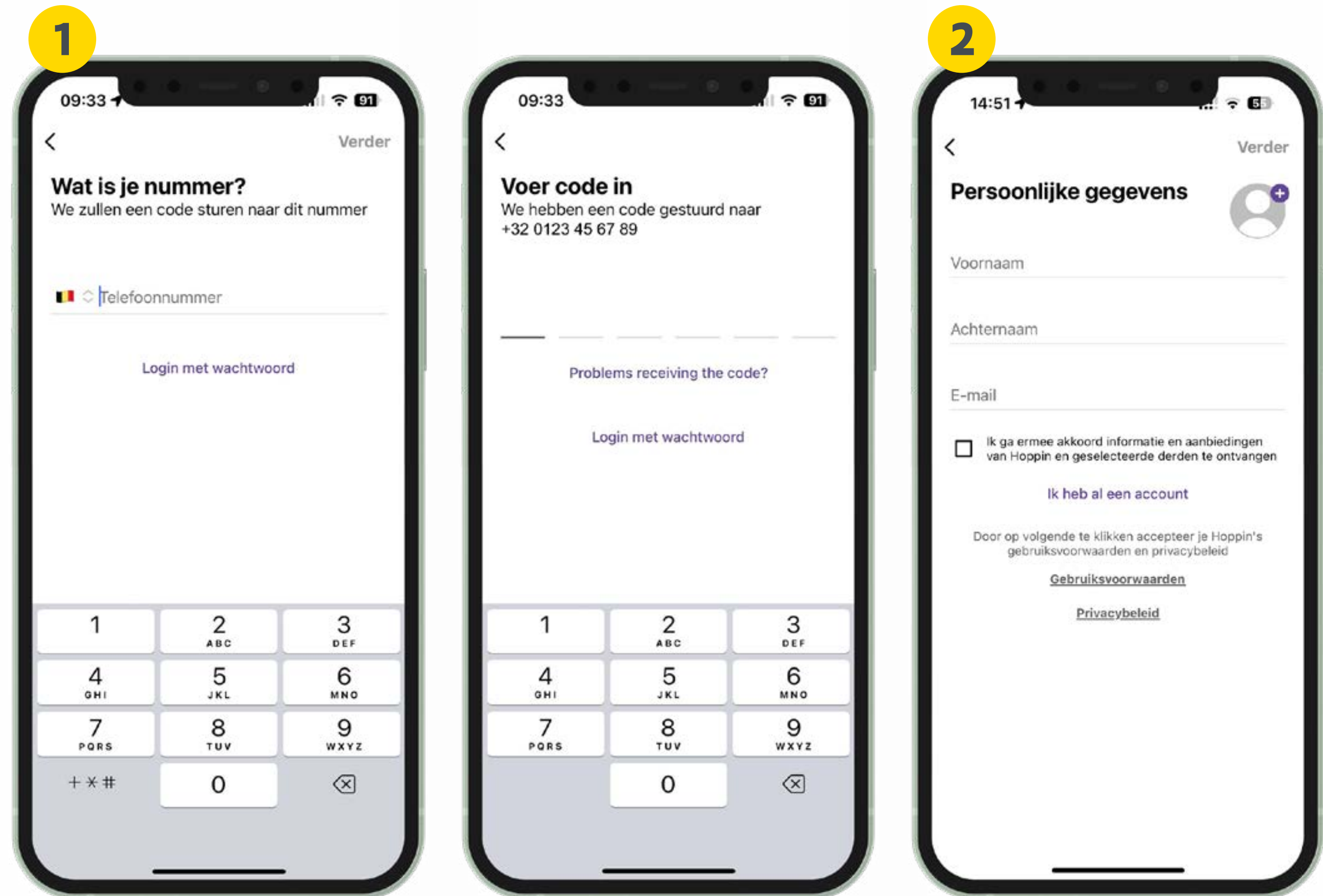
Hoe maak ik een account aan?



DE LIJN APP

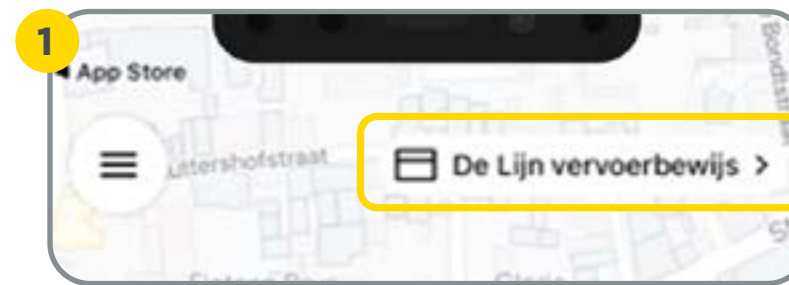
HOPPIN APP

1. Open je de app voor de eerste keer dan vraagt de app nog wat info over jou om een account aan te maken.
 - **Vul je telefoonnummer** (van je eigen smartphone) in zodat we een code naar je kunnen sturen.
 - **Voer de code in** die je zonet ontvangen hebt via een bericht.
2. Vervolledig je account met je persoonlijke gegevens.
 - Vul je **voor-, achternaam en je e-mailadres** in.
 - Duid aan of je informatie en aanbiedingen van Hoppin en geselecteerde derden wilt ontvangen in je mailbox.
3. Je account is nu compleet en de Hoppin-app klaar om verder gebruikt te worden!



Hoe kies ik mijn betaalmethode?

1. Tik rechtsboven op de knop 'De Lijn vervoerbewijs'.
 2. Voeg je **standaard betaalmethode** toe.
- ➔ Doe dit voordat je een rit met de flexbus boekt.



Heb je een MOBIB-kaart met een abonnement van De Lijn? Vergeet dan niet om deze te koppelen in de Hoppin-app.



TRAINER TIP

Betaalmethoden in de Hoppin-app

- **De Lijn vervoerbewijs:** Selecteer deze optie als je al een geldig (digitaal) ticket, rittenkaart of abonnement hebt.
- **Betalen op het voertuig:** Betaal (contactloos) met je betaalmiddel bij de chauffeur.
- **Betalen in deze app:** Koop je ticket direct in de Hoppin-app voor een vlotte reis.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



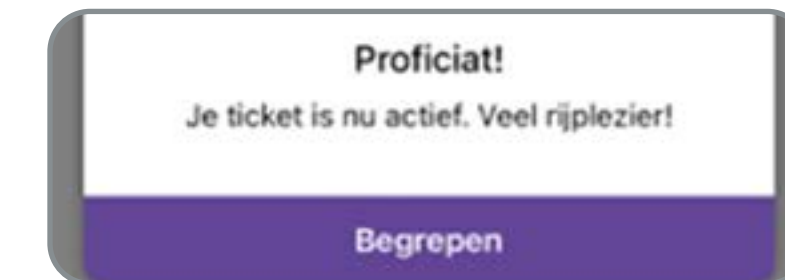
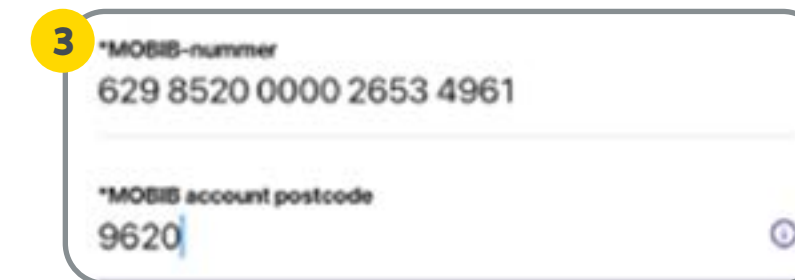
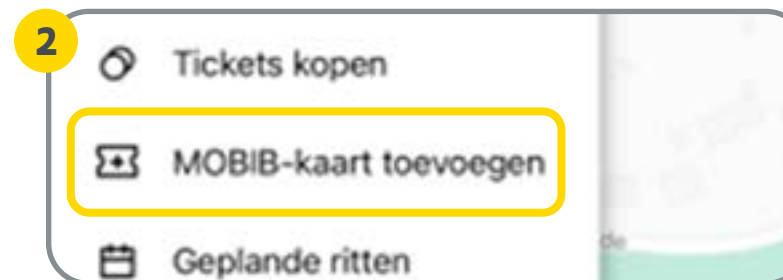
Hoe koppel ik een MOBIB-kaart?



DE LIJN APP

HOPPIN APP

1. **Tik op de drie streepjes** linksboven op de startpagina.
2. Tik in het menu dat verschijnt op '**MOBIB-kaart toevoegen**'.
3. Vul je **19-cijferige code** en je **postcode** in.



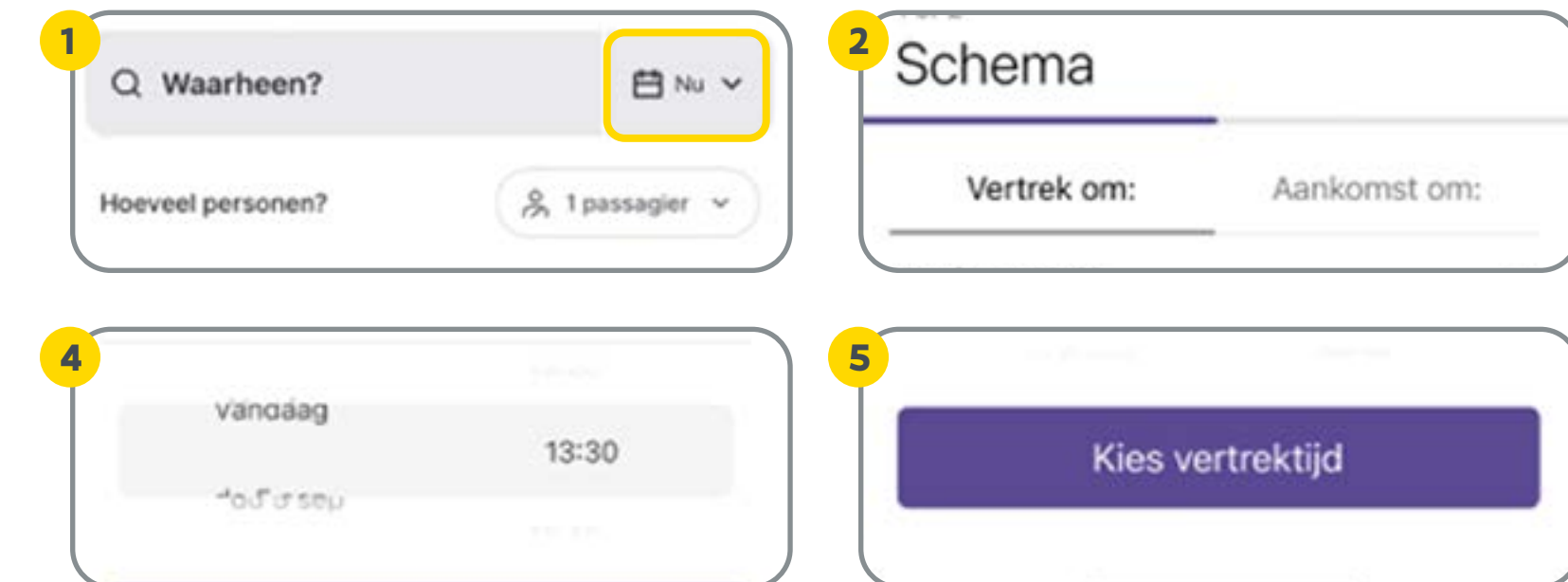
TRAINER TIP

Na het koppelen verschijnt er een doorlopend lijntje in de app. Dit betekent dat je **Mobib-kaart succesvol is verbonden**. Dit kan verwarrend lijken, maar het is geen laadscherm – je kaart is gewoon geconnecteerd en klaar voor gebruik.



Hoe reserveer ik mijn flexbus?

1. Tik op **'Nu'**.
2. Kies je **vertrektijd** of **aankomsttijd**.
3. **Plan je route** op basis van je vertrektijd of gewenste aankomsttijd.
4. Scroll omhoog of omlaag om de dag of het uur van je **gewenste vertrektijd** te kiezen.
5. Tik op **'Kies vertrektijd'** om naar de volgende stap te gaan.



TRAINER TIP

Belangrijk!

Eerst het tijdstip van de route ingeven, dan de vertreklocatie en bestemming. Waarom? Als je eerst vertreklocatie en bestemming ingeeft krijg je routes te zien op het tijdstip van je opzoeking. Dan zijn er vaak geen Flexbussen beschikbaar.

Tips:

- Geef voor je op 'rit reserveren' klikt eerst aan voor hoeveel passagiers je een flexbus wil reserveren.
- Personaliseer de Hoppinapp door onderaan je thuis- en werkadres in te geven.
- Je kan zowel haltes als adressen ingeven. Als je een adres kiest, geef dan zorgvuldig het adres in mét huisnummer, zodat we je zeker aan de juiste halte ophalen of afzetten.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe reserveer ik mijn flexbus?



DE LIJN APP

HOPPIN APP



TRAINER TIP

Een toegankelijke rit plannen

- Meld je bij je eerste reservatie voor flexvervoer telefonisch bij de Hoppincentrale en laat weten dat je een mobiliteitsbeperking hebt.
- Indien je een mobiliteitsbeperking hebt wordt er een toegankelijke flexbus voorzien en mag je al dan niet de combimobiele voorgestelde routes rechtstreeks afleggen met de flexbus.
- Vervolgens kan je via de Hoppinapp of Hoppincentrale al je toekomstige reizen boeken.

Een buggy op de flexbus moet niet op voorhand gemeld worden.



hoppin.be
0800/ 12 2 12



TRAINER TIP

Reserveren voor meerdere personen

Je kan onder 1 account ritten boeken voor meerdere personen. (in de app tot max. 8 reizigers, via de Hoppincentrale tot max. 18)

Hou rekening met volgende:

- De eigenaar van de account is verantwoordelijk voor het naleven van de reservering.
- De push-berichten of sms-berichten met updates worden bezorgd aan de eigenaar van de account.
- Alle reizigers moeten hun eigen vervoerbewijs kunnen voorleggen, of hun rit betalen bij de chauffeur.
- Je kan maar 1 MOBIB-kaart koppelen in de app.



Hoe reserveer ik mijn flexbus?

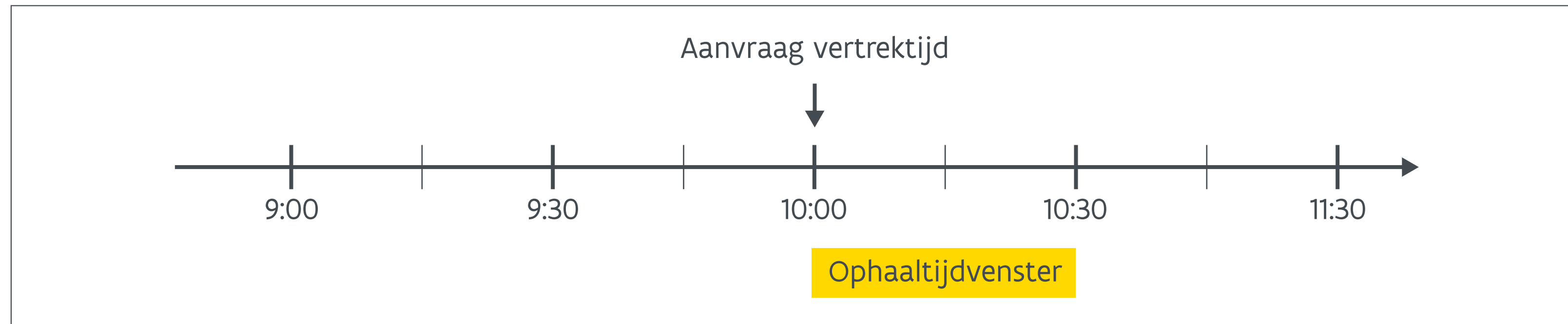


DE LIJN APP

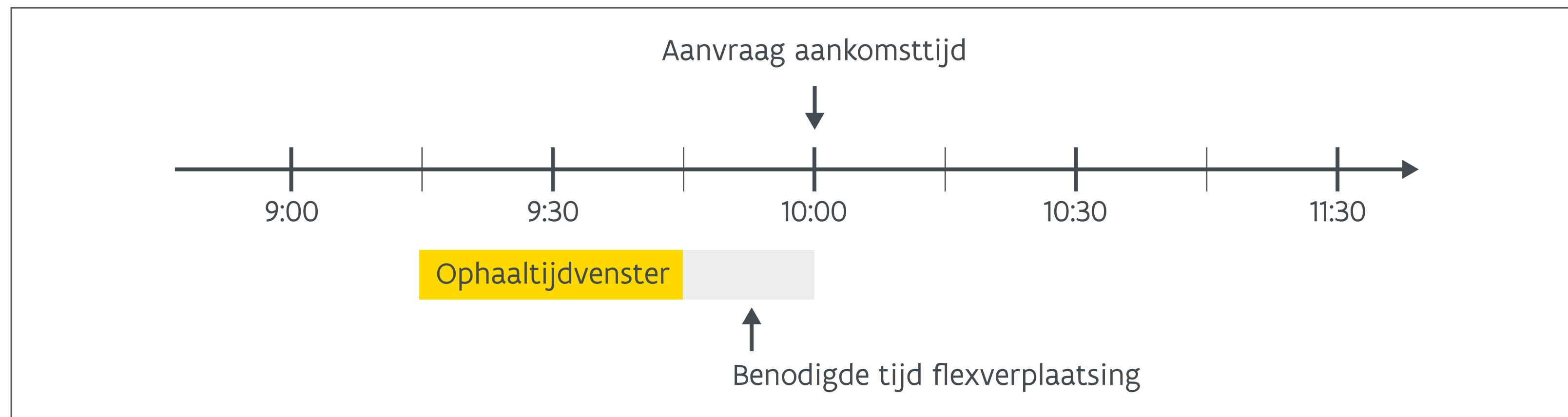
HOPPIN APP

Ophaaltijd

Aanvraag vertrektijd

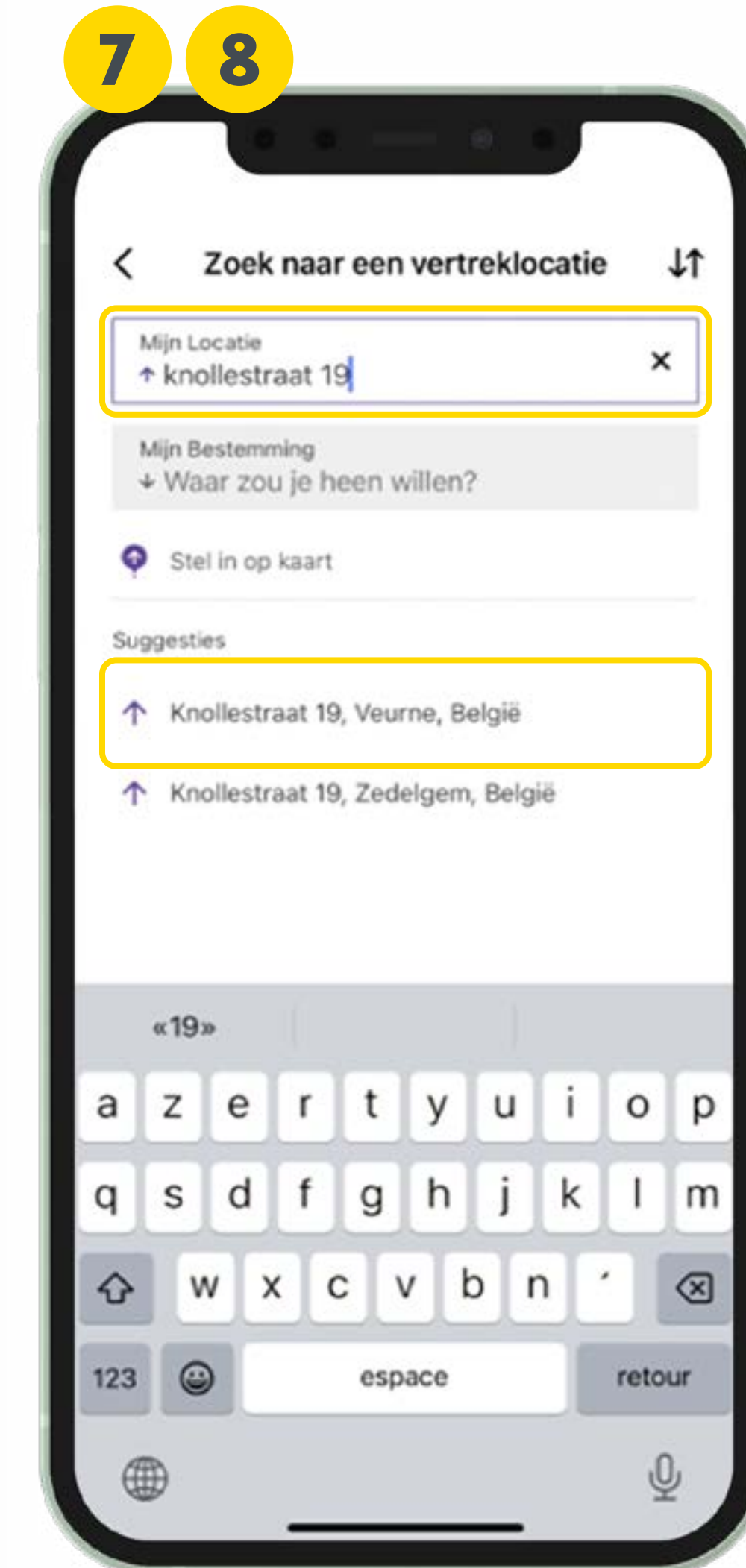
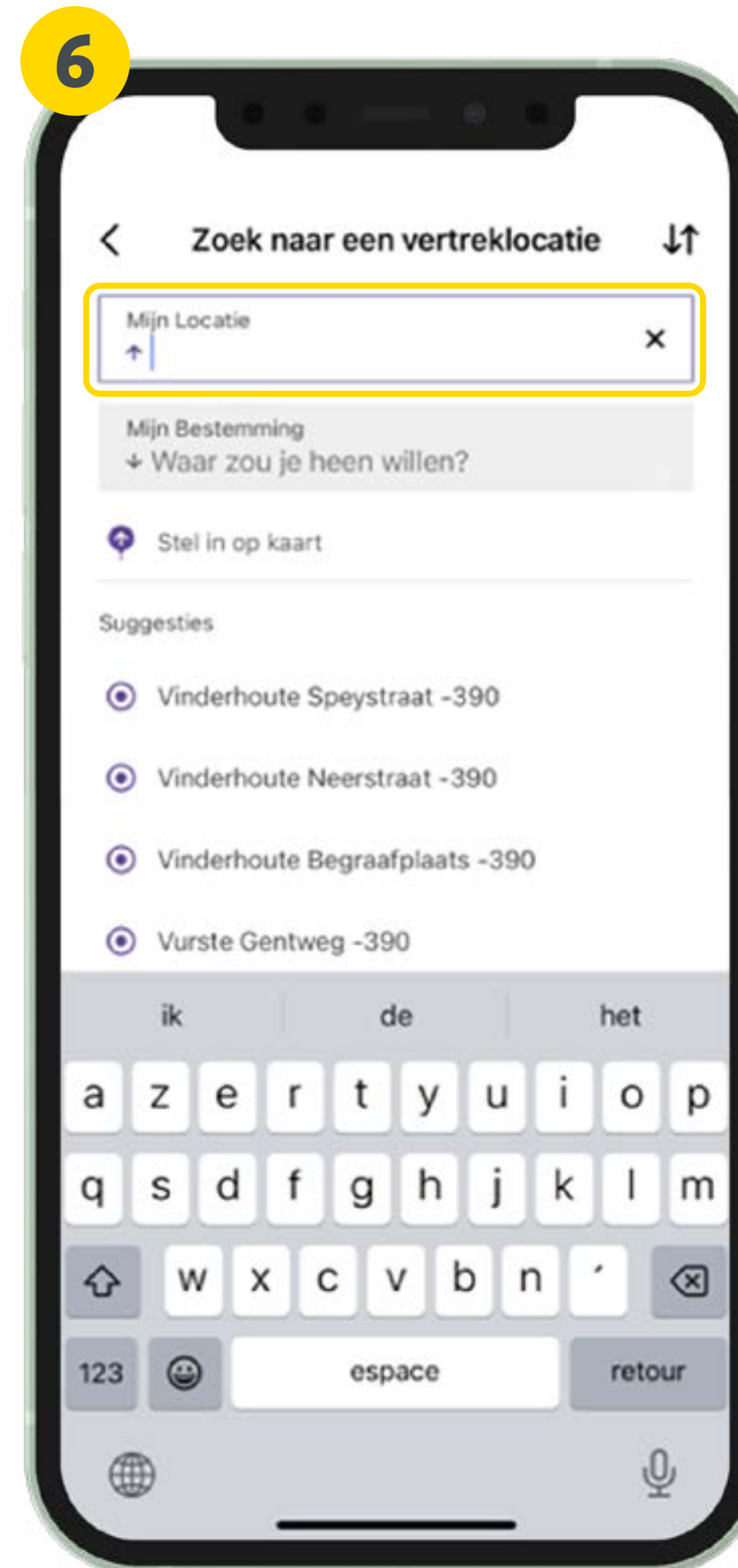


Aanvraag aankomsttijd



Hoe reserveer ik mijn flexbus?

6. Tik op de bovenste balk '**Mijn locatie**' om je vertreklocatie in te geven.
7. **Typ je vertreklocatie** in de bovenste balk.
8. **Tik op jouw vertreklocatie** in de suggesties die onderaan verschijnen.



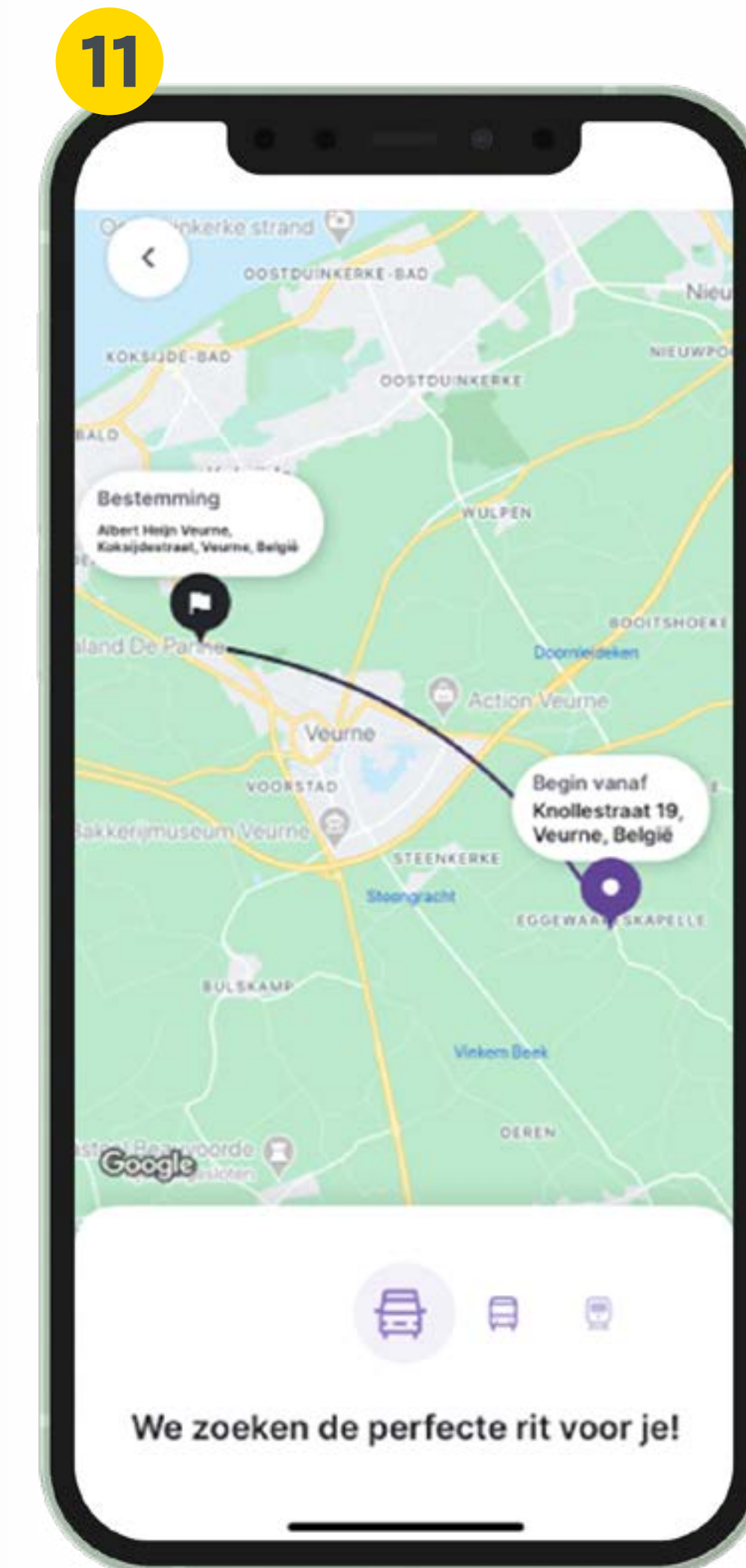
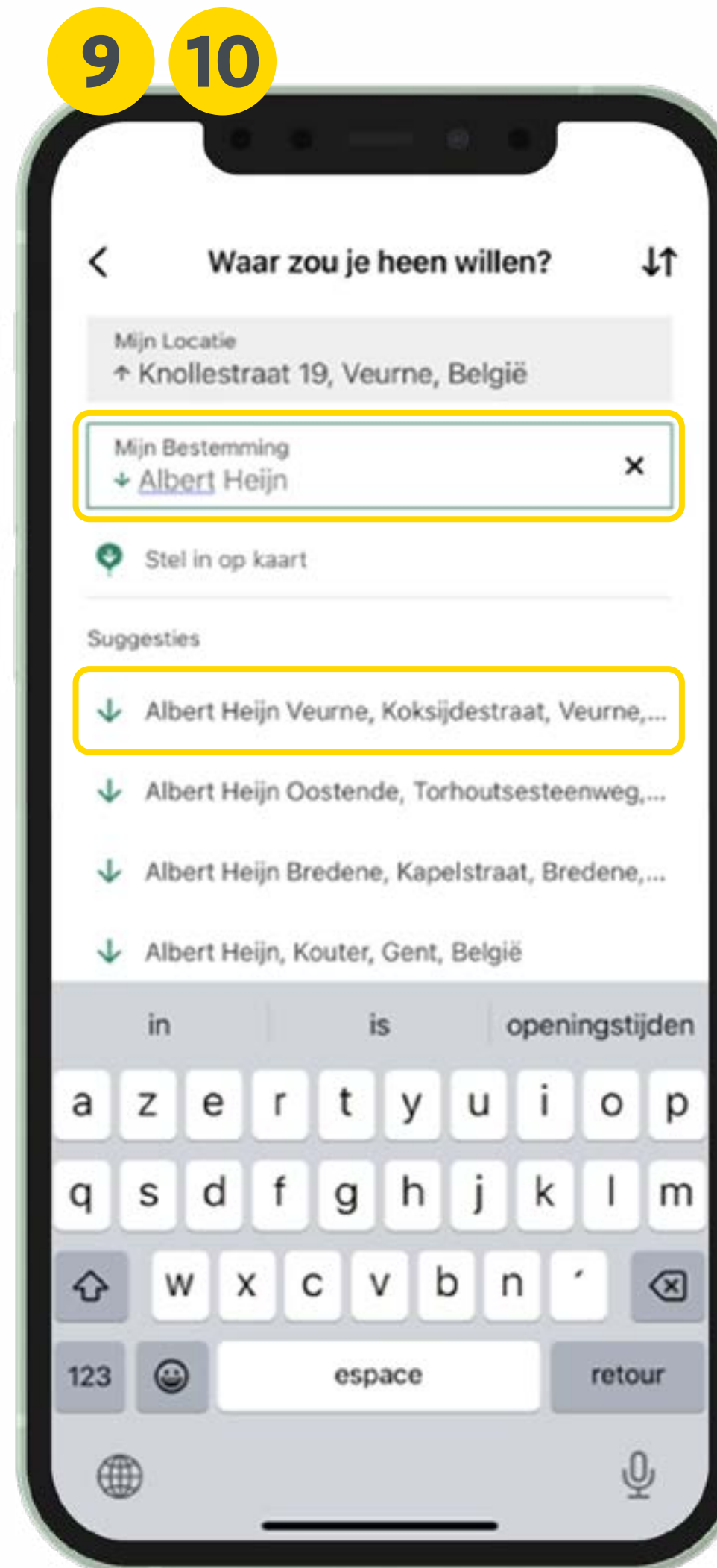
DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe reserveer ik mijn flexbus?

9. **Typ je bestemming** in de tweede balk.
10. **Tik op jouw bestemming** in de suggesties die onderaan verschijnen.
11. Je route wordt nu berekend.



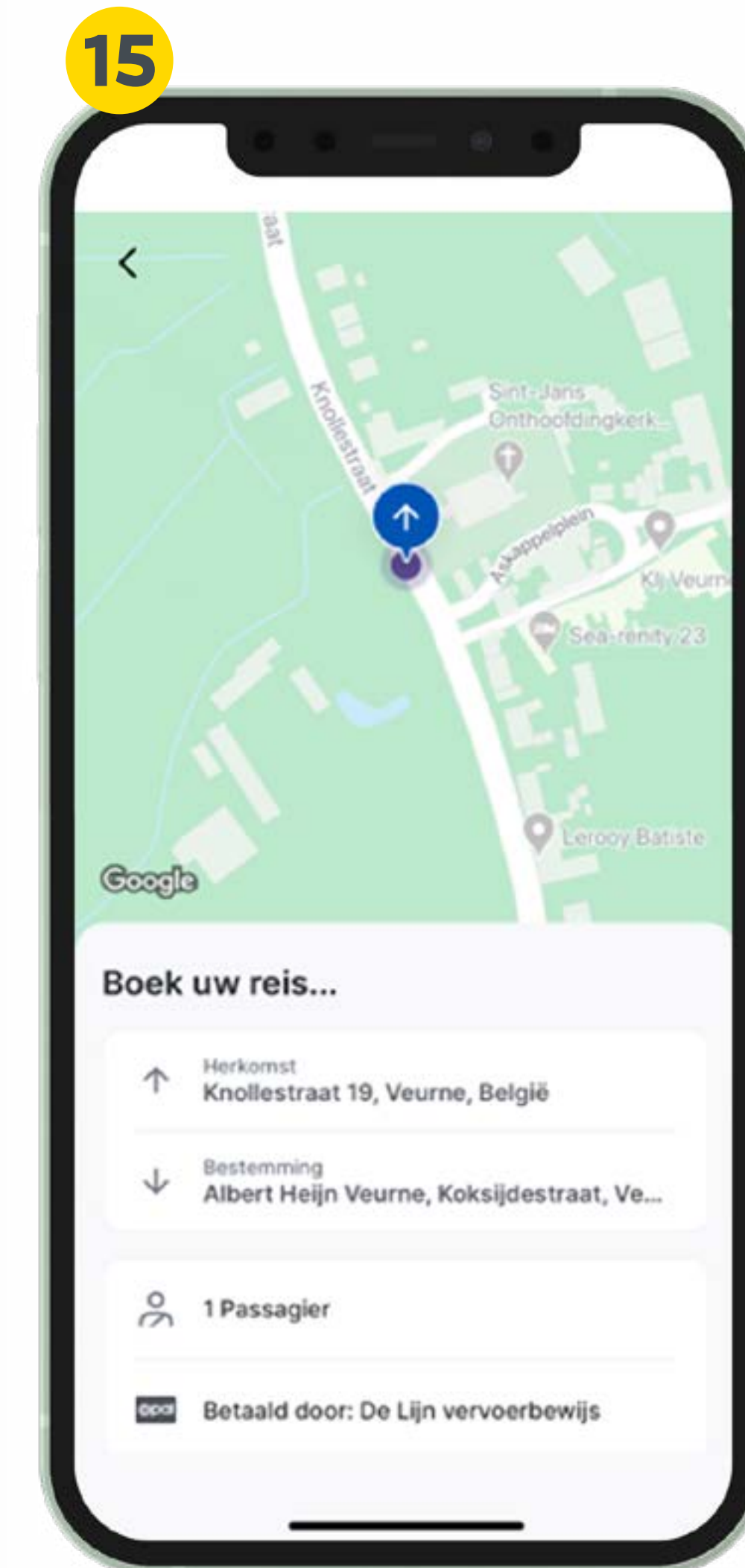
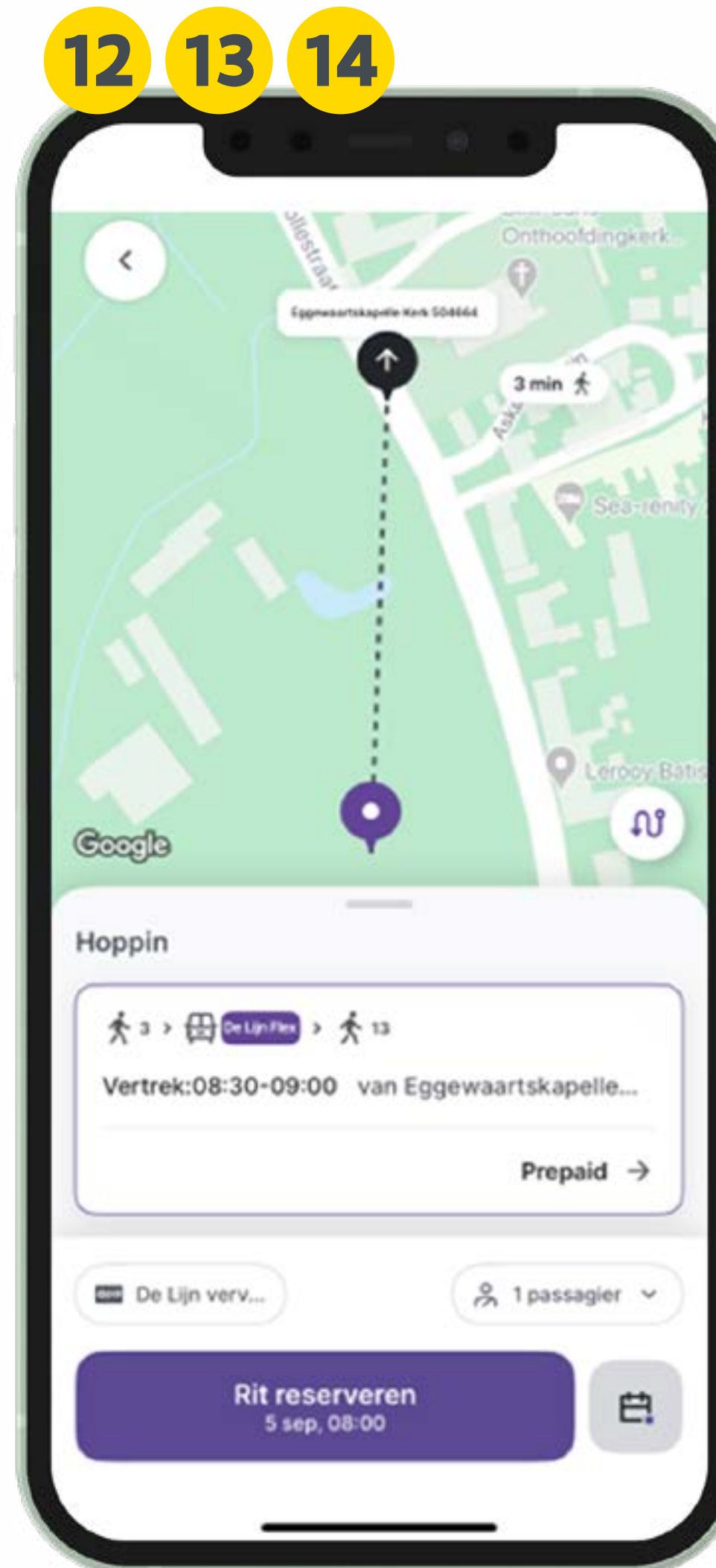
DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe reserveer ik mijn flexbus?

- 12. De voorgestelde route verschijnt nu op het scherm.
- 13. **Selecteer het aantal passagiers.**
Standaard staat dit op '1 passagier'.
- 14. Tik op '**Rit reserveren**' om de flexbus te boeken.
- 15. Je rit met de flexbus wordt nu geboekt.



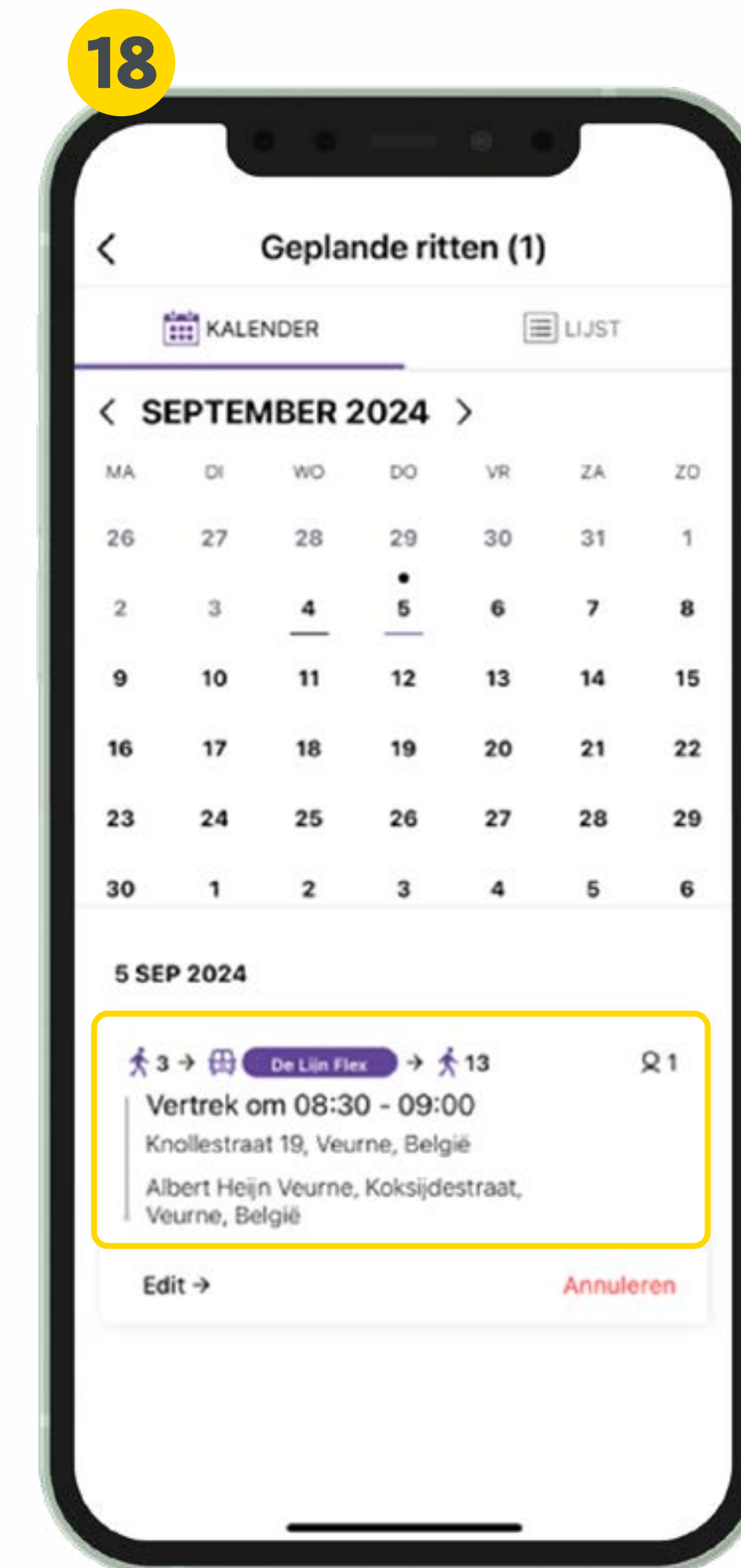
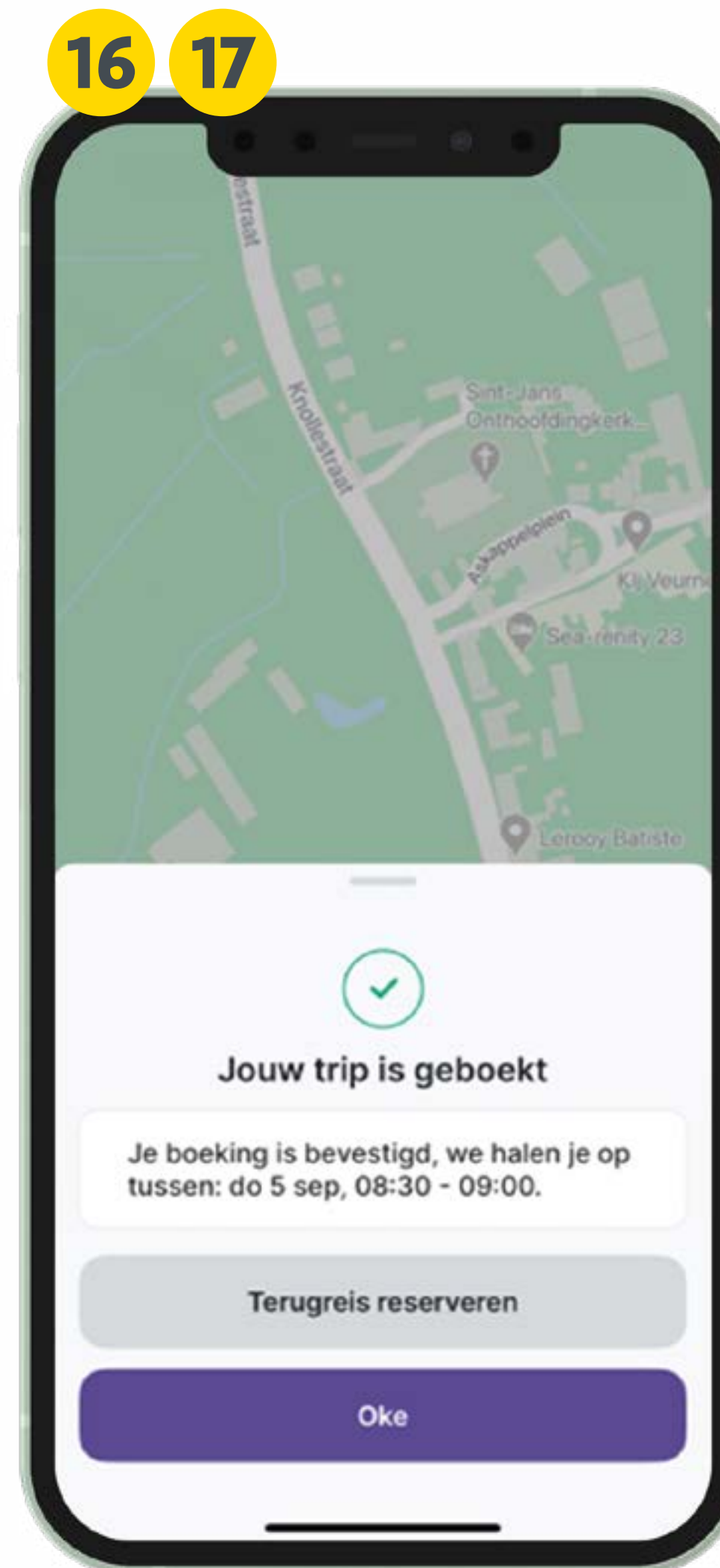
DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe reserveer ik mijn flexbus?

- 16. Je reis met de flexbus is nu geboekt.
- 17. Tik op '**Oke**' om naar het overzicht van je geplande ritten te gaan.
- 18. Je komt nu op de pagina met al je geplande ritten. Hier zie je de rit met de flexbus die je net hebt gereserveerd.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Hoe reserveer ik mijn flexbus?



DE LIJN APP

HOPPIN APP



Soms is het niet mogelijk om een flexbus te reserveren omdat er een **goede verbinding is met het vaste openbaar vervoer**.

In dat geval krijg je een melding in de app en zie je meteen welke opties er zijn met het vaste openbaar vervoer. Zo kom je altijd snel op je bestemming.

Voor deze rit wordt De Lijn Flex niet aangeboden omdat er een goede verbinding met het vast openbaar vervoer beschikbaar is.



TRAINER TIP

Sta op tijd klaar aan de halte.

Bij het boeken krijg je een ophaalvenster van een half uur (bv. 10 - 10.30 uur).

Een uur voor vertrek vernauwen we dat naar de zes minuten waarbinnen we je ophalen (bv. 10.10 - 10.16 uur). Hou je klaar, zodat de chauffeur je makkelijk vindt.



Hoe reserveer ik mijn flexbus?



DE LIJN APP

HOPPIN APP

Updates op jouw maat:

- via bericht in de app
- via sms
- via spraakbericht

Dag van tevoren

1

Beste Iris , je wordt opgehaald op Scherpenheuvel Gemeentehuis 304378 op 12/11/2024 tussen 12:00 en 12:30. Annuleren kan via de app of bel 0800 12 2 12

1 uur voor aankomst voertuig

2

Je wordt opgehaald op Diest Hospitaal 307621 tussen 14:00 en 14:06. Geen rit nodig? Annuleer via de app of bel 0800 12 2 12, om schorsing te vermijden.

15 minuten voor aankomst voertuig

3

Je wordt over 15 min opgehaald op Diest Hospitaal 307621 door LEU04. Volg je Flexbus live in de app. Annuleren kan via de app of bel 0800 12 2 12.

Loosmelding

We konden je niet vinden aan halte Diest Hospitaal 307621. Heb je vragen? Bel ons via 0800 12 2 12 en/of herplan je rit via de app. Verwittig in de toekomst tijdig om een schorsing te vermijden.

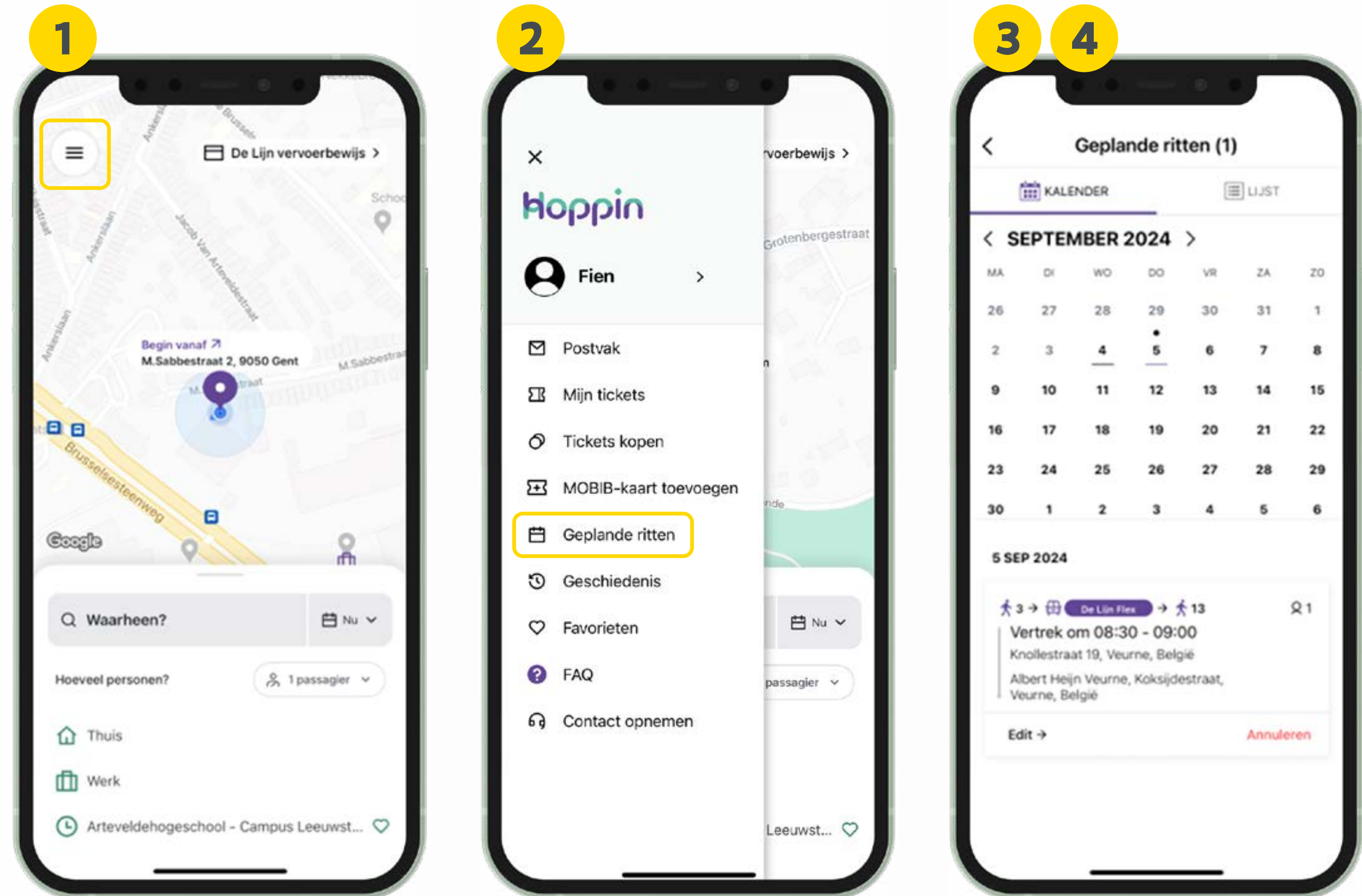
Annulering

We hebben zojuist je boeking geannuleerd die gepland stond voor 11:40 op 12/11/2024 van Dendermonde Oude Vest 206302.



Hoe annuleer ik mijn rit met de flexbus?

1. Tik linksboven op de drie streepjes om het menu te openen.
2. Tik op 'Geplande ritten'.
3. Je ziet nu een overzicht van je geboekte ritten.
4. Tik bij de gewenste rit op 'Annuleren'.



DE LIJN APP

HOPPIN APP



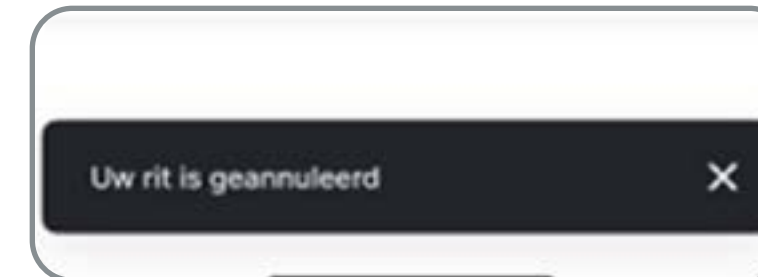
Hoe annuleer ik mijn rit met de flexbus?



DE LIJN APP

HOPPIN APP

5. Bevestig de annulatie door op **'Ja, rit annuleren'** te klikken.



TRAINER TIP

Reservatie annuleren en vermijden van schorsing

Als je je reservering voor de Flexbus niet nodig hebt of niet op tijd bij de halte kunt zijn, annuleer deze dan zo snel mogelijk via de Hoppinapp of de Hoppincentrale. Dit voorkomt onnodige ritten en maakt een plaats beschikbaar voor andere reizigers.

Belangrijk:

- Bij twee keer niet opdagen binnen 30 dagen ontvang je een waarschuwing.
- Bij een derde keer niet opdagen binnen 30 dagen word je 30 dagen geschorst.
- Na een schorsing volgt een nieuwe schorsing van 30 dagen als je opnieuw niet opdagen.

Plan en annuleer tijdig om schorsingen en annuleringen van geplande ritten te voorkomen.



We zijn er voor jou

Heb je nog vragen of hulp nodig?
Neem gerust contact op met De Lijn of Hoppin.
We staan klaar om je verder te helpen!

delijn.be

070 220 200 (€0.30/min)

hoppin.be

0800/ 12 2 12



Beweeg mee naar minder CO₂

