



OPGETEKEN

UITGETEKEN



Jaarverslag **2018**



VOORWOORD	01
BELEIDSVERSLAG	02
→ Onze dienstverlening verbeteren door ze te vereenvoudigen	02
→ Bespreken wat beter kan door te luisteren naar onze reizigers	06
→ Ons engageren voor de toekomst door volop te verduurzamen	10
→ Onze organisatie versterken door te vertrouwen op onze mensen	16
→ Impact hebben op de maatschappij door te durven veranderen	20
DUURZAAMHEIDSVERSLAG	24
→ Vinger aan de pols	27
→ Diversiteit	36
→ Preventie	40
→ Veiligheid	42
→ Inclusie	47
→ Milieu	52
→ Duurzaam aankoopbeleid	55
CIJFERS EN FINANCIËLE RESULTATEN	56
→ 2018 in cijfers	58
→ Jaarrekening en financiële resultaten	68
→ Bestuur samenstelling	102
→ Ondernemingsraden	108



Waar staat De Lijn vandaag?

Letterlijk bewegen we ons vandaag heen en weer tussen duizenden verschillende plekken, verspreid over heel Vlaanderen. We brengen mensen naar hun werk en naar school, naar andere mensen en naar allerlei gebeurtenissen.

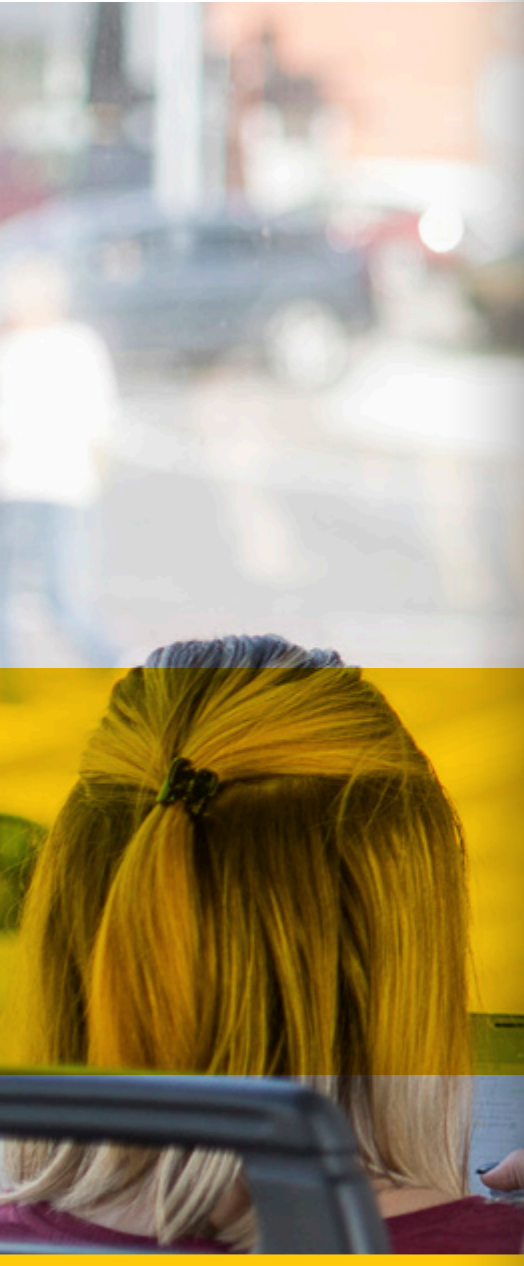
Figuurlijk bevinden we ons op een belangrijk keerpunt voor de mobiliteit in Vlaanderen. De goedkeuring van het ontwerpdecreet basisbereikbaarheid door het Vlaamse Parlement en de start van de vervoerregio's eind 2018, vormde de aanzet voor een heel nieuw vervoermodel in Vlaanderen. Een gelaagd model, waar De Lijn mee de motor van is, en waarin we verder kijken dan wat we zelf doen.

Mobiliteit in Vlaanderen is meer dan ooit in verandering: ze wordt gevarieerder (multimodaal), ze wordt gericht (met meer inspraak van verschillende partners) en ze wordt natuurlijk ook duurzamer. Die verandering willen we ook vatten in dit jaarverslag. Daarom tekenen we niet alleen op waar we staan, maar tekenen we ook uit waar we naartoe gaan – samen met onze reizigers, samen met onze stakeholders.

Roger Kesteloot
directeur-generaal

Marc Descheemaeker
voorzitter raad van bestuur

ONZE **DIENSTVERLENING** VERBETEREN DOOR ZE TE **VEREENVOUDIGEN**



Dienstverlening – Reizigers willen van A naar B. Simpel. En dus moeten we onze dienstverlening voor hen even eenvoudig houden. Daar hebben we het afgelopen jaar werk van gemaakt, voornamelijk door verder te digitaliseren.



DIGITAAL ABONNEMENT, DUURZAAM ONDERWEG

In 2018 namen we definitief afscheid van het papieren abonnement. Sinds de zomer zijn alle abonnementen omgezet op MOBIB – goed voor meer dan één miljoen digitale abonnementen. Op hun **MOBIB-chipkaart** kunnen reizigers abonnementen en rittenkaarten opladen van zowel De Lijn, de NMBS, de MIVB als de TEC.

Ook in de communicatie over onze abonnementen gebruiken we almaar **minder papier**. Zo sturen we voortaan zoveel mogelijk abonnees een e-mail met een rechtstreekse betaallink. Zowel reizigers als medewerkers winnen hier tijd mee: reizigers betalen hun abonnement met één klik, terwijl de administratieve last voor onze medewerkers vermindert.

ONLINE VERKOOP ABONNEMENTEN VERDUBBELD

Eind augustus, begin september: elk jaar piekt in die periode de verkoop van abonnementen. Logisch, want dat is het moment waarop scholieren en studenten hun abonnementen verlengen. Het zwaartepunt van deze abonnementenpiek verschoof in 2018 van onze 20 Lijnwinkels naar onze website: aan onze loketten werden 21 procent minder abonnementen verkocht, terwijl de **online verkoop van abonnementen** verdubbelde.

Reizigers die al een MOBIB-kaart hebben, kunnen die bestelling heel eenvoudig afronden via hun rijksregisternummer. Daags na hun bestelling kunnen ze hun nieuwe abonnement al gebruiken. Niet alleen jongeren, maar ook 65-plussers maken daar almaar vaker gebruik van. Sinds juli 2018 kunnen ook zij hun abonnement online aankopen, verlengen en betalen. Een belangrijke stap, aangezien **65-plussers** goed zijn voor 28 procent van onze abonnementen.



Dankzij MOBIB kunnen we het reisgedrag van onze reizigers beter in kaart brengen – en onze dienstverlening beter afstemmen op hun vraag.

*Roger Kesteloot,
directeur-generaal*

LIJNWINKELS

STEWARDS PARAAT TIJDENS ABONNEMENTENPIEK

Hoewel de meeste scholieren en studenten hun abonnementen online aanvragen of verlengen, was er tijdens de traditionele abonnementenpiek toch ook een grote toeloop in onze Lijnwinkels. Om klanten daar snel te helpen, werden 50 tijdelijke stewards ingezet. De stewards toonden mensen onder meer hoe ze zelf een online aankoop kunnen doen. Het opzet van deze actie is dubbel: de druk in onze Lijnwinkels verminderen én ervoor zorgen dat onze reizigers sneller en makkelijker hun abonnement kunnen aanvragen of verlengen.

BETALEN MET EEN SWIPE

Niet alleen met onze abonnementen, maar ook met onze andere vervoerbewijzen gaan we helemaal digitaal. Sinds juli 2018 zijn al onze courante vervoerbewijzen digitaal beschikbaar via de app van De Lijn en enkele externe leveranciers zoals KBC Mobile:

- **m-ticket**: digitaal ticket voor een enkele rit
- **m-card10**: de eerste digitale tienrittenkaart in België (nieuw sinds mei 2018)
- **m-daypass**: dagpas voor een onbeperkt aantal ritten op één dag (nieuw sinds juli 2018)

Deze digitale vervoerbewijzen hebben een dubbel voordeel ten opzichte van hun papieren tegenhangers: ze zijn **goedkoper voor reizigers** én we sparen er een hoop papier mee uit – alleen al van de tienrittenkaarten gaan er elk jaar meer dan twee miljoen exemplaren over de toonbank. Met de mobiele vervoerbewijzen (en het al langer ingeburgerde sms-ticket) stomen we ons klaar voor bussen en trams zonder cash aan boord.

UP-TO-DATE ONDERWEG DANKZIJ REALTIME INFO

Realtime informatie is een van de belangrijkste bekommernissen van onze reizigers – en terecht. Die informatie is sinds april 2018 correcter en dus betrouwbaarder. We ontwikkelden en installeerden namelijk een **nieuwe software** om de positie van onze voertuigen te bepalen. Via een continue verbinding worden die positie en de doorkomsttijd elke 15 seconden geactualiseerd. Die informatie communiceren we op onze app, de website, op onze informatieborden aan bijna 400 haltes en in een aantal premetrostations en is vrij toegankelijk via ons Open Data platform voor derden. Ons streefdoel is 95 procent accurate reisinformatie of meer.

19

Tijdens de abonnementenpiek (eind augustus, begin september) verkochten we gemiddeld één abonnement om de 19 seconden.

10 000

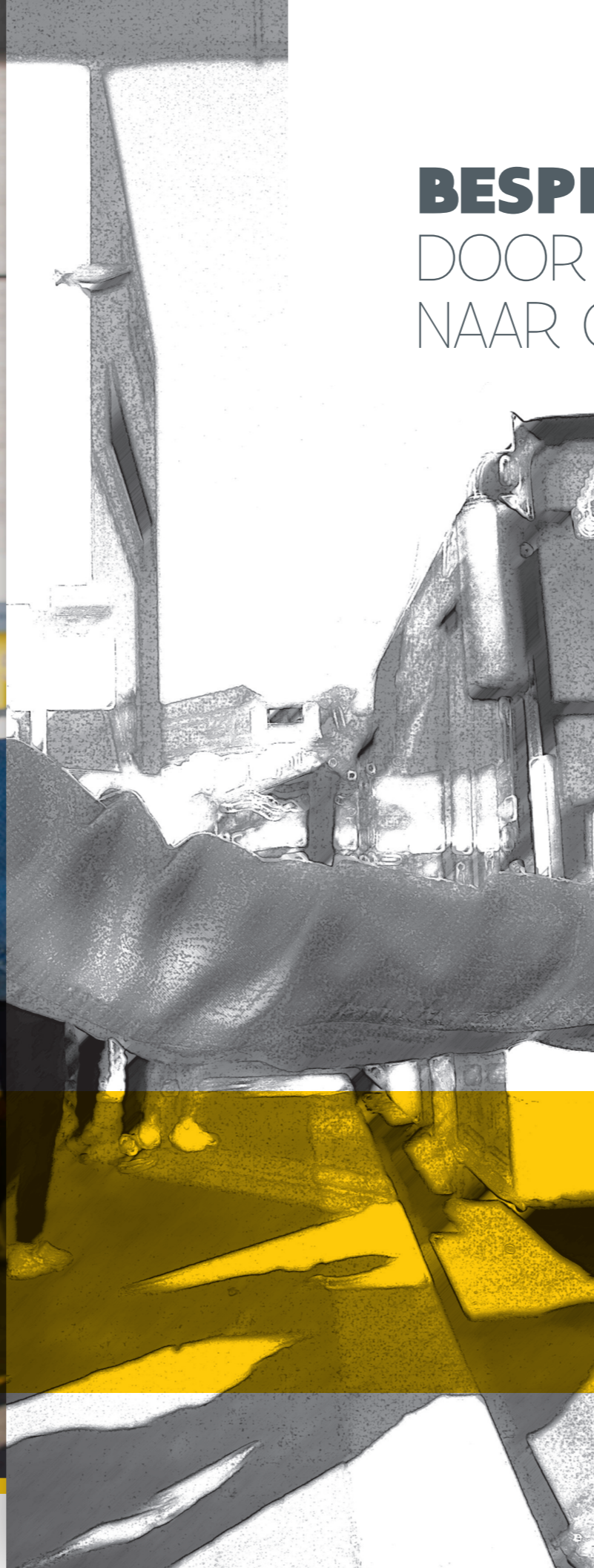
Sinds de lancering van de m-card10 gaan er elke maand zowat 10 000 mobiele tienrittenkaarten de deur uit.

1 000 000

Afgelopen zomer rondden we de kaap van 1 000 000 abonnementen op de MOBIB-kaart.



Reizigers – Als onze reizigers spreken, dan luisteren we. Zeker in een jaar waarin wij veel veranderingen hebben doorgevoerd, hebben onze reizigers ons veel feedback gegeven. Feedback waarmee we intussen al aan de slag zijn gegaan.



BESPREKEN WAT BETER KAN DOOR TE LUISTEREN NAAR ONZE **REIZIGERS**



MEER KLACHTEN IN JAAR VOL VERANDERINGEN

In 2018 formuleerden reizigers **25 procent meer klachten** dan in 2017. Deze toename valt grotendeels toe te schrijven aan het feit dat 2018 in het teken stond van vele veranderingen – veranderingen die gepaard gingen met een aantal kinderziektes. We kunnen het gros van de klachten opdelen in drie groepen: service, stiptheid en vervoerbewijzen. We namen intussen maatregelen om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van onze reizigers. Omdat we meer en meer blijven inzetten op bemiddeling, tegemoetkomingen en telefonisch contact, daalde het aantal dossiers over De Lijn dat bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kwam vorig jaar met 8 procent.

- **Service:** onze reizigers hadden meer klachten over de service van onze chauffeurs, die traditioneel nochtans hoog scoren in onze tevredenheidsmeting. Inzetten op klantvriendelijkheid blijft belangrijk. Onze chauffeurs kunnen sinds 1 maart 2019 rekenen op teamcoaches: ze ondersteunen en coachen onze chauffeurs.
- **Stiptheid en niet-gerezen ritten:** die toename is deels te wijten aan een personeelstekort. Dat willen we opvangen door nieuwe collega's aan te werven: eind 2018 hernamen we onze rekruteringscampagne, waarbij we op zoek gingen naar 570 nieuwe chauffeurs. Maar de grote oorzaak blijft een tekort aan goede doorstroming: daarom blijven we er bij de wegbeheerders op aandringen om daarvoor te gaan.
- **Vervoerbewijzen:** in 2018 werden alle abonnementen overgezet op MOBIB-kaarten. Die ingrijpende omzetting is nu afgerond. De technische problemen die opdoken bij de introductie van het m-ticket zijn intussen ook van de baan.

Meer details over het klachtenbeeld leest u verderop, in ons duurzaamheidsverslag.



REIZIGERSTEVREDENHEID

De algemene tevredenheid daalt naar **62 procent**. Dat is een lichte, niet significante daling (ten opzichte van 64 procent in 2017). Vooral de slechte scores op stiptheid en drukte (respectievelijk 40 en 41 procent) wegen op de tevredenheid – terwijl onze reizigers stiptheid juist beschouwen als het belangrijkste criterium van onze dienstverlening.

De verbetering van onze **stiptheid** hebben we helaas niet zelf in de hand: een al dan niet optimale doorstroming is een zaak van meerdere (f)actoren. Wel kunnen we de communicatie over stiptheid verbeteren. Dat doen we met digitale toepassingen die in realtime reizigersinformatie doorgeven, zoals de routeplanner op delijn.be en informatie aan de halte. Reizigers beginnen deze toepassingen langzaam te ontdekken en te waarderen (+ 1 procent tevredenheid ten opzichte van 2017). Om die tevredenheid nog verder op te krikken, zullen we in 2019 hard verder werken aan de verdere digitalisering van onze reisinformatie, met onder meer een nieuwe versie van onze app, de toevoeging van storingsinformatie en geschrapte ritten én nieuwe realtime borden.

De reizigers geven de beste scores op veiligheid (74 procent), onze **chauffeurs** (72 procent) en trajecten (70 procent). Vooral de tevredenheid over onze chauffeurs stemt ons trots: als onze voornaamste ambassadeurs op het terrein vervullen zij hun taak met verve. Niet alleen om onze reizigers een veilige rit te bieden, maar ook door hen bij te staan – vriendelijk, behulpzaam en verdraagzaam.

Meer details over het tevredenheidsonderzoek leest u verderop, in ons duurzaamheidsverslag.

COMPLIMENTEN STIMULEREN WEDERZIJDIG RESPECT

Verbale agressie, persoonlijke beledigingen, pesterijen. In 2017 registreerden we daarover 2 789 meldingen, of zowat 7 per dag. Een gebrek aan respect en wederzijds begrip, zowel bij chauffeurs als bij reizigers, ligt aan de grondslag van deze meldingen. Om beide partijen dicht bij elkaar te brengen, pakten we in het najaar van 2018 uit met een **hoffelijkheids campagne**. Op delijn.be/dankje konden chauffeurs en reizigers elkaar complimenten geven. In de eerste maand van de campagne registreerden we meer dan 1 500 complimenten op deze website.

Duurzaamheid – Als openbaarvervoermaatschappij zijn we mee de motor van de verduurzaming van de mobiliteit in Vlaanderen. En dat gaat verder dan ons voertuigenpark 'groener' te maken; we maken heel onze infrastructuur en onze werking comfortabeler voor al onze reizigers.



ONS **ENGAGEREN** VOOR DE TOEKOMST DOOR VOLOP TE **VERDUURZAMEN**



BUS: DUURZAME RECORDBESTELLING

Met een recordbestelling van **182 bussen** investeren we ruim 64 miljoen euro in de groenste voertuigen op de markt: 120 hybride bussen, 7 elektrische en 55 gelede bussen met een Euro VI-motor. Alle contracten gaan naar de Vlaamse busbouwers Van Hool en VDL. In het najaar van 2019 worden de eerste nieuwe voertuigen in gebruik genomen.

Met 120 extra **hybride bussen** zal De Lijn de grootste hybride vloot van de Benelux hebben. Er komen 36 citybussen en 84 standaard autobussen bij. Van Hool bouwt de citybussen, VDL de standaard bussen. De inzet van hybride bussen leidt tot:

- een verbeterde **luchtkwaliteit**: de bussen recupereren remenergie, maken gebruik van het start-stopprincipe en kunnen over een beperkte afstand volledig elektrisch rijden
- stillere bussen, en dus meer **comfort** voor chauffeurs en reizigers

VDL levert 7 **elektrische bussen** en de bijhorende laadinfrastructuur: drie snellaadsystemen en twee middenspanningscabines. De bussen zullen worden opgeladen met een laadstation op hun traject: een snellaadbeurt van 5 à 10 minuten levert voldoende energie op om ongeveer 40 kilometer te rijden. De bussen worden ingezet in Leuven, later ook in Gent en Antwerpen.

De 55 **gelede bussen** met een schone Euro VI-motor zijn de laatste dieselbussen die we bestelden. Ze zullen hoofdzakelijk in Antwerpen en Vlaams-Brabant rijden, ter vervanging van de oudste gelede bussen.

Meer achtergrond over de nieuwe voertuigen en de verduurzaming van ons voertuigenpark leest u verderop, in ons duurzaamheidsverslag.



TRAM: VERNIEUWINGEN AAN INFRASTRUCTUUR, NET EN VOERTUIGENPARK

300 miljoen euro voor 331 kilometer spoor: met die investering wil Vlaanderen tussen 2019 en 2023 de bestaande **traminfrastructuur vernieuwen**. Het gaat onder meer om aanpassingen aan de sporen, de dwarsliggers, de bestrating, de bovenleiding en de tractiestations. Met deze aanpassingen willen we de betrouwbaarheid van het tramnet optimaliseren – en zo de tevredenheid van onze reizigers vergroten, de exploitatiekosten verlagen en het imago van het openbaar vervoer verbeteren.

In augustus is de werf van het **Spartacusproject** van start gegaan. De eerste realisatie wordt een tram- en bustunnel onder het kruispunt van de Grote Ring met de Universiteitslaan in Hasselt. Deze tunnel komt er met het oog op een betere doorstroming, van cruciaal belang voor de toekomstige sneltramlijnen Hasselt – Maastricht en Hasselt – Maasmechelen. De huidige lijnbussen zullen al eerder gebruikmaken van de tunnel. Dat zorgt op korte termijn voor een positieve impact op de doorstroming en dus de stiptheid van onze bussen. Met de aanleg van de tunnel gaat een investering van 9,6 miljoen euro gepaard.



RINGTRAMBUS KOMT ERAAN

Ook voor de introductie van de **Ringtrambus** namen we in 2018 voorbereidende maatregelen. Met het oog op een vlotte doorstroming werden er vrije busbanen aangelegd in Vilvoorde, Strombeek en Koningslo. Die aanpassing leverde meteen een aanzienlijke verbetering op van de commerciële snelheid van onze bestaande buslijnen.

In het voorjaar levert Van Hool de eerste van 14 bestelde trambussen op. Dit voertuig van 24 m lang heeft een **diesel-elektrische hybride aandrijving**, waardoor het milieuvriendelijker en vooral veel stiller is dan een klassieke dieselbus. De trambussen zullen ingezet worden om Vilvoorde beter te verbinden met UZ Brussel en Brussels Airport. Het traject van de Ringtrambus is een van de drie nieuwe lijnen van het Brabantnet, waarmee we een alternatief willen bieden voor de structurele files in de Brusselse Noordrand.

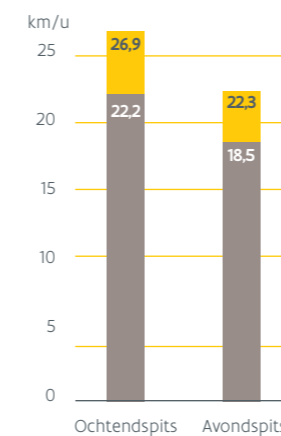
INFRASTRUCTUUR: MEER MOBIELE LIJNEN

Iedereen heeft recht op toegankelijk openbaar vervoer – waar en wanneer je wilt. Daarom hoeven rolstoelgebruikers sinds december 2018 hun rit niet meer te reserveren op 57 veelgebruikte bus- en tramlijnen. Op deze **'Meer Mobiele Lijnen'** zetten we uitsluitend toegankelijke voertuigen in (met een lage vloer en een oprijdplaat) en is een gegarandeerd deel van de haltes toegankelijk: een verhoogd, breed, effen en obstakelvrij perron (voor rolstoelgebruikers), en een geleidelijn en een instapvlak in rubbertegels (voor blinden en slechtzienden). Rolstoelgebruikers die de zekerheid willen hebben dat ze kunnen meerijden op een andere lijn, kunnen daarvoor nog altijd reserveren.

Voor ons stopt het niet bij deze 57 lijnen. We blijven ons inzetten om **ons net toegankelijker te maken**. Daarbij rekenen we ook op de wegbeheerders: zij staan in voor de toegankelijkheid van onze meer dan 35 000 haltes. De invoering van de 15 vervoerregio's kan een stimulans zijn om daar versneld werk van te maken: we bezorgen de vervoerregioraden een lijst van de haltes die best eerst toegankelijk gemaakt worden.

Meer toelichting bij de Meer Mobiele Lijnen leest u verderop, in ons duurzaamheidsverslag.

Luchthavenlaan (Vilvoorde):
21% sneller



ONZE **ORGANISATIE** VERSTERKEN DOOR TE **VERTROUWEN** OP ONZE MENSEN



Organisatie – We zijn er, elke dag opnieuw, voor onze reizigers. En natuurlijk voor onze eigen mensen. Daarom hebben we de afgelopen jaren onze organisatie gewapend voor de toekomst. Die nieuwe organisatie De Lijn 2020 ging eind 2018 in praktijk van start.



REORGANISATIE: DE TOEKOMST IS GESTART

Eind 2018 ging onze nieuwe organisatie in praktijk van start. De eerste medewerkers 'kantelden in' in hun nieuwe functies. Door deze reorganisatie werken we niet langer vanuit vijf entiteiten of provinciale zetels, maar als **een centraal aangestuurde organisatie met decentrale werking** voor die diensten die dicht bij het terrein en de klanten horen. Zo kunnen we beter bijdragen aan het nieuwe Vlaamse vervoermodel, dat opgebouwd is rond de 15 vervoerregio's. Door onze expertise samen te brengen, kunnen we de vervoerregio's beter begeleiden in hun inspanningen om dat nieuwe vervoermodel te concretiseren. Samen bouwen we een gelaagd netwerk op met het kernnet, het aanvullend net en het vervoer op maat en stemmen we alle vervoermodi op elkaar af om reizigers een volwaardig multimodaal vervoer aan te bieden. De aanpassing van onze werkorganisatie zorgt ervoor dat we wendbaarder en kostenefficiënter zijn én dus sneller kunnen inspelen op de snel veranderende mobiliteitswereld.

Een job tussen vier muren, op een bureau of in een fabriek? Nee. Ik moet buiten kunnen zijn, ik moet mijn vrijheid hebben.

*Peter Farazijn,
chauffeur*



Toen ik het aanbod kreeg om de opleiding tot elektronicus te volgen, was ik meteen enthousiast. Dit was een kans om mijn kennis uit te breiden.

*Mario Bonny,
medewerker Elektriciteit
& Elektronica*

AANWERVING CHAUFFEURS EN TECHNICI: BLIJVENDE INSPANNINGEN


570 chauffeurs en 120 technici: zoveel nieuwe collega's hopen we op korte termijn te kunnen aanwerven. De oorzaak voor het grote aanbod vacatures is dubbel:

- een grote natuurlijke uitstroom (door de vergrijzing van ons personeel)
- én een gerichte uitbreiding van ons aanbod (waardoor we bijvoorbeeld extra chauffeurs zoeken voor de Ringtrambus en de geplande Antwerpse tramverlengingen)

Om deze mensen te zoeken, leverden we in 2018 aanzienlijke inspanningen, die we in 2019 onverminderd voortzetten. We mikken daarbij niet alleen op klassieke advertentiekanalen, maar houden ook **jobdagen:** in een stelplaats kunnen kandidaten kennismaken met de job en de voertuigen, medewerkers ontmoeten en meteen ook selectieproeven afleggen. Wie slaagt voor de tests, steekt dezelfde dag nog een contract op zak (op voorwaarde dat de arbeidsgeneesheer de kandidaat later geschikt verklaart voor de job).

Startende **chauffeurs** krijgen een opleiding op maat. Wie een rijbewijs B heeft, wordt in onze eigen rijkschool opgeleid om een rijbewijs D te behalen. Met succes, want het slaagpercentage is maar liefst 95 procent. Opvallend is dat heel wat 40- en 50-plussers een carrièreswitch maken en bewust voor een job als chauffeur kiezen. Ze hebben qua levenswijsheid al wat meer kilometers op de teller en kunnen daardoor beter relativeren: zo gaan ze goed om met eventuele conflictsituaties of onverwachte omstandigheden op de weg. Bovendien is het voor hen vaak gemakkelijker om de familiale context – de kinderen zijn al zelfstandig of het huis uit – en de werkuren op elkaar af te stemmen.

Door de elektrificatie van de vloot en de bijhorende laadinfrastructuur neemt het strategische belang van de afdeling Techniek toe. Tegen 2025 zullen we beschikken over een groene vloot van meer dan 1 630 vol-elektrische en hybride voertuigen. Daardoor zijn we uitstekend geplaatst om een Vlaams technisch kenniscentrum uit te bouwen waar **technici** kunnen werken met de nieuwste technologieën en een interessante loopbaan ontwikkelen. Via een interne opleiding kunnen nieuwe en huidige technische medewerkers zich omscholen tot elektronici.



Maatschappij – De mobiliteit verandert, sneller dan ooit tevoren. En niet alleen de kijk erop, ook de aanpak ervan. De goedkeuring van het ontwerpdecreet basisbereikbaarheid en de introductie van de vervoerregio's veranderen het Vlaamse vervoerlandschap ingrijpend. En daar zijn wij mee de motor van.

IMPACT HEBBEN OP
DE **MAATSCHAPPIJ**
DOOR TE **DURVEN**
VERANDEREN

**BASISBEREIKBAARHEID:
PERSPECTIEF ALS INTERNE OPERATOR**

Eind 2018 keurde de Vlaamse Regering het ontwerpdecreet basisbereikbaarheid goed. Het Vlaams Parlement keurde het definitief goed begin april. Het decreet bepaalt dat het openbaar vervoer in de toekomst anders zal worden uitgetekend dan vandaag – in een **gelaagd vervoermodel**:

- treinnet
- kernnet, uitgetekend door De Lijn
- aanvullend net, uitgewerkt in de vervoerregioraden
- vervoer op maat, uitgewerkt in de vervoerregioraden

De tekst van het ontwerpdecreet bevestigt ons perspectief: als we de benchmark of toets met de privémarkt doorstaan, kunnen we **interne operator** blijven voor het kernnet en aanvullend net tot 2030, met een tussentijdse evaluatie na vijf jaar. We willen ook een actieve rol spelen als aanbieder van geïntegreerde mobiliteitsdiensten van deur tot deur.

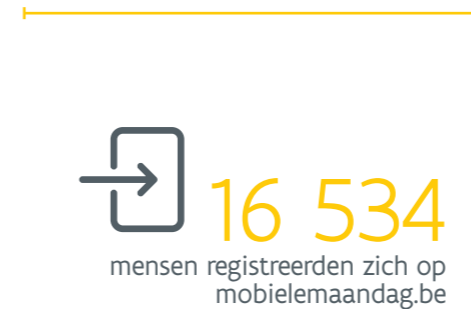
**VERVOERREGIO'S:
STEDEN EN GEMEENTEN BESLISSEN MEE**

De goedkeuring van het ontwerpdecreet zette het licht op groen om basisbereikbaarheid tastbaarder en zichtbaarder te maken. Concreet betekende dat de opstart van de 15 **vervoerregioraden**. Daarin zijn vertegenwoordigers aanwezig van steden en gemeenten én van alle spelers in het mobiliteitsbeleid: het Departement Mobiliteit en Openbare Werken, De Lijn, het Agentschap Wegen en Verkeer, de NMBS, Infrabel, de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer en de Vlaamse Waterweg. Omdat ook alle lokale besturen vertegenwoordigd zijn, kunnen zij voortaan mee beslissen over het aanbod van openbaar vervoer op hun grondgebied. Meer nog: omdat zij en De Lijn de lokale noden van de reiziger het best kennen, komt die reiziger meer centraal te staan in het mobiliteitsbeleid. Mobiliteit wordt voortaan meer vraaggestuurd.



Als iedereen één dag de auto thuislaat, zorgt dat al voor 20 procent minder uitstoot door de wagen.

*Cathy Macharis,
professor Duurzame
Mobiliteit & Logistiek
(VUB)*



De vervoerregioraden zullen elk tegen eind 2019 een mobiliteitsplan opmaken voor hun eigen regio – met het oog op realisatie in het najaar van 2020. De focus ligt daarbij op combimobiliteit, ofwel: verschillende vervoermiddelen combineren om je te verplaatsen. Binnen deze vervoerregioraden wordt De Lijn vertegenwoordigd door **vervoerregiomanagers en -deskundigen**, die op 5 november 2018 aan hun taak begonnen. In de vervoerregioraden zullen zij ons ontwerp van kernnet en aanvullend net voorstellen en bespreken, en voorstellen formuleren op het vlak van doorstroming en toegankelijke haltes.



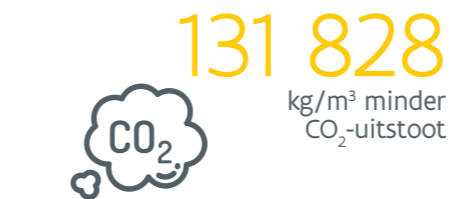
**MOBIELE MAANDAG:
OPROEP NAAR MODAL SHIFT**

Met 'Mobiele Maandag', gelanceerd in het voorjaar van 2018, spoorden we mensen aan om minstens één dag per week te kiezen voor combimobiliteit. Deze **campagne** kwam er na een mobiliteitsonderzoek: daarin gaf 93 procent van de Vlamingen aan dat het mobiliteitsprobleem steeds erger wordt en dat er dringend oplossingen moeten komen. Toch voelt 74 procent zich niet verantwoordelijk voor de files. 'Mobiele Maandag' wil mensen kritisch doen nadenken over hun verplaatsingsgewoonte en minstens één dag per week doen kiezen voor een ander manier om zich te verplaatsen.



**COMBIMOBILITEIT IN DE PRAKTIJK:
OVERNAME BLUE-BIKE**

In de zomer van 2018 werden we **hoofdaandeelhouder** van deelfietsenbedrijf Blue-bike. Dat gebeurde door de overname van de 51,8 procent aandelen van de NMBS in Blue-Mobility. Met deze overname tonen we aan dat we inzetten op de volledige mobiliteitsketen – en dus actief werk maken van combimobiliteit. Concreet willen we extra Blue-bikes voorzien aan grote treinstations én nieuwe Blue-bikepunten installeren aan onze grote haltes en aan mobipunten.



DUURZAAMHEIDSVERSLAG



**MAATSCHAPPELIJK
VERANTWOORD
ONDERNEMEN**

is een continu verbeteringsproces waarbij ondernemingen vrijwillig op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de gehele bedrijfsvoering opnemen, waarbij overleg met de stakeholders of belanghebbenden van de onderneming deel uitmaakt van dit proces.

*Definitie departement
Werk & Sociale Economie*

INLEIDING

Binnen De Lijn zijn er de afgelopen jaren heel wat initiatieven genomen om maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) in te bedden in de werking en processen. Maar een systematische integratie en overkoepelend beleid is er tot op vandaag te weinig, initiatieven in alle afdelingen des te meer. De directie Strategie zet dit jaar de nodige structuren op om vanaf volgend jaar op systematische wijze de principes van MVO toe te passen in alle facetten van onze bedrijfsvoering. Vanaf volgend jaar maken we een volwaardig rapport.

In afwachting van de nieuwe beleidscontouren willen we met dit onderdeel in ons jaarverslag tonen dat we al aan de slag zijn met MVO. We streven ernaar om een goed beleid te voeren op economisch, sociaal en milieu gebied. Dat doen we in overleg en dialoog met stakeholders. We geloven ook dat het betrekken van belanghebbenden een vorm is van kwaliteitsgarantie: het zorgt ervoor dat onze initiatieven gedragen en niet vrijblijvend zijn.

In dit onderdeel van het jaarverslag geven we meer duiding bij:

- Stakeholders als kwaliteitsgarantie: 'vinger aan de pols'
- Diversiteit
- Preventie en welzijn
- Veiligheid
- Inclusie
- Milieu
- Duurzaam aankoopbeleid

#1

VINGER AAN DE POLS

De Lijn is een publieke dienstverlener. Onze bussen, trams, haltes en stelplaatsen maken deel uit van het dagelijkse leven van iedereen. We vinden het dan ook belangrijk om onze dienstverlening maximaal in overleg en dialoog met onze stakeholders uit te tekenen. In de verschillende lagen van onze organisatie zijn er regelmatig overlegmomenten met belanghebbenden, op vaste basis of wanneer daar nood aan is.

Lokale besturen: belangrijke partners op het terrein

Om een goede service te kunnen bieden aan onze reizigers hebben we de lokale besturen nodig op vele vlakken. **Ze zijn onontbeerlijke partners voor De Lijn.**

In 2012 hielden we voor het eerst een grote tevredenheidsenquête bij lokale besturen: 'hoe tevreden bent u over de samenwerking met De Lijn'. Uit die eerste bevraging bleek dat gemeenten erg tevreden waren over de dagelijkse, operationele samenwerking bijvoorbeeld op vlak van omleidingen of schuilhuisjes. Ze gaven ons ook het duidelijke signaal dat ze meer nood hadden aan persoonlijk, constructief overleg en feedback. De open communicatie en terugkoppeling over dossiers kon beter. De Lijn ging aan de

slag met de resultaten en zette in op meer persoonlijk contact. En met succes. Bij de volgende meting in 2015 was de tevredenheid gestegen. Topics als luisterbereidheid, oplossingsgerichtheid en direct overleg scoorden opmerkelijk beter. Al kan het nog altijd beter.

In onze nieuwe organisatie hebben we daarom sinds 5 november 2018 voor elke vervoerregio **een vervoerregiomanager**, een duidelijk aanspreekpunt voor alle partners in de vervoerregio's. Vanaf nu heeft De Lijn één duidelijk gezicht in elke regio. Dit zal de relatie verder positief ten goede komen. In 2019 plannen we opnieuw een tevredenheidsmeting bij de lokale besturen.



Tevredenheid reizigers: werk aan de winkel

De Lijn houdt de vinger aan de pols bij haar reizigers. We organiseren daarvoor al sinds eind jaren '90 een uitgebreide tevredenheidsmeting. We willen weten hoe de reiziger onze dienstverlening ervaart. Aan welke ervaringspunten of kwaliteitsaspecten kan De Lijn werken om de algemene ervaring aangenamer te maken? Wat zijn onze sterkten en zwakten?



Uitgebreid onderzoek

We voeren het onderzoek op twee manieren: met een beperkte vragenlijst op het voertuig en een uitgebreidere online. Met de eerste peilen we onderweg naar de algemene tevredenheid over de ritbeleving en vragen we reizigers om de score te verduidelijken met positieve en/of negatieve commentaar. Zo willen we **onmiddellijk feedback** krijgen over de beleving van die specifieke rit. Tegelijk rekruteren we via de korte bevraging respondenten voor een **diepgaande online bevraging**. Een dag later ontvangen de bevroegde reizigers die aanvinkten mee te willen werken, een link naar deze enquête. De vragenlijst is opgebouwd rond veertien thema's of aspecten die de tevredenheid kunnen bepalen. De respondenten kiezen zelf over welke thema's ze hun mening geven. Ervaring leert dat de meeste respondenten alle thema's invullen.

We vragen hen om hun algemene tevredenheid en tevredenheid over veertien aspecten te scoren aan de hand van een tien punten schaal. Hiernaast wordt voor elk van de aspecten het belang in de totale beleving berekend: hoe zwaar weegt je tevredenheid over een aspect door in de algemene tevredenheid?

Zo vergaarden we in 2018 over het volledige jaar input van 3 030 reizigers voor de brede bevraging en van 33 395 reizigers onderweg via de korte enquête. De resultaten werden verzameld en verwerkt door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

RESULTATEN 2018

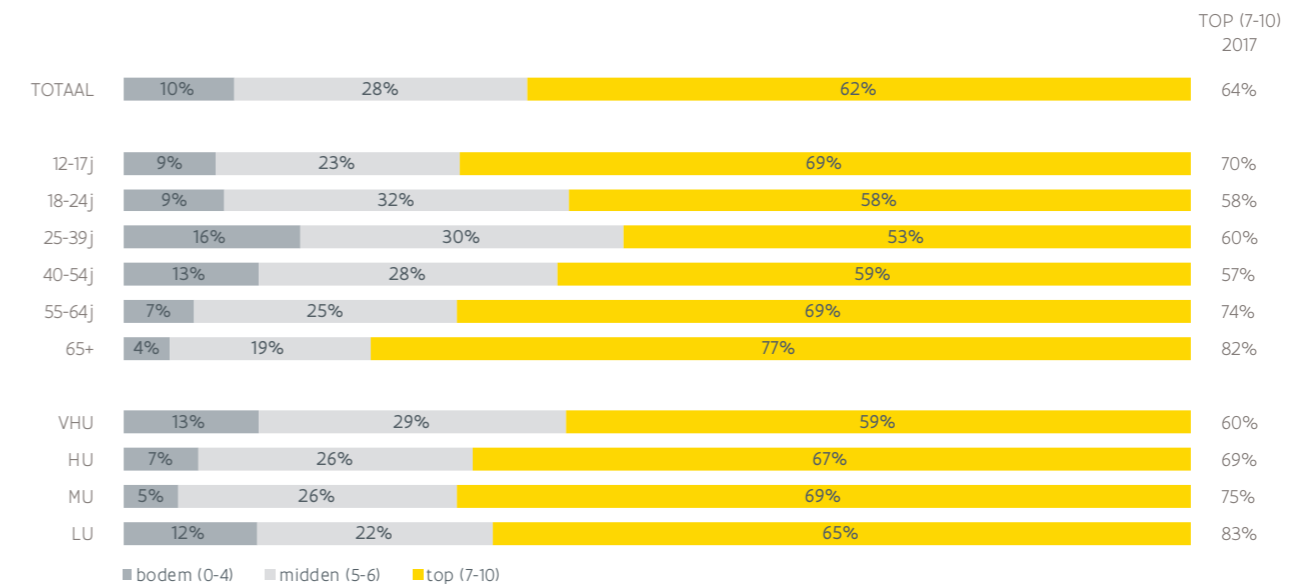
62 procent van de respondenten gaf in 2018 een algemene tevredenheidsscore aan De Lijn van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10. Dit is een lichte, niet significante daling (- 2 procent ten opzichte van 2017). 10 procent geeft een score lager dan 5. Ook dat resultaat ligt in lijn met de vorige meting.

We merken dat de tevredenheid van de actieve bevolkingsgroep 25 – 39 jaar significant daalt ten opzichte van vorig jaar. Zij zijn het minst tevreden, net als onze meest trouwe reizigers ('heavy users'). De verklaring daarvoor vind je als je inzoomt op de tevredenheid over de aspecten.

Stiptheid blijft het belangrijkste aandachtspunt. De mate waarin de ontevredenheid over de stiptheid de algemene tevredenheid naar beneden haalt, is nog toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Waar de tevredenheid over stiptheid in 2017 voor 30 procent de algemene tevredenheid bepaalde, is dat 45 procent in 2018. De impact van stiptheid op de algemene tevredenheid is zo groot, dat het de impact van de andere aspecten weg duwt. De manke stiptheid stoort vooral tijdens de spits, het moment waarop onze very heavy users en de groep 25 tot 39 jaar hoofdzakelijk reizen. Slechts vier op de tien van alle reizigers is positief over stiptheid. Een kwart is ontevreden.



62 procent is tevreden, grote ontevredenheid over stiptheid



VHU = very heavy user = maakt > 42 ritten per maand
 HU = heavy user = maakt > 7 en < 43 ritten per maand
 MU = medium user = maakt > 1 en < 8 ritten per maand
 LU = low user = maakt < 2 ritten per maand

Een bus of tram die niet op tijd rijdt, zorgt voor veel ergernis. Die frustratie kan misschien wat verzacht worden als de reiziger weet hoeveel te laat zijn bus of tram is. De Lijn wil daarom ook dit jaar verder werk maken van de verbetering van haar **realtime informatie** (*lees hierover meer in het beleidsverslag). Het tevredenheidsonderzoek leert ons dat het gebruik van de realtime borden, de smartphone app en de app van de NMBS aan belang winnen. Reizigers geven aan dat goede reisinformatie belangrijk is voor hun beleving (op plaats drie). De tevredenheid over reisinformatie kan met 54 procent beter.

Ook **drukke op de bus of tram** krijgt slechte punten. 41 procent is er tevreden over, 22 procent zegt ontevreden te zijn. Ook hier scoort de spits het slechtst: amper 24 procent is dan tevreden over de drukte op het voertuig, 45 procent ontevreden. Reizigers geven aan zich te storen aan niet kunnen zitten of niet kunnen bewegen. De tevredenheid over drukte tijdens de daluren (70 procent) of op zaterdag (61 procent) en zondag (68 procent) ligt beduidend hoger.

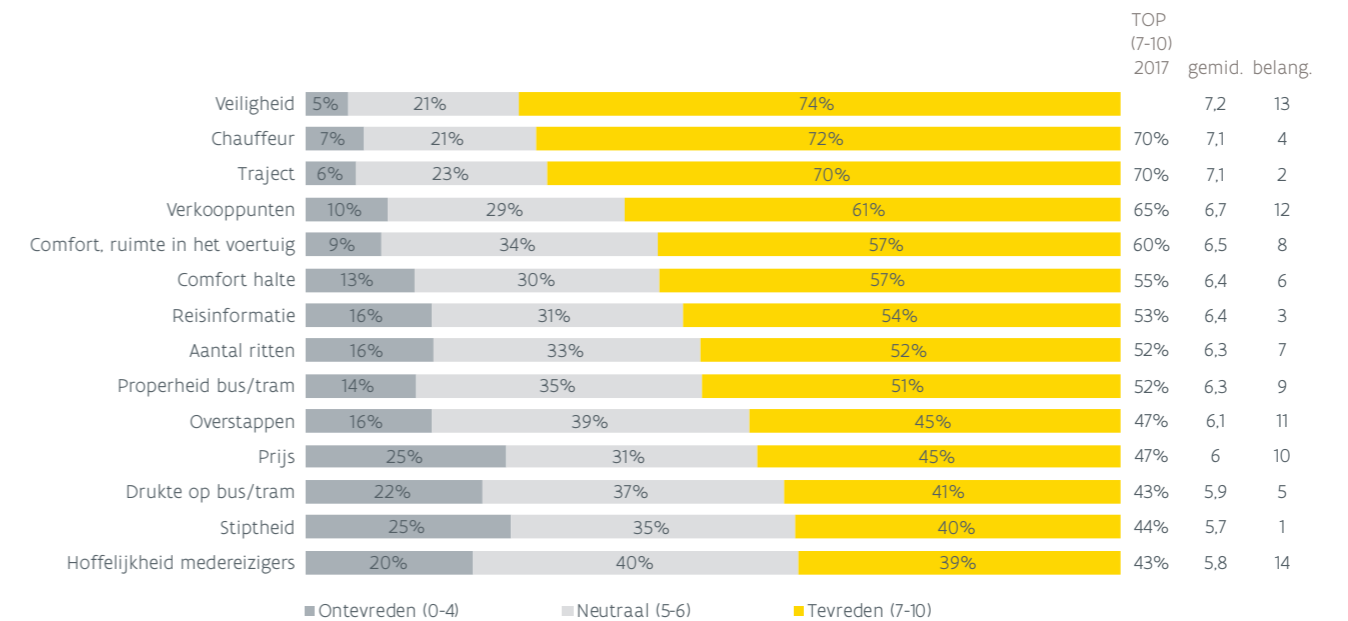
Hoffelijkheid van andere reizigers sluit de top drie van slechtst scorende aspecten met een tevredenheid van 39 procent. Vooral het tekort aan respect voor de netheid op de bus of tram, het gedrum bij het opstappen en lawaai leiden tot ontevredenheid. Dit aspect weegt niet zwaar door op de algemene tevredenheid.

Chauffeur en trajecten grote sterktes

Net als de afgelopen jaren blijft de **chauffeur een sterkhouder**. De tevredenheidsscore ligt met 72 procent tevreden reizigers in de lijn van vorig jaar (+ 2 procent). De klanten appreciëren vooral de rijstijl, vriendelijkheid en het voorkomen van de chauffeur.

Ook de tevredenheid over het **traject** zit goed: 7 op de 10 reizigers is tevreden. De tijd om de bestemming te bereiken en de gevolgde reisweg spelen daarbij de belangrijkste rol.

De derde factor die de norm van 70 procent van de beheersovereenkomst haalt, is **veiligheid**. De reizigers hechten maar een beperkt belang aan dit aspect. Veiligheid haalt met 74 procent een mooie score.



Tevredenheid reizigers: aan de slag met hun feedback

De Lijn startte met een centrale Klantendienst op 1 juni 2014. Het team behartigt de stem van de klant. De verzuchtingen die de Klantendienst capteert, gebruiken we om onze dienstverlening op korte en lange termijn te verbeteren.

Iedere klacht of vraag wordt opgenomen en verwerkt in een 'Customer Relationship Management' tool (CRM). Bij elke klacht of vraag probeert de medewerker de klant zo juist en volledig mogelijk te antwoorden. Bij een gekend probleem, waar de medewerker een pasklare oplossing voor heeft, stelt hij deze voor.

Klachten waar geen pasklaar antwoord voor is, worden gecheckt bij de betrokken dienst. Dat is zeker zo voor klachten die voortvloeien uit een onaangename situatie waarbij chauffeurs betrokken zijn. Daarvoor neemt de medewerker Klantendienst contact op met zijn collega's die verantwoordelijk zijn voor de uitgevoerde dienst. Dit leidt soms tot een **structurele verbetering van onze dienstverlening** wat vervolgens ook aan de klant kan gemeld worden.

Waar nodig, en bij herhaalde klachten, zal de medewerker Klantenreacties ook tijd vrijmaken om de reiziger telefonisch te contacteren. Door te luisteren, begrip te tonen en te erkennen dat iets is fout gelopen, komt de Klantendienst dichterbij de reiziger te staan. Suggesties van de klant worden genoteerd en zijn een start voor **bemiddeling**.

I 2018: Een kwart meer klachten

In 2018 kan de Klantendienst met zijn 18 medewerkers terugblikken op een bewogen en druk jaar. De dienst heeft meer klachten verwerkt zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit (*zie tabel: 'Verwerkingstijd klantenreacties').

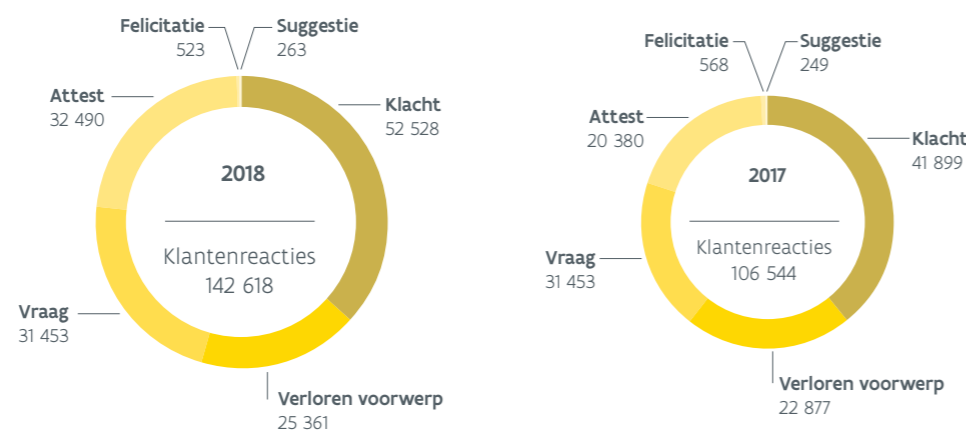
Vorig jaar registreerde De Lijn **een kwart meer klachten**. 26 procent van die klachten hadden betrekking op stiptheid, 32 procent op service en 20 procent op vervoerbewijzen.

Het aantal klachten over **stiptheid** nam vorig jaar toe (+ 15 procent). Klanten melden ons terecht dat hun bus of tram niet of niet op tijd komt. Onze bussen en trams staan helaas te vaak mee in de file. De Lijn blijft dan ook aandringen voor betere doorstromingsmaatregelen bij de wegbeheerders.

Ook het aantal klachten in de categorie **'vervoerbewijzen'** kende vorig jaar meer dan een verdubbeling. Gezien de nieuwe ontwikkelingen op dit vlak is dat niet zo verwonderlijk. Vorig jaar werden alle

abonnementen overgezet op de MOBIB-kaart en introduceerden we twee nieuwe digitale vervoerbewijzen, de M-kaart en de M-dagpas. Beide gingen gepaard met een aantal kinderziektes, waar klanten terecht niet tevreden over waren. Intussen hebben we de bugs opgelost en werden de gedupeerde reizigers verder geholpen. We voorzien dan ook in 2019 een sterke daling van het aantal klachten in dit segment.

Tot slot gaat ongeveer een derde van de klachten over de **chauffeur**. Uit onze tevredenheidsmeting blijkt dat de tevredenheid over de chauffeur goed scoort, maar dat neemt niet weg dat een negatieve ervaring onprettig blijft. De Lijn zet sterk in op klantvriendelijkheid van haar chauffeurs. Zowel in de basisopleiding als in de voortgezette opleidingen komt een goede dienstverlening uitgebreid aan bod. Chauffeurs worden ook indien nodig individueel begeleid, bijvoorbeeld met coaching door een ervaren rij-instructeur of de teamcoach.



JAARVERSLAG VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt, bundelt en houdt elk jaar de rapporteringen van alle klachtendiensten van de Vlaamse overheid kritisch tegen het licht.

Het jaarrapport geeft De Lijn voor 2018 goede punten voor:

- ➔ Oplossingsgerichtheid: klachten over manke stiptheid leiden waar het kan, tot een verbetering of aanpassing van de reistijd.
- ➔ Het streven naar verzoening: in 2018 heeft De Lijn via de klantendienst 2 324 compensaties gegeven aan gedupeerde klanten. Hiervoor krijgen we een grote pluim van de Vlaamse ombudsman. Er waren vorig jaar 10 000 oplossingen bij alle overheden, ruim 2 000 daarvan aangeboden door De Lijn. Omdat we zelf meer en meer inzetten op verzoening, daalde bovendien het aantal dossiers van ontevreden reizigers die bij de Ombudsdienst terecht kwam met 8 procent.
- ➔ Ons beleid Meer Mobiele Lijnen: de ombudsman apprecieert dat we flexibeler omspringen met de reserveringsplicht voor rolstoelgebruikers. Hij waardeert ook dat we vertrekken vanuit de noden van de gebruikers en steunen op de ervaringsdeskundigen.

De ombudsman raadt ons aan om:

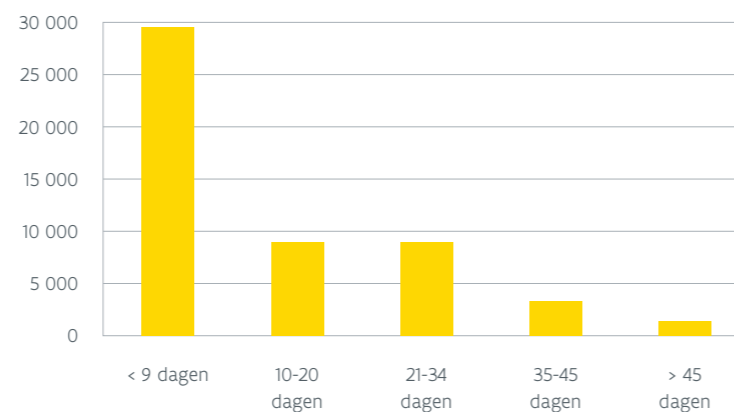
- ➔ Een speciaal vervoerbewijs te voorzien voor langere trajecten. De ombudsman krijgt regelmatig klachten van klanten die met een sms-ticket of m-ticket (geldigheid 1 uur) hun rit niet kunnen afronden omdat de reistijd het uur overschrijdt door vertragingen.
- ➔ Meer aandacht te hebben voor lawaai- en trillingsklachten door trams en bussen.
- ➔ Ons boetebedrag te bevriezen op 107 euro. Hij beveelt andere overheden aan om hun boetebedragen hierop te enten.

Aantal gemelde klachten per categorie	2018	2017
Aanbod/planning	3 360	3 409
Stiptheid	14 136	12 014
Aansluiting	278	259
Prijs & betalingswijze	201	333
Boetes	587	622
Infrastructuur & omgevingsfactoren	1 662	1 745
Voertuigen	571	631
Veiligheidsgevoel	341	342
Service chauffeur	17 006	15 506
Info	2029	2159
Automaten	291	278
eSHOP	9	17
Vervoerbewijzen	10 614	3 458
Verloren	137	114
Schadedossiers	716	592
Algemeen	358	199
Algemene reisvoorwaarden	56	49
Toegankelijkheid	176	161
Codificatie nieuw/correctie	0	11
Totaal	745 722	756 198



Afhandeltijd: gemiddeld 13 dagen

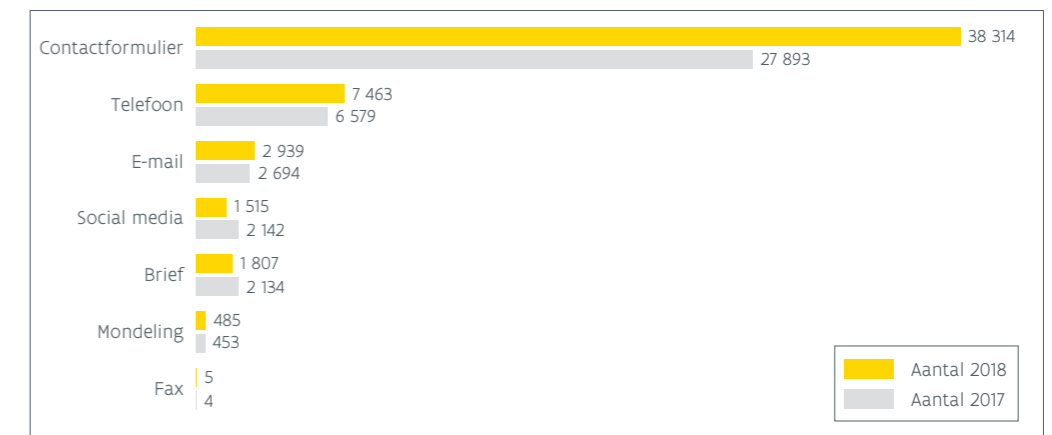
De gemiddelde afhandeltijd van een klacht bedroeg in 2018 13 dagen. Dit is langer dan de voorgaande jaren. Maar het hogere aantal reacties is behandeld zonder personeelsstijging binnen de Klantendienst. 97,30 procent van alle klachten wordt afgehandeld binnen de 45 kalenderdagen, zoals vereist door het klachtendecreet. We blijven streven naar een effectieve afhandeltermijn **onder de acht kalenderdagen**. Vorig jaar kreeg zo ruim de helft van onze klanten een antwoord binnen de acht dagen.



Website meest gebruikte contactpunt

De Lijn blijft inzetten op betere proactieve informatieverstrekking. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van de beschikbare sociale media, de website en de app van De Lijn. Door gebruik te maken van deze kanalen kunnen we **klanten sneller en beter informeren** over wijzigingen in de dienstregeling als gevolg van storingen en omleidingen en hen zo beter behoeden voor verrassingen onderweg. Op die manier hopen we een aantal klachten te voorkomen.

De Lijn ontvangt de klachten van klanten voornamelijk via het **contactformulier op de website**. De tendens van de vorige jaren wordt stevig verdergezet. Klachten komen vooral binnen via het online contactformulier. Het is steeds beschikbaar, laagdrempelig en op maat van de digitale gebruiker. Als drager capteert dit kanaal 73 procent van alle klachten. Bij de opstart van de Klantendienst in 2014 was dit nog 59 procent.



Andere kanalen blijven constant, met uitzondering van sociale media. De online-community van De Lijn blijft groeien. Onze communicatie via sociale media verbetert jaarlijks en we kunnen steeds vlugger en correcter antwoorden op gestelde vragen. Onbeantwoorde vragen en gevoelige meldingen, worden in CRM verwerkt als klacht wanneer de klant gekend is.

#2

DIVERSITEIT

Onze bussen en trams zijn een smeltkroes: mensen van elk gender, elke afkomst, geaardheid, beperking of geloof komen er samen. We geloven dat die diversiteit een rijkdom is. We streven er daarom naar om die **diversiteit ook op onze werkvloer** te hebben. Dat helpt om beter de uiteenlopende vragen en wensen van onze reizigers te kennen. Bovendien stel je zo ook makkelijker vanzelfsprekendheden in vraag en kom je met creatievere oplossingen voor de dag.

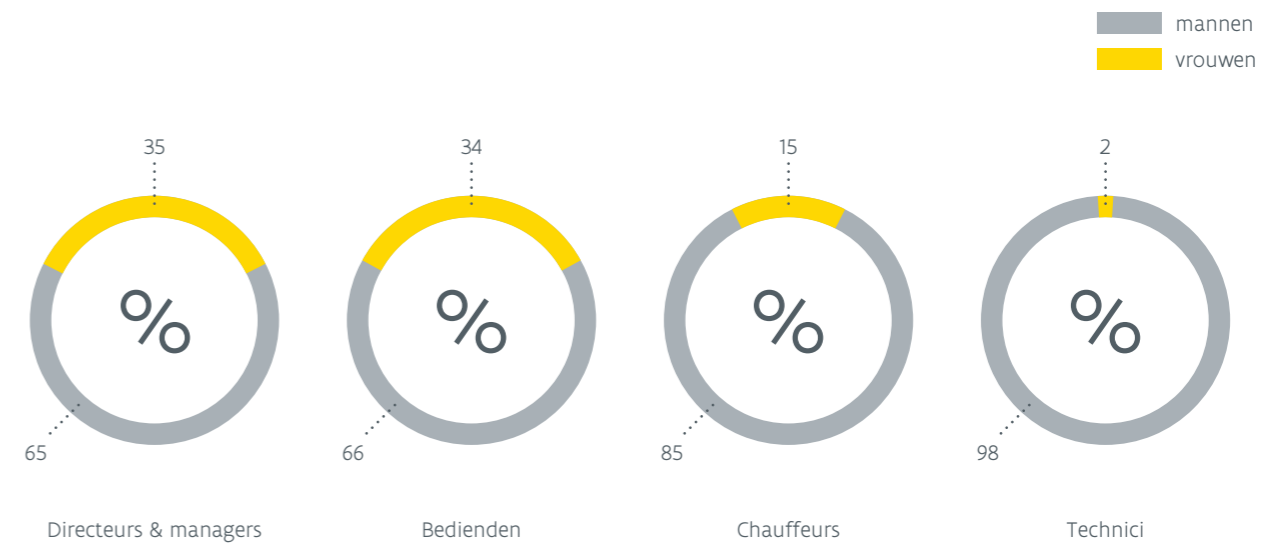
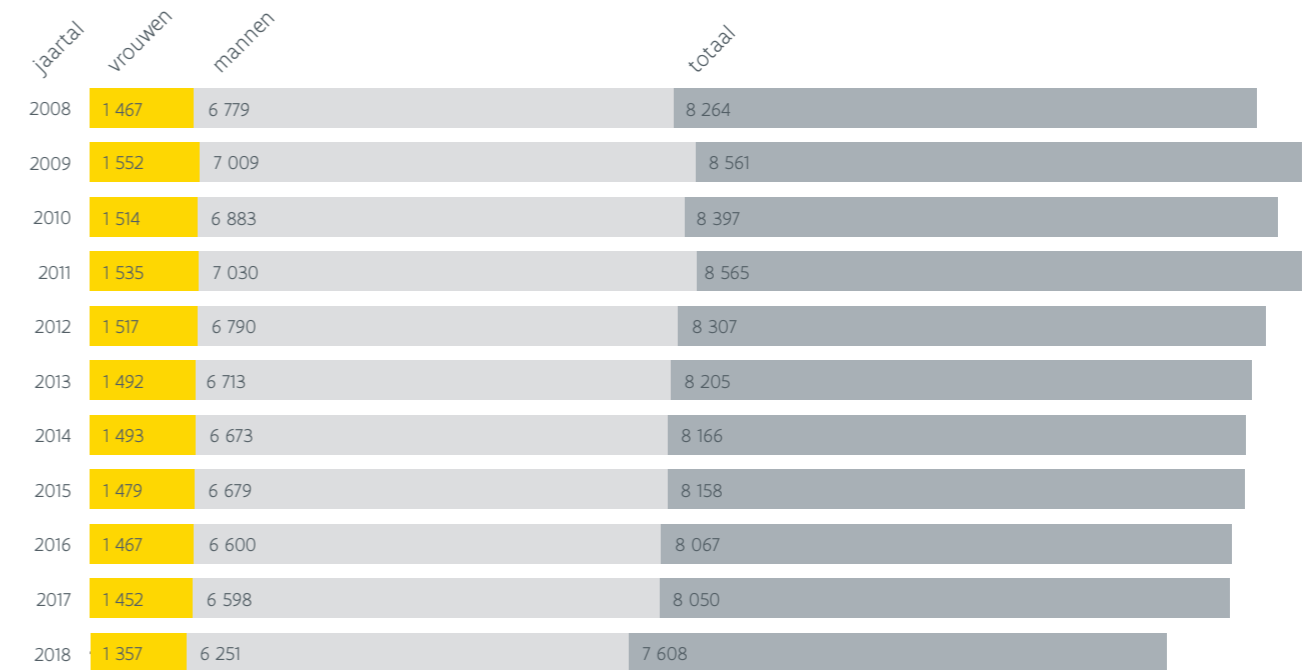
Bij De Lijn kijken we daarom naar competenties en bieden we **gelijke kansen aan iedereen**, ongeacht leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, etnische afkomst of nationaliteit, zowel bij aanwervingen als bij doorgroeimogelijkheden. Waar bijvoorbeeld 50-plussers in vele bedrijven moeilijker aan de bak komen, zien wij ze even graag komen als jongere kandidaten. Want onze ervaring vertelt dat ze het uitstekend doen als chauffeur. Vandaag is 38 procent van onze medewerkers 50-plus. We hebben bovendien 36 nationaliteiten in dienst, 95 procent van onze medewerkers heeft de Belgische nationaliteit. De Lijn heeft enkel cijfers

over de nationaliteit van haar medewerkers zelf, niet over de herkomst van de ouders. Dit kadert in de nieuwe regels op vlak van privacy waarbij deze gegevens niet meer vermeld worden aan de werkgever. Tot slot heeft 0,20 procent van onze collega's een arbeidshandicap of chronische ziekte (op basis van vrijwillige melding, we vermoeden dat dit cijfer een onderschatting is).

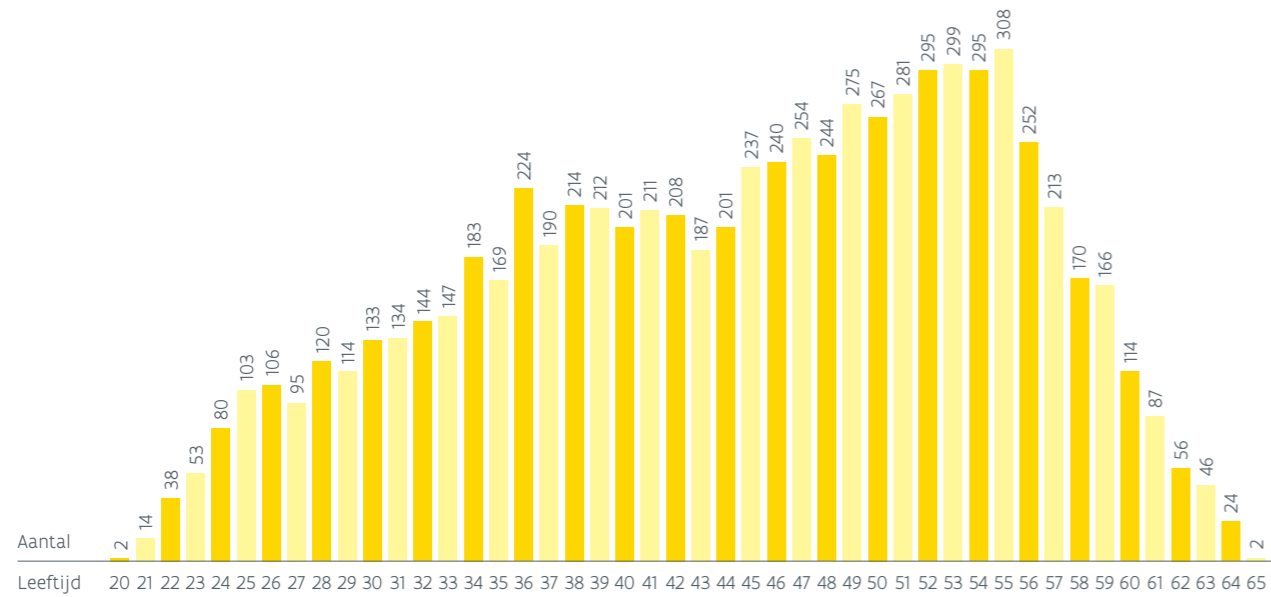
We vinden het ook belangrijk dat ons **antidiscriminatiebeleid** helder, bindend en afdwingbaar is. Het maakt dan ook integraal deel uit van ons arbeidsreglement. We voorzien ook **opleidingen** die heel concreet werken rond diversiteit. Ze zijn onder andere gericht op het aanmoedigen van respect voor elkaar, op constructief omgaan met verschillen op de werkvloer en op interculturele communicatie. Dat laatste maakt meteen de cirkel rond. Want als je elke dag Vlaanderen doorkruist, dan is het een grote plus als je weet hoe je onze diverse reizigers het best te woord staat in de bus of tram. We willen elke dag gaan voor een neutrale, professionele en klantvriendelijke service voor al onze reizigers.



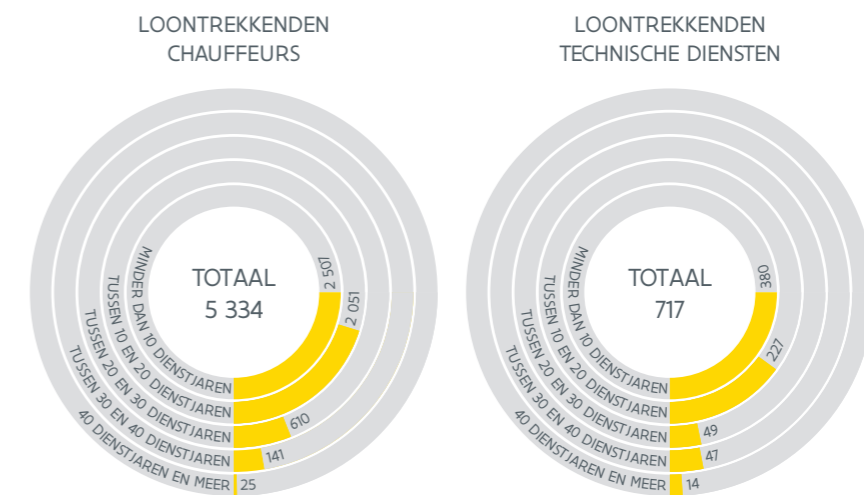
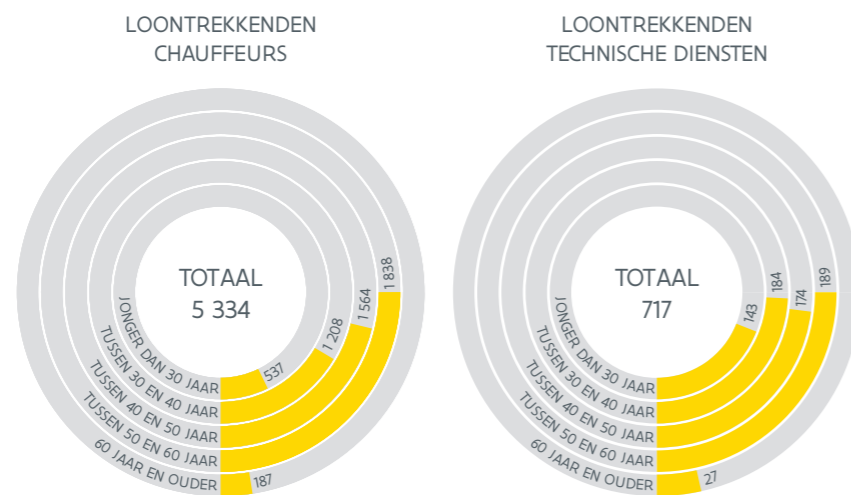
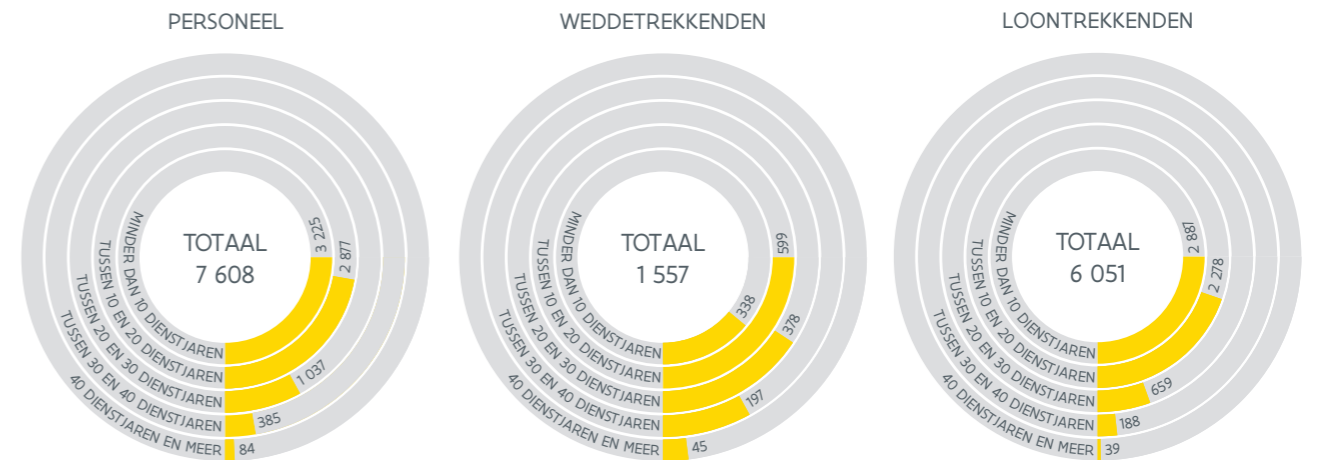
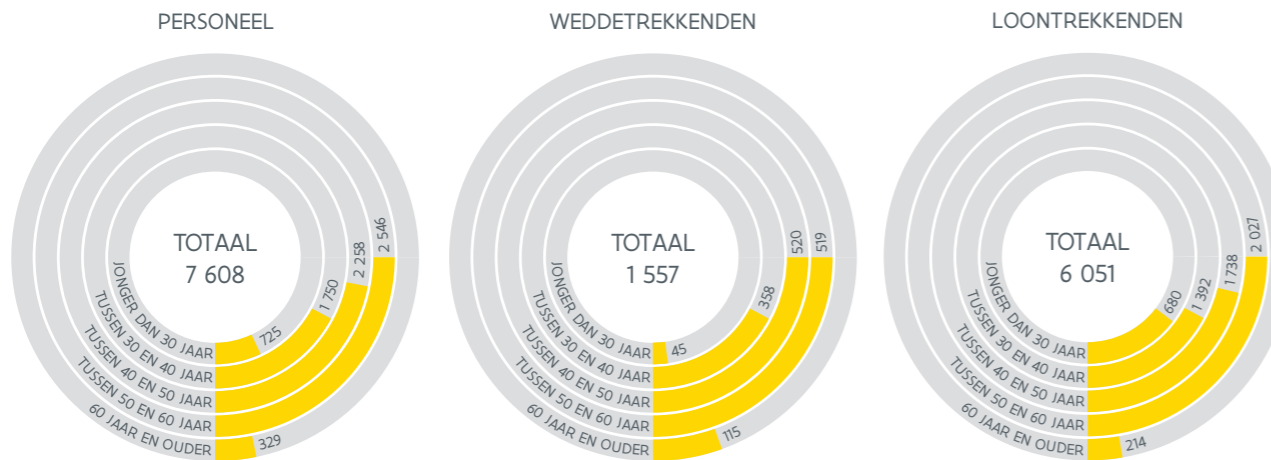
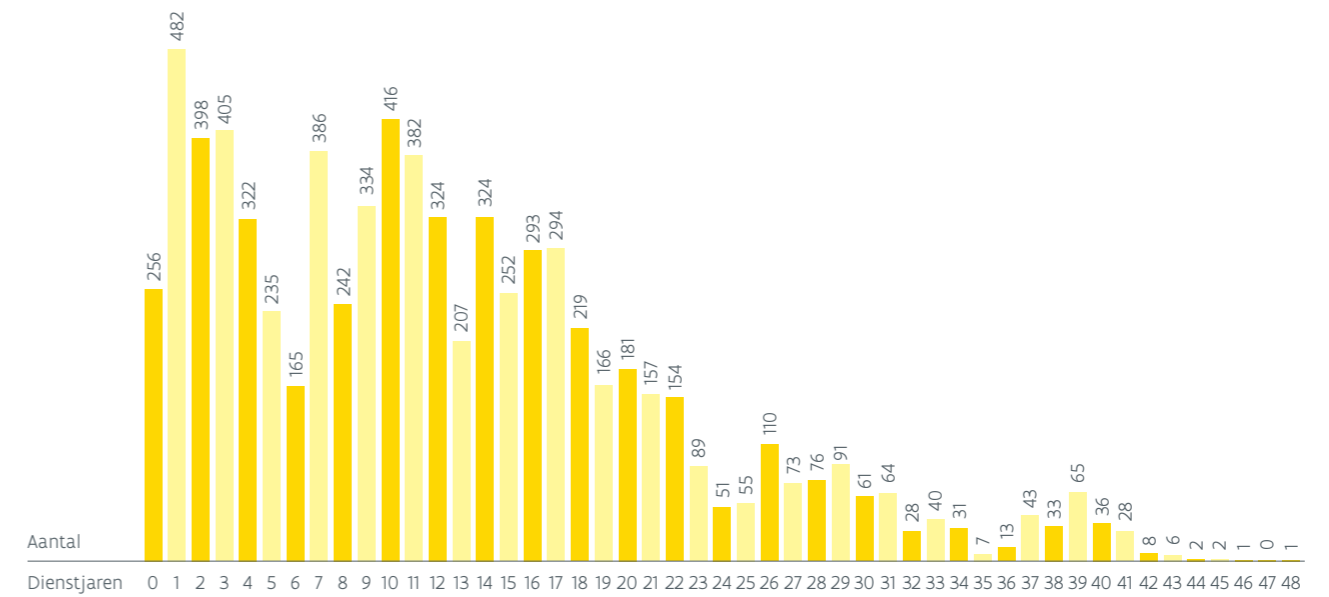
VERDELING MANNEN EN VROUWEN



LEEFTIJDSPIRAMIDE



ANCIËNNITEIT



#3

PREVENTIE

De Lijn wil een aantrekkelijke werkgever zijn: een werkgever die gaat voor gezonde en gelukkige medewerkers. Ons welzijnsbeleid zet dan ook maximaal in op preventieve maatregelen. Maar er is ook aandacht voor de correctieve (maatregelen om tijdens de ziekte bij te sturen) en curatieve (maatregelen wanneer preventie en correctie onvoldoende blijken) pijler. De drie pijlers vormen samen een heldere visie.

Inzetten op preventie

Voor het preventieve luik heeft De Lijn een **jaarlijks actieplan**. We stellen dit plan op en bij op basis van risico-inventarisatie en -evaluatie, een compliance check en voortdurende observaties in de organisatie. Een personeelsbevraging in 2014 en 2016 leverde bijkomende inzichten op in het kader van psychosociale elementen. In 2019 zullen we opnieuw een grote personeelsenquête organiseren. Het jaarlijks actieplan wordt

opgemaakt en opgevolgd samen met de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk. Zo werken we bijvoorbeeld aan preventieve acties op vlak van work/life balance, gezond eten of voldoende bewegen.

Daarnaast werken we hard aan de correctieve en curatieve pijler, met initiatieven rond ziekteverzuim, opvolgen van ziekte, werkhervatting of re-integratie.

Arbeidsongevallen

	ONGEVALLEN ZONDER WERKVERLET		ONGEVALLEN MET WERKVERLET		DODELIJK		TOTAAL	
	in dienst	weg-werk	in dienst	weg-werk	in dienst	weg-werk	in dienst met en zonder werkverlet	weg-werk
Antwerpen	58	6	195	40	0	0	253	46
Oost-Vlaanderen	15	2	78	18	0	0	93	20
Vlaams-Brabant	12	2	82	14	0	0	94	16
Limburg	4	1	19	7	0	0	23	8
West-Vlaanderen	7	1	39	15	0	0	46	16
Centrale Diensten	0	2	3	6	0	0	3	8
TOTAAL	96	14	416	100	0	0	512	114



Teamcoaches voor alle chauffeurs

Een leidinggevende die de medewerkers ondersteunt, motiveert en begeleidt, is een cruciale schakel in elk welzijnsbeleid. In onze nieuwe organisatie De Lijn 2020 hebben we daarom een nieuwe functie in het leven geroepen: teamcoaches die sinds 1 maart 2019 zorgen voor de ondersteuning van de chauffeurs.

De teamcoaches bieden de chauffeurs allereerst een **luisterend oor en coachen op verschillende vlakken**. Als een chauffeur na (langdurig) ziekteverlof of afwezigheid terugkomt, zorgen zij voor een vlotte, nieuwe start. Ze geven ook feedback (positief en negatief) over klantenreacties, opmerkingen

of vaststellingen. In geval van een ernstig incident wordt een chauffeur eerst opgevangen door Dispatching of Lijncontrole. Achteraf zorgt de teamcoach ervoor dat de chauffeur van nabij wordt opgevolgd. Daarnaast spelen de coaches een belangrijke rol in het wegwijs maken van onze chauffeurs: hen helpen bij dagplanning, HR-materie en allerhande administratieve taken.

#4

VEILIGHEID

Sociale veiligheid

Sinds haar oprichting in 1991 heeft De Lijn een geïntegreerd plan voor een goede sociale veiligheid van haar personeel en reizigers. In 2006 werd dit plan fors uitgebreid tot het plan 'Veilig op Weg'. Het kwam er samen met de betrokken actoren: vakorganisaties, TreinTramBus, de Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers (FBAA), de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VMSG) en een wetenschappelijke begeleidingscommissie. Alle veiligheidsverhogende maatregelen worden continu geëvalueerd en bijgesteld door de stuurgroep Veilig op Weg waarin vertegenwoordigers van alle bovengenoemde organisaties aanwezig zijn.

Sinds 2006 stopt onze sociale veiligheidsaanpak op vier pijlers. Door deze integrale aanpak speelt het plan in op de objectieve onveiligheid (kans om slachtoffer te worden) en op de subjectieve onveiligheid (gevoelens van onveiligheid) van (potentiële) reizigers en medewerkers in en om het openbaar vervoer.



- **Organisatorische maatregelen:** zorgen ervoor dat het veiligheidsbeleid organisatorisch wordt ingebed in de werking van De Lijn. Bijvoorbeeld met de inzet van lijncontroleurs of het gebruik van de veiligheidsmonitor (zie verder).
- **(Techno)preventieve maatregelen:** een set aan technologische oplossingen en preventieve maatregelen, zoals de inzet van camera's, de radioverbinding met Dispatching of het alarm via de lijnfilm.
- **Opleidingen:** De Lijn geeft haar medewerkers extra ondersteuning voor het geval zij met overlast en problemen van sociale veiligheid worden geconfronteerd.
- **Samenwerken met andere partijen:** onveiligheid manifesteert zich niet exclusief in en om het openbaar vervoer, maar maakt deel uit van het openbaar domein. Daarom werken we ook samen met externe partijen zoals politie, Justitie, lokale besturen en scholen.

Veiligheidsmonitor

De Lijn bepaalt haar sociale veiligheidsbeleid aan de hand van een veiligheidsmonitor, een wetenschappelijk instrument dat alle registraties van incidenten op en in de buurt van het geregeld stads- en streekvervoer verzamelt en analyseert. Op basis van de kwartaalanalyses in de veiligheidsmonitor worden aandachtsbuurten bepaald waar bij uitstek de **veiligheidsmaatregelen gericht, gepast en flexibel** worden ingezet.

Onderstaande tabel geeft het aantal aandachtsbuurten in fase 2 en fase 3 weer per kwartaal voor 2018. Het jaarlijks gemiddelde van aantal aandachtsbuurten fase 2 in 2018 is 12,5. Het jaarlijks gemiddelde van aantal aandachtsbuurten fase 3 in 2018 is 6,75.

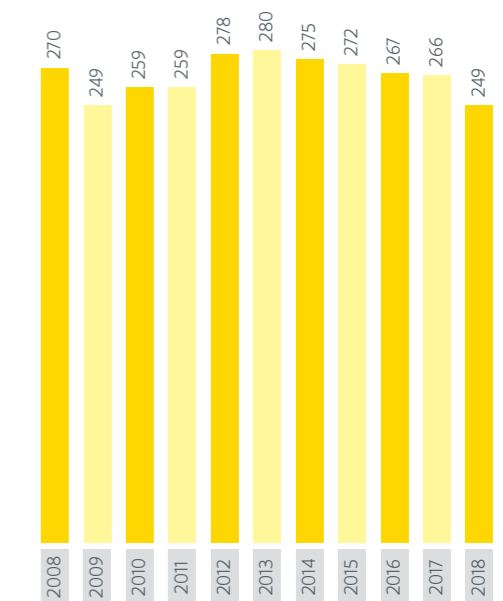
	K1	K2	K3	K4	jaarlijks gemiddelde
Fase 2	12	13	13	11	12,5
Fase 3	10	6	6	5	6,75

Voor een buurt in fase 2 gaan we onze veiligheidsmaatregelen permanent verhogen, bijvoorbeeld met de inzet van camerabussen, de verhoogde aanwezigheid van controlepersoneel, inzet van Lijnspotters, ingeval van groepsproblematiek contact met organisaties zoals scholen, verenigingen of event-organisatoren. Voor buurten in fase 3 betrekken we de lokale autoriteiten en politie voor verhoogde controles door politie of buurtwerkers en vragen indien noodzakelijk

bijstand aan de federale politie. We streven ernaar om het aantal aandachtsbuurten in fase 2 te beperken tot maximaal 25, in fase 3 tot 10. De Lijn behaalt voor 2018 dus het opgelegde maximum aantal.

Evolutie aantal lijncontroleurs

Het aantal controleurs daalde in 2018 ten opzichte van 2017 omdat heel wat controleurs de overstap maakten naar de nieuwe functie van teamcoach. Er zijn momenteel (20/03/2019) 20 vacatures voor lijncontroleurs.



Rijscholen zetten in op verkeersveilig rijden

Verkeersveiligheid

Vorig jaar reden we samen met onze exploitanten ongeveer 200 miljoen kilometer. Verkeersveilig rijden is dan ook **één van de grote basispijlers in de werking van De Lijn**. Met de wegbeheerders proberen we onze trajecten zo verkeersveilig mogelijk te maken, we sensibiliseren onze reizigers én we leiden onze chauffeurs goed op. Zowel in de basisopleiding als in de voortgezette opleidingen gaat er veel aandacht naar verkeersveiligheid en defensief rijden. En met positief effect.

	DUURTIJD DAGEN	AANTAL DEELNEMERS	AANTAL MANDAGEN
BUSOPLEIDINGEN			
Extra rijopleiding			
Gelede bus	3	327	981
Bijscholing gelede bus	1	57	57
Nieuwe Citea Bus	0,2	199	39,8
Voortgezette opleidingen			
Comfortabel rijden	1	215	215
Defensief rijgedrag	1	119	119
Comfort & noodsituaties	1	90	90
Ongevalpreventie	1	567	567
Wegcode en ongevalsangifte	1	605	605
Preventief rijden	1	233	233
TRAMOPLEIDINGEN			
Extra rijopleiding			
Albatros Gent	2	8	16
Hermelijn Kust	4	18	72
Hermelijn Gent	2	3	6
Albatros Antwerpen	2	2	4
PCC2 Antwerpen	1	237	237
Voortgezette opleidingen			
Antwerpen omgaan met noodsituaties	1	554	554
Antwerpen nieuwe seinen	1	7	7
Preventief rijden	0,5	285	142,5
Eindtotaal		3 526	3 945,3



Aantal ongevallen 2018

In 2018 daalden het absolute aantal ongevallen en het aantal ongevallen per 100 000 kilometer. Naast het positief effect van blijven inzetten op preventie en defensief rijgedrag, lijkt ook een daling in het aantal omleidingen en wegenwerken op of naast onze trajecten een positieve impact te hebben.

We onderzoeken met het oog op preventie welke correlaties er bestaan tussen alle randfactoren. Zo organiseren we coaching en opvolging speciaal voor de kwetsbaarste groep van beginnende chauffeurs (anciënniteit tussen 6 maand en 1,5 jaar). Verder bekijken we hoe chauffeurs die door omstandigheden onder druk komen te staan (vertraging vorige rit) of structureel tijdstress (te vroeg rijden) vertonen, nog beter kunnen begeleiden.



	2018					2017	
	ANT	OVL	VLB	LIM	WVL	TOTAAL	TOTAAL
	BUS						
Aantal ongevallen	672	452	697	248	290	2.359	2 796
Aantal kilometer	25 714 326	19 524 136	27 266 856	16 170 435	15 638 746	104 314 499	106 663 319
Aantal ongevallen/ 100 000 km	2,61	2,32	2,56	1,53	1,85	2,26	2,62
	TRAM						
Aantal ongevallen	13	10			3	26	54
Aantal kilometer	10 750 395	2 937 562			2 917 220	16 605 177	17 260 295
Aantal ongevallen/100 000 km	0,12	0,34			0,10	0,16	0,31
	TOTAAL BUS EN TRAM						
Aantal ongevallen	685	462	697	248	293	2 385	2 850
Aantal kilometer	36 464 721	22 461 698	27 266 856	16 170 435	18 555 966	120 919 676	123 923 614
Aantal ongevallen/100 000 km	1,88	2,06	2,56	1,53	1,58	1,97	2,3

Dodehoek:
reizigers en fietsers sensibiliseren

De afgelopen jaren gebeurden er een aantal ongevallen met fietsers en een bus van De Lijn, omwille van de dodehoekzone rond het voertuig. Ter hoogte van de stuurpost hebben we in onze bussen daarom een rode streep aangebracht, die aangeeft dat reizigers zich niet voor de streep mogen bevinden. Alleen zo heeft de chauffeur een **goed zicht op de zijspiegel**. Om extra aandacht te trekken op deze zone werd bij wijze van test, in een aantal bussen de volledige zone tussen de opstapdeur en de stuurpost rood geverfd. Omdat bleek dat reizigers zich zo meer bewust zijn van het potentiële gevaar, is dat rood vlak op de ondergrond intussen opgenomen als een standaard-bestekvereiste, waardoor alle recente bussen zo zijn uitgevoerd.

Vorig jaar hebben we bovendien al onze bussen aan de buitenzijde voorzien van een **extra waarschuwing**. Aan de zijkant is er immers een zone waar fietsers en voetgangers zich in dode hoek van de chauffeur bevinden als hij of zij rechts afslaat. Om fietsers te informeren en aan te moedigen zich niet te begeven in die zone aan de zijde van het voertuig, werden achteraan stickers gekleefd.

Daarnaast boden we scholen in kader van **Trammelant** de mogelijkheid om hun leerlingen op een actieve manier te sensibiliseren over de dode hoek. Trammelant is een participatief project waarbij medewerkers van De Lijn en jongeren (van de 2de graad van het secundaire onderwijs) als één groep aan de slag gaan. Samen leren ze om respectvol om te gaan met het openbaar vervoer en met elkaar. Scholen kunnen op maat van wat nodig is, kiezen uit een aanbod aan oefeningen. In 2018 bereikten we zo 117 scholen, goed voor 11 748 leerlingen. Dit jaar willen we het educatief pakket dat nu al onderdeel is van het Trammelant-lesaanbod, verder uitbreiden. Doel is ervoor zorgen dat leerkrachten zelfstandig aan de slag kunnen met het materiaal.

#5

INCLUSIE

De Lijn ondersteunt de aanpak van GRIP. Ook mensen die minder goed te been zijn, moeten vlot gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Dat zijn niet alleen rolstoelgebruikers, maar ook mensen met een kinderwagen, reizigers met veel bagage of mensen die tijdelijk minder mobiel zijn, bijvoorbeeld door een gebroken been. Daarom streven we naar een permanente verbetering van onze dienstverlening, zonder dat er een aparte behandeling nodig is voor bepaalde reizigers. We willen bovendien niet alleen fysieke drempels wegnemen, ook figuurlijk willen we de drempels zo laag mogelijk houden.

Beleidsplan toegankelijkheid

Het beleidsplan Toegankelijkheid tekent onze krachtlijnen uit voor een makkelijk, veilig en comfortabel gebruik van het openbaar vervoer.

De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- een duidelijke rol voor het openbaar vervoer en het aangepast vervoer
- meer toegankelijke voertuigen en haltes
- duidelijke reisinformatie (ook over toegankelijkheid)
- evaluatie van de reservatieplicht voor rolstoelgebruikers
- klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking
- overleg met stakeholders toegankelijkheid

Je kan inclusie op verschillende manieren beschrijven. Van heel eenvoudig zoals "iedereen hoort er gewoon bij" tot heel uitgebreide definities, waarin ook staat welke voorwaarden er zijn om tot inclusie te komen. Die manieren hebben allemaal hun waarde. We kiezen hier voor een middenweg: "Inclusie is het recht op volwaardige deelname aan de samenleving op gelijke voet met andere burgers, een onafhankelijk leven met gelijke keuzemogelijkheden en met respect voor individuele keuzes."

Definitie GRIP, Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een Handicap

Ons toegankelijkheidsbeleid werken we samen uit met Inter, het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen. We betrekken ook ervaringsdeskundigen bij de uitbouw van ons toegankelijk aanbod. Zo werd de uitwerking van het proefproject Meer Mobiele Lijnen begeleid door een werkgroep met vertegenwoordigers van de gebruikersorganisaties. Ook voor de evaluatie van proefprojecten werken we samen met ervaringsdeskundigen.

I Meer toegankelijke voertuigen

We streven ernaar dat **al onze bussen in 2020 toegankelijk** zijn voor personen met een beperking. Met de nieuwe voertuigen die dit en volgend jaar in gebruik genomen worden, zullen we deze doelstelling halen.

Tegen 2025 willen we **85 procent toegankelijke trams** hebben. De afgelopen jaren hebben we heel wat nieuwe, toegankelijke trams besteld. Met de komst van de nieuwe trams zorgen we voor meer capaciteit en comfort. Bovendien laten deze trams ons toe om het oudste, niet toegankelijke type PCC-tram geleidelijk uit dienst te nemen. In 2017 en 2018 hebben we 62 nieuwe trams in Antwerpen en 26

nieuwe trams voor Gent in dienst genomen. Zo konden we vorig jaar in Antwerpen 18 oude, niet toegankelijke PCC's definitief op stal zetten, dit jaar nemen we er nog eens 15 extra uit roulatie. In Gent wordt dit type tram nog slechts sporadisch ingezet. We plannen dit jaar 23 nieuwe lagevloertrams te bestellen. Begin volgend jaar zullen ook de eerste, nieuwe Kusttrams rijden. Alle 48 Kusttrams worden vervangen. Het managementcomité (directieraad) heeft er bovendien mee ingestemd om de eerste generatie Hermelijntrams die niet over de hele lengte van de tram een lage vloer hebben, verder toegankelijk te maken in het kader van een tussentijdse revisie.

	31 december 2017	31 december 2018
Toegankelijke trams	53,1 %	55,5 %
Toegankelijke bussen regio	95 %	97 %



I Toegankelijke haltes

De Lijn maakte in 2017 een volledige inventaris van alle haltes. Vanaf nu monitoren we de toegankelijkheidsstatus van de haltes met de haltebeheertool en houden we deze lijst actueel. Aan de haltes, via onze routeplanner online en in onze lijnfolders duiden we met symbolen aan of, en in welke mate een halte toegankelijk is.

We streven ernaar om het **aandeel toegankelijke haltes te vergroten**. De aanleg of inrichting van haltes is een bevoegdheid van de wegbeheerders. We willen de vervoerregio's helpen om te bepalen welke haltes best prioritair worden aangepakt. Op basis van het gebruik en aantal doortochten maken we zo een lijst van haltes die bij voorkeur toegankelijk worden. Deze lijst wordt voorgelegd aan de vervoerregioraden.

Zij stellen op basis van deze data de eigen verdere prioritering en het ambitieniveau op waarbij ze rekening houden met onder andere specifieke functies of bestemmingen, de vooropgestelde prioriteiten op lijnniveau (Meer Mobiele Lijnen-doelstelling), haltes met statuut mobipunt voor kernnet en aanvullend net en de inbreng van gebruikers. Hieruit volgt dan een actielijst met een timing die wordt opgenomen in het mobiliteitsplan van de vervoerregio.

We helpen de vervoerregio's bovendien op weg met de nodige informatie over toegankelijke haltes met bijvoorbeeld de algemeen informerende brochure 'Toegankelijke haltes' en de 'Bushaltegids'.

Type	2017		2018	
	aantal	% totaal haltes	aantal	% totaal haltes
Toegankelijk voor personen met een motorische beperking	3 402	10,38 %	3 700	11,10 %
Toegankelijk voor personen met een motorische beperking mits assistentie	8 766	26,75 %	9 207	27,64 %
Toegankelijk voor personen met een visuele beperking	1 539	4,70 %	1 748	5,25 %
Toegankelijk voor personen met een motorische beperking en personen met een visuele beperking	1 157	3,53 %	1 333	4,00 %

- * Mobiele beperking: deze haltes zijn goed toegankelijk voor iedereen. De helling om op het voertuig te geraken is niet groter dan 12 procent.
- * 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 procent, maar maximaal 20 procent. Assistentie is misschien noodzakelijk.
- * Visuele beperking: deze haltes zijn uitgerust met een opstapvlak in rubbertegels en een aansluitende geleidelijn in ribbeltegels tot aan de natuurlijke geleiding. Beleid 'Meer Mobiele Lijnen'

I Meer Mobiele Lijnen

Tot 2017 moesten alle rolstoelgebruikers die zeker wilden zijn van hun rit altijd 24 uren vooraf reserveren. Zo konden we nakijken of er op het gevraagde tijdstip en voor het gevraagde traject een toegankelijk voertuig en haltes zijn. Als vervoerbedrijf willen we komaf maken met de reservatieplicht van rolstoelgebruikers. Net als iedereen moeten ook zij een rit kunnen maken wanneer ze dat willen. Daarom startten we in 2017 met een proefproject 'Meer Mobiele Lijnen: vijf lijnen met een gegarandeerd aandeel aan toegankelijke haltes en uitsluitend toegankelijke voertuigen'. Na een positieve evaluatie hebben we eind 2018 het aantal Meer Mobiele Lijnen opgetrokken tot 57. Het gaat om 57 veelgebruikte lijnen: 9 tramlijnen en 48 buslijnen.

Op deze 57 Meer Mobiele Lijnen zet De Lijn uitsluitend toegankelijke bussen of trams in. Dat wil zeggen: met een lagevloer en oprijdplaat. Daarnaast is een bepaald aandeel van de haltes toegankelijk voor een rolstoelgebruiker. Minstens de helft is toegankelijk met assistentie, minstens 30 procent zonder assistentie. Toegankelijk betekent dat het perron verhoogd is, voldoende breed, effen en obstakelvrij. Voor blinden en slechtzienden is er een geleidelijn en opstapvlak in rubbertegels.

De verdere uitbreiding hangt af van de wegbeheerders: de steden en gemeenten en het Vlaams Gewest. Zodra zij meer haltes toegankelijk maken, zal De Lijn het aantal lijnen zonder reservatie verder uitbreiden.



Sociale inclusie

Voor sommige groepen in de samenleving zijn het niet zozeer fysieke drempels die het gebruik van De Lijn in de weg staan, maar wel de prijs voor een ticket of abonnement. Daarom hanteert De Lijn al jaren een **sociale correctie voor groepen met een lager inkomen**. We gaan hiervoor regelmatig in dialoog met het Netwerk tegen Armoede.

Daarnaast hebben we sinds 2006 een overeenkomst met het Steunpunt Vakantieparticipatie. Dat is een partnernetwerk dat expertise, goodwill en maatschappelijke verantwoordelijkheid samenbrengt om het recht op vakantie voor alle Vlamingen te realiseren, ook voor gezinnen met een beperkt inkomen. In dit netwerk werkt ieder vanuit z'n eigen sterkte aan het recht op vakantie: organisaties begeleiden de vakantieganger, toeristische partners voorzien logies en aanbod, de overheid – Toerisme Vlaanderen – coördineert en faciliteert. De Lijn vervoert mensen op weg naar hun vakantiewens: we verdelen gratis probeerpassen via het Steunpunt Vakantieparticipatie.

Omdat de bereikbaarheid van vakantie-logies en attracties cruciaal is om participatie aan toerisme mogelijk te maken, kunnen vakantiegangers een Lijnkaart aanvragen bij het Steunpunt Vakantieparticipatie. Uit onderzoek weten wij dat 49 procent van de vakantiegangers die via Vakantieparticipatie boeken, afhankelijk zijn van het openbaar

vervoer om ergens te geraken. Uit de deelnemersevaluaties leren we dat een vakantie een ideale leermogelijkheid biedt om ongedwongen te experimenteren met het openbaar vervoer. Het is zo een lage opstap naar gebruik van bus en tram.

Ook **onvoldoende informatie** hebben, kan een drempel zijn. Niet weten wanneer de bus of tram komt of hoe je een bus of tram neemt, kan mensen weerhouden om gebruik te maken van De Lijn. We werken daarom constant aan de **verbetering van onze communicatie**, zowel via onze app, website, affiches aan de halte, sociale media, ... Samen met het Steunpunt Vakantieparticipatie maakten we daarnaast op maat van de doelgroep een folder die op een eenvoudige manier uitlegt hoe je De Lijn gebruikt. Die folder wordt verdeeld door de Rap op Stap kantoren van het Steunpunt.

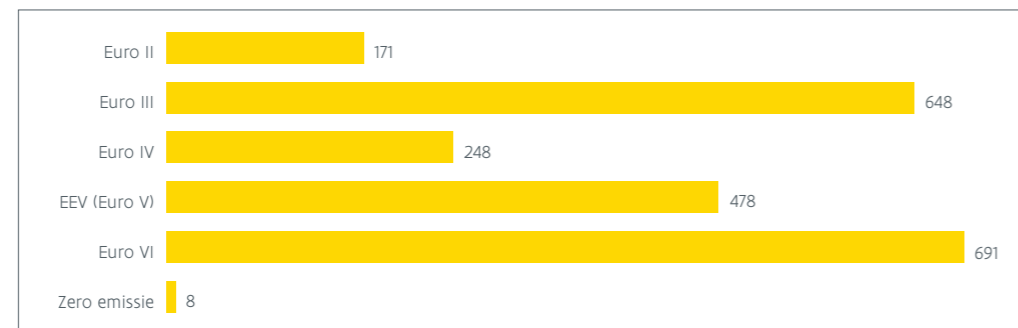
#6

MILIEU

De Lijn is een aanbieder van duurzame mobiliteit: wie voor de bus of tram kiest, maakt per definitie een groene keuze. Maar onze inspanningen voor het milieu reiken verder dan ons product zelf. We willen ook dat onze interne organisatie zo groen mogelijk is. Op de eerste plaats willen we onze vloot radicaal vergroenen en krijgen al onze chauffeurs de opleiding 'eco-rijden' om zo energiezuinig mogelijk te rijden. Daarnaast hanteren we voor onze nieuwbouwprojecten strenge ecologische normen, bijvoorbeeld op vlak van energieverbruik, risicobeheersing

Groene bussen

De afgelopen vier jaar hebben we een derde van onze dieselvloot vervangen door bussen met de nieuwste, **schoonste Euro VI-motoren**. Deze systematische vervanging van oudere dieselmotoren door Euro VI-bussen heeft de **luchtkwaliteit** verbeterd. De fijnstofuitstoot is tussen 2012 en 2018 gedaald met 67 procent. De CO₂-uitstoot is met meer dan 8 procent gedaald.

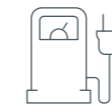


voertuigenpark op 31.12.2018

en biodiversiteit. Bij bestaande gebouwen (we hebben meer dan 60 vestigingen) ligt de lat iets lager, omdat deze vaak al lang meegaan. Toch werken we ook daar – op een efficiënte manier – zo groen mogelijk, bijvoorbeeld via een energiebesparings- en renovatieprogramma. Tot slot willen we er met diverse maatregelen voor zorgen dat de mobiliteit van ons eigen personeel, zowel voor woon-werk- als dienstverplaatsingen zo duurzaam mogelijk is, conform het STOP-principe.

Vanaf dit jaar koopt De Lijn geen dieselmotoren meer. Voor de centrumsteden is de doelstelling nog ambitieuzer: we willen er tegen 2025 louter elektrisch rijden met **elektrische voertuigen of met hybride voertuigen die op elektrische motor draaien in de stadscentra**. Zo houden we rekening met de invoering en uitbreiding van Lage Emissie Zones (LEZ) in diverse Vlaamse steden en ondersteunen we de klimaatplannen van Europa, Vlaanderen, diverse steden en provincies.

MILIEU VOORDELEN



Hybride bussen

- 2010**
De eerste hybride bussen worden in gebruik genomen
- Eind 2018**
Hybride bussen hebben in totaal 54.841.975 km afgelegd.
- Eind 2019**
390 hybride bussen = 18 % van het buspark

We zullen zo in de komende vijf jaar jaarlijks 250 nieuwe, groene bussen kopen. De verdere investeringen voor de vervanging van de bussen van De Lijn zal in twee grote golven verlopen. We bouwen nog beperkt verder op de gekende technologie van hybride bussen en tegelijk intensifiëren we de investeringen in systemen van elektrische bussen. In 2019 vervangen we 277 bussen door hybride bussen en vanaf midden 2020 bestellen we enkel nog elektrische bussen (inclusief laadinfrastructuur).

Op termijn kunnen de hybride bussen omgebouwd worden tot plug-in hybride bussen. Dit doen we door de batterijen bij einde levensduur te vervangen door grotere batterijen die geschikt zijn om tussentijds bij te laden. Daardoor kunnen we een grotere afstand, zo'n 40 kilometer, puur elektrisch rijden. De voorwaarde is wel dat er dan voldoende laadpunten geïnstalleerd zijn.

- CO₂**
Sinds 2011 werd er 112,1 ton minder CO₂ uitgestoten*
- Fijnstof**
Sinds 2011 werd er 1.250 kg minder fijnstof uitgestoten*
- NOx-uitstoot**
verantwoordelijk voor o.a. zure regen, daalde met 54 % ten opzichte van 2012 door de invoering van de Euro VI-bussen en de hybride bussen

* vergeleken met de overeenstemmende Euro-klasse in zuivere dieselvorm





Groene stelplaatsen en onderhoudscentra

Bij de bouw van nieuwe stelplaatsen gaan we voor **strengere normen dan wettelijk verplicht**, bijvoorbeeld op het vlak van energie-efficiëntie en isolatiewaarden. We plaatsten in het verleden zonnepanelen, nu kiezen we voor een boorgat-energieopslagveld (= bodemgekoppelde warmtepompen). Onze nieuwe gebouwen krijgen, waar het kan, groendaken. De nieuwe tankstraten hebben een vloeistofdichte vloer met ondergrondse tank. Op die manier vermijden we dat er brandstof of andere schadelijke stoffen in de bodem sijpelen. De wasinstallaties werken bovendien op regen- en recuperatiewater. Het water waarmee we de bussen wassen, wordt gezuiverd en bijna volledig opnieuw gebruikt. En onze medewerkers van de afdeling Innovatie scannen de markt constant op zoek naar nieuwe, groene maatregelen.

In 2018 werkten we hard aan de renovatie van onze stelplaats in Ieper. Daarnaast bereidden we de bouw van nieuwe stelplaatsen voor, onder andere op de site van de luchthaven van Deurne, de Havana-site in Antwerpen en Wissenhage in Gent.

Duurzaam naar het werk

De Lijn wil haar werknemers aanmoedigen om zich zo duurzaam mogelijk te verplaatsen. Dat doen we met een mix aan maatregelen. Zo krijg je een vergoeding als je je woon-werkverplaatsing aflegt met de (elektrische) fiets en wordt je treinabonnement terugbetaald. Wie een langere afstand fietst of misschien loopt, kan op de meeste locaties douchen voor hij aan de slag gaat. Bovendien kunnen werknemers op heel wat locaties gebruik maken van deelfietsen, poolwagens of een cambio-abonnement (deelauto's).

Vanuit de filosofie '**de beste verplaatsing is geen verplaatsing**' mogen de bedienden sinds dit jaar meer thuis werken, tot 30 dagen per jaar. Daarnaast hebben we er met de nieuwe organisatie voor gekozen om onze bedienden maximaal dichtbij hun eigen woonplaats te laten werken. Met uitzondering van een aantal functies die omwille van de aard van het werk vast op één locatie moeten werken, hebben alle bedienden een referentielocatie en een uitvalsbasis gekregen. De referentielocatie is een locatie van De Lijn dichtbij huis. De Lijn heeft zo 16 locaties, verspreid over Vlaanderen uitgerust als flexwerkplek. Ook op de andere locaties van De Lijn (er zijn er ongeveer 60) mag gewerkt worden, maar daar zijn geen speciale voorzieningen. Collega's komen alleen samen op hun centrale uitvalsbasis als dat nodig is voor de teamwerking, de andere dagen werken ze op hun referentielocatie of thuis.

#7

DUURZAAM AANKOOPBELEID

Labels & criteria

De Lijn streeft ernaar om haar aankoopbeleid duurzaam te maken. Op termijn willen we evolueren naar een circulair aankoopbeleid, vandaag kiezen we ervoor om alvast duurzame labels en criteria op te nemen in onze bestekken. Dit vereist een grote kennis van de markt, want er bestaat een **zeer grote verscheidenheid aan labels** die verschillende criteria gebruiken om gecertificeerd te geraken. Je kan het ene label niet zo maar gelijkstellen met het andere label. Daarom heeft De Lijn in haar typebestekken een aantal sites opgenomen met specifieke productfiches, alsook een site met info over labels en de handleiding duurzaamheidsoverwegingen van de Vlaamse Overheid.

Verder is elke inschrijver gebonden om – bovenop wat wettelijk verplicht is - **volgende regels** te respecteren:

- de fundamentele mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM).
- het Internationaal Verdrag van 20 november 1989 inzake de Rechten van het Kind, in het bijzonder artikel 32 betreffende de bescherming tegen kinderarbeid.
- nationale wetgeving (in het geval deze hogere of gelijkwaardige normen oplegt dan diegene die zijn opgenomen in bijlage II van de Wet of de hierboven beschreven internationale normen).
- het niet naleven van de in bijlage II van de Wet en hierboven vermelde verdragen zal dus worden beschouwd als een ernstige schending van het sociaal- en/of arbeidsrecht in de zin van artikel 7 van de Wet.

Voor de uitvoering is volgende bijkomende bepaling opgenomen: 'De opdrachtnemer, zijn onderaannemers en de toeleveranciers moeten in de gehele toeleveringsketen de wetten van de landen respecteren waarin hun respectievelijke productiefaciliteiten zijn gevestigd. Het gaat hierbij inzonderheid over de wetgeving inzake preventie en veiligheid, de wetgeving inzake arbeidsomstandigheden, de arbeidswetgeving, sociale wetgeving, wetgeving met betrekking tot sociale zekerheid en eventuele nationale wetgeving met betrekking tot minimumlonen.'

Maak je deze principes concreet, dan betekent dat bijvoorbeeld dat we voor de aankoop van papier altijd een FSC label (forest stewardship council) vragen. Het papier is gegarandeerd geproduceerd uit hout dat afkomstig is uit bossen beheerd volgens de FSC-normen. Dit bosbeheer houdt rekening met het milieu, respecteert de sociale rechten van de plaatselijke gemeenschap en bosarbeiders en is economisch haalbaar.

Voor aanbestedingen met betrekking tot de schoonmaak van onze gebouwen moeten kandidaat-leveranciers bijvoorbeeld de nodige certificaten kunnen voorleggen voor gebruik van milieuvriendelijke poetsproducten. De producten moeten biologisch afbreekbaar zijn en verenigbaar met de aanwezige afvalwaterbehandeling. De opdrachtnemers moeten ook aantonen dat ze duurzaam omspringen met water.

CIJFERS EN FINANCIËLE RESULTATEN



AFGELEGDE KILOMETERS

	AUTOBUSDIENSTEN					alle diensten tesamen
	Tram	Eigen beheer	Exploitanten		Totaal autobusdiensten	
			Geregeld	Leerlingenvervoer		
Antwerpen	10 674 309	22 519 769	17 830 376	5 373 852	45 723 727	56 398 036
Oost-Vlaanderen	2 929 421	17 003 631	14 249 546	4 434 518	35 687 695	38 617 116
Vlaams-Brabant	0	23 805 857	19 887 910	2 691 733	46 385 500	46 385 500
Limburg	0	13 832 529	13 153 494	3 091 243	30 077 266	30 077 266
West-Vlaanderen	2 889 080	13 860 790	9 639 998	4 067 651	27 568 439	30 457 519
TOTAAL	16 492 810	91 022 576	74 761 324	19 658 727	185 442 627	201 935 437

EXPLOITANTEN EN BIJZONDER GEREGLD VERVOER

	OPHAALVERVOER EXPLOITANTEN*	
	Aantal	Kilometers
Antwerpen	438	22.584
Oost-Vlaanderen	375	19.525
Vlaams-Brabant	250	13.295
Limburg	251	13.277
West-Vlaanderen	316	18.259
Totaal	1.630	86.940

* Dit zijn de diensten die op 1 september 2001 werden overgenomen van het Departement Onderwijs.

ONGEVALLEN

	VERKEERSONGEVALLEN	SCHADEDOSSIERS		TOTAAL AANTAL DOSSIERS
		met reizigers	zonder reizigers	
Spoor	863	193	682	1 738
Gedeeld verantwoordelijk	134	0	5	139
Niet verantwoordelijk	703	185	645	1 533
Verantwoordelijk	26	8	32	66
Wegverkeer	5 443	781	995	7 219
Gedeeld verantwoordelijk	265	3	1	269
Niet verantwoordelijk	2 801	732	875	4 408
Verantwoordelijk	2 377	46	119	2 542
Eindtotaal	6 306	974	1 677	8 957

BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

	2018	2017
A Bezoldigingen		
Directie en afdelingshoofden	6.405.627,16	6.509.999,39
Bedienden	82.031.141,45	85.052.395,97
Loontrekkenden	205.122.259,11	205.202.433,31
Totaal	293.559.027,72	296.764.828,67
B Patronale lasten op bezoldigingen	137.965.576,35	141.440.506,14
C Aanvullende rust-overlevingspensioenen	13.613.183,26	39.206.952,14
D RSZ-afhoudingen op bezoldigingen	43.509.520,20	41.947.439,95
Totaal A + B + C	445.137.787,33	477.412.286,95

ROLLEND MATERIEEL

Aanschaffingen

Vervoer over de weg

Er werden **87** nieuwe autobussen in dienst gesteld, nl:

11	221A - 12 m streek VDL Citea SLE
1	220F - 12m stad VDL Citea Hybride
20	222A - 12m streek VDL Citea SLE Hybride
55	222E - 12m streek VDL Citea

Er werden **34** nieuwe voertuigen van diverse aard (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, aanhangwagens, moto's, enz.) in dienst gesteld.

Vervoer per spoor

Er werden **8** Flexity trams in dienst gesteld.

Omvormingen

Er werd **1** autobus omgevormd naar dienstvoertuig.

Slopingen

Er werden **116** autobussen effectief buiten dienst gesteld.

27 voertuigen van diverse aard (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, gemengde voertuigen, enz.) werden eveneens buiten dienst gesteld.

Er werden **18** trams (PCC) - Antwerpen effectief buiten dienst gesteld.

Effectief op 31.12.2018

Vervoer over de weg

2245	autobussen
507	andere voertuigen (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, enz.)

Vervoer per spoor

48	gelede trams Kust
146	trams (PCC) Antwerpen - Gent
125	Hermelijntrams waarvan 41 tweerichting en 84 eenrichting. Tot 15 voertuigen worden tijdens het hoogseizoen ingezet aan de kust
88	Albatros trams

Vooruitzichten voor het jaar 2019

Leveringen

46 + 84	12m streekbussen hybride
14	HOV - trambussen
55	Gelede streekbussen
36	Hybride Citybussen
7	12m elektrische bussen

BUSVLOOT OP 31 DECEMBER 2018

Bouwjaar / Merk & Type	Reeks	12-m bussen			Gelede bussen			Kleine bussen			Totaal
		Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	
1998		7								7	
Van Hool A 600	3510 à 3576	7	39	60						7	
1999		2			14					16	
Van Hool A 360	3729 à 3773	1	39	58						1	
Van Hool A 600	3689 à 3719	1	39	60						1	
Van Hool AG 500	3774 à 3794				14	59	91			14	
2000		48			2					50	
Van Hool A 360	3729 à 3773	1	39	58						1	
Van Hool A 600	3689 à 3719	2	39	60						2	
Van Hool A 600	3720 à 3728	1	39	60						1	
Jonckheere Transit 2000	3829 à 3978	44	39	64						44	
Van Hool AG 500	3774 à 3794				2	59	102			2	
2001		100			35					135	
Van Hool A 360	4043 à 4093	36	39	66						36	
Van Hool AG 300	4158 à 4164				7	48	100			7	
Jonckheere Transit 2000	3986 à 4010				9	59	99			9	
Jonckheere Transit 2000	3893 à 3978	64	39	64						64	
Van Hool AG 500	4139 à 4157				19	59	91			19	
2002		57			9					66	
Van Hool A 330	4094 à 4126	30	26	78						30	
Van Hool A 330	4225 à 4243	18	26	78						18	
Van Hool A 360	4043 à 4093	9	39	66						9	
Van Hool AG 300	4295 à 4317				9	48	102			9	
2003		49			26					107	
Van Hool A 308	4244 à 4277							32	18	53	32
Van Hool A 360	4174 à 4224	45	39	66						45	
Van Hool A 360	4338 à 4404	4	39	64						4	
Van Hool AG 300	4296 à 4309				8	48	102			8	
Van Hool AG 300	4515 à 4519				1	48	102			1	
Van Hool AG 500	4278 à 4294				17	59	95			17	

Bouwjaar / Merk & Type	Reeks	12-m bussen			Gelede bussen			Kleine bussen			Totaal
		Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	
2004		55			240					331	
Van Hool A 309	4664 à 4707							16	18	71	16
Van Hool A 360	4338 à 4404	55	39	64							55
Van Hool AG 300	4515 à 4519				4	48	102				4
Van Hool AG 300	4603 à 4663				57	55	98				57
Van Hool AG 300	4708 à 4837				126	55	98				126
Jonckheere Transit	4405 à 4459				53	53	95				53
Jonckheere Man	4460 à 4501							20	17	57	20
2005		77			3						108
Van Hool A 309	4664 à 4707							28	17	54	28
Van Hool AG 300	4603 à 4663				3	55	98				3
Jonckheere Transit	4524 à 4602	77	39	65							77
2006		44			57						117
Van Hool A 309	4964 à 4979							16	18	52	16
Van Hool A 330	4880 à 4901	19	26	76							19
Jonckheere Transit	4838 à 4879	25	39	65							25
Jonckheere Transit	4902 à 4963				57	56	98				57
2007		102			37						139
Van Hool A 330	5026 à 5028	12	25	78							12
Van Hool A 330	5084 à 5088	3	26	76							3
Van Hool AG 300	5030 à 5063				34	56	96				34
Jonckheere Transit	4838 à 4879	17	39	65							17
Jonckheere Transit	5079 à 5083	5	39	65							5
Jonckheere Transit	4980 à 5015	34	39	65							34
Jonckheere Transit	5095 à 5167	31	39	65							31
Jonckheere Transit	4902 à 4963				3	56	98				3
2008		46			108						186
Van Hool A 309	5276 à 5306							31	17	55	31
Van Hool A 330	5016 à 5029	2	25	78							2
Van Hool A 330	5089 à 5091	3	25	82							3
Van Hool AG 300	5178 à 5275				108	55	95				108
Jonckheere Procity	5064 à 5078							1	12	10	1
Jonckheere Transit	5095 à 5167	41	39	65							41

Bouwjaar / Merk & Type	Reeks	12-m bussen			Gelede bussen			Kleine bussen			Totaal
		Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	
2009		1			13						29
Van Hool A 309	5334 à 5347							14	17	55	14
Van Hool AG 300	5324 à 5333				10	55	95				10
Van Hool AG 300 Hybride	5358 à 5382				3	54	82				3
Van Hool A 300 Hybride	5348 à 5352	1	35	50							1
Van Hool A 308 Hybride	5353 à 5357							1	17	42	1
2010		43			64			22			129
Van Hool A 360	5446 à 5519	21	39	61							21
Van Hool AG 300	5520 à 5596				42	53	101				42
Jonckheere Procity	5383 à 5401							18	12	10	18
Jonckheere Transit	5309 à 5323	15	39	65							15
Van Hool A 360 Hybride	5402 à 5445	3	35	50							3
Van Hool AG 300 Hybride	5358 à 5382				22	54	82				22
Van Hool A 300 Hybride	5348 à 5352	4	39	50							4
Van Hool A 308 Hybride	5353 à 5357							4	17	42	4
2011		80			24						104
Van Hool A 360	5446 à 5519	39	39	61							39
Van Hool AG 300	5520 à 5596				24	53	101				24
Van Hool A 360 Hybride	5402 à 5445	41	35	50							41
2012		12			11						23
Van Hool A 360	5446 à 5519	12	35	50							12
Van Hool AG 300	5520 à 5596				11	53	101				11
2014		171			26			41			238
Iveco Crossway	5606 à 5762	140	37	62							140
Van Hool AG 300	5790 à 5816				26	53	98				26
Jonckheere Midcity	5817 à 5857							41	11	11	41
Van Hool A 330 FC	5601 à 5605	5	39	64							5
Jonckheere Citea	5763 à 5789	26	25	80							26

Bouwjaar / Merk & Type	Reeks	12-m bussen			Gelede bussen			Kleine bussen			Totaal
		Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Aantal bussen	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	
2015		80			1			9			90
Iveco Crossway	5606 à 5762	17	37	62							17
Van Hool AG 300	5790 à 5816				1	53	98				1
VDL Citea Hybride	5877 à 5996	63	25	70							63
Van Hool A 309 Hybride	5858 à 5875							6	17	55	6
Van Hool A 308 EB	5598 à 5600							3	17	38	3
2016		51			31			12			94
Van Hool AG 300	2188 à 2218				31	53	95				31
VDL Citea Hybride	5877 à 5996	51	25	70							51
Van Hool A 309 Hybride	5858 à 5875							12	17	55	12
2017		180			9						189
VDL Citea Hybride	5877 à 5996	5	25	70							5
VDL Citea SLFA	2219 à 2227				9	47	114				9
VDL Citea SLE	2000 à 2187	175	31	73							175
2018		87									87
VDL Citea Hybride	5877 à 5996	1	25	70							1
VDL Citea SLE	2000 à 2187	11	31	73							11
VDL Citea SLE Hybride	2228 à 2293	20	39	57							20
VDL Citea SLE	2294 à 2348	55	37	66							55
Eindtotaal		1 292			710			243			2 245

VERKOCHTE VERVOERBEWIJZEN

Abonnementen in omloop

	2018	2017
Buzzy Pazz	189 320	187 148
Omnipas 25 - 64	77 888	77 312
Omnipas 65+	299 535	317 650
VT-abonnementen	141 873	138 371
VG-abonnementen	37 106	35 717
Totaal	745 722	756 198

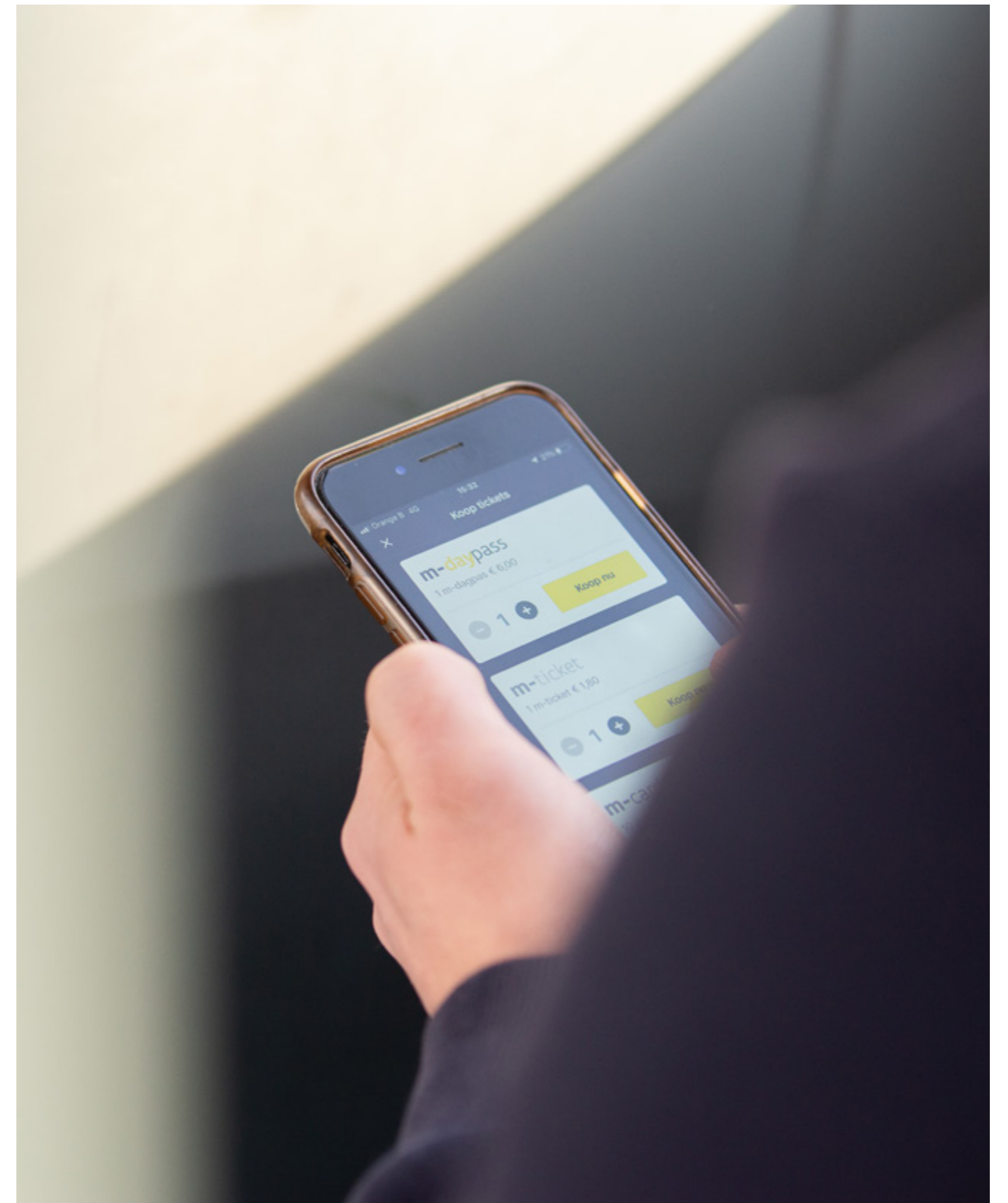
Uitgezonderd Vrijverkeerkaarten, gratis PmH, DBS4, gecombineerde abonnementen

Verkochte ritten

	2018	2017
Biljetten	8 358 897	8 094 777
Mobiele Biljetten	12 151 754	12 124 150
Kaarten	25 053 192	26 288 393
Mobiele kaarten	947 808	0
Dagpas	2 127 562	1 825 318

Nettovervoerontvangsten

	2018	2017
Biljetten	20 638 160	19 378 109
Mobiele biljetten	22 701 025	22 605 648
Kaarten	33 226 930	32 902 948
Mobiele kaarten	1 376 741	0
Omnipas, MTB	48 508 682	48 383 928
Dagpas	2 766 706	2 410 241
Buzzy Pazz	36 051 431	35 846 322
Abonnementen De Lijn/NMBS	16 739 032	15 937 796
Bijzondere diensten	3 036 287	4 031 969
Tussenkost derden	4 926 104	4 890 818
Andere	4 780 646	4 882 043
Totaal	194 751 743	191 269 823



BALANS OP 31 DECEMBER 2018

ACTIVA in duizenden euro

	2018	2017
VASTE ACTIVA	1 938 888	1 946 032
Immateriële activa	34 013	30 235
Materiële activa	1 895 026	1 906 298
Terreinen en gebouwen	607 253	603 902
Installaties, machines en uitrusting	131 305	142 301
Meubilair en rollend materieel	541 812	440 497
Leasing en soortgelijke rechten	331 718	422 588
Overige materiële vaste activa	3 535	4 078
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	279 403	292 932
Financiële vaste activa	9 849	9 499
Verbonden ondernemingen	1 220	770
<i>Deelnemingen</i>	1 220	770
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	8 554	8 647
<i>Deelnemingen</i>	1 422	1 622
<i>Vorderingen</i>	7 132	7 025
Andere financiële vaste activa	75	82
<i>Aandelen</i>	6	6
<i>Vorderingen en borgtochten in contanten</i>	69	76
VLOTTENDE ACTIVA	679 288	642 158
Vorderingen op meer dan één jaar	2 815	3 329
Overige vorderingen	2 815	3 329
Voorraden en bestellingen in uitvoering	34 663	33 077
Voorraden	34 663	33 077
<i>Grond- en hulpstoffen</i>	34 663	33 077
Vorderingen op ten hoogste één jaar	492 354	556 892
Handelsvorderingen	30 125	26 352
Overige vorderingen	462 139	530 540
Geldbeleggingen	636	635
Overige beleggingen	636	635
Liquide middelen	89 865	845
Overlopende rekeningen	58 955	47 380
TOTAAL ACTIVA	2 618 176	2 588 190

PASSIVA in duizenden euro

	2018	2017
EIGEN VERMOGEN	1 775 658	1 688 115
Kapitaal	53 951	53 951
Geplaatst kapitaal	53 951	53 951
Reserves	1 542	1 542
Beschikbare reserves	1 542	1 542
Overgedragen winst (verlies) +/-	99 784	99 556
Kapitaalsubsidies	1 620 381	1 533 066
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN	125 891	120 701
Voorzieningen voor risico's en kosten	125 891	120 701
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	38 906	45 880
Grote herstellings- en onderhoudswerken	28 962	25 278
Milieuverplichtingen	4 435	5 359
Overige risico's en kosten	53 588	44 184
SCHULDEN	716 627	779 374
Schulden op meer dan één jaar	373 883	375 211
Financiële schulden	373 064	374 392
<i>Leasingschulden en soortgelijke schulden</i>	362 564	353 392
<i>Kredietinstellingen</i>	10 500	21 000
Overige schulden	819	819
Schulden op ten hoogste 1 jaar	204 529	263 793
Schulden op meer dan 1 jaar die binnen het jaar vervallen	16 604	16 233
Financiële schulden		50 052
<i>Kredietinstellingen</i>		50 052
Handelsschulden	103 395	104 752
<i>Leveranciers</i>	103 395	104 752
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	1 461	1 121
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	76 960	89 054
<i>Belastingen</i>	13 927	14 259
<i>Bezoldigingen en sociale lasten</i>	63 033	74 795
Overige schulden	6 109	2 581
Overlopende rekeningen	138 215	140 370
TOTAAL ACTIVA	2 618 176	2 588 190

RESULTATENREKENING OP 31 DECEMBER 2018

	2018	2017
Bedrijfsopbrengsten	1 101 272	1 097 602
Omzet	1 034 288	1 036 606
Geproduceerde vaste activa	7 577	3 381
Andere bedrijfsopbrengsten	55 191	54 365
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	4 216	3 250
Bedrijfskosten	1 196 574	1 189 213
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	82 124	74 251
<i>Aankopen</i>	84 413	76 915
<i>Voorraad: afname (toename) +/-</i>	-2 289	- 2 664
Diensten en diverse goederen	493 284	474 696
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	469 202	501 323
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	140 822	136 840
Waardeverminderingen op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) +/-	715	-346
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) +/-	5 189	-340
Andere bedrijfskosten	2 052	1 237
Niet-recurrente bedrijfskosten	3 186	1 552
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies) +/-	-95 302	-91 611
Financiële opbrengsten	122 810	118 688
Recurrente financiële opbrengsten	122 810	118 688
<i>Opbrengsten uit financiële vaste activa</i>	208	110
<i>Opbrengsten uit vlottende activa</i>	564	552
<i>Andere financiële opbrengsten</i>	122 038	118 026
Financiële kosten	26 421	26 257
Recurrente financiële kosten	26 421	26 257
<i>Kosten van schulden</i>	25 941	26 049
<i>Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen: toevoegingen (terugneming) +/-</i>	-9	-19
<i>Andere financiële kosten</i>	489	227
Winst (Verlies) van het boekjaar voor belasting +/-	1 087	820
Belastingen op het resultaat +/-	859	804
Belastingen	859	804
Winst (Verlies) van het boekjaar +/-	228	16
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar +/-	228	16

RESULTAATVERWERKING

	2018	2017
Te bestemmen winst (verlies)	99 784	99 556
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar +/-	228	16
Overgedragen winst (verlies) van het vorige boekjaar +/-	99 556	99 540
Over te dragen winst (verlies) +/-	99 784	99 556

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

STAAT VAN IMMATERIËLE VASTE ACTIVA in duizenden euro

	2018	2017
KOSTEN VAN ONTWIKKELING		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		89 322
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde activa	630	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	42 603	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	25 961	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	73 310	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		59 086
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	22 772	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	42 562	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	39 296	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	34 014	

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

STAAT VAN MATERIËLE VASTE ACTIVA in duizenden euro

	2018	2017
TERREINEN EN GEBOUWEN		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		1 021 672
Mutaties tijdens het boekjaar		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8 318	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	38 797	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	1 052 151	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		417 770
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	35 736	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	8 608	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	444 898	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	607 253	

	2018	2017
INSTALLATIES, MACHINES EN UITRUSTING		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		326 403
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	2 061	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	2 543	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	6 984	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	332 905	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		184 102
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	19 786	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	2 304	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	16	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	201 600	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	131 305	

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

	2018	2017
MEUBILAIR EN ROLLEND MATERIEEL		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		970 667
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	32 595	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	8 170	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	162 335	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	1 157 427	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		530 170
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	43 744	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	7 883	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	49 584	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	615 615	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	541 812	

	2018	2017
LEASING EN SOORTGELIJKE RECHTEN		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		539 269
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	14 977	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	-153 349	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	400 897	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		116 681
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	18 960	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	-66 462	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	69 179	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	331 718	
waarvan		
Terreinen en gebouwen	320 818	
Meubilair en rollend materieel	10 900	

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

	2018	2017
OVERIGE MATERIËLE VASTE ACTIVA		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		20 754
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	43	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	20 460	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	16 904	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	17 241	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar		16 676
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	628	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	20 460	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	16 862	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per einde van het boekjaar	13 706	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	3 535	

	2018	2017
ACTIVA IN AANBOUW EN VOORUITBETALINGEN		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		292 932
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	84 103	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	-97 632	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	279 403	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	279 403	

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

STAAT VAN FINCANCIËLE VASTE ACTIVA in duizenden euro

	2018	2017
VERBONDEN ONDERNEMINGEN - DEELNEMINGEN EN AANDELEN		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		770
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen	250	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	200	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	1 220	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	1 220	

	2018	2017
ONDERNEMINGEN MET DEELNEMINGSVERHOUDING - DEELNEMINGEN EN AANDELEN		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		1 622
Mutaties tijdens het boekjaar		
Overboekingen van een post naar een andere +/-	-200	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	1 422	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	1 422	

	2018	2017
ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT - VORDERINGEN		
Netto boekwaarde per einde van het boekjaar		7 025
Mutaties tijdens het boekjaar		
Toevoegingen	107	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	7 132	

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

	2018	2017
ANDERE ONDERNEMINGEN - DEELNEMINGEN EN AANDELEN		
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar		6
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	6	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	6	

	2018	2017
ANDERE ONDERNEMINGEN - VORDERINGEN		
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar		76
Mutaties tijdens het boekjaar		
Terugbetalingen	7	
NETTOBOEKWAARDE PER EINDE VAN HET BOEKJAAR	69	

DEELNEMINGEN EN MAATSCHAPPELIJKE RECHTEN IN ANDERE ONDERNEMINGEN	aantal aandelen
Rechtstreekse deelneming (87,18%) in Optimobil Vlaanderen nv	1 700
Rechtstreekse deelneming (99,99%) in Lijncom nv	599 999
Rechtstreekse deelneming (25,00%) Belgian Mobility Card nv	50
Rechtstreekse deelneming (83,94%) Blue-Mobility nv	298
Rechtstreekse deelneming (24,00%) Project Brabo 1 nv	36 000
Rechtstreekse deelneming (26,00%) Livan Infrastructure nv	52

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN (ACTIVA) in duizenden euro

	2018	2017
OVERIGE GELDBELEGGINGEN		
Aandelen en geldbeleggingen andere dan vastrentende beleggingen		
Vastrentende beleggingen		
Termijnrekeningen bij kredietinstellingen		
Hierboven niet-opgenomen geldbeleggingen	636	635

	2018
OVERLOPENDE REKENINGEN	
Uitsplitsing van post 490/1 van de activa indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt	
Verkregen opbrengsten: verschil PPS beschikbaarheidsvergoeding	48 662
Over te dragen kosten: contracten, abonnementen	4 644
Verkregen opbrengsten: provisie Cliquet	5 267

	2018	2017
STAAT VAN HET KAPITAAL		
Maatschappelijk kapitaal		
Geplaatsd kapitaal per einde van het boekjaar	53 951	53 951

	bedragen	aantal aandelen
Samenstelling van het kapitaal: soorten aandelen		
Aandelen zonder nominale waarde	53 951	2 706 052
Aandelen op naam		2 706 052

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

VOORZIENINGEN VOOR OVERIGE RISICO'S EN KOSTEN in duizenden euro

	2018
UITSPLITSING VAN DE POST 164/5 VAN DE PASSIVA INDIEN DAARONDER EEN BELANGRIJK BEDRAG VOORKOMT	
Voorziening schadegevallen fonds renten AO en BZ	3 264
Voorziening hangende geschillen	28 509
Voorziening Lijnwerk	1 091
Voorziening nog te vereffenen schadegevallen	20 725

STAAT VAN SCHULDEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN (PASSIVA) in duizenden euro

	2018
UITSPLITSING VAN DE SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR, NAARGELANG HUN RESTERENDE LOOPTIJD	
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	16 604
Financiële schulden	16 604
<i>Leasingschulden en soortgelijke schulden</i>	6 104
<i>Kredietinstellingen</i>	10 500
Schulden met een resterende looptijd van méér dan één jaar doch hoogstens 5 jaar	41 425
Financiële schulden	41 425
<i>Leasingschulden en soortgelijke schulden</i>	30 925
<i>Kredietinstellingen</i>	10 500
Schulden met een resterende looptijd van méér dan 5 jaar	332 458
Financiële schulden	331 639
<i>Leasingschulden en soortgelijke schulden</i>	331 639
Overige schulden	819

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

	2018
GEWAARBORGDE SCHULDEN	
Door Belgische overheidsinstellingen gewaarborgde schulden	390 488
Financiële schulden	389 668
Leasingschulden en soortgelijke schulden	368 668
Kredietinstellingen	21 000
Overige schulden	820

	2018
SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN	
Belastingen (post 450/3 en 178/9 van de passiva)	13 927
Niet-ervallen belastingschulden	13 927
Bezoldigingen en sociale lasten	63 033
Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	63 033

OVERLOPENDE REKENINGEN in duizenden euro

	2018
UITSPLITSING VAN DE POST 492/3 VAN DE PASSIVA INDIEN DAARONDER EEN BELANGRIJK BEDRAG VOORKOMT	
Te affecteren investeringsprovisie	14 083
Afschrijvingen/financieringen	39 352
Voorverkoop distributeurs	13 699
Project Livan/Cluster II	4 998
Gesubsidieerde vaste activa	5 339
Abonnementen spreiding	42 467
ESR exploitatietekort	6 251
Toewijzen concessie Lijncom	5 887

JAARREKENING EN FINCANCIËLE RESULTATEN

BEDRIJFSRESULTATEN in duizenden euro

	2018	2017
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
Netto-omzet per bedrijfscategorie		
Openbaar vervoer	1 034 288	1 036 606
Netto-omzet per geografische markt		
Vlaanderen	1 034 288	1 036 606
BEDRIJFSKOSTEN		
Werknemers waarvoor de onderneming een DIMONA-verklaring heeft ingediend of die zijn ingeschreven in het algemeen personeelsregister		
Totaal aantal op afsluitingsdatum	7 608	8 050
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	7 739,7	7 585,1
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	11 596 043	11 867 667
Personeelskosten		
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	293 559	296 765
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	137 966	141 440
Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen	110	125
Andere personeelskosten	23 954	23 786
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	13 613	39 207
Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen		
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) +/-	- 6 974	730
Waardeverminderingen		
Op voorraden en bestellingen in uitvoering		
Geboekt	730	
Teruggenomen	27	200
Op handelsvorderingen		
Geboekt	19	
Teruggenomen	7	146
Voorzieningen voor risico's en kosten		
Toevoegingen	21 130	9 027
Bestedingen en terugnemingen	15 941	9 367
Andere bedrijfskosten		
Bedrijfsbelastingen en -taksen	609	826
Andere	1 443	411
Uitzendkrachten en ter beschikking van de onderneming gestelde personen		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	222	200
Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten	220,7	231,6
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	364 494	420 308
Kosten voor de onderneming	15 890	17 633

JAARREKENING EN FINCANSIËLE RESULTATEN

FINCANSIËLE RESULTATEN in duizenden euro

	2018	2017
RECURRENTE FINCANSIËLE OPBRENGSTEN		
Andere financiële opbrengsten	121 649	117 654
Door de overheid toegekende subsidies, aangerekend op de resultatenrekening		
<i>Kapitaalsubsidies</i>	121 649	117 654
RECURRENTE FINCANSIËLE KOSTEN		
Waardeverminderingen op vlottende activa		
Geboekt	1	
Teruggenomen	10	19

OPBRENGSTEN EN KOSTEN VAN UITZONDERLIJKE OMVANG OF UITZONDERLIJKE MATE VAN VOORKOMEN in duizenden euro

	2018	2017
NIET-RECURRENTE OPBRENGSTEN		
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	4 216	3 250
Terugneming van afschrijvingen en van waardeverminderingen op immateriële en materiële vaste activa	799	200
Meerwaarden bij de realisatie van immateriële en materiële vaste activa	20	1 434
Andere niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	3 397	1 616
NIET-RECURRENTE KOSTEN		
Niet-recurrente bedrijfskosten	3 186	1 552
Niet-recurrente afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	806	1 188
Minderwaarden bij de realisatie van immateriële en materiële vaste activa	7	3
Andere niet-recurrente bedrijfskosten	2 373	361

JAARREKENING EN FINCANSIËLE RESULTATEN

BELASTINGEN EN TAKSEN in duizenden euro

	2018	2017
BELASTINGEN OP HET RESULTAAT		
Belastingen op het resultaat van het boekjaar	859	
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	859	
BELASTINGEN OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN		
In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde		
Aan de onderneming (aftrekbaar)	98 909	146 179
Door de onderneming	42 301	75 665
Ingehouden bedragen ten lasten van derden als		
Bedrijfsvoorheffing	13 919	14 236

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN in duizenden euro

	2018
ZAKELIJKE ZEKERHEDEN	
Zakelijke zekerheden die door de onderneming op haar eigen activa werden gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden en verplichtingen van de onderneming	
Zekerheden op de nog door de onderneming te verwerven activa - Bedrag van de betrokken activa	320 818
Zakelijke zekerheden die door de onderneming op haar eigen activa werden gesteld of onherroepelijk beloofd als waarborg voor schulden en verplichtingen van derden	
Zekerheden op de nog door de onderneming te verwerven activa - Bedrag van de betrokken activa	320 818
GOEDEREN EN WAARDEN GEHOUDEN DOOR DERDEN IN HUN NAAM MAAR TEN BATE EN OP RISICO VAN DE ONDERNEMING, VOOR ZOVER DEZE GOEDEREN EN WAARDEN NIET IN DE BALANS ZIJN OPGENOMEN	
Belangrijke verplichtingen tot aankoop van vaste activa	
Hoofdzakelijke kapitaalsubsidie	477 468
NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	
Andere niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen (met inbegrip van deze die niet kunnen worden becijferd)	
Te vervallen intresten van investeringsleningen	1 211
Voor diverse dossiers werden er waarborgen ontvangen	149 449
Langetermijn verhuurovereenkomsten	2 470
Voor diverse dossiers zijn er bankwaarborgen door De Lijn gesteld	60

Betrekkingen met verbonden ondernemingen, geassocieerde ondernemingen en de andere ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat

in duizenden euro

	2018	2017
VERBONDEN ONDERNEMINGEN		
Financiële vaste activa	1 220	770
Deelnemingen	1 220	770
Vorderingen	4 929	5 798
Op hoogstens één jaar	4 929	5 798
Schulden	42	187
Op hoogstens één jaar	42	187
ANDERE ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT		
Financiële vaste activa	8 554	8 647
Deelnemingen	1 422	1 622
Achtergestelde vorderingen	7 132	7 025

Financiële betrekkingen met in duizenden euro

	2018
BESTUURDERS EN ZAAKVOERDERS, NATUURLIJKE OF RECHTSPERSONEN DIE DE ONDERNEMING RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS CONTROLEREN ZONDER VERBONDEN ONDERNEMINGEN TE ZIJN, OF ANDERE ONDERNEMINGEN DIE DOOR DEZE PERSONEN RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS GECONTROLEERD WORDEN	
Rechtstreeks en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel indentificeerbaar persoon	
Aan bestuurders en zaakvoerders	96
DE COMMISSARIS(S) EN DE PERSONEN MET WIE HIJ (ZIJ) VERBONDEN IS (ZIJN)	
Bezoldiging van commissaris(sen)	66

SOCIALE BALANS

Werknemers ingeschreven in het personeelsregister

	BOEKJAAR 2018		BOEKJAAR 2017	
	Voltijds	Deeltijds	Totaal	Totaal
Gemiddeld aantal werknemers	6 584,2	1 535,9	7 739,7	7 585,1
Aantal daadwerkelijke gepresteerde uren	9 967 907	1 628 136	11 596 043	11 867 667
Personeelskosten*	387 705	67 883	455 588	462 116
Bedrag van de voordelen bovenop het loon*			29 700	28 741

* in duizenden euro

Op de afsluitingsdatum van het boekjaar	Voltijds	Deeltijds	TOTAAL in VTE
Aantal werknemers	6 018	1 590	7 158,4
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor onbepaalde tijd	5 968	1 589	7 107,6
Overeenkomst voor bepaalde tijd	47	1	47,8
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk			
Vervangingsovereenkomst	3		3,0
Volgens het geslacht en het studieniveau			
Mannen	5 125	1 126	5 940,4
lager onderwijs	870	239	1 057,4
secundair onderwijs	3 214	658	3 675,9
hoger niet-universitair onderwijs	925	203	1 071,7
universitair onderwijs	116	26	135,4
Vrouwen	893	464	1 218,0
lager onderwijs	192	97	251,0
secundair onderwijs	554	279	761,9
hoger niet-universitair onderwijs	122	72	166,9
universitair onderwijs	25	16	38,2
Volgens de beroepscategorie			
Directiepersoneel	9		9,0
Bedienden	1 178	350	1 432,1
Arbeiders	4 794	1 239	5 679,4
Andere	37	1	37,9

Uitzendkrachten en ter beschikking van de onderneming gestelde personen

Tijdens het boekjaar	Uitzendkrachten	Ter beschikking van de onderneming gestelde personen
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	144,4	76,3
Aantal daadwerkelijke gepresteerde uren	285 416	79 078
Kosten voor de onderneming*	8 378	7 512

* In duizenden euro

Personeelsverloop tijdens het boekjaar

Ingetreden	Voltijds	Deeltijds	TOTAAL in VTE
Aantal werknemers waarvoor de onderneming tijdens het boekjaar een DIMONA-verklaring heeft ingediend of tijdens het boekjaar werden ingeschreven in het algemeen personeelsregister	346		346,0
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor onbepaalde tijd	323		323,0
Overeenkomst voor bepaalde tijd	23		23,0
Uitgetreden	Voltijds	Deeltijds	TOTAAL in VTE
Aantal werknemers met een DIMONA-verklaring aangegeven of een in het algemeen personeelsregister opgetekende datum waarop hun overeenkomst tijdens het boekjaar een einde nam	618	170	737,1
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor onbepaalde tijd	611	169	729,3
Overeenkomst voor bepaalde tijd	7	1	7,8
Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst			
Pensioen	74	28	92,6
Werkloosheid met bedrijfstoeslag	101	61	147,7
Afdanking	83	12	91,7
Andere redenen	360	69	405,1

Inlichtingen over de opleiding voor de werknemers tijdens het boekjaar

Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Mannen	Vrouwen
Aantal betrokken werknemers	4 768	1 060
Aantal gevolgde opleidingsuren	128 837	23 940
Nettokosten voor de onderneming	6 367	1 150
waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding	6 367	1 150
Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Mannen	Vrouwen
Aantal betrokken werknemers	1 300	197
Aantal gevolgde opleidingsuren	17 670	1 627
Nettokosten voor de onderneming	760	70

SAMENVATTING VAN DE WAARDERINGSREGELS

Immateriële- en materiële vaste activa

De immateriële en materiële vaste activa worden op het actief van de balans geboekt voor hun aanschaffingswaarde (aanschaffingswaarde of vervaardigingsprijs). Er zijn geen herwaarderingen toegepast.

De afschrijvingen worden gedaan op basis van de lineaire methode, tegen de jaarlijkse percentages die hieronder worden vermeld.

Op de vaste activa in aanbouw worden geen afschrijvingen verricht.

De afschrijvingspercentages werden vastgelegd door de Raad van Bestuur in zitting van 19 november 1991 en aangepast volgens nieuwe ontwikkelingen.

Voor de vaste activa die via een overeenkomst gedeeltelijk door derden worden gefinancierd, kan in de overeenkomst een levensduur worden bepaald die afwijkt van de algemene regel (o.a. PPS contracten).

	Levensduur	Voet
Onderzoek en ontwikkeling	5 jaar	20%
Gebouwen	40 jaar	2,5%
Verbouwingswerken gebouwen en vernieuwingswerken	20 jaar	5%
Schulhuisjes	10 jaar	10%
schulhuisjes aanhorigheden	5 jaar	20 %
Sporen	25 jaar	4%
Bovenleiding	20 jaar	5%
Tractiestations	20 jaar	5%
Zware uitrustingsgoederen (en installaties)	20 jaar	5%
Machines	10 jaar	10%
Materieel	5 jaar	20%
Spoorrijtuigen	30 jaar	3,3%
Autobussen	14 jaar	7,14%
Trolleybussen	25 jaar	4%
Wegvoertuigen	10 jaar	10%
Personenwagens	5 jaar	20%
Historisch rollend materieel	afschrijvingen binnen 1 boekjaar	100%
Meubilair	10 jaar	10%
Midibussen	10 jaar	10%
Informaticamateriaal: Hardware en software	3 jaar	3,33%
Vernieuwing activa en aankoop tweedehands goederen	Op de overblijvende levensduur	
Rollend materieel in cross border leasing	Afschrijving over de levensduur volgens oorspronkelijk afschrijvingsplan	
Prototypes	Afschrijving volgens dossier	

Vorderingen op meer dan 1 jaar, vorderingen op ten hoogste 1 jaar en borgtochten in contanten

De vorderingen en borgtochten in contanten worden geboekt voor hun nominale waarde. Waardeverminderingen worden geboekt in geval van oninbaarheid.

Er werd ten laste van voorgaande jaren een waardevermindering geboekt van het resterende saldo van de compensatievergoeding van 1985 (ten bedrage van 0,64 miljoen euro onder de handelsvorderingen) alsook voor het saldo op de staatstoelage van 1985 (ten bedrage van 3,86 miljoen euro onder de vlottende activa).

Vorraden en bestellingen in uitvoering

De voorraden en hulpstoffen worden gewaardeerd tegen aanschaffingswaarde, bepaald door toepassing van de methode van gewogen gemiddelde aanschaffingsprijzen.

Binnen de voorraadsoftware werd een module ontwikkeld om de waardevermindering te bepalen, op basis van ouderdom voertuigen (belangrijke wisselstukken) of op basis van voorraadrotatie.

De goederen in bewerking en de bestellingen in uitvoering worden geboekt tegen vervaardigingsprijs, die zowel directe als indirecte kosten omvat.

Geldbeleggingen en liquide middelen

De vastrentende effecten worden in de balans opgenomen voor hun aanschaffingswaarde.

Overlopende rekeningen

De overlopende rekeningen omvatten...

Op het actief :

de kosten die betrekking hebben op de volgende boekjaren, evenals de opbrengsten met betrekking tot het boekjaar die zullen ontvangen worden in de loop van het volgende boekjaar. Om het aandeel van ieder boekjaar te berekenen, wordt een evenredigheidsregel toegepast, die wat betreft de vooruitbetaalde huur op de sale-and-rent-back transacties nagenoeg gelijk loopt met de initiële afschrijvingstermijn.

Op het passief :

De kosten met betrekking tot het boekjaar, maar te betalen tijdens het volgende boekjaar evenals de opbrengsten, verworven in de loop van het boekjaar of vorige boekjaren, maar toe te rekenen aan volgende boekjaren.

Om het aandeel van ieder boekjaar te berekenen, wordt een evenredigheidsregel toegepast die aansluit met de betreffende afschrijvingstermijnen en/of de duurtijd van de betrokken contracten.

Krachtens de beslissing van de Vlaamse Regering kon De Lijn de meerontvangsten affecteren aan investeringen. Deze werkwijze stopte in 2016. Het saldo van de in eerdere boekjaren geaffecteerde meerontvangsten bedraagt eind 2018 14,1 miljoen euro.

ESR exploitatietekort

Als gevolg van de overschrijding in 2016 van het ESR-vorderingensaldo werd 6,3 miljoen euro gereserveerd op een afzonderlijke balansrekening voor later gebruik.

Vaste activa gefinancierd via leningen, aflossingen versus afschrijvingen

Een gedeelte van de investeringen van De Lijn werden in het verleden gefinancierd door bankleningen. De financiering, die De Lijn jaarlijks ontvangt, deel van de exploitatie-toelage, is gelijk aan de aflossingen van de leningen (ESR uitgave). Deze aflossingen van de leningen stemmen echter niet overeen met de afschrijvingen, die bedrijfseconomisch in resultaat worden genomen. De laatste aflossing van de leningen is voorzien in 2021, de afschrijvingen lopen tot 2050.

ESR-matig wordt de volledige toelage als ontvangst opgenomen t.o.v. de aflossingen van de leningen als uitgave. Bedrijfseconomisch wordt het bedrag aan toelage op een overlopende rekening geboekt. Op het einde van het boekjaar 2018 bedraagt dit 39,4 miljoen euro.

Het resultaat m.b.t. het rollend materieel opgenomen in sale en lease back verrichtingen

In toepassing van de betreffende boekhoudwetgeving en ingevolge ingewonnen advies, wordt:

- het resultaat op deze verrichtingen gespreid over de looptijd van de leasings;

- niettegenstaande CBN advies 163 aan de leasingsschulden, gezien de door De Lijn gedane vooruitbetalingen en in het licht van de door de Raad van Bestuur vastgestelde onderlinge samenhang der contracten, geen uitdrukking gegeven. Voor de in 2000 t.e.m. 2006 afgesloten verrichtingen bedraagt deze leasingschuld 21,7 miljoen euro per 31/12/2018 (117,5 miljoen euro in 2017);
- door de classificatie van de geleasde activa, uitdrukking gegeven aan de gebruiksrechten in hoofde van De Lijn. Voor de vaste activa in leasing waarvoor de afschrijvingstermijn langer is dan de aflossingstermijn, bevestigen wij onze intentie over te gaan tot het lichten van de optie, c.q. tot het nemen van alle maatregelen om te verzekeren dat De Lijn de beschikking blijft behouden over de activa tot het einde van de afschrijvingstermijn.

De raad van bestuur is van oordeel dat met gebeurlijke risico's, verbonden aan dergelijke verrichtingen, in het specifiek contractueel kader werd rekening gehouden, zoals bvb een wijziging aan de voor de verrichtingen relevante fiscale wetgeving en, alhoewel de gedane vooruitbetalingen aan in het kader van de verrichtingen gecreëerde entiteiten (PUA), de verplichting in hoofde van De Lijn tot betaling van de leaseterms.

Voorzieningen voor risico's en kosten

Bij de afsluiting van ieder boekjaar wordt overgegaan tot een onderzoek van alle gekende risico's en latente verplichtingen, teneinde toevoegingen, terugnemingen of annulaties te doen aan de staat van de voorzieningen.

- De Lijn is eigen verzekeraar voor schadegevallen voortvloeiend uit schade aan derden tot 500 K euro. Voor deze schadegevallen wordt het risico telkens ingeschat en dit steeds op een meer accurate wijze. De voorziening bedraagt 20,7 miljoen euro (21,5 miljoen euro in 2017).
- Vanaf 2006 wordt er een voorziening aangelegd voor alle toekomstige saneringskosten. De milieurisico's hebben voornamelijk betrekking op vervuilde sites. De toekomstige saneringskosten worden begroot op basis van een inventaris. Per 31/12/2018 is 4,4 miljoen euro (5,4 miljoen euro in 2017) voorzien voor milieurisico's. Genoemde voorziening wordt jaarlijks geactualiseerd in functie van voormelde inventaris en van de begroting van de saneringskosten.
- Voor haar activiteiten gebruikt De Lijn vaste activa die intensief en met een vooropgestelde levensduur worden gebruikt. Ten einde de vooropgestelde levensduur te bereiken zijn periodiek grote herstellingen en groot onderhoud nodig.

Om de kosten van groot onderhoud en grote herstellingen te spreiden over een levensduur van de activa werd hiervoor een voorziening aangelegd van 29 miljoen euro (25,3 miljoen euro in 2017). De opbouw van deze provisie wordt getoetst aan externe studies rond spoorinfrastructuur en interne evaluaties gekoppeld aan onderhoudsinstructies van de constructeurs.

Schulden op meer dan een jaar en schulden op ten hoogste een jaar

De schulden worden geboekt voor hun nominale waarde.

Voorzieningen overuren en verlofdagen

De voorziening voor overgedragen overuren en vakantiedagen werd gealigneerd op de instructies van de Vlaamse Overheid binnen het Rekendecreet. Vanaf 2016 wordt een provisie aangelegd voor de overuren en bijkomend 0,1 % van de loonmassa (bruto lonen en wedden) voor vakantiedagen. De provisie bedraagt 1,9 miljoen euro in 2018 (1,9 miljoen euro in 2017).

Berekening volgens effectieve dagen:

	2018	2017
Verlofdagen	109 019	105 782
	23,3 mio euro	22,1 mio euro
OU dagen	7 647	6 598
	1,5 mio euro	1,4 mio euro

Berekening van de aangelegde provisie in VO 6.9 Jaarrapportering Rekendecreet:

Weddetrekkenden	
Aantal overuren	1 520,06
Gemiddeld uurloon	36,22
Bedrag te voorzien	55 062,55
Loontrekkenden	
Aantal overuren	58 042,59
Gemiddeld uurloon	24,43
Bedrag te voorzien	1 418 015,84
Loonkosten	
Totaal	469 407,94
Toepassing % nota Muyters	0,10 %
Bedrag te voorzien	469 407,94
TOTAAL BEDRAG TE VOORZIEN	1 942 486,33

Evolutie van het aantal overgedragen vakantiedagen:

Wedde	
Toegekende dagen	6 515,06
Overgedragen vakantiedagen	14 601,07
Over te dragen vakantiedagen	12 055,91
Opgenomen	9 060,21
Mutatie	-2 545,15
Loon	
Toegekende dagen	15 805,14
Overgedragen vakantiedagen	21 803,88
Over te dragen vakantiedagen	31 671,58
Opgenomen	5 937,44
Mutatie	9 867
TOTAAL	
Toegekende dagen	22 320,20
Overgedragen vakantiedagen	36 404,95
Over te dragen vakantiedagen	43 727,49
Opgenomen	14 997,66
Mutatie	7 322,55

Kapitaalsubsidies

De vrijval van de kapitaalsubsidies ten gunste van de resultatenrekening gebeurt naar evenredigheid van de afschrijvingen van de vaste activa waarop de subsidies betrekking hebben.

Het verschil tussen de vastleggingen en geboekte activa bedraagt 368,5 miljoen euro. Hiervoor verwacht De Lijn volgens dossieruitvoering nog facturen.

PPS-projecten

Boekhoudkundig referentiekader

De boekhoudkundige verwerking van PPS projecten werden geanalyseerd in functie van de door De Lijn toe te passen referentiekaders.

Volgende PPS-constructies zijn door Eurostat geherkwalificeerd :

- stelplaats Tongeren
- Brabo I
- Brugge-Overijse-Zomergem (BOvZo)

Conform het advies van de CBN Vlaanderen :

- moeten deze contracten bedrijfseconomisch als on balance lease gekwalificeerd worden;
- is CBN 2015/4 richtinggevend voor de bedrijfseconomische verwerking

Het verschil van het effect van de verhoogde kosten, afschrijvingen en renten, t.o.v. de beschikbaarheidsvergoedingen, wordt op een overlopende rekening gezet welke terug zal afnemen op het moment dat de vooropgestelde beschikbaarheidsvergoedingen de som van afschrijvingen en renten zal overschrijden. De overlopende rekening bedraagt met het historisch deel inbegrepen 48,7 miljoen euro (40,0 miljoen euro per einde 2017).

De PPS-projecten worden afgeschreven voor de periode van de contracttermijn en de daaropvolgende huuroptie. Indien er geen huuroptie is voorzien in het contract bedraagt de afschrijvingstermijn de contracttermijn. Dit is consistent met de richtlijnen van advies 2016/1 van de commissie van boekhoudkundige normen inzake de opbouw van de aflossingstabel.

PPS op balans	investeringswaarde
Tongeren	6 600 000,00
BOvZo - Brugge	22 785 111,00
BOvZo - Zomergem	3 867 542,68
BOvZo - Overijse	6 897 009,18
Brabo 1 - stelpl + DW	59 728 893,35
Brabo 1 - MB	23 838 810,66
Livan	87 789 264,77
Cluster 2 - Sint-Niklaas	9 584 553,04
Cluster 2 - Leuven	19 224 259,88
Cluster 2 - Hasselt	36 523 102,45
Brabo 2 - BCT 1	9 228 697,31
Brabo 2 - BCT 2	14 303 865,68
Brabo 2 - BCT 3	17 282 312,08
Brabo 2 - BCT 4	13 949 402,17
	331 602 824,25

Livan 1 en Cluster 2

Voor de projecten Livan en Cluster 2 werden respectievelijk 4,0 miljoen euro en 2,3 miljoen euro aan entreevergoedingen ontvangen. De interne gemaakte kosten voor deze projecten worden geneutraliseerd door opname van dit deel in andere bedrijfsopbrengsten.

Na het jaar van in exploitatie nemen, wordt het resterend deel gespreid in opbrengsten genomen over de looptijd van het project.

Overgedragen winst/verlies

Naar aanleiding van de inbreng bij de oprichting van De Lijn werd een overgedragen verlies tot uitdrukking gebracht van 20,0 miljoen euro. De historische resultaten sindsdien verantwoordden de toepassing van de waardeeringsregels in de optiek van continuïteit.

In 2012 werd het eigen vermogen in deze rubriek aangevuld met 138,6 miljoen euro, een gevolg van de toepassing en het inwerktrijden van het Rekendecreet. Dit bedrag werd rechtstreeks op de klasse 14 geboekt en loopt niet over verlies en winst.

Derhalve staat de rubriek "overgedragen winst/verlies" in saldo met een overgedragen winst.

Belangrijke verplichtingen

De afrekeningen met de exploitanten gebeuren in functie van gegevens die met een zekere mate van vertraging beschikbaar zijn. Dit impliceert dat op jaareinde de afgrenzing van deze afrekeningen mede gebaseerd is op inschattingen en tot uiting komen in te ontvangen facturen en creditnota's.

Geschillen

De Lijn is betrokken bij een aantal geschillen. Hiervoor wordt telkens het risico ingeschat en indien nodig een voorziening aangelegd. Deze bedraagt 12,2 miljoen euro in 2018 (11,8 miljoen euro in 2017).

In verband met het project Brabo II werd De Lijn op de hoogte gebracht van een claim/vordering van de opdrachthouder op de verschillende opdrachtgevers waaronder De Lijn. De juridische gegrondheid noch de omvang van deze vordering kunnen op heden objectief ingeschat worden en moeten nog aan verder onderzoek onderworpen worden.

SWT

Vorige boekjaren werd er bij de bepaling van de provisie enkel rekening gehouden met de bestaande SWT-ers en de personeelsleden die reeds een aanvraag hebben ingediend voor SWT. Gezien de verlenging van de cao voor 2 jaar wordt er vanaf 2016 ook provisie voorzien voor de groep van de potentiële SWT-ers die hun aanvraag nog niet hebben ingediend. De provisie voor SWT bedraagt 38,9 miljoen euro (45,9 miljoen euro in 2017). Vanaf 2019 worden er geen nieuwe SWT-dossiers voorzien.

Pensioenen

De pensioenen van De Lijn en haar rechtsvoorgangers worden gefinancierd via het repartitiestelsel, via het pensioenfonds dat sinds 1992 voorziet in een aanvullende pensioentoeleage voor de personeelsleden in actieve dienst en via een groepsverzekering.

De pensioenverplichtingen van de personeelsleden, die werkzaam waren bij de rechtsvoorgangers van De Lijn en die op 31.12.1991 niet zijn overgegaan naar De Lijn, situeren zich niet bij De Lijn maar op federaal en regionaal niveau. De Lijn fungeert wel als betalingsinstelling met als gevolg dat het pensioen van deze personeelsleden betaald wordt via De Lijn met dotaties die afkomstig zijn van de Vlaamse Overheid. De Lijn is dus louter doorgeefluik tussen de Vlaamse Overheid en de personeelsleden die op 31.12.1991 niet langer werkzaam waren bij De Lijn. Deze verplichting werd dan ook niet voorzien in de jaarrekening per 31 december 2018. Per 01.01.2018 bedraagt het geactualiseerde bedrag van de desbetreffende verplichting 84,4 miljoen euro berekend aan een intrestvoet van 4 % naar analogie van het pensioenfonds.

Deltaregeling

Voor de personeelsleden, in dienst op 31.12.1991 met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, wordt bij pensionering en invaliditeit nagegaan of de voordelen uit het vorige statuut niet hoger liggen dan de nieuwe waarborgen. Zij zullen steeds over het hoogste bedrag kunnen beschikken.

Indien bij pensionering de pensioentoeleage, in toepassing van één van de vorige statuten weerhouden wordt, zullen op de pensioen-datum de persoonlijke bijdragen integraal terugbetaald worden, verhoogd met de gecumuleerde, bij K.B. vastgestelde, intrest.

Op vraag van FSMA werd er vanaf 1/7/2015 een afzonderlijk vermogen binnen het fonds gecreëerd voor het verschil tussen enerzijds de verplichtingen voortvloeiend uit het oude plan (in voege vóór 1992) en het nieuwe plan in voege vanaf 1992 - de zogenaamde Deltaregeling, enkel de verplichtingen die opgebouwd zijn met de dienstdaag vanaf 2007. Per 31 december 2017 is de geraamde situatie van de deltaregeling als volgt: korte termijnverplichtingen voor 3,1 miljoen euro, lange termijnverplichtingen voor 3,5 miljoen euro en een belegd vermogen van 3,5 miljoen euro. Bijgevolg bestaat er een overschot ten opzichte van de korte termijn verplichtingen en een 100 % dekking ten opzichte van de lange termijn verplichtingen.

Pensioenfonds IBP de Lijn OFP

Voor de opstart van De Lijn genoten de werknemers van de drie ex-vervoermaatschappijen (MIVA, MIVG en NMVB) aanvullende toelagen bij het pensioen bij overlijden, ziekte en invaliditeit.

De Lijn vond het noodzakelijk het risicoplan aan te passen aan de nieuwe noden van onze samenleving door de oprichting van IBP Pensioenfonds De Lijn OFP, met het doel volgende voordelen te verstrekken vanaf 01/01/1992.

- Het aanvullend rustpensioen.
- Aanvullende toelagen ten gunste van de weduwe of weduwnaar en van de wezen.
- De aanvullende uitkeringen bij ziekte en invaliditeit.

Het nieuwe pakket aan voordelen wordt gefinancierd door bijdragen van De Lijn en van de personeelsleden zelf.

Daar het totale pakket aan voordelen gevoelig verbeterd werd, dienen de personeelsleden een kleine financiële inspanning te leveren. De persoonlijke bijdrage is vastgesteld op 0,5 % van het pensioensalaris en wordt vanaf 1 januari 1992 van de bezoldigingen afgehouden, dit voor de personeelsleden die op 31.12.1991 in dienst waren met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur. Vanaf 1 januari 1993 gebeurt de afhouding maandelijks. Voor de personeelsleden die na deze datum werden aangeworven met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, is de bijdrage als volgt samengesteld : 0,5 % van het gedeelte van het pensioensalaris onder het plafond en 3 % van het gedeelte boven het plafond.

De financiering betekent voor de maatschappij een zeer belangrijke supplementaire uitgave, daar zij enerzijds haar verplichtingen tegenover haar gepensioneerde personeelsleden verder moet nakomen, wat wil zeggen dat de bestaande pensioenlast blijft, en ze anderzijds reeds een reservering moet doen voor de aanvullende pensioenen van de personeelsleden in activiteit, d.w.z. dat zij nu reeds gelden ter beschikking moet stellen om de toekomstige aanvullende pensioenen veilig te stellen. Hiervoor werden door De Lijn voor de dienstjaren vanaf 1992 tot 2017 een bedrag van 181,9 miljoen euro voorzien in de exploitatierekening.

De Vlaamse Regering besliste eind 2017 om aan De Lijn een bedrag van 21 miljoen euro over te dragen vanuit de provisie Financiën & Begroting om door te storten aan de IBP De Lijn OFP ter ondersteuning van het vermogen. In 2018 werden ten gevolge daarvan geen bijdragen vanuit De Lijn doorgestort.

Het bedrag van 21 miljoen euro verhoogt de toelage op begrotingsartikel MBO-1ME2AY-IS.

Per 31 december 2017 is de geraamde situatie van het pensioenfonds als volgt: korte termijnverplichtingen voor 161,1 miljoen euro en lange termijnverplichtingen voor 209,4 miljoen euro. Op 31 december 2018 is er een belegd vermogen van 233,3 miljoen euro.

Bijgevolg bestaat er een overschot ten opzichte van de korte termijn verplichtingen en een overschot ten opzichte van de lange termijn verplichtingen. De raad van bestuur (15/11/2017) en de algemene vergadering (29/1/2018) van het IBP hebben hun goedkeuring gegeven om de gehanteerde actualisatievoet van 4,5 % te verlagen naar 4 %.

DE LIJN 2020

Om te evolueren naar een efficiëntere organisatie heeft De Lijn vooropgesteld om een daling van 286 weddetrekkenden te realiseren tegen 2020 t.o.v. juni 2017.

Deze reorganisatie zal zonder naakte ontslagen uitgevoerd worden en er zal bijgevolg dan ook geen provisie voor ontslagen worden opgezet.

De VTE besparing kan geabsorbeerd worden door een daling in te voeren van volgende medewerker categorieën:

1. Natuurlijke uitstroom: mensen op pensioen en brugpensioen worden niet vervangen door bijkomend personeel
2. Interims: stopzetting van bepaalde interim contracten
3. Contracten bepaalde duur: stopzetting van contracten bepaalde duur
4. Individuele vertrekken: mensen die vertrekken worden niet vervangen door bijkomend personeel
5. Extern tewerkgestelden: stopzetting van bepaalde contracten met externen

De vrijgekomen posities op het organogram zullen optimaal ingevuld worden door intern personeel.

COMMENTAAR OP DE JAARREKENING

Materiële vaste activa in miljoen euro

Op 31 december 2018 daalde de nettowaarde van de materiële vaste activa met **11,1 miljoen** euro ten opzichte van 31 december 2017.

Het verschil verklaart zich als volgt:

Aanschaffingen met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	133,8
Afschrijvingen geboekt via de resultatenrekening	-118,9
overgeboekt naar immateriële vaste activa	-26,0
	-11,1

Overige vorderingen op ten hoogste 1 jaar in miljoen euro

Deze rubriek daalde in 2018 met **68,4 miljoen** euro.

Voornaamste elementen van deze rubriek:

Het nog door het Vlaamse Gewest verschuldigde saldo voor exploitatiebijdragen	227,9
Nog te ontvangen kapitaalsubsidies	215,4
Saldo van de rekening courant BTW	14,5
	-11,1

Kapitaalsubsidies in miljoen euro

Totaal aan kapitaalsubsidies per einde 2018	1 620,4
In resultaat opgenomen d.m.v. afschrijvingen of rechtstreeks verbruik	129,1

Dit bedrag vertegenwoordigt de waarde die in de toekomst zal gebruikt worden om afschrijvingen van de investeringen gefinancierd met kapitaalsubsidie te compenseren. De kapitaalsubsidies worden vanaf 2011 geboekt op basis van de dotatiebesluiten. Voor 2018 bedroegen deze 215,4 miljoen euro.

Toewijzing aan de privésector in miljoen euro

Van het totaal aan gerealiseerde investeringen en kosten met betrekking tot verbruiken en goederen en diensten worden volgende bedragen gerealiseerd door de privésector:

Investeringen	134,4
Verbruiken	82,1
Goederen en diensten	493,3

Resultaten

De VVM heeft het boekjaar 2018 met een winst afgesloten (228 K euro). De tussenkomst van het Vlaams Gewest in de omzet bedroeg 840,2 miljoen euro waarvan 36,0 miljoen euro voor beschikbaarheidsvergoeding PPS.

Art 96 &1 – 1° Wetboek van Vennoetschappen – Risico's en onzekerheden

De Lijn is tot eind 2020 aangesteld als interne operator voor het kernnet en het aanvullend net. De markt van het openbaar vervoer wordt dus voorlopig niet geliberaliseerd en De Lijn blijft de volgende jaren dé vervoermaatschappij van de Vlaamse Overheid.

Uiteraard is het onze ambitie om ook na 2020 interne operator te blijven voor het kern- en aanvullend net. Daarom zet De Lijn de komende jaren volop in op het verbeteren van de klantentevredenheid, kostenefficiëntie, stiptheid en productiviteit om zo de beste van de markt te blijven.

Art 96 &1 – 3° Wetboek van Vennoetschappen – Inlichtingen over omstandigheden die de ontwikkeling van de vennootschap aanmerkelijk kunnen beïnvloeden

Voor een optimale combimobiliteit moeten de verschillende vervoernetten elkaar aanvullen en dus perfect op elkaar inspelen. De carpoolparking en de park-and-ride, de deelfiets aan de bushalte: het is cruciaal dat alle mobiliteitspartners samen voor een slimme en vlotte overstap zorgen, én voor tevreden reizigers.

Dit kadert in het decreet basisbereikbaarheid dat het Vlaamse Parlement in het voorjaar van 2019 heeft goedgekeurd. Om de mobiliteit van morgen te realiseren zet de Vlaamse

Overheid een geïntegreerd vervoersysteem op in 4 lagen:

- Het treinnet als ruggengraat van het openbaar vervoer.
- Het kernnet bestaat uit lijnen die aansluiten op het treinnet: ze verbinden stads-kernen met elkaar en bedienen centrale attractiepolen.
- Het aanvullend net omvat lijnen die zorgen voor de aanvoer naar het kernnet en die het anderzijds ook ontsluiten. Ook functionele ritten zoals woon-schoolverkeer vallen hieronder.
- Het vervoer op maat zijn lokale vervoeroplossingen zoals leerlingenvervoer in het bijzonder onderwijs, aangepast vervoer voor rolstoelgebruikers, buurtbussen, collectieve taxi's, bedienen van bedrijven-zones,...

Dit nieuw gelaagd vervoermodel brengt ook een nieuwe overlegstructuur met zich mee. Dat is de vervoerregioraad waarbij verschillende partners samen rond de tafel zitten: het departement Mobiliteit en Openbare Werken, het Agentschap Wegen en Verkeer, De Lijn, de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer en de lokale besturen. De raad is verantwoordelijk voor het opstellen van een strategisch vervoerplan voor de regio.

Dit nieuwe concept wordt sinds 2016 getest in 3 proefregio's: rond Aalst en Mechelen en in de meer landelijke Westhoek. Daarna kwam Antwerpen er bij als extra proefproject.

In het najaar van 2018 werd de definitieve indeling van de 15 vervoerregio's vastgelegd. Bij de vastlegging van het aantal vervoergebieden werd rekening gehouden met de dagelijkse verplaatsingsstromen, de

ruimtelijke samenhang, reeds bestaande samenwerkingsverbanden tussen gemeenten. Elke regio heeft stedelijke kern(en) en een voldoende schaalgrootte. Met de reorganisatie die in 2018 startte en in 2019 wordt afgerond, paste De Lijn haar werking aan aan de nieuwe werking binnen vervoerregio's.

In 2019 wordt de werking van de vervoerregioraad, waarvan De Lijn deel uitmaakt, in elke vervoerregio opgestart. In 2019 zal er in elke vervoerregio een mobiliteitsplan worden opgemaakt, waar ook het openbaar vervoer deel van uitmaakt. Uitrol van dit mobiliteitsplan van de vervoerregio's is voorzien voor eind 2020.

Art 96 &1 – 6° Wetboek van Vennoetschappen – Overgedragen winst/verlies

Naar aanleiding van de inbreng bij de oprichting van De Lijn werd een overgedragen verlies tot uitdrukking gebracht van 20,03 miljoen euro. De historische resultaten sindsdien verantwoorden de toepassing van de waarderingsregels in de optiek van continuïteit.

Het verlies van 19,0 miljoen euro van het boekjaar 2011 gaf geen aanleiding tot toepassing van art. 633 van de vennootschapswetgeving, dit door het saldo van de rubriek 15 – kapitaalsubsidies, die mee tot het eigen vermogen behoort.

In 2012 werd het eigen vermogen in deze rubriek aangevuld met 138,6 miljoen euro, een gevolg van de toepassing en het inwerkingtreden van het Rekendecreet. Dit

bedrag werd rechtstreeks op de klasse 14 geboekt en loopt niet over verlies en winst.

Derhalve staat de rubriek "overgedragen winst/verlies" in saldo met een overgedragen winst.

Art 96 &1 – 8° Wetboek van Vennoetschappen – Financiële instrumenten

In 2017 heeft De Lijn geen nieuwe specifieke financiële instrumenten opgezet.

De eerste projecten in kader van PPS dossiers werden in gebruik genomen in 2011, het betreft de realisatie van 4 nieuwe stelplaatsen. (Tongeren, Brugge, Zomergem en Overijse).

In 2012 kwam daar het project Brabo 1 bij (tramverlenging naar Wijnegem en Boechout en de tramstelplaats in Deurne). In 2015 werden het project Livan 1 in exploitatie genomen.

Ook PPS "Cluster 2" (stelplaatsen Sint-Niklaas, Leuven en Hasselt) is in Exploitatie. In 2017 zijn de eerste 3 deelprojecten van Brabo 2 opgeleverd en in 2018 het vierde deelproject.

Door nieuwe beslissingen rond de ESR neutraliteit werd De Lijn opgelegd om in 2016 ook de reeds bestaande PPS projecten op balans te nemen. Dit betreft de projecten Brabo1, stelplaats Tongeren en BOvZo (stelplaatsen Brugge, Overijse en Zomergem). Deze worden eveneens onder leasing geboekt (actief) en lange termijnschuld (passief) en volgen zoals de andere projecten het ritme van jaarlijkse afschrijvingen en boeking van de financiële kosten (renten).

AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

Vlaamse Vervoermaatschappij door bepaalde houders van aandelen aan toonder van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen. Houders van aandelen aan toonder van de lijnen van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen, zoals vermeld in bijlage 2 bij het Koninklijk Besluit van 31 december 1991, worden verzocht zich vanaf 7 maart 1994 aan te bieden op de maatschappelijke zetel van de Vlaamse Vervoermaatschappij, Motstraat 20 in 2800 Mechelen, om aandelen van de Vlaamse Vervoermaatschappij te verwerven, overeenkomstig de bepalingen en van het hoger vermeld Koninklijk Besluit en van het Decreet van 31 juli 1990 tot oprichting van de Vlaamse Vervoermaatschappij, tegen inschrijving in het aandelenregister.

De aandeelhouders moeten volgende documenten voorleggen:

- de betreffende aandelen van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen
- identiteitskaart

Artikel 6f2 van het Decreet van 31 juli 1990 tot oprichting van de Vlaamse Vervoermaatschappij bepaalt dat de activa en passiva van de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer in Antwerpen, van de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer in Gent en van het Vlaamse gedeelte van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen, worden ingebracht in de Vlaamse Vervoermaatschappij tegen verwerving van aandelen.

Aan de aandeelhouders van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen worden aandelen toegekend in de Vlaamse Vervoermaatschappij overeenkomstig de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 31 december 1991 houdende de verdeling van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen aan het Vlaams Gewest en aan het Waals Gewest na afsluiting van de ontbinding. Overeenkomstig artikel 8, tweede lid van het decreet van 31 juli 1990 tot oprichting van de Vlaamse Vervoermaatschappij, zoals gewijzigd in artikel 67 van het Decreet van 18 december 1992 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1993, zijn alle aandelen van de Vlaamse Vervoermaatschappij op naam. Ondertussen werd een aantal aandelen aan toonder van de NMVB aangeboden.

Kapitaalverhoging

Het kapitaal van De Lijn werd krachtens beslissing van de Vlaamse Regering de dato 14 november 2007 verhoogd met 24,44 miljoen euro. Deze kapitaalverhoging gaf aanleiding tot de uitgifte van 977 600 aandelen. Deze beslissing werd ter kennis gebracht van de aandeelhouders op de bijzondere algemene vergadering van 12 november 2007. Op deze algemene vergadering werd tevens meegegeeld 'dat alle andere aandeelhouders van de beslissing tot kapitaalverhoging schriftelijk op de hoogte zullen gebracht worden, waarna zij eveneens de kans zullen krijgen om middels uitoefening van hun voorkeurrecht te participeren in de kapitaalverhoging van De Lijn'. Er werd ingetekend voor 6 961 nieuwe aandelen.

Kapitalen

Op balansdatum hadden het Vlaams Gewest, de provincies, de gemeenten en de particulieren volgende inschrijvingen op:

KAPITALEN in duizenden euro	
Vlaams Gewest	41 606
Provincies	4 523
Gemeenten	7 729
Particulieren	93
TOTAAL	53 951

Aandelen

Op balansdatum zijn het Vlaams Gewest, de provincies, de gemeenten en de particulieren houder van volgend aantal aandelen:

AANDEELHOUDERS	aantallen	quota's
Vlaams Gewest	2 206 731	81,55
Provincies	183 057	6,76
Gemeenten	312 499	11,55
Particulieren	3 765	0,14
TOTAAL	2 706 052	100,00

RAAD VAN BESTUUR

Voorzitter

Marc Descheemaecker

Ondervoorzitter

Johan Sauwens

Bestuurders

Carine Bergers (tot 23-01-2018)
 Jan Cools (tot 23-01-2018)
 Irina De Knop
 Bruno De Saegher
 Frieda Gijbels (tot 23-01-2018)
 Luc Martens
 Evelien Putman (vanaf 24-01-2018)
 Goedele Sannen (vanaf 24-01-2018)
 Karel Stessens (tot 23-01-2018)
 Birre Timmermans
 Jean-Paul Van Avermaet (vanaf 24-01-2018)
 Katrien Vanhulle (vanaf 24-01-2018)
 Arend Van Itterbeek (vanaf 24-01-2018)
 Johan Vervoort (tot 23-01-2018)

Waarnemer

Koen Repriels (vanaf 24-01-2018)

Commissarissen van de Vlaamse Regering

Tom Van Laere
 Dries Verhaeghe

Waarnemers van een representatieve vakorganisatie

Rita Coeck
 Jan Coolbrandt

AUDITCOMITÉ

Voorzitter

Johan Sauwens

Ondervoorzitter

Marc Descheemaecker

Lid

Irina De Knop

REMUNERATIE- EN BENOEMINGSCOMITÉ

Voorzitter

Marc Descheemaecker

Leden

Irina De Knop
 Luc Martens

MANAGEMENTCOMITÉ

directeur-generaal

Roger Kesteloot

directeur Operaties

Dirk Busschaert

directeur Human Resources

Filip Claes

directeur Supply Chain Management

Suzy Costers

directeur Financiën & ICT

Werner Jacobs

directeur CC Operaties

Heidi Roubben

directeur Strategie

Johan Van Looy

directeur Techniek

Peter Vanwalleggem

directeur Marketing & Mobiliteit

Guy Weyns

BEDRIJFSREVISOREN

Mazars

Bedrijfsrevisoren vertegenwoordigd door
 Lieven Acke

RSM InterAudit

Bedrijfsrevisoren vertegenwoordigd door
 Gert Van Leemput

UITVOERING DEUGDELIJK BESTUUR

Aanstelling van onafhankelijke bestuurders

In uitvoering van artikel 4 van het decreet deugdelijk bestuur, namen de vier onafhankelijke bestuurders op 24 januari 2018 hun mandaat op. Zij kwamen in de plaats van één bestuurder zetelend namens het Vlaams Gewest en drie bestuurders zetelend op voordracht van de SERV.

De vierde bestuurder namens de SERV kreeg een nieuwe mandaathouder. Tegelijk werd de raad van bestuur uitgebreid met één waarnemer, zetelend namens de SERV.

Vergoeding van de raad van bestuur

In uitvoering van artikel 25 van het decreet deugdelijk bestuur van 22 november 2013, rapporteert de raad van bestuur over de in 2018 aan zijn leden betaalde vaste vergoedingen, zitpenningen en verplaatsingskosten.

De toegepaste regels en bedragen zijn volledig in overeenstemming met het Besluit van de Vlaamse Regering van 9 maart 2007 tot regeling van de vergoedingen van de bestuurders van de publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen van de Vlaamse overheid, en van de regeringsafgevaardigden die toezicht uitoefenen bij deze agentschappen. Onderstaande bedragen zijn van toepassing voor de bestuurders en regeringsafgevaardigden. De betaling gebeurt per trimester en alle vermelde bedragen zijn bruto.

De leden ontvangen een vaste vergoeding van 2 500 euro op jaarbasis en een zitpenning van 250 euro per bijgewoonde vergadering (basis 2007). Na indexering zijn deze bedragen in 2018:

	Vaste vergoeding op jaarbasis	Zitpenning (per bijgewoonde zitting)
Tot 30-09-2018	€ 2 987,71	€ 298,77
Vanaf 1-10-2018	€ 3 047,46	€ 304,75

Voor de voorzitter worden voormelde vergoedingen verdubbeld.

Auditcomité

Dezelfde zitpenningen zijn van toepassing voor de bestuurders die deel uitmaken van het auditcomité.

Remuneratie- en benoemingscomité

De leden van het remuneratie- en benoemingscomité ontvangen geen bijkomende vergoeding.

Waarnemers

De waarnemers (van een representatieve vakorganisatie) ontvangen voor hun deelname aan de raad van bestuur een onkostenvergoeding van 1 800 euro per jaar.

Vervoerkosten

De leden krijgen de vervoerkosten terugbetaald voor hun verplaatsingen naar de vergaderingen van de raad van bestuur of naar activiteiten die verbonden zijn aan de uitoefening van hun mandaat (inhuldigheden, vertegenwoordiging van De Lijn, ...).

Deze terugbetaling vervoerkosten gebeurt op dezelfde wijze als voor de personeelsleden van De Lijn: voorleggen van vervoerbewijzen of terugbetaling autokosten volgens het officiële tarief van de overheid. De leden die het wensen ontvangen tijdens de looptijd van hun mandaat een abonnement geldig op het net van De Lijn.

Betaalde bedragen

In 2018 werden volgende vergoedingen betaald:

	Looptijd mandaat	RAAD VAN BESTUUR					AUDITCOMITE			Totaal	Verplaatsingskosten
		Functie	Vaste vergoeding	Aantal bijgewoonde vergaderingen	Presentiegeld	Totaal	Functie	Aantal bijgewoonde vergaderingen	Presentiegeld		
Marc Descheemaecker	volledig jaar 2018	Voorzitter	€ 6 005,30	12 op 12	€ 7 206,33	€ 13 211,63	Onder-voorzitter	5 op 6	€ 1 505,80	€ 14 717,88	€ 4 343,71
Johan Sauwens	volledig jaar 2018	Onder-voorzitter	€ 3 002,67	11 op 12	€ 3 304,40	€ 6 307,07	Voorzitter	6 op 6	€ 3 609,14	€ 9 916,21	€ 1 167,59
Carine Bergers	tot 23-01-2018	Bestuurder	€ 190,88	0 op 0	€ 0,00	€ 190,88				€ 190,88	
Jan Cools	tot 23-01-2018	Bestuurder	€ 190,88	0 op 0	€ 0,00	€ 190,88				€ 190,88	
Irina De Knop	volledig jaar 2018	Bestuurder	€ 3 002,67	10 op 12	€ 2 999,65	€ 6 002,32	Lid	5 op 6	€ 1 499,83	€ 7 502,15	
Bruno De Saegher	volledig jaar 2018	Bestuurder	€ 3 002,67	11 op 12	€ 3 298,42	€ 6 301,09				€ 6 301,09	€ 207,96
Frieda Gijbels	tot 23-01-2018	Bestuurder	€ 190,88	0 op 0	€ 0,00	€ 190,88				€ 190,88	
Luc Martens	volledig jaar 2018	Bestuurder	€ 3 002,67	11 op 12	€ 3 298,42	€ 6 301,09		1 op 6	€ 298,77	€ 6 599,86	€ 1 145,66
Evelien Putman	vanaf 24-01-2018	Bestuurder	€ 2 811,79	10 op 12	€ 3 005,63	€ 5 817,42		1 op 6	€ 298,77	€ 6 116,19	€ 653,61
Goedele Sannen	vanaf 24-01-2018	Bestuurder	€ 2 811,79	10 op 12	€ 2 999,65	€ 5 811,44		1 op 6	€ 298,77	€ 6 110,21	
Karel Stessens	tot 23-01-2018	Bestuurder	€ 190,88	0 op 0	€ 0,00	€ 190,88				€ 190,88	
Birre Timmermans	volledig jaar 2018	Bestuurder	€ 3 002,67	10 op 12	€ 2 999,65	€ 6 002,32				€ 6 002,32	€ 157,67
Jean-Paul Van Avermaet	vanaf 24-01-2018	Bestuurder	€ 2 811,79	11 op 12	€ 3 304,40	€ 6 116,19		1 op 6	€ 298,77	€ 6 414,96	€ 1 106,76
Katrien Vanhulle	vanaf 24-01-2018	Bestuurder	€ 2 811,79	10 op 12	€ 2 999,65	€ 5 811,44				€ 5 811,44	
Arend Van Itterbeek	vanaf 24-01-2018	Bestuurder	€ 2 811,79	12 op 12	€ 3 603,17	€ 6 414,96				€ 6 414,96	
Johan Vervoort	tot 23-01-2018	Bestuurder	€ 190,88	0 op 0	€ 0,00	€ 190,88				€ 190,88	
Koen Repriels	vanaf 24-01-2018	Waarnemer	€ 1 685,00	11 op 12		€ 1 685,00				€ 1 685,00	
Tom Van Laere	volledig jaar 2018	Regerings-commissaris	€ 3 002,67	11 op 12	€ 3 304,40	€ 6 307,07				€ 6 307,07	€ 221,88
Dries Verhaeghe	volledig jaar 2018	Regerings-commissaris	€ 3 002,67	12 op 12	€ 3 603,17	€ 6 605,84				€ 6 605,84	
Rita Coeck	volledig jaar 2018	Waarnemer	€ 1 800,00	11 op 12		€ 1 800,00				€ 1 800,00	
Jan Coolbrandt	volledig jaar 2018	Waarnemer	€ 1 800,00	12 op 12		€ 1 800,00				€ 1 800,00	
BRUTO-BEDRAGEN											NETTO-BEDRAGEN

* Vier bestuurders zijn ingegaan op de uitnodiging om deel te nemen aan het auditcomité van 28 juni 2018
 ** Inclusief verplaatsingskosten naar andere vergaderingen, persconferenties, ... vanuit hun functie als lid van de raad van bestuur

VERLONING TOPMANAGER

In uitvoering van artikel 25 van het decreet deugdelijk bestuur van 22 november 2013, volgt hierna rapportering over de verloning van de topmanager.

De heer Roger Kesteloot, directeur-generaal en CEO van De Lijn, wordt bezoldigd in salarisschaal KL18 van de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn. Deze bedroeg in 2018 157 603,18 euro, opsplitsbaar in een vast loon (124 236,76 euro), een mandaattoelage van 33 366,42 euro en een managementtoelage van 23 640,48 euro. Vermelde bedragen zijn bruto.

De managementtoelage bedraagt maximum 20 procent van de vaste wedde. Dit percentage wordt bepaald op basis van een jaarlijkse evaluatie die begeleid wordt door een extern bureau dat aangesteld wordt door de Vlaamse Regering.

Op 21 maart 2018 keurde de raad van bestuur de doelstellingen van de directeur-generaal goed. Begin 2019 gebeurde de evaluatie door de mandaathouder zelf, door de minister en door het remuneratie- en benoemingscomité van de raad van bestuur.

Het resultaat hiervan wordt, op voorstel van de raad van bestuur, finaal ter goedkeuring voorgelegd aan de voogdijminister, zijnde de Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme & Dierenwelzijn.



CENTRALE DIENSTEN

Voorzitter

Filip Claes

Werkgeversafvaardiging

Veerle Bussens en Birgit Victor

Werknemersafvaardiging

Dirk Lenders, Tom Rondas, Johan Vermeulen, Veerle Berckmans, Els Deceuninck, Ingrid Bistmans, Joeri Mestdag, Nico Van Hees, Frans De Decker en Kris Wauters

DE LIJN ANTWERPEN

Voorzitter

Peter Vanwallegem

Werkgeversafvaardiging

Marina Christiaens, Kristel Hoegaerts, Stefan Van den Abbeele, Jacques Lesire en Peter Van Overvelt

Werknemersafvaardiging

Ronny Van Campen, Ken Verschoren, Martine Nijs, Guido Janssens, Luc Wendelen, Karine Vermeiren, Walter Brack, Jerry Van Camp, Mustafa Aarab, Cynthia Claes, Martine Backs, Edouard Hollé en Felipe Quick

DE LIJN OOST-VLAANDEREN

Voorzitter

Dirk Busschaert

Werkgeversafvaardiging

Marc Feys, Ivan Van Cauwenberghe en Nele Huys

Werknemersafvaardiging

Sven Vanmackelbergh, Bruno De Cock, Filip Vandenberghe, Jeffrey Naessens, Kenneth Vranken, Guy Van Houtte, Pascal Van Poucke, Peter De Cock, Bart Goeman, Frank Desloovere en Kenneth Schijvens

DE LIJN VLAAMS-BRABANT

Voorzitter

Johan Van Looy

Werkgeversafvaardiging

Patrick Reynders, Steffannie Verhaeghe, Philippe Jacobs, Joost Swinnen en Jan Brackeva

Werknemersafvaardiging

Herman Vandeven, Johnny Beullens, Stefaan Laroy, Hicham Boushaba, Ingmar De Saedeleer, Christophe Wollenhauven, Wim Verbist, Marleen Spitaels, Lieve Paumen, Marnix Van Den Berghe en Yentl De Meuter

DE LIJN WEST-VLAANDEREN

Voorzitter

Suzy Costers

Werkgeversafvaardiging

Jan D'hooge, Yvan Bellaert, Myriam Claeys, Brita Verniest en Andy Herman

Werknemersafvaardiging

Petra Depoorter, Bart Pieters, Peter De Bruyne, Redgy De Coker, Stefaan Dierickx, Glenn Lambrecht, Jeffry Loones, Stefaan Vansteenkiste, Bart Standaert, Francine Blomme en Marianne Vanballenberghe

De Lijn
Motstraat 20 – 2800 Mechelen
www.delijn.be

Verantwoordelijke uitgever:
Anneliese Meynaerts

Dit jaarverslag wordt in beperkte
oplage gedrukt.
