

JAARVERSLAG

15

SAMEN VOORUIT



Inhoudstabel

Voorwoord	4	Regio's in de hoofdrol	35
2015 in vogelvlucht	6	De 'Centrum Express' verbindt gehuchten met centrum	36
Een nieuwe manier van reizen	11	Investeren in bereikbaarheid	37
Naar een vraaggestuurd net	12	Veiligheid eerst	38
Samenwerken in vervoerregio's	13	School- en werkvervoer op maat	38
De klant centraal	15	Samen toerisme promoten	39
Nieuw: de afstap-app	15	Duurzaamheid en innovatie	41
Surfen op wielen	16	Eén bus op tien wordt hybride	41
Eén biljet = één uur	16	Elektrisch rijden in Brugge	41
Betalen zonder tijdverlies	17	Nieuwe diesels rijden schoner	42
Vraag het aan de klant	18	Albatrossen veroveren Antwerpen en Gent	42
Een hart voor onze klanten	19	Met zelfrijdende bus naar het vliegtuig	44
Partner in festivals	20	Stelplaatsen worden steeds groener	45
Campagnes	22	Resultaten	47
De kracht van sociale media	24	Meer inkomsten, evenveel reizigers	47
Poëtische tram	24	Zwartrijders hard aangepakt	48
Organisatie	27	Ecologische voetafdruk in dalende lijn	49
Lijnpei/ijler geeft inspiratie	27	2015 in cijfers	50
Intranet gaat mobiel	28	Ondernemingsraden	106
Nieuwe directeur voor Antwerpen	28		
5S	29		
Ziekteverzuim aanpakken	30		
Alledaagse helden	30		
Buiten de lijntjes	32		

Voorwoord

2015 was in vele opzichten een opmerkelijk jaar: een jaar waarin we samen met de Vlaamse Regering de lijnen hebben uitgezet voor de komende jaren. Meest opvallend: nieuwe tarieven, grotere trams & hybride bussen, een nieuwe aanpak voor meer stiptheid én een conceptnota die de organisatie van het streek- en stadsvervoer in Vlaanderen grondig zal veranderen.

We veranderden ons tariefbeleid grondig: het werd transparanter en billijker. We reduceerden het aantal vervoerbewijzen en maakten het zo eenvoudiger voor onze klanten. We voerden een zeer beperkte prijsverhoging door. En gratis verdween: al onze klanten, ook de 65-plussers en kinderen (6 tot 12 jarigen) betalen voortaan een bijdrage voor hun bus- of tramrit. Onze inkomsten stegen zo vorig jaar met 13 procent terwijl het aantal reizigers ongeveer gelijk bleef. Het is onze ambitie om ook dit jaar evenveel reizigers te vervoeren én onze inkomsten te verhogen.

Vorig jaar maakte de Albatros, een tram die een derde meer ruimte biedt zijn debuut in Gent. Intussen rijdt hij eveneens in Antwerpen en wordt een nieuwe bestelling voorbereid. Ook ons bussempark werd vorig jaar opnieuw groener met meer hybride bussen en de bestelling van 107 bussen met euro VI-motor, de schoonste dieselmotor op de markt. In Brugge introduceerden we ten slotte de eerste volledig elektrische bussen.

Investeren in energiebesparende voertuigen drukt onze exploitatiekosten. Maar als onze voertuigen mee in de file staan, zijn die efficiëntiewinsten snel verloren. Een goede doorstroming blijft cruciaal. Onze voogdijminister maakte daarom vorig jaar opnieuw 18 miljoen euro vrij voor extra maatregelen. Er komt een corridoraanpak: in plaats van op vele plaatsen kleine ingrepen te realiseren, zullen we samen met het Agentschap Wegen en Verkeer gericht de zwartste assen op de gewestwegen aanpakken.

Tot slot keurde de Vlaamse Regering eind vorig jaar de conceptnota basisbereikbaarheid goed. Om maximaal tegemoet te komen aan de globale en lokale vervoervraag krijgt Vlaanderen een nieuw, vraaggericht vervoermodel. Een hiërarchisch gestructureerd model met het treinnet, kernnet, aanvullend net en het vervoer op maat. Dit jaar zullen we samen met de betrokken mobiliteitspartners dit concept verder vorm geven.

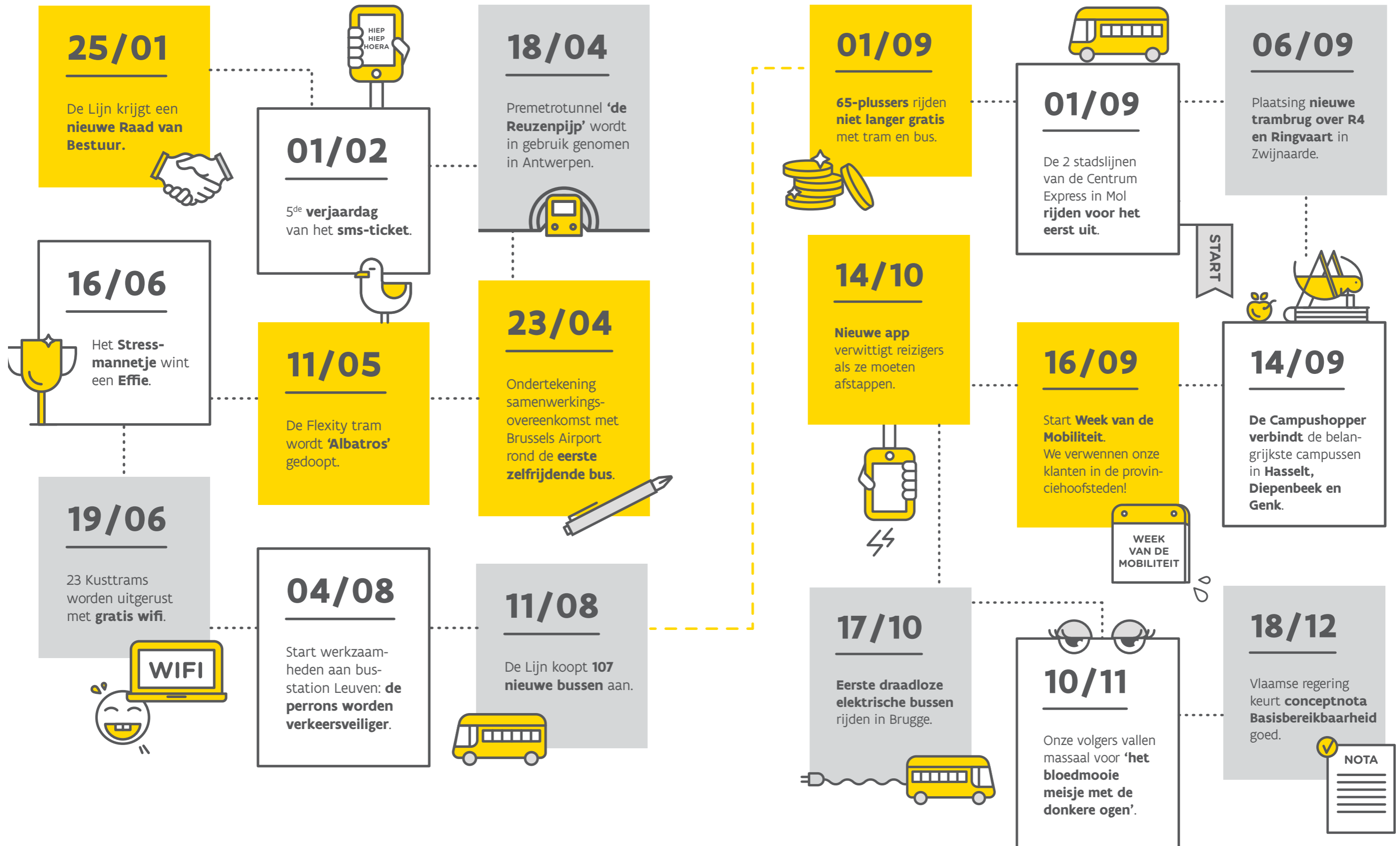
We zijn ervan overtuigd dat we klaar zijn om samen de uitdagingen voor de komende jaren aan te pakken. Daadkracht en efficiëntie zijn daarbij de sleutelwoorden om te slagen.

Roger Kesteloot
Directeur-generaal

Marc Descheemaeker
Voorzitter raad van bestuur



2015 in vogelvlucht



Raad van bestuur (tot 24 januari 2015)

Jos Geuens
Voorzitter

Jeroen Overmeer
Ondervoorzitter

Fernand Desmyter
Bestuurder

Paul Laeremans
Bestuurder

Laurence Libert
Bestuurder

Patrick Moenaert
Bestuurder

Karel Stessens
Bestuurder

Vicky Strauven
Bestuurder

Karin Van Mossevelde
Bestuurder

Johan Vervoort
Bestuurder

Lieven Van Wichelen
Commissaris van de Vlaamse Regering

Yvan Verbakel
Commissaris van de Vlaamse Regering

Rita Coeck
Waarnemer van een representatieve vakorganisatie

Jan Coolbrandt
Waarnemer van een representatieve vakorganisatie

Raad van bestuur (vanaf 25 januari 2015)

Marc Descheemaeker
Voorzitter

Johan Sauwens
Ondervoorzitter

Carine Bergers
Bestuurder

Frieda Brepoels
Bestuurder

Jan Cools
Bestuurder

Paul Cordy (vanaf 1 augustus 2015)
Bestuurder

Irina De Knop
Bestuurder

Luc Martens
Bestuurder

Karel Stessens
Bestuurder

Birre Timmermans
Bestuurder

Bart Van Camp (tot 31 juli 2015)
Bestuurder

Johan Vervoort
Bestuurder

Tom Van Laere
Commissaris van de Vlaamse Regering

Dries Verhaeghe
Commissaris van de Vlaamse Regering

Rita Coeck
Waarnemer van een representatieve vakorganisatie

Jan Coolbrandt
Waarnemer van een representatieve vakorganisatie

Algemene directie

Roger Kesteloot
Directeur-generaal

Dirk Busschaert
Directeur Oost-Vlaanderen

Suzy Costers
Directeur West-Vlaanderen

Tom Meeuws (tot 24 maart 2015)
Peter Vanwalleghem (vanaf 1 augustus 2015)
Directeur Antwerpen

Heidi Roubben
Directeur Limburg

Johan Van Looy
Directeur Vlaams-Brabant

Centrale Diensten

Tamara De Bruecker
Directeur Marketing & Verkoop

Lode De Kesel
Directeur Techniek

Sonia Frey
Directeur Personeelsbeleid

Werner Jacobs
Directeur Financieel Beleid & ICT

Mazars
Bedrijfsrevisoren vertegenwoordigd door **Lieven Acke**

RSM InterAudit
Bedrijfsrevisoren vertegenwoordigd door **Luc Toelen**



Een nieuwe manier van reizen

Een nieuwe manier van reizen

Laten we in gedachten even 20 of 25 jaar terug in de tijd gaan. Hoe verplaatsten we ons toen met het openbaar vervoer? Een reis nauwkeurig op voorhand plannen, was moeilijk. De buslijnen in de eigen gemeente kenden we, de treinverbindingen konden we nog opzoeken in een spoorboekje, maar over bussen en trams op de plaats van aankomst wisten we vaak niets. Dat schrikte veel mensen af. Voor vaste en bekende routes was het openbaar vervoer handig, maar daarbuiten namen we vaak de wagen.

Even doorspoelen naar vandaag. De wegen slibben dicht, autorijden is duur geworden. Steeds meer mensen schuiven de wagen bewust aan de kant om het milieu te sparen. Er zijn immers heel wat alternatieven. Fietsen werd een pak aantrekkelijker, onder meer dankzij de opkomst van comfortabele, elektrische fietsen en de uitbreiding van het Vlaamse fietsrouten netwerk. In de grote steden zijn overal goedkope deelfietsen ter beschikking. Initiatieven om een wagen te delen, schieten als paddenstoelen uit de grond en bieden voor elk wat wils. Een trip plannen en maken met het openbaar

vervoer is makkelijker dan ooit, dankzij online informatie en mobiele apps.

Die “nieuwe wereld” heeft de manier waarop de Vlamingen zich verplaatsen grondig veranderd. Ze verwachten een reis die op maat gemaakt is van hun agenda, voorkeuren en budget. Ze stippen hun traject online uit en kiezen voor elk onderdeel de beste vervoersmodus. En onderweg vertelt hun smartphone op elk moment waar ze zijn en of ze rekening moeten houden met vertragingen.

Die nieuwe manier van reizen heeft ingrijpende gevolgen voor de rol van De Lijn in het Vlaamse vervoerlandschap. We zijn slechts één van de schakels (zij het dan een heel belangrijke) in een gedifferentieerd vervoerlandschap. We moeten een bedrijf worden dat mensen met elkaar verbindt, wat meer is dan alleen het vervoer tussen plaatsen aan te bieden. Het betekent dat we de reiziger helpen om in het rijke vervoeraanbod de juiste keuzes te maken. En dat we aanwezig zijn op die plaatsen en tijdstippen waar de vraag naar onze diensten het grootst is.

Naar een vraaggestuurd net

Onze bussen en trams blijven uiteraard een onmisbare schakel in de verplaatsingen van de Vlamingen, maar ze worden meer en meer aangevuld met andere vervoermodi. We evolueren naar een model van ‘comodaliteit’ of ‘combimobiliteit’ waarin we samenwerken met complementaire mobiliteitspartners, zoals de spoorwegen, lokale taxibedrijven en organisaties die actief zijn in fiets- of autodelen.

Finaal moet het de bedoeling zijn om beter in te spelen op de vraag van elke klant naar een vervoeroplossing op maat. Daarom kiezen we voor een vraaggestuurd netwerk met drie lagen:

1. De ‘ruggengraat’ van het netwerk is ons kernnet : op de grote hoofdassen zetten we moderne, aantrekkelijke en stipte bussen en trams in, met vlotte aansluitingen op het spoor en andere vervoersmodi en op ons lokale netwerk. Dit is en blijft een absolute kernactiviteit van De Lijn.
2. Het aanvullende net bestaat uit de zij-assen die aansluiten op ons kernnet. Ze voeden het kernnet en het spoornet (feederfunctie). Anderzijds gaat het ook over ontsluitende lijnen die het kernnet aanvullen. Ook wat we nu kennen als “functionele ritten” behoort tot het aanvullend net. Met deze ritten zijn we aanwezig op de plaatsen en tijdstippen waar er vraag is naar collectief vervoer: aan de school en op het bedrijventerrein. Het zijn m.a.w. spitsuurritten naar scholen en tewerkstellingsconcentraties.

3. In de ‘eerste en laatste schakels’ – het vervoer op maat – kunnen onze belbussen een rol spelen als aanvulling op de initiatieven van de lokale mobiliteitspartners, zoals taxicheques, buurtbussen, deelfietsen,

Dit gelaagde model biedt heel wat voordelen. Het laat toe om voor elke laag een duidelijk kwaliteitsniveau te definiëren, en verplicht ons om elke verbinding toe te wijzen aan de juiste laag. Door de focus op sterke assen worden de belangrijkste knelpunten duidelijker en krijgen we goede argumenten om maatregelen te vragen voor een betere doorstroming. Door samen te werken met andere aanbieders kunnen we ook middelen en expertise bundelen.

Samenwerken in vervoerregio's

De Vlaamse regering legde haar visie op het toekomstige vervoermodel vast in een conceptnota die eind 2015 werd goedgekeurd. Daarin wordt duidelijk de kaart getrokken van een vraaggestuurd model, in een visie van combimobiliteit, en opgedeeld in drie lagen. De Lijn werd door de regering aangeduid als interne operator voor het kernnet en het aanvullende net.

Dit model vereist een hoge mate van coördinatie tussen heel wat actoren en beleidsdomeinen, zoals diensten voor ruimtelijke ordening, wegbeheer en andere mobiliteitsaanbieders. Een belangrijke rol zal weggelegd zijn voor de vervoerregio's: regionale overlegorganen waar alle relevante

mobiliteitsactoren, ook De Lijn, in vertegenwoordigd zijn. Zij geven adviezen over het kernnet en beslissen over de uitrol van het aanvullend net en het vervoer op maat. Via de vervoerregio's worden ook de lokale besturen aangesproken om een draagvlak en een regelgevend kader te creëren.

Om dit model in de praktijk uit te testen en nuttige ervaringen op te doen, zullen in drie vervoerregio's (Aalst, Mechelen en Westhoek) proefprojecten worden opgezet. Deze projecten moeten onder meer duidelijkheid scheppen over de vraag wie een rol als “regisseur” opneemt in dit nieuwe model, en zullen in 2018 resulteren in een nieuw regelgevend kader.





De klant centraal

De klant centraal

Een laagdrempelig en aantrekkelijk openbaar vervoer bereik je in de eerste plaats met kwaliteitsvolle voertuigen, een correcte dienstverlening en vooral met een aanbod dat beantwoordt aan de vraag. Maar het gaat veel verder dan dat. Een geslaagde reis begint al op het moment dat onze klant zijn trip online voorbereidt, en eindigt pas wanneer hij zijn bestemming vlot en tijdig heeft bereikt. Tijdens het traject maken tijdige en juiste informatie, een makkelijke betaling en een vlotte overstap de klantenervaring compleet.

Nieuw: de afstap-app

Onze online en mobiele reisinformatie is een ideaal hulpmiddel om de drempel naar het openbaar vervoer te verlagen. Real time informatie neemt de stress weg die reizigers ervaren wanneer ze een onbekende bus of tram moeten nemen. Zo kunnen we De Lijn in de markt zetten als een zorgeloos alternatief voor de wagen.

Steeds meer reizigers checken de reisinformatie via mobiele apps. Van de 4,5 miljoen reisadviezen die de online routeplanner elke maand verstrekt, worden er 55 procent opgevraagd via een mobiel toestel. Voor die mobiele gebruikers lanceerden we in oktober een nieuwe reisinfoapp voor iPhones en Android-telefoons, met twee belangrijke extra functies:

- Een afstapwaarschuwing die drie minuten voor de afstaphalte een signaal geeft. Tijdens de rit toont de app wat de volgende haltes zijn en welke aansluitingen er op een gekozen halte zijn.
- De functie "actieve route" begeleidt de reiziger tijdens een vooraf ingestelde route, met informatie over op- en afstappunten en eventuele storingen.



Nieuw. De app met afstapwaarschuwing.

Surfen op wielen

Onderweg je mails kunnen lezen, het nieuws checken en je route uitstippelen: met gratis wifi (tot 250 MB per maand en per klant) wordt het openbaar vervoer nog een stuk aantrekkelijker. Daarom rolden we deze extra service ook in 2015 verder uit, onder meer op bussen in Brugge en Kortrijk en op de Kusttram.

Gratis wifi is een mooi voorbeeld van een partnership waar iedereen beter van wordt. Onze commerciële partner Hello Bank! financiert het netwerk in ruil voor affichage op en in onze voertuigen, en spreekt zo haar doelpubliek heel direct aan. De Lijn kan zich met deze dienst onderscheiden van andere transportmodi, wat helpt om klanten aan te trekken en te behouden. En voor de klanten zelf is het gewoon fijn om onderweg te kunnen surfen, zonder dat het hen iets kost.

Ruim 250 bussen in alle grote Vlaamse steden bieden intussen gratis wifi aan. Ook hier stemmen we ons aanbod zoveel mogelijk af op de vraag, met een focus op grote voertuigen en lange ritten.



Eén biljet = één uur

Eenvoudige en transparante tarieven verlagen de drempel om de bus en de tram te nemen. Daarom kan je voortaan met één biljet gedurende 60 minuten elke gewenste bus of tram nemen. Het maakt niet uit van waar je komt of waar je heen gaat, of dat je tussendoor een ander vervoermiddel hebt genomen. Dit maakt het systeem ook aantrekkelijk voor reizigers die het openbaar vervoer combineren met andere transportmiddelen.

Een voorbeeld? Je neemt in Mechelen de bus naar het station en dan de trein naar Antwerpen Centraal. Indien je uur nog niet verstreken is, kan je daar nog de tram naar Wijnegem nemen. Met een gewoon biljet (niet met een sms-ticket) mag je die laatste rit sowieso uitdoen, ook als je uur tijdens de rit verstrijkt.

We vereenvoudigden ook op andere vlakken. Zo hebben klanten voortaan de keuze uit drie duidelijke formules:

- Een biljet voor een enkele rit kost 3 euro.
- Een sms-ticket kost 1,80 euro, plus 15 cent operatorkosten.
- Met een Lijnkaart betaal je slechts 1,40 euro per rit.

Gratis reizen bij De Lijn behoort, op enkele uitzonderingen na, tot het verleden. Maar voor specifieke doelgroepen, zoals 65-plussers en kinderen, bieden we heel voordelige abonnementen aan.

Betalen zonder tijdverlies

Een biljet kopen bij de chauffeur duurt maar enkele seconden voor één reiziger. Maar tel je de seconden van alle reizigers bij elkaar op, dan spreken we toch over een groot tijdverlies. Het toenemende gebruik van mobiele sms-tickets en van de nieuwe MOBIBkaarten helpt onze bussen en trams stipter rijden, en verhoogt de veiligheid omdat de chauffeurs minder cash geld bij zich hebben.

Sms-ticket weer gegroeid

Het sms-ticket bleef sinds de lancering in september 2007 jaar na jaar groeien. In 2015 verkochten we er 11,2 miljoen, 13 procent meer dan in 2014 en alweer een record. Het sms-ticket werd in die periode door bijna een miljoen Vlamingen (één op zes) gebruikt.

Hoe werkt het sms-ticket? Simpel: je stuurt voor het opstappen een sms met de letters DL naar het nummer 4884. De sms die je terugkrijgt, is je ticket. Het is een uur lang geldig op het hele net, behalve op de Limburgse snelbussen. Een sms-ticket is niet alleen gemakkelijk, maar kost ook een derde minder dan een gewoon biljet.

Senioren reizen niet meer gratis

Zowat een miljoen 65-plussers maakten als eerste groep kennis met de nieuwe MOBIB-kaart. Sinds 1 september wordt aan hen een bijdrage gevraagd voor bus of tram. Een 65+ abonnement is de interessantste tariefformule vanaf 3 ritten per maand. Dat

abonnement wordt opgeladen op hun MOBIB-kaart. Ruim 330 000 senioren maakten de overstap naar het betalend 65+ abonnement. 84 procent heeft het abonnement ook daadwerkelijk al gebruikt sinds 1 september.

De registratie is voortaan verplicht voor alle MOBIB-gebruikers. Voor De Lijn biedt dit systeem op termijn grote voordelen: we verzamelen een schat aan informatie over de passagiersstromen, waarmee we onze voertuigen efficiënter zullen kunnen inzetten.

Ook JUMP springt naar MOBIB

In Brussel kunnen reizigers met de zogenaamde JUMP-kaarten al langer terecht op de bussen en trams van verschillende vervoermaatschappijen (De Lijn, MIVB, NMBS en TEC). Deze kartonnen magneetkaarten worden gefaseerd vervangen door MOBIB-kaarten.

Sinds 1 juli 2015 kunnen de JUMP 5- en 10-rittenkaarten alleen nog geladen worden op een MOBIB-kaart. De aankoop kan voorlopig echter alleen bij MIVB en NMBS, op termijn zal dit ook bij De Lijn mogelijk zijn. De JUMP-biljetten en -dagpassen worden wel nog door de Lijn op een papieren magneetkaartje verkocht tot 29 februari 2016. De eerder aangekochte JUMP 5- en 10-rittenkaarten blijven geldig tot 30 juni 2016.



Vraag het aan de klant

Wat doen we goed, wat kan er beter? De eenvoudigste manier om dat te weten, is het te vragen aan de klanten. Al sinds 2006 houden we onze kwaliteitsmonitor bij, een onderzoek waarin we met regelmatige bevragingen de tevredenheid van onze klanten in kaart brengen.

Wat leert de monitor ons? Dat 75 procent van de reizigers tevreden is met de algemene dienstverlening van De Lijn. De chauffeurs spelen een belangrijke rol in deze score. 77 procent van onze reizigers is "tevreden tot zeer tevreden" over de vriendelijkheid en de rijstijl van onze chauffeurs, die dikwijls hun eerste aanspreekpunt zijn binnen ons bedrijf.

Een ander aandachtspunt is de netheid van onze voertuigen. Uit de resultaten van de

kwaliteitsmonitor blijkt dat reizigers een proper voertuig belangrijk vinden. Maar ook voor de chauffeur is werken veel leuker in een bus of tram met schone vensters en zetels. En een voertuig dat er ook van buiten mooi uitziet, is veel uitnodigender voor nieuwe klanten en voor onze adverteerders. De Lijn houdt daarom een planning bij voor een regelmatige, grondige reiniging van alle voertuigen.

Vanaf 2016 gaan de enquêteurs van de kwaliteitsmonitor op pad met tablets in plaats van de klassieke invulkaartjes. Ze vragen de reizigers om hun tevredenheid over de rit te beoordelen met een score van 0 tot 10. Wie dat wenst, kan nog extra toelichting geven of een uitgebreidere vragenlijst per mail krijgen.



Een hart voor onze klanten

We zijn erg trots dat we in het rapport van de Vlaamse ombudsman goede punten kregen voor onze behandeling van klantenreacties. Onze centrale klachtendienst (SSC Klantenreacties) is volgens de ombudsman een voorbeeld voor andere overheidsbedrijven. Hij heeft onder meer lof voor de vele kanalen waarlangs klanten ons kunnen bereiken, en de moeite die we doen om klachten ernstig te nemen. Is alles daarmee perfect? Uiteraard niet. De ombudsman gaf ook enkele aanbevelingen mee die we zeker ter harte nemen om verder aan onze klantenservice te werken.

Tijdens de Week van de Mobiliteit (16 tot 22 september 2015) maakten we van de gelegenheid gebruik om al onze klanten te bedanken. Elke dag van de week organiseerden we in een andere provinciehoofdstad een dankjewel-moment met straatoptredens, gratis suikerwafels (uitzonderlijk toegestaan op onze voertuigen) en een uitnodiging om deel te nemen aan een online wedstrijd. Tijdens de Week van de Mobiliteit verkochten we ook voordelige dagpassen voor 3 euro.



Het jaar van de Reuzenpijp

Er was lang naar uitgekeken, en op 18 april 2015 was het eindelijk zover. Zo'n 40 jaar nadat de eerste Antwerpse tram ondergronds ging, reed er voor het eerst ook een tram door de zogenaamde Reuzenpijp. Dat is de nooit eerder gebruikte metrotunnel die van het Astridplein in hartje Antwerpen tot in Deurne loopt.

Via de tunnel kan tram 8 nu in slechts 15 minuten, bijna dubbel zo snel als vroeger, het traject tussen het Astridplein en de P&R in Wommelgem afleggen. De aansluiting op de tram naar Linkeroever maakt het mogelijk om de Antwerpse agglomeratie van west naar oost met de tram te doorkruisen.

De ingebruikname was de aanleiding voor een groot volksfeest langs de Turnhoutsebaan, waar de tunnel onder loopt. Voor De Lijn een mooie gelegenheid om de bezoekers te vertellen over de geschiedenis en de toekomst van de Antwerpse metro.

In de aanloop naar dit feest organiseerden we gedurende zeven dagen in april zogenaamde tunnelwandelingen. De 20 000 bezoekers wandelden in een kleine twee uur ondergronds van het Astridplein naar het nieuwe metrostation Zegel, waar ze hun dorst konden lessen in de pop-up-bar.



Partner in festivals

De Lijn is al jaren de mobiliteitspartner van grote evenementen en festivals. Via speciale pendelbussen of extra ritten werken we samen met de organisatoren om hun evenement in goede banen te leiden. Bezoekers kunnen zorgeloos ter plekke geraken zonder parkeerstress.

Records in Gent

Ons extra aanbod voor de Gentse Feesten overtrof onze stoutste verwachtingen. Van de 1,4 miljoen bezoekers aan de Feesten werden er bijna 330 000 vervoerd door De Lijn, ruim de helft meer dan in 2014. Het leeuwendeel van de bezoekers (bijna 307 000) nam de pendeltram tussen Flanders Expo en de Korenmarkt. Ook de vaste lijnen vervoerden meer reizigers dan op gewone dagen.

Ook de derde editie van het Gentse Lichtfestival verbrak alle records. Tijdens de vier dagen van het festival zakten 640 000 bezoekers af naar de stad. De Lijn vervoerde daarvan 177 000 reizigers.

En de hoogdag van het wielerseizoen, werd er ook ééntje voor De Lijn. Onze gratis pendelbussen, gefinancierd door de provincie Oost-Vlaanderen, hielpen de Ronde van Vlaanderen in goede banen te leiden. We vervoerden 14 500 mensen, 1 500 meer dan in 2014.

Rock Werchter

Voor het tiende jaar op rij nam de organisatie van Rock Werchter de prijs voor het openbaar vervoer op in de combi- en dagtickets. Dat resulteerde opnieuw in het

vervoer van meer dan 100 000 festivalgangers gespreid over 6 dagen tijd. Meer dan 200 enthousiaste medewerkers stonden paraat om alles in goede banen te leiden.

Pukkelpop

Het busverkeer voor Pukkelpop 2015 verliep bijzonder vlot dit jaar. Grote LED-borden aan de bushaltes zorgden voor actuele informatie over frequentie en wachttijden. Muziekanimatie aan de bushalte van camping B bracht de festivalgangers meteen in de sfeer. En wie geluk had, kon zijn PKP 15 meteen starten op de shuttlebus tussen het station en de weide: in onze vloot reed immers ook een heuse partybus mee. De teller tikte deze stralende editie af op 166 000 opstappers voor de Pukkelpop-bussen.



Filmfestival Oostende

Héél wat elegante bezoekers van het Filmfestival Oostende reizen jaarlijks naar de sterren met de Kusttram. Voor deze speciale gelegenheid rolden we in september 2015 zelfs de rode loper uit.

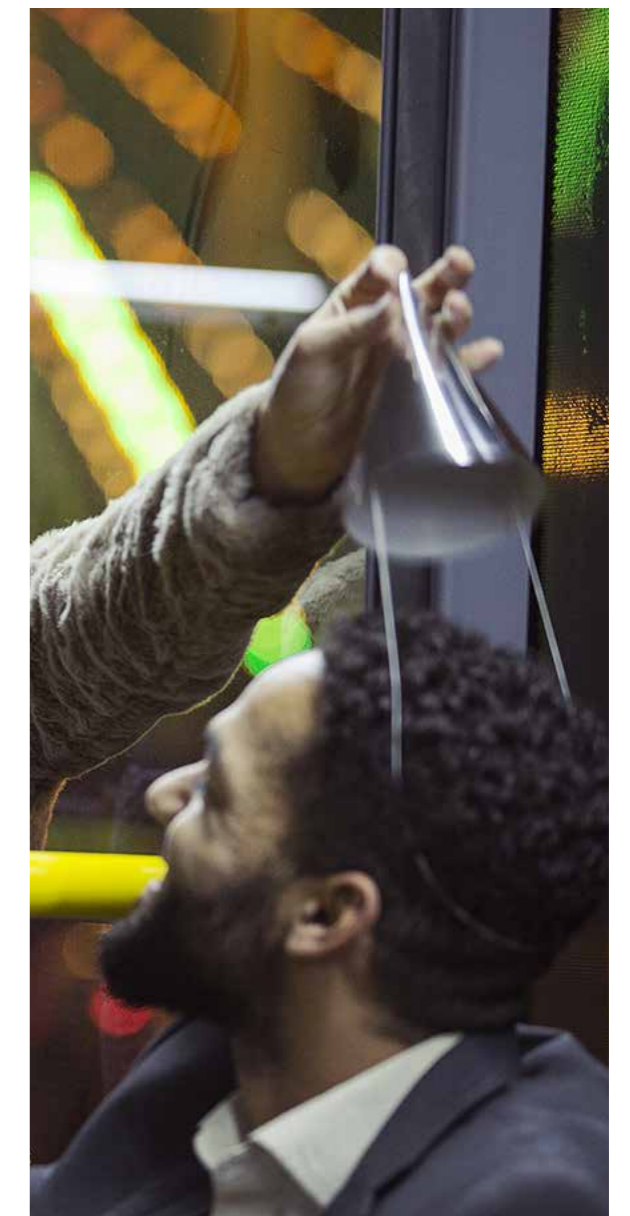


Laundry Day

Laundry Day ontpopte zich de afgelopen jaren tot het grootste ééndagfestival van België. Een feit dat nogmaals duidelijk werd door de grotere locatie op Linkeroever dit jaar. We legden extra bussen en trams in om alle wasdag-fans ter plekke en weer naar huis of naar hun auto te brengen. Vanaf 21.00 uur konden de feestvierders rekenen op 18 extra trams. Na afloop van het festival werden maar liefst 40 extra bussen ingezet richting festivalparking.

Veilig van oud naar nieuw

Tijdens de oudejaarsnacht hebben we in heel Vlaanderen 166 000 feestvierders veilig uit en thuis gebracht. We konden rekenen op de inzet van 350 medewerkers. Op heel wat plaatsen konden we speciale feestbussen inleggen met financiële steun van de provincies en de gemeenten. De drukste nacht beleefden we in de provincie Antwerpen, met 115 000 feestneuzen.



Campagnes

Klantgerichtheid en innovatie hebben maar zin als we voldoende Vlamingen kunnen overtuigen om onze diensten uit te proberen. Daarom hechten we veel belang aan sterke communicatiecampagnes, die de aandacht moeten vangen van een zeer breed publiek.

Stressmannetje wint een Effie

Met zijn combinatie van schattigheid en irritatie werd het Stressmannetje van 2012 tot 2014 de belangrijkste mascotte van De Lijn. Hij hield de Vlamingen een spiegel voor, door hen te confronteren met de herkenbare stress van een autorit naar de stad. Stress die perfect te vermijden valt door comfortabel met de bus of de tram te rijden.

De inspanningen werden in 2015 bekroond met een Effie Award, de meest prestigieuze prijs voor marketingcommunicatie. De Effies belonen campagnes die er het best in geslaagd zijn om de vooropgestelde doelstellingen te bereiken.

Het is dus een erkenning dat ons Stressmannetje niet alleen goed gevonden was, maar dat hij het “automatisme” van de Vlamingen ook écht verminderd heeft.



Het beste bewijs daarvan is de sterke toename van de verkoop van losse biljetten en sms-tickets na de lancering van de campagne. Die vervoerbewijzen verkopen we immers vooral aan mensen die bijna nooit of maar heel sporadisch de bus of tram nemen. De verkoop steeg van 18,6 miljoen ritten in 2012 naar 21,5 miljoen in 2014 (+15 procent). In omzet was er zelfs een toename met 17 procent.

Een nieuw tarievenkader

2015 was het jaar waarin we onze tarievenstructuur grondig hertekenden. Bijna elk type reiziger werd geconfronteerd met wijzigingen en daarnaast gingen onze prijzen ook fors de hoogte in.

In onze communicatie hebben we daarom niet enkel de Vlaming geïnformeerd, maar hem ook proberen te overtuigen dat het openbaar vervoer nog steeds goedkoop blijft in Vlaanderen. Hiervoor vergeleken we onze prijzen op een ludieke manier met de prijzen van alternatieve vervoeroplossingen. Zo probeerden we onze tarieven als het ware te reframen.

En met succes volgens marktonderzoeksbureau GfK. Geïnterviewden concludeerden dat De Lijn en het openbaar vervoer in het algemeen een goedkope manier van reizen is. Ondanks de hogere prijzen die we in 2015 introduceerden.

Get Ready op de bus

Onze campagne voor de nieuwe afstapwarschuwing in onze reisinfoapp speelde in op een zorgeloos reisgevoel. We zien hoe reizigers nog even kunnen wegdromen omdat ze zich geen zorgen hoeven te maken over de af-

staphalte. In één van de tv-spots droomt een reiziger weg naar de jaren negentig, en ziet hij zowaar de bekende boysband “Get Ready” verschijnen. Hun busoptreden van “Diep (zo diep)” kreeg heel wat media-aandacht en deed het goed op sociale media.

Naast de blikvanger op tv promootten we de nieuwe app ook in enkele kranten en magazines, en met radiosspots en online banners.

Groene Mobizone

De stad Mortsel werd in mei uitgeroepen tot ‘Groene Mobizone’, een gebied waar alle aanbieders van collectieve en duurzame mobiliteit samenwerken om hun diensten te promoten bij de inwoners. Het initiatief werd in de herfst herhaald in Roeselare. De Mobizones sluiten perfect aan bij ons streefdoel om een co-modaal vervoersmodel uit te bouwen.

De campagne wordt sinds 2015 alleen gevoerd via sociale media. Dit laat ons toe om dezelfde boodschap zeer sterk te segmenteren in functie van doelgroep, timing, ... Via het online portaal www.groenemobizone.be kunnen geïnteresseerden een kaart raadplegen met alle plaatsen waar de mobiliteitspartners aanwezig zijn, en meer informatie vinden over hun diensten. Daarnaast zet de campagne aan tot het effectief proberen van deze vervoeroplossingen via trial.

We blikken tevreden terug op onze campagnes in Mortsel en Roeselare.

Enkele resultaten:

- Conversie van 22 procent. Bijna één op vier inwoners die op een campagne boodschap (bijvoorbeeld facebook-

advertentie) klikt, bestelt een of meerdere trialpassen. De benchmark voor gelijkaardige online campagnes ligt rond de 1 à 2 procent.

- De campagne bereikt alle leeftijdscategorieën: 35-44 jarigen en 18-24 jarigen gaan het meest in op het aanbod, daar waar 44-64 jarigen het meest op onze boodschappen klikken.
- Maar liefst 51 procent van de mensen die op onze campagne reageerden, willen ook in de toekomst door De Lijn geïnformeerd worden (opt-in).
- De belangrijkste resultaten van een nabevraging over het effect op gebruik en modal shift:
 - 44 procent is De Lijn nadien meer gaan gebruiken dan voorheen. 35 procent gebruikte nadien de auto minder.
 - 26 procent van de deelnemers maakte voor het eerst gebruik van De Lijn dankzij de campagne. Voornamelijk 45-64 jarigen.
 - Dankzij deze campagne
 - * Is 69 procent van de deelnemers gaan nadenken over de manier van verplaatsen.
 - * Is 60 procent van de deelnemers extra info gaan opzoeken over de verschillende verplaatsingsmogelijkheden.
 - * Heeft 42 procent ook effectief nieuwe verplaatsingsmogelijkheden in zijn/haar stad uitprobeerd.

Het concept wordt na elke stadscampagne geoptimaliseerd, waardoor andere gemeentes een effectieve en kant-en-klare campagne op hun grondgebied kunnen loslaten.

De kracht van sociale media

“Aan het bloedmooie meisje met de donkere ogen”. Zo begon de oproep van een stapelverliefde klant, die in november op zoek ging naar het mooie meisje dat tegenover hem was gaan zitten in tram 10. Hij plakte zijn oproep aan een tramhalte in het Antwerpse. Om hem een handje te helpen, verspreidden we een foto van de brief op Facebook. De post lokte zowat 7 000 interacties uit (een opgestoken duimpje, een geschreven reactie of het delen van de post). Daarmee hadden we ons “Facebook-moment van het jaar” te pakken.

Helaas weten we niet of het verhaal een happy end kende, maar het maakt wel duidelijk hoe belangrijk sociale media zijn om directe en persoonlijke relaties met onze klanten aan te gaan. Na drie jaar aanwezig-

heid op Twitter en Facebook stellen we vast dat deze kanalen steeds vaker door klanten gebruikt worden om contact te zoeken.

Het gaat daarbij niet altijd om liefdesverhalen. We zagen in 2015 ook heel wat interacties die verband hielden met stakingen en vakbondsacties, of met incidenten op onze bussen en trams. Het voordeel van sociale media is dat we meteen op de hoogte zijn van klachten of problemen, en dat we er snel kunnen op inspelen. Vroeger kwamen heel wat zaken gewoon niet aan de oppervlakte.

Soms maken we ook gebruik van sociale media om de fans van De Lijn rechtstreeks aan te spreken. Onze actie om een naam te zoeken voor de nieuwe Flexity-trams speelden we bijvoorbeeld ook uit op de sociale media, onder de hashtag #tramzoeknaam.

Poëtische tram

In het najaar rukte in Antwerpen de poëzietram uit, een initiatief van stadsdichter Stijn Vranken. Hij bouwde een oude Gentse tram om tot een rijdend poëziecafé, met een gezellige bar, een poëziebibliotheek en een podium (met piano) voor intieme literaire en muzikale optredens. Vranken schreef voor de gelegenheid ook een speciaal stadsgedicht:



BOVENGRONDS EN ONDERWEG

Ach, vraag me niet waarheen de rit is het nog ver, hoe lang duurt dit en gaan we heen of eerder weer ik zeg het u, ik weet het niet dit is gewoon de weg, meneer naar wat we altijd zijn geweest een even licht als donker spoor dat dus (zo blijkt uit vorig vers) echt niemand iemand wijzen kan een cirkel dralend om zijn doel een omweg van begin tot eind allez roulez! - kom hier meneer en blijf bij voorkeur levenslang niet iets dat iemand zomaar vindt maar overal en zichtbaar zoek hier bovengronds en onderweg.





Organisatie

Organisatie

Een dynamisch en toekomstgericht bedrijf begint en eindigt met de medewerkers die elke dag uitvoering geven aan onze visie. Voor een onderneming met meer dan 8 000 personeelsleden die in heel Vlaanderen verspreid werken, is het een uitdaging om iedereen op de hoogte te houden van wat er in de organisatie reilt en zeilt.

Lijnpei/ijler geeft inspiratie

Om te achterhalen wat onze medewerkers bezighoudt, hielden we in het voorjaar van 2014 een eerste grote bevraging, de zogenaamde Lijnpei/ijler. De tweede editie van die tevredenheidsenquête is gepland voor mei 2016.

70 procent van de deelnemers gaf aan dat ze zich goed in hun vel voelen bij De Lijn. Acht op de tien medewerkers willen graag bij ons bedrijf aan de slag blijven. Werkpunten zijn onder meer het verminderen van de stress bij chauffeurs en het verbeteren van de communicatie tussen afdelingen. Ook stelden we vast dat er behoefte is aan meer feedback, evaluatiegesprekken en meer opleidingsmogelijkheden.

Op basis van deze resultaten hebben we in 2015 verschillende verbetertrajecten gelanceerd en werkgroepen opgericht om oplossingen te zoeken en acties uit te werken. We lieten onze medewerkers zelf suggesties doen via een interne ideeënbus. Dit heeft meer dan 100 actievoorstellen opgeleverd.

Enkele voorbeelden van lokale initiatieven en voorstellen die uit de Lijnpei/ijler voortkwamen:

- Met een 'wie is wie' op het intranet weten de Oost-Vlaamse collega's voortaan altijd wie een bepaalde collega precies is, hoe hij of zij eruit ziet of wie ze het best kunnen contacteren.
- De minicompetitie 'De Gouden Veiligheidsschoen' zet onze Limburgse techniekers aan om ideeën te verzamelen voor een veiliger werkplek.
- In West-Vlaanderen pakken we uit met twee sportdagen, met initiatielessen voor zo'n 20 sporten. Niet alleen goed voor de gezondheid, maar ook om je collega's te leren.
- Onze Antwerpse chauffeurs krijgen een coaching om hen te helpen omgaan met reizigers en hun stress te leren beheersen.
- We vullen de papieren mededelingen voor onze chauffeurs en technici aan via beeldschermen met kernachtige en visuele boodschappen. We bieden hen ook hulp bij hun eerste kennismaking met het intranet.
- De handleiding voor onze chauffeurs wordt herwerkt. Daarbij wordt rekening gehouden met vragen en opmerkingen die we van de chauffeurs zelf kregen.
- In nieuwsbrieven laten we medewerkers aan het woord die hun ervaringen en tips op een heel persoonlijke en verhalende manier meegeven. Onze technici vertellen de chauffeurs bijvoorbeeld waarop ze moeten letten bij de nieuwe trams, of hoe ze hun defectennota goed kunnen invullen. Ook de chauffeurs geven elkaar goede raad mee.

Door de collega's zelf aan het woord te laten, blijven de tips beter hangen en brengen we een interne conversatie op gang.

- In Oost-Vlaanderen gingen we op zoek naar een 'Crème van een chauffeur'. Dat is er één die de reizigers moeiteloos met de glimlach door het verkeer loodst, die nooit zijn of haar geduld verliest en die met plezier tips geeft. Collega's mochten elkaar nomineren. Zes chauffeurs gingen met de titel aan de haal en kregen elk een cadeaubon van Mediamarkt.

Intranet gaat mobiel

Het intranet is een belangrijk instrument voor interne communicatie. We maakten het ook toegankelijk vanop mobiele toestellen. De inhoud past zich automatisch aan het beeldscherm aan. Het intranet kreeg ook een nieuwe vormgeving. Op de homepage zien onze medewerkers in één oogopslag de laatste tien nieuwtjes.



Daarboven brengen we een carousel met de belangrijkste nieuwsberichten.

Nieuwe directeur voor Antwerpen

Met Peter Vanwalleghem kwam op 1 augustus een door de wol geverfde manager aan het hoofd van de entiteit Antwerpen. Hij is een handelsingenieur die de voorbije 20 jaar in diverse internationale bedrijven en managementfuncties heeft gewerkt. Peter was onder meer aan de slag bij Agfa-Gevaert, Xeikon, Domo en Exxon. In zijn laatste job had hij een internationale managementfunctie bij Zoetis, het vroegere Pfizer Animal Health.

Niet alleen zijn cv, maar ook zijn motivatie zit helemaal goed. Peter erkent de maatschappelijke meerwaarde van onze activiteiten, en ziet het als een uitdaging om De Lijn klaar te stomen voor de liberalisering van de markt.

5S

Sorteren, schikken, schoonmaken, standaardiseren en systematiseren: deze vijf stappen vormen samen het zogenaamde 5S-systeem, een werkmethode die leidt tot overzichtelijke en veilige werkplaatsen en productievere werknemers. We introduceren deze manier van werken geleidelijk in onze technische werkplaatsen en onderhoudscentra.

De drie eerste stappen in het 5S-systeem zijn eenmalige acties, de laatste twee moeten regelmatig worden uitgevoerd:

1. Sorteren: onderzoek wat dagelijks wordt gebruikt en wat je kan weggooien.
2. Schikken: geef alles een correcte, afgebakende plaats per werkpost.
3. Schoonmaken: maak alle werkmaterialen proper.
4. Standaardiseren: wijs bepaalde onderhoudstaken toe aan welbepaalde collega's.
5. Systematiseren: we doen maandelijks een audit en gaan na of er nieuw materiaal is bijgekomen waarvoor we ook de eerste drie stappen moeten uitvoeren.

Bart Verstraeten, brigadier werkplaats tram in Gentbrugge: "Voor er sprake was van 5S waren we ervan overtuigd dat alles ordelijk en netjes was in de koetswerkafdeling, tot we het coachingteam op bezoek kregen. Na een rondgang bleek duidelijk dat de organisatie beter kon: alle ongebruikte zaken verwijderen of sorteren, een vaste plek en labels voor alle spullen... We controleren nu wekelijks en schrijven alle defecten en nieuwe ideeën op. Zo werd een nieuw systeem ontwikkeld voor het verwijderen van de schortplaten waardoor het risico op een arbeidsongeval bijna onbestaande is. Ondertussen werd 4S bereikt. Iedereen is enthousiast en als we blijven samenwerken aan het 5S-systeem komen we er zeker."



Ziekteverzuim aanpakken

De medewerkers van De Lijn zijn vaker dan gemiddeld door ziekte afwezig. We willen de oorzaken van dat ziekteverzuim opsporen en aanpakken. Ziekteverzuim kan vele oorzaken hebben. Soms zijn ze persoonsgebonden, soms heeft het te maken met de organisatie of het dienstrooster. In alle gevallen willen we de betrokkenen helpen om een oplossing te zoeken.

Daarnaast willen we ziekteverzuim vermijden met een preventieve aanpak. We voerden bijvoorbeeld een nieuw beleid in rond alcohol, drugs en medicatie (ADM). Zo was er een grote alcoholcontrole op de Centrale Diensten, waarbij ook enkele directieleden onder toezicht van bevoegde lijncontroleurs, moesten 'blazen'. Deze problematiek kan immers net zo goed voorkomen onder bedienden en kaderleden als onder chauffeurs en technici.

"Verzuimgesprekken starten we op met mensen die veelvuldig (minstens vier keer per jaar) of langdurig (vanaf 30 dagen) afwezig zijn. Wij trekken de ziekte niet in twijfel, maar zoeken samen naar oplossingen", zegt de Leuvense regiomanager Dirk Vochten. "Ik ben ervan overtuigd dat weinig mensen zich goed voelen bij veelvuldige afwezigheid. Voor sommige collega's is het te zwaar om acht uur ononderbroken te rijden met onregelmatige uren. Dan kunnen gesplitste diensten of deeltijds werk een oplossing zijn. Ik ben geen voorstander van veel controle. Persoonlijk contact houden werkt het best."

Alledaagse helden

Onze chauffeurs zijn vaak ons eerste contactpunt met onze klanten: 77 procent van de reizigers zijn tevreden over hen. Soms zijn er ook klanten die hen – zelfs letterlijk – in de bloemetjes zetten. Terecht: elke dag weer brengen ze tienduizenden Vlamingen veilig op hun bestemming. En soms hebben ze tussendoor nog tijd voor een ware heldendaad.

Chauffeur redt baby

Voor chauffeur Chris van de stelplaats in Sint-Truiden zal dinsdag 18 augustus 2015 altijd een bijzondere dag blijven. Toen hij 's ochtends rond acht uur pauze nam op zijn gebruikelijke route, hoorde hij in een veld vreemde geluiden. Hij ging polshoogte nemen en vond een pasgeboren baby-meisje.

Chris verloor er zijn koelbloedigheid niet bij, hij hield het kindje warm in zijn fleecedeuk en alarmeerde meteen de hulpdiensten. Het meisje kreeg de voorlopige naam Marie. We weten niet waar ze intussen opgroeit, maar de fleecedeuk van haar redder heeft ze nog altijd.

Geven is krijgen

"Ik ben blind en daardoor afhankelijk van de chauffeur. Ik wil graag chauffeur Antonio bedanken, want hij helpt me steeds weer." Bij De Lijn kregen we dit eenvoudige briefje binnen, waarmee passagier Dimi zijn held van elke dag in de bloemetjes wilde zetten.

Tony, zoals zijn collega's de chauffeur kennen, hielp de blinde man al meermaals uit benarde situaties: toen hij zijn perron niet vond, zijn tas kwijt was, of die keer toen de geleidehond in de bus zijn behoefte had gedaan... Kleine gestes die maken dat Dimi zonder angst de bus kan blijven nemen. Tony zelf blijft er nuchter bij: "Ik ben vriendelijk tegen iedereen. Want wat je geeft, krijg je terug. Dat is mijn motto."

Agressie? Politie!

Wat doe je als je Belbus achtervolgd wordt door een wagen met vijf agressieve mannen? Chauffeur Hans ondervond het afgelopen jaar tijdens een rit in Diksmuide. De vijf mannen hadden het gemunt op drie jonge meisjes die in zijn bus zaten. Ze trokken voortdurende de aandacht met obscene gebaren en handelingen.

Hans deed wat een chauffeur in zo'n situatie hoort te doen: rustig blijven en via de dispatching om bijstand vragen. Hij nam de meisjes veilig mee naar een halte waar ze door de politie werden opgewacht. Een alerte en correcte reactie.



Buiten de lijntjes

Voor alles willen we een onderneming zijn waar mensen graag werken en zich kunnen ontplooiën zoals ze zijn. Een bedrijf met meer dan 8 000 collega's, dat is ook een bedrijf met meer dan 8 000 bijzondere hobby's, mooie relaties en andere persoonlijke verhalen. En soms sluiten die perfect aan bij het verhaal van De Lijn.

Tramgeschiedenis

Marleen Mertens is tijdens haar werkuren een medewerkster van ons magazijn in Antwerpen, maar bijna elke vakantie en weekend vind je haar aan de kust, waar ze ons cultureel tramerfgoed in leven houdt. Via een collega leerde ze Toerisme Transport & Ontspanning (TTO) in De Panne en Knokke kennen, waar onze oude trams bewaard en onderhouden worden.

"Tijdens het Kustramseizoen rijd ik mee als bijrijder met een echte oldtimer-tram. Ik moet dan de wissels verleggen, signalen zetten en kruispunten beveiligen. Tijdens de kerstvakantie doe ik dat zelfs in kerstmanpak. Heel leuk!" Ook voor een schilder- of schuurwerkje in de loods draait Marleen haar hand niet om. Maar waar ze echt naar uitkijkt, is om zelf met zo'n oude tram te mogen rijden.

"Ik kom uit een echte De Lijn-familie. Mijn grootvader was ontvanger in de tram in Destelbergen en mijn vader was er schrijnwerker. Ik herinner me dat er bij ons thuis op de binnenkoer een houten zitbank van een gesloopte tram stond. Als ik nu aan zo'n zitbanken aan het werken ben, dan denk ik wel eens dat mijn vader die misschien wel gemaakt heeft. Dat zou mooi zijn."



Op één lijn

'Wat een toeval', zeiden Danny en Yves toen ze elkaar in 1992 ontmoetten in de Dominicaanse Republiek. Twee Vlamingen, allebei op huwelijksreis in hetzelfde land én allebei met een job bij De Lijn. Of toch bijna: Danny werkte er al, Yves had net zijn aanvraag gedaan. En wie stond hem enkele maanden later tijdens zijn eerste werkdag in Grimbergen als begeleider op te wachten? Jawel: Danny.

De twee reisgenoten werden collega's, maar al snel ook dikke vrienden die samen sporten en op vakantie gaan. En ook daar stopte het toeval niet. Na twaalf jaar werden ze bijna tegelijk lijncontroleur. En toen ze tijdens een verhuis een tijdje naast elkaar woonden, bleek het ook tussen hun respectievelijke zoon en dochter prima te klikken. Wat er met Danny en Yves verder ook gebeurt, we zijn blij dat we ze al meer dan 20 jaar op één lijn hebben gekregen.

Ritmische Buffalo

Als medewerker Omleidingen in de regio Gentbrugge geeft Gaëtan De Moor het ritme van onze chauffeurs mee aan, maar in zijn vrije tijd is ritme letterlijk zijn ding. Als geboren en getogen Gentenaar kwam Gaëtan terecht in de sfeergroep van de Buffalo Indians, de supportersclub van landskampioen AA Gent. Sinds vier jaar is hij er de vaste trommelaar.

"Het gebeurt regelmatig dat een wedstrijd zo intens is, dat ik blaren op mijn handen heb van het trommelen. Het einde van het seizoen was een echte rollercoaster: plots waren we titelkandidaat en wonnen we nog ook. Geweldig, natuurlijk!"





Regio's in de hoofdrol

Regio's in de hoofdrol

Lokale en regionale besturen zijn onze belangrijkste partners op het terrein. Onze bussen rijden over hun wegen en onze reizigers wachten in hun schuilhuisjes. Het is dan ook erg belangrijk dat we zeer nauw samenwerken.

In 2012 deed De Lijn voor het eerst een tevredenheidsonderzoek bij de lokale besturen. Daaruit bleek dat ze vooral vragende partij zijn voor meer rechtstreeks en direct contact met De Lijn. Voor de praktische samenwerking rond schuilhuisjes of omleidingen gaven ze ons goede punten. Voor de meer beleidsmatige thema's zoals mobiliteitsplannen of gebiedsevaluaties vroegen ze ons om een extra inspanning. De Lijn ging dan ook intensief aan de slag met deze feedback. We streven ernaar om elke gemeente minstens een keer per jaar te bezoeken. Bovendien werken we sinds 2013 nauwer samen met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG).

Vorig jaar peilden we opnieuw naar de tevredenheid bij de lokale besturen. En onze inspanningen om meer overleg te organiseren, meer aanwezig te zijn op vergaderingen... worden geapprecieerd. Wij krijgen betere scores zowel voor de algemene tevredenheid als voor de deelaspecten. Het belangrijkste werkpunt voor De Lijn: nog meer aan de slag gaan met de input van de lokale besturen. We moeten ons ervoor hoeden dat we niet alleen luisteren, maar ook doen.

De komende jaren willen we dan ook nog meer samen projecten opzetten en realiseren.

De 'Centrum Express' verbindt gehuchten met centrum

Sinds september zijn de belbussen in de gemeente Mol vervangen door twee, nieuwe vaste buslijnen. Die verbinden samen met de andere streeklijnen enkele gehuchten met het centrum van Mol. De lijnen kwamen er op basis van een uitgebreid onderzoek naar de reizigersstromen van de belbusgebruikers én in nauw overleg met het gemeentebestuur. Op de belangrijkste momenten ging De Lijn samen met de gemeente Mol aan tafel zitten. Zowel De Lijn als de gemeente houden een goed gevoel over aan de samenwerking.

De 'Centrum Express' zoals de lijnen door de gemeente gedoopt zijn, kende alvast een

vlotte start. Schepen Paul Vanhoof: "We krijgen veel positieve reacties. In oktober hebben we al driemaal meer reizigers dan de maanden voordien. Dankzij de promotiecampagne is dat aantal nog gestegen." In de drukke koopjesmaand december konden de inwoners van Mol en zijn gehuchten via een bon uit het gemeentelijke infoblad een gratis ritje heen en terug maken. Het gemeentebestuur trakteerde en er gingen 275 reizigers op in. Ook in de toekomst plannen ze in Mol nog acties om de Centrum Express extra in de kijker te zetten. Via een tussenkomst in vervoerbewijzen stimuleert de gemeente bovendien al langer het openbaar vervoer bij haar inwoners.



Investeren in bereikbaarheid

In Oost-Vlaanderen werken we samen met de stad Gent en AWV (Administratie Wegen en Verkeer) aan een betere bereikbaarheid. 2015 begon meteen met een belangrijk project voor de Gentse regio: de plaatsing van een nieuwe trambrug over de E40 in Zwijnaarde. Een tweede luik volgde in september met de plaatsing van de trambrug over de R4 en de Ringvaart.

Dankzij deze bruggen kan tramlijn 21/22 van Gent centrum naar Zwijnaarde verlengd worden, wat een aanzienlijke versterking betekent van het tramnet in en rond Gent. Er werd ook stevig doorgewerkt aan de verlenging van tramlijn 4 naar het UZ Gent. In april 2016 heeft het ziekenhuis zijn eigen tramverbinding met het Sint-Pietersstation en centrum. We verwachten dat de uitbreiding in het kader van het Pegasus-plan 15 miljoen extra reizigers zal opleveren tegen het jaar 2025.

Het Gentse nachtnet, dat gesponsord wordt door de stad Gent, vierde op 17 oktober 2015 zijn eerste verjaardag. En dat was een reden tot feesten: met ruim 121 000 reizigers op de acht nachtlijnen heeft het nachtnet zijn meerwaarde bewezen. De meeste reizigers gebruiken het nachtnet na een avondje eten en drinken, maar ook om naar het theater of de bioscoop te gaan of voor een woon-werkverplaatsing. Het nachtnet is vooral populair in het weekend: op vrijdag en zaterdag zijn de nachtlijnen goed voor 40 procent van het totale aantal reizigers. Ook op weekdagen zien we een goed gebruik wat aantoont dat we met het nieuwe nachtnet een reële behoefte invullen.



Veiligheid eerst

Met duizenden reizigers per dag is het Leuvense busstation één van de drukste knooppunten van De Lijn. Na enkele ongevallen werd in 2014 besloten om de veiligheid van het busstation te verhogen, in overleg met het Leuvense stadsbestuur.

Tijdens de zomer van 2015 maakten we de perrons ruimer en slipvrij. Begin november werden de buslijnen herverdeeld over de perrons en namen we een nieuw perron 13 in gebruik. Met die maatregelen konden we de reizigers beter spreiden over de perrons, wat de veiligheid ten goede komt.

In 2016 volgt een belangrijke laatste fase, waarbij vijf nieuwe bushaltes worden gemaakt aan de Diestsepoort, op loopafstand van het busstation.



School- en werkvervoer op maat

De Campushopper is een mooie illustratie van een functionele lijn die tot stand kwam in overleg met lokale besturen. De stad Genk nam het initiatief, in samenwerking met de stad Hasselt en De Lijn Limburg.

Met de start van het academiejaar begon half september de Campushopper te rijden. Het zijn zes duurzame, hybride bussen, uitgerust met wifi en gehuld in een groen kleedje, die de campussen van Hasselt, Diepenbeek en Genk met elkaar verbinden. Deze rechtstreekse verbinding tussen de belangrijkste onderwijs- en zorgcampussen komt zowel studenten als werkgevers ten goede.



Samen toerisme promoten

Tijdens de zomermaanden spelen we samen met de kustgemeenten maximaal in op de toeristische vraag naar mobiliteit, door een veertigtal evenementen en trekpleisters in de kijker te zetten. Met KustTramPlus kunnen bezoekers de toegang tot een attractie

combineren met het vervoer op de Kusttram. In het aanbod zaten zowel tijdelijke festivals zoals bijvoorbeeld Afro C en Ostend Beach, naast permanente attracties zoals Plopsaqua in De Panne.



Duurzaamheid en innovatie

Duurzaamheid en innovatie

De comodale, vraaggestuurde mobiliteit waarop we onze organisatie willen afstemmen, is per definitie ook een duurzame mobiliteit. We streven er uiteindelijk naar om op onze wegen minder voertuigen met lege plaatsen te laten rijden, en om onze schadelijke uitstoot tot een minimum te beperken. Daarom investeren we jaar na jaar in groene bussen en trams en in ecologisch verantwoorde stelplaatsen.

Eén bus op tien wordt hybride

De Lijn nam in 2015 69 nieuwe hybride bussen in gebruik. In 2016 volgen nog eens 69 exemplaren. Daarmee zal het aantal hybride bussen meer dan verdubbeld worden, tot 217 voertuigen, of één bus op tien. De voertuigen worden geleverd door VDL Bus uit Roeselare (120) en Van Hool uit Lier (18 citybussen).

Een hybride bus wordt aangedreven door een combinatie van een dieselmotor en een elektromotor (waarvan de batterij opgeladen wordt bij het remmen). Dit biedt belangrijke voordelen in vergelijking met klassieke dieselbussen:

- Ze zijn tot een kwart zuiniger. Onze hybride vloot tankt jaarlijks 1,3 miljoen liter minder dan een even grote dieselvloot.
- Ze stoten jaarlijks 3 500 ton CO₂ minder uit en halen zo het equivalent van 1 355 wagens uit het verkeer (gerekend aan gemiddeld 15 000 kilometer per jaar)
- Ze zijn ook tot drie keer stiller. Wanneer de bus voor het rode licht staat, slaat de motor helemaal af, bij het optrekken rijdt hij elektrisch.

Elektrisch rijden in Brugge

Brugge kreeg in oktober 2015 de primeur van de allereerste elektrische bussen van het land. De drie exemplaren maken deel uit van het proefproject EVTecLab van de Vlaamse overheid. Stillere en schonere bussen zijn nergens te vinden: er is geen uitstoot van schadelijke gassen en ze maken drie keer minder lawaai dan een klassieke bus.

Omdat ze een beperkte actieradius hebben, worden de bussen ingezet op het korte traject tussen het station en 't Zand. Ze kunnen 45 minuten rijden en worden dan bijgeladen, wat slechts 12 minuten duurt. Het opladen gebeurt zonder kabels, via magnetische inductie.



Nieuwe diesels rijden schoner

Voor de meeste lijnen blijft het gebruik van dieselbussen nog altijd de meest economische oplossing, zowel in aankoop als in gebruik. Maar ook hier investeren we fors in schonere en zuinigere motoren.

In augustus 2015 plaatsten we een bestelling voor 107 bussen met Euro VI-motoren, de laatste generatie dieseltechnologie. Omdat ze oudere bussen vervangen, zullen ze het verbruik met 22 procent drukken, of een besparing van ruim een half miljoen liter diesel op jaarbasis. We zullen elk jaar ook 1 429 ton minder CO₂ uitstoten. De nieuwe dieselbussen worden ingezet vanaf het najaar van 2016.

De investering van 26,8 miljoen euro wordt verdeeld over de Vlaamse busbouwers Van Hool (31 gelede bussen) en VDL (67 streekbussen en 9 gelede bussen). Afhankelijk van de goedkeuring door de Vlaamse regering kan er bij VDL nog een tweede schijf van de bestelling geplaatst worden, voor 121 streekbussen.

Albatrossen veroveren Antwerpen en Gent

'Albatros', dat was de naam die Gentenaar Gunther Govaert bedacht voor de gloednieuwe, tot 43 meter lange Flexity-trams die we in Gent en Antwerpen in gebruik namen. Albatrossen zijn grote vogels die heel ver kunnen zweven zonder veel energie te verbruiken. Een geschiktere naam voor onze grote, zuinige trams hadden we zelf niet kunnen bedenken. Gunther won dan ook de wedstrijd die we hadden

georganiseerd om een nieuwe naam te verzinnen, en waar meer dan 3 000 creatieve Vlamingen aan meededen.

Wat maakt de trams zo efficiënt? Om te beginnen kunnen ze 317 passagiers vervoeren, ruim de helft meer dan hun voorgangers, de Hermelijntrams. Maar ze zijn tegelijk zuinig – in vergelijking met de oude PCC-trams ligt hun stroomverbruik tot 35 procent lager – en ze rijden op 100 procent groene stroom. Ten slotte vragen ze ook minder onderhoud dan onze oudere trams.

Ondanks dat lagere prijskaartje bieden de trams, ontworpen door Axel Enthoven, aanzienlijk meer comfort aan de passagiers. Ze hebben grote ramen, airconditioning en beeldschermen met reizigersinfo. De klappzetels geven extra ruimte voor kinderwagens of grote bagage.

Gent krijgt 10 Albatrossen, Antwerpen 38. Voor De Lijn gaat het om een recordinvestering van 128,6 miljoen euro, die geplaatst werd bij de groep Bombardier.

'Mooi en evenwichtig design'

Bij De Lijn zijn we best fier op onze mooie Albatros-trams, en we waren dan ook erg blij met de erkenning die we kregen van Design Vlaanderen. De trams kregen het prestigieuze kwaliteitslabel "Henry van de Velde" toegekend. Dat label bekroont "vernieuwende, vormelijk goed ontwikkelde en technisch verfijnde producten" die zich kunnen onderscheiden van andere producten.



Met zelfrijdende bus naar het vliegtuig

Samen met Brussels Airport bereiden we een pilootproject voor rond zelfrijdende shuttlebussen op de luchthaven van Zaventem. Na de geplande testritten zullen de bussen begin 2018 ingezet worden om werknemers en reizigers, op het domein van de luchthaven, te vervoeren tussen het bus- en treinstation, de bedrijven, de parkings en het luchthavengebouw.

Met de hulp van een studiebureau worden onder meer de veiligheidsvereisten en de

technische haalbaarheid onderzocht.

Begin 2016 werd de aanbestedingsprocedure gestart. Ten laatste begin 2017 wordt de constructeur van het nieuwe vervoersysteem geselecteerd.

We hopen op de luchthaven nuttige ervaring en kennis op te bouwen over de inzet van zelfrijdende bussen, die op lange termijn ook elders in ons netwerk kunnen worden ingezet.



Stelplaatsen worden steeds groener

Bij de bouw of renovatie van stelplaatsen kiezen we altijd voor duurzame oplossingen en technieken. We werken doorgaans met een combinatie van groendaken, zonnepanelen, warmtepompen en regenwaterrecuperatie.

In Sint-Truiden werd op 7 juni een volledig nieuwe stelplaats in het industriepark Brustem in gebruik genomen. De focus ligt er volledig op comfort, energie-efficiëntie en het gebruik van alternatieve energiebronnen. Er werd nauw voldaan aan de Vlaamse milieuwetgeving: er werd zoveel mogelijk gebruik gemaakt van materialen met een gunstige energiebalans en materialen met ecolabels.

In Grimbergen kunnen 150 medewerkers vanaf eind 2016 terecht in een volledig gerenoveerde stelplaats, met ruimte voor 60 bussen. Bij het ontwerp van de nieuwe stelplaats hadden we bijzondere aandacht voor het tegengaan van geluidsoverlast. Geluidsschermen, een afgesloten wasplaats en een luifel boven de tankplaats maken dat de decibels onder controle blijven.

In centrumsteden Leuven en Hasselt wordt er ook hard gewerkt aan nieuwe, groene stelplaatsen. Vanaf de zomer 2016 kunnen bijna 300 medewerkers terecht in de stelplaats Leuven – Noord, ter hoogte van de Eénmeilaan. Tegen april 2017 gaan meer dan 300 medewerkers aan de slag in 'De Crutzen', de nieuwe Hasseltse stelplaats.

Persluchtproject

De Lijn won een prijs in de wedstrijd van de Vlaamse Overheid voor de meest duurzame werkplek met hun "persluchtproject" in

stelplaats Gentbrugge. Door bussen met behulp van perslucht onder druk te brengen, kunnen ze onmiddellijk na het starten vertrekken. Dat bespaart brandstof en houdt de lucht proper, omdat de bussen anders op druk moeten komen door de motor stationair te laten draaien. Chauffeurs die 's avonds hun bus parkeren, moeten de perslucht aansluiten. Wie de bus afkoppelt, voor de tankdienst bijvoorbeeld, moet die achteraf ook weer aankoppelen. Door een actieve opvolging en sensibilisering wordt deze regel prima nageleefd.





Resultaten

Resultaten

2015 stelde ons voor heel wat uitdagingen. Er moest 34,8 miljoen euro bespaard worden. De doelstelling was dat de helft daarvan uit meer inkomsten kwam: zowel uit de inkomsten van de vervoerbewijzen als van de controles. Daarnaast wouden we geen enkele reiziger verliezen en streefden we opnieuw naar nog meer tevreden klanten.

In vergelijking met 2014 kenden we een zeer mooie stijging van onze netto vervoer-opbrengsten met 13 procent. Hiermee werd onze doelstelling meer dan behaald: de vooropgestelde 8,4 miljoen uit onze vervoerbewijzen werden uiteindelijk 19,4 miljoen euro.

Meer inkomsten, evenveel reizigers

Dat onze inkomsten in 2015 zo hoog liggen, kunnen we verklaren door onze aangepaste tarieven. De Lijn voerde, gedwongen door de besparingscontext, de grootste aanpassing in jaren door. Broodnodig want de prijzen waren niet meer in verhouding tot de kosten. Gratis bestaat dan ook niet meer. Het gratis 65+ abonnement en het gratis reizen voor kinderen onder de 12 jaar werden afgeschaft.

Voor de afschaffing van de gratis abonnementen voor 65-plussers speelde dan ook een belangrijke rol in de stijging van onze vervoerinkomsten. De Vlaamse regering besliste in februari 2015 om de abonnementen voor deze groep betalend te maken tegen 1 september. We bezorgden 962 000 senioren die al een MOBIB-kaart hadden aangeschaft een mailing met uitleg en een betalings-

uitnodiging. Eind 2015 waren al meer dan 330 000 65-plussers hierop ingegaan. Een abonnement kost 50 euro, dus zij zorgden alleen al voor meer dan 16 500 000 euro bruto aan extra inkomsten. Daarvan komt er 5,1 miljoen euro terecht op boekjaar 2015 (de maanden september tot december), de rest wordt op 2016 geboekt.

We boorden daarnaast ook nieuwe groepen reizigers aan. Ten opzichte van 2014 steeg het aantal verkochte gewone biljetten en sms-tickets met 15,5 procent. Dankzij onze campagnes, onder meer met het Stressmannetje, hebben we veel Vlamingen ertoe aangezet om de auto af en toe aan de kant te laten.

Wat reizigers betreft, deden we het – ondanks onze verhoogde prijzen – dus ook goed: ons reizigersaantal bleef stabiel ten opzichte van 2014. Onze Kwaliteitsmonitor, ons meetinstrument naar de tevredenheid van onze reizigers, wees uit dat zij ook nog even tevreden zijn als in 2014. Onze chauffeurs blijven daarbij de sterkhouder: zij hebben een positieve invloed op de tevredenheid van onze klant.

Zwartrijders hard aangepakt

In 2015 controleerden we een recordaantal reizigers op zwartrijden. Van de 2,1 miljoen gecontroleerde reizigers was er 2,4 procent niet in orde. We schreven 8 procent meer PV's uit dan in 2014. Fraude met sms-tickets is goed voor zowat 14 procent van de uitgeschreven processen-verbaal.

Sinds september 2015 wordt zwartrijden nog zwaarder bestraft, met een minimumboete die van 75 naar 107 euro werd gebracht. Wie

binnen de volgende 12 maanden een tweede keer over de schreef gaat, betaalt 294 euro in plaats van 200 euro. Vanaf de derde betrapping binnen de 12 maanden loopt de boete op tot 400 euro. Ook voor fraude met vervoerbewijzen en gevaarlijk gedrag moet de overtreder dieper in de buidel tasten: hier steeg het tarief van 150 naar 250 euro. Het is de eerste keer sinds 2007 dat de boetes verhoogd worden.

De strengste aanpak reserveren we voor wie moedwillig de prijs van een ticket probeert te ontlopen. Soms verbaliseren we ook wel eens een reiziger die zijn abonnement vergat mee te nemen. Dat kan gebeuren, maar het leidt tot veel onnodig opzoekwerk. Daarom rekenen we voortaan een kleine administratieve vergoeding aan van 20 euro, vanaf de tweede inbreuk die binnen de 12 maanden na de eerste wordt vastgesteld (vroeger was dit pas vanaf de derde keer). Bij de derde en volgende vaststellingen loopt de vergoeding op tot 50 euro. Deze tarieven gelden ook voor klanten met een MOBIB-kaart die zich vergaten te registreren.



Ecologische voetafdruk in dalende lijn

De aarde heeft een jaarlijkse productie (biocapaciteit) en een jaarlijks verbruik van haar producten (ecologische voetafdruk). Al sinds de jaren '70 overstijgt het verbruik de productie. Als de voorraden voldoende groot zijn, is dat geen probleem. Maar de opwarming van de aarde, het versneld verdwijnen van diverse plant- en diersoorten en de hogere frequentie van natuurrampen zijn symptomen die erop wijzen dat onze ecologische voetafdruk de biocapaciteit van de aarde ruim overschrijdt.

Om onze ecologische voetafdruk te verkleinen, proberen we enerzijds de bezetting van onze voertuigen te verhogen, en werken we anderzijds aan het verminderen van onze eigen milieu-impact. Deze milieu-impact becijferen we al sinds 2009 elk jaar in de EVA-score (ecologische voetafdruk).

De totale milieu-impact van De Lijn is weliswaar groot, maar openbaar vervoer betekent – in vergelijking tot het private gemotoriseerde vervoer – een investering in duurzame mobiliteit. Onze uiteindelijke doelstelling is dan ook niet dat onze EVA daalt, maar wel dat de relatieve EVA daalt: de EVA per reiziger.

De in de beheersovereenkomst voorge-

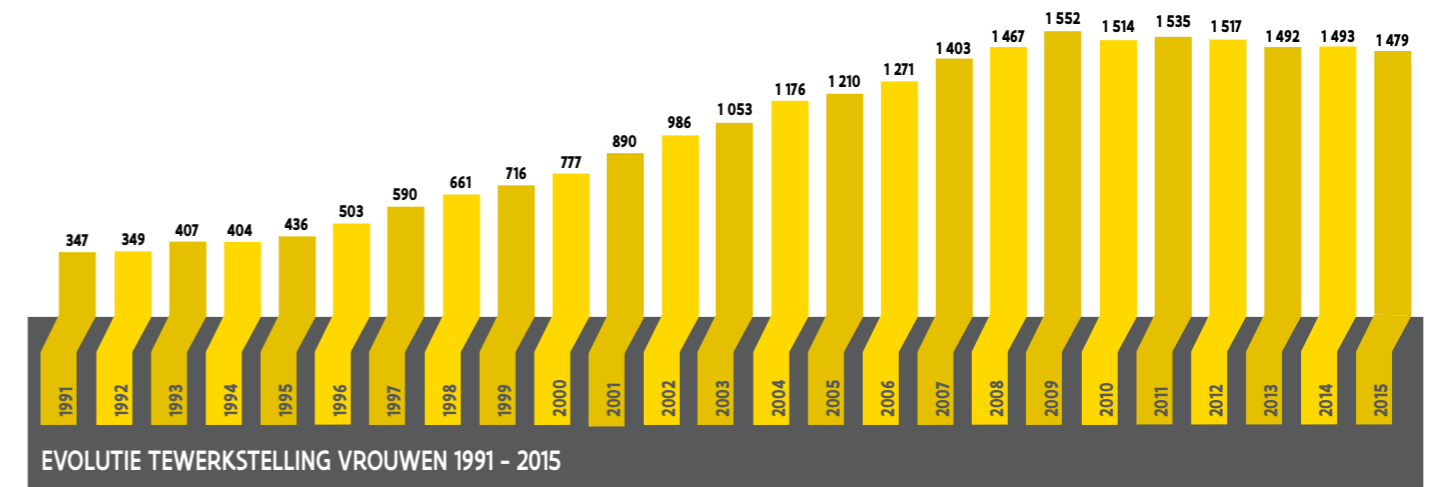
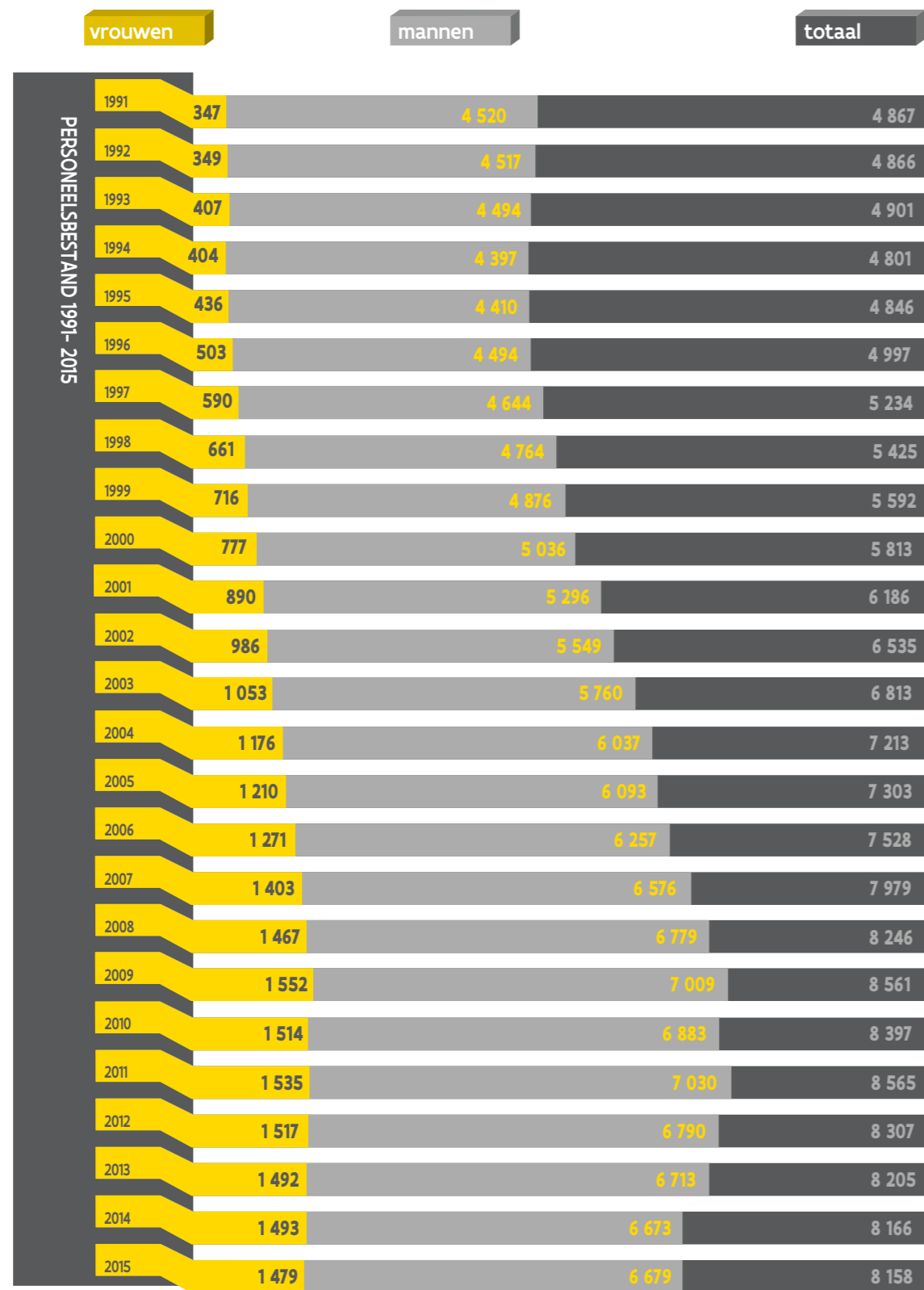
schreven trend in min werd voor de vijfde maal op rij gehaald. Het gaat evenwel om de kleinste reductie van de afgelopen jaren.

De tendenzen van de afgelopen jaren blijven overeind:

- de verbruikscijfers leunen heel nauw aan bij de resultaten van vorig jaar;
- de verwarmingsvraag in de gebouwen lag 15 procent hoger dan in 2014, wat dan ook een beduidend warmer jaar was;
- driejaarlijks worden de woon-werk-verkeergegevens bij De Lijn aangepast, conform de rapportering voor de Federale Diagnostiek: er is de afgelopen jaren een duidelijke tendens naar minder kilometers (-2 miljoen kilometers) en minder autogebruik (-2 procent modal share) ingezet;
- de eigen productie van groene stroom bedraagt nu ongeveer 1,5 procent van ons totale elektriciteitsverbruik, en wordt verwacht te groeien tijdens de komende jaren. De rest van onze elektriciteitsvraag wordt als groene stroom ingekocht.

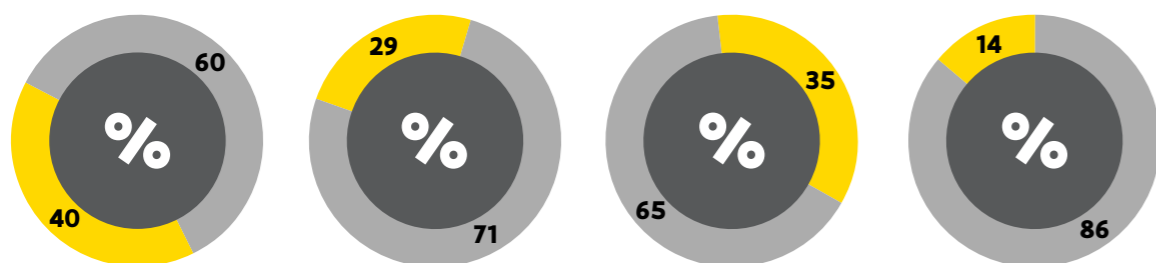
	EVA (in g/ha – globale hectaren)	EVA per reiziger (in g/m ²)
EVA 2009	115 251	2,170
EVA 2011	114 666	2,088
EVA 2012	112 354	2,065
EVA 2013	110 161	2,042
EVA 2014	106 525	2,002
EVA 2015	105 828	1,997
Evolutie 2015 vs. 2009	-8,58%	-8,35%
Evolutie 2015 t.o.v. 2014	-0,71%	-0,30%

2015 in cijfers



mannen
vrouwen

VERDELING MANNEN / VROUWEN



DIRECTEURS AFDELINGSHOOFDEN WEDDETREKKENDEN LOONTREKKENDEN

VERDELING MANNEN / VROUWEN 2015

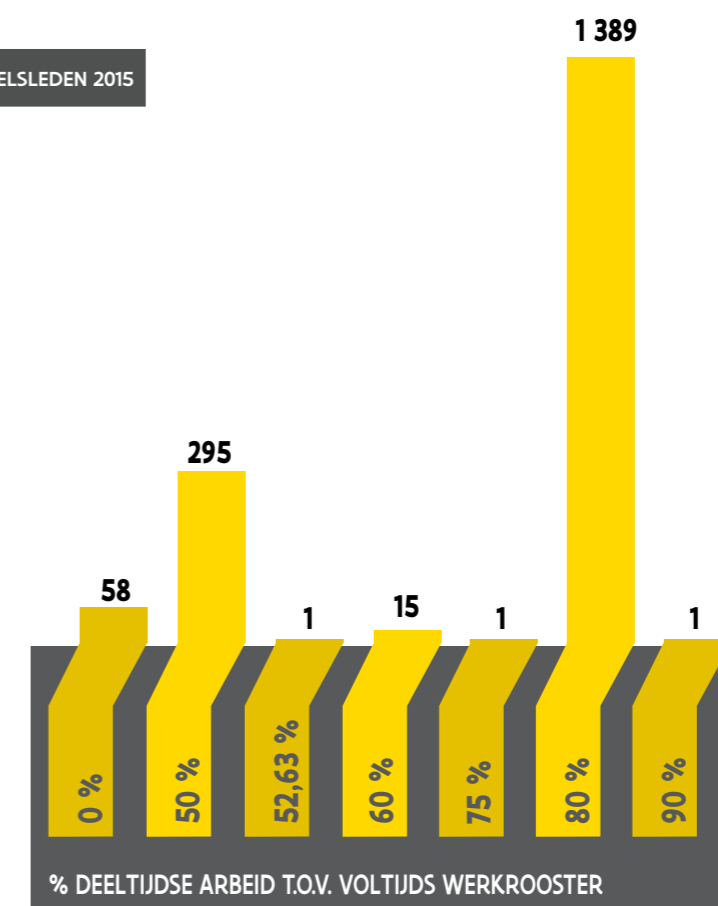
	Mannen	Vrouwen	Totaal
Directeurs	6	4	10
Afdelingshoofden	32	13	45
Weddetrekkenden	1 094	584	1 678
Loontrekkenden	5 547	878	6 425
TOTAAL	6 679	1 479	8 158

	Tot. M+V	Vrouwen	%Vrouwen
Directeurs + Afdelingshoofden	55	17	30,91%
Weddetrekkenden	1 678	584	34,80%
Chaufeurs*	5 608	858	15,30%
Technici	817	20	2,45%
TOTAAL	8 158	1 479	

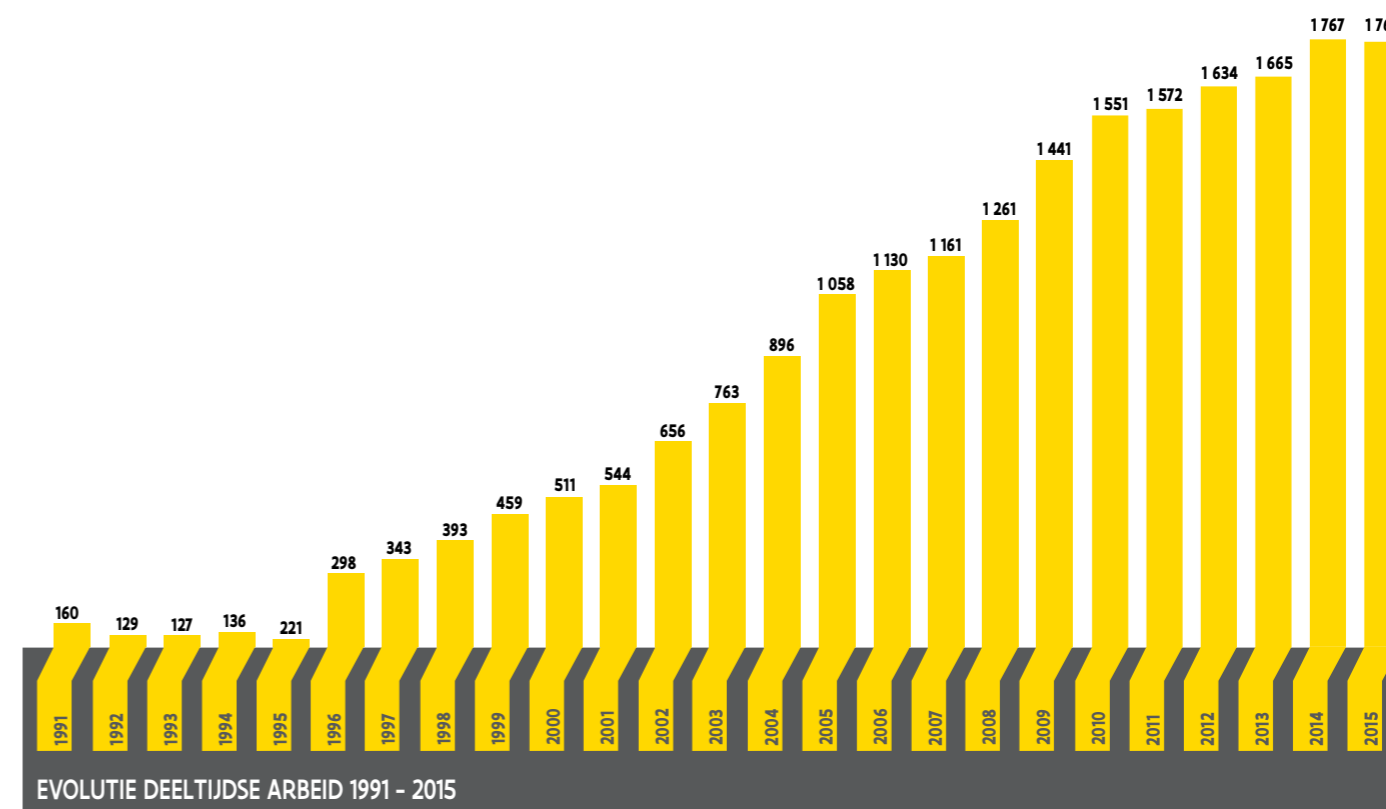
* inclusief seizoenpersoneel

Aantal

DEELTIJDSE PERSONEELSLEDEN 2015

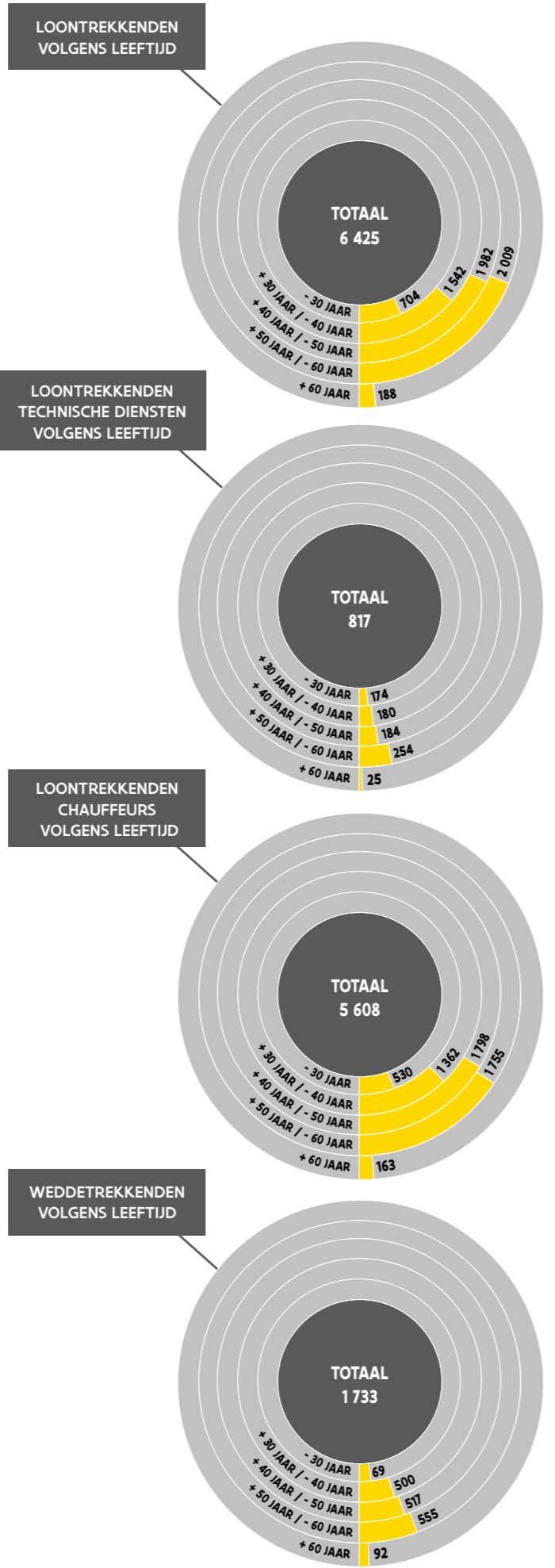
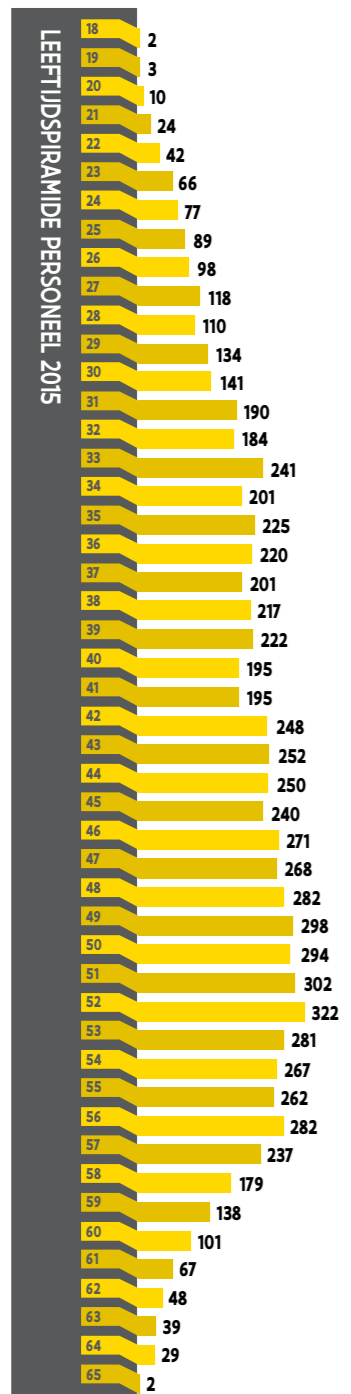


% DEELTIJDSE ARBEID T.O.V. VOLTIJDS WERKROOSTER

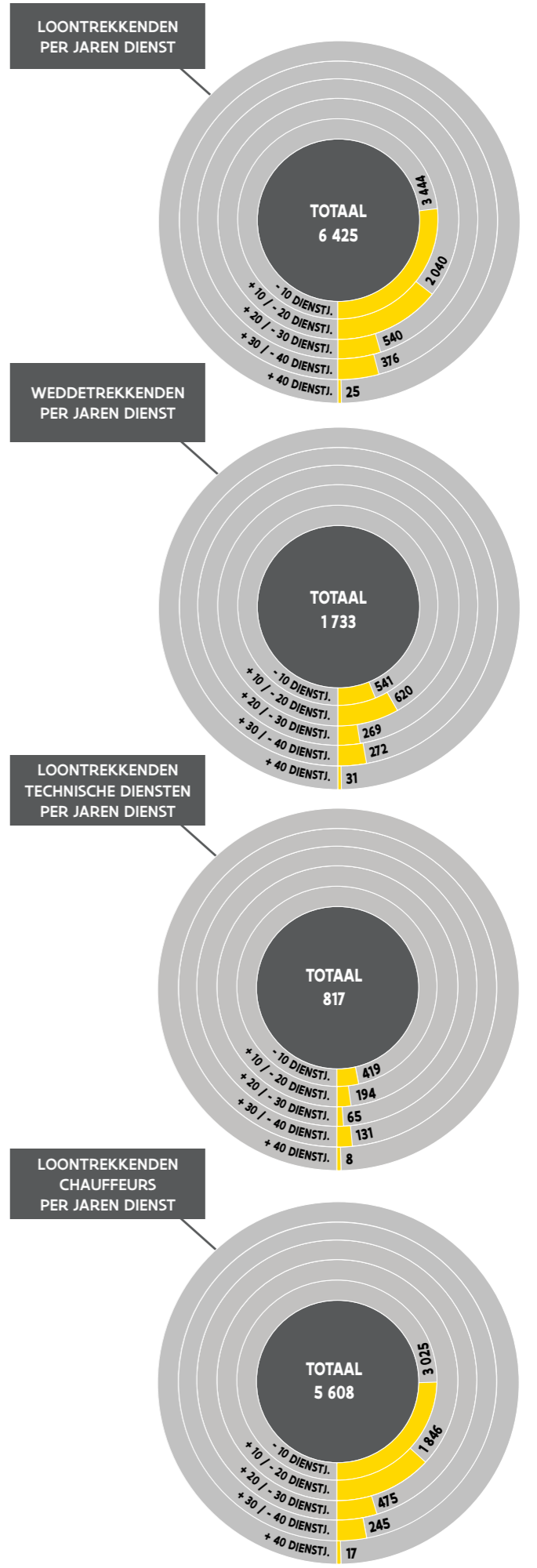
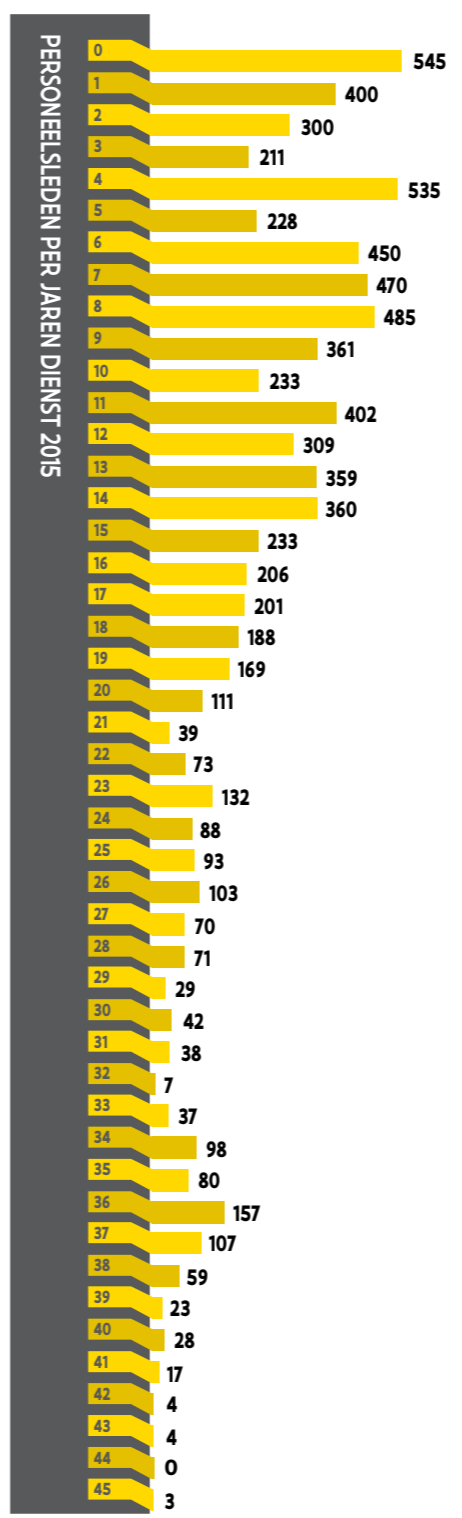


EVOLUTIE DEELTIJDSE ARBEID 1991 - 2015

Aantal

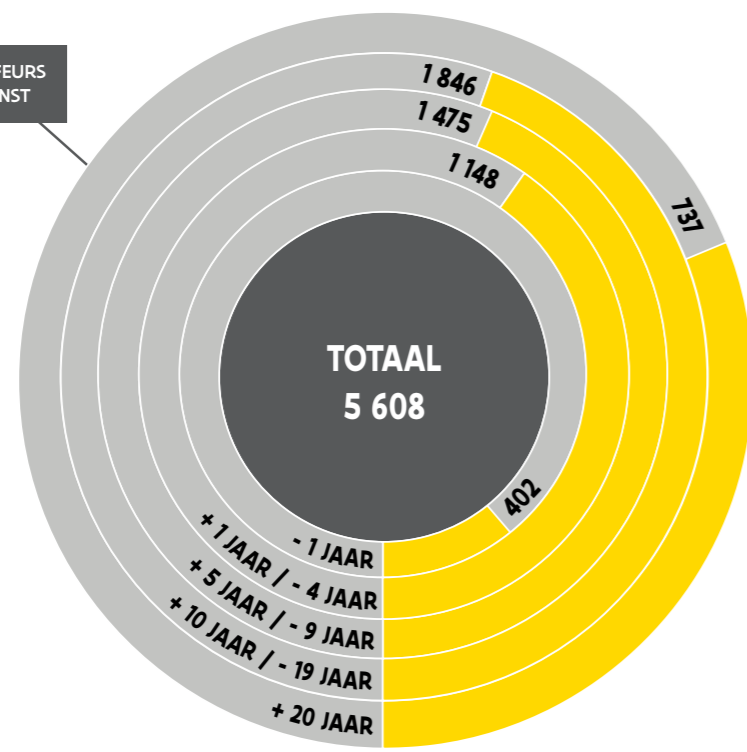


Aantal

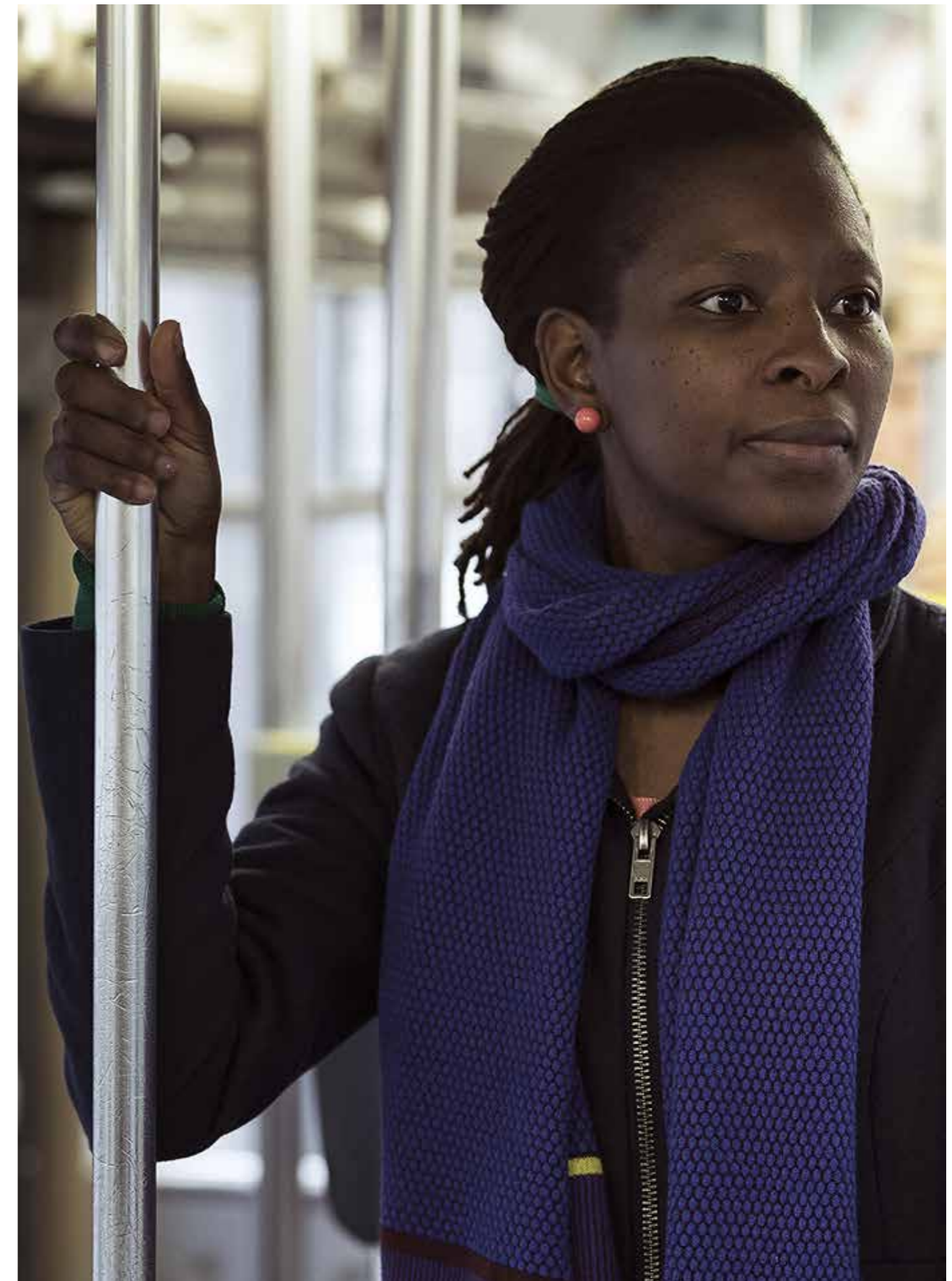
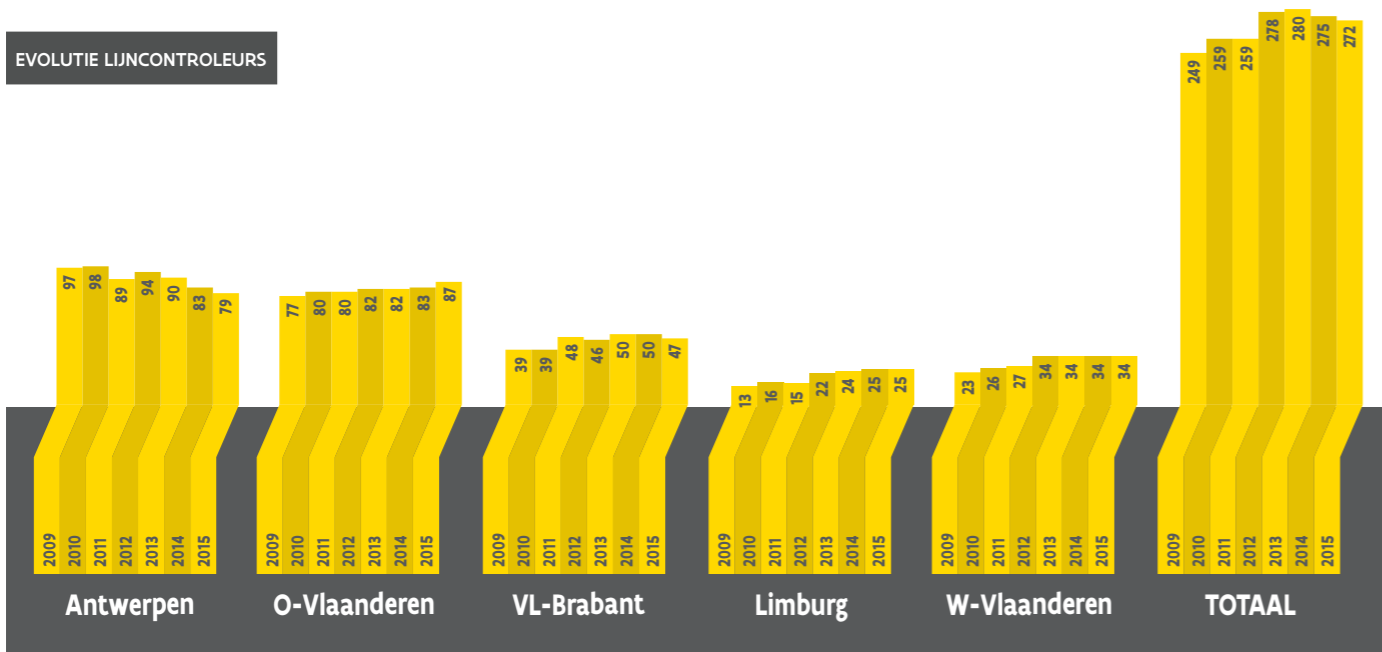


Aantal

AANTAL CHAUFFEURS
PER JAREN DIENST



EVOLUTIE LIJNCONTROLEURS



BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

	Boekjaar 2014	Boekjaar 2015
A. BEZOLDIGINGEN		
DIRECTIE EN AFDELINGSHOOFDEN	6 830 243,66	6 713 479,58
BEDIENDEN	81 676 027,40	82 799 905,07
LOONTREKKENDEN	204 908 813,28	202 111 342,73
TOTAAL	293 415 084,34	291 624 727,38
B. PATRONALE LASTEN		
OP BEZOLDIGINGEN	137 754 760,27	158 471 584,50
TOTAAL	137 754 760,27	158 471 584,50
C. AANVULLENDE RUST- EN OVERLEVINGSPENSIOENEN		
	20 955 400,79	24 081 517,66
D. RSZ-AFHOUDINGEN OP BEZOLDIGINGEN		
	39 044 524,38	39 024 594,62
TOTAAL (A+B+C)	452 125 245,40	474 177 829,54

	Boekjaar 2014	Boekjaar 2015
EX PERSONEELSLEDEN EN GERECHTIGDEN : AANTAL		
AANVULLEND RUSTPENSIOEN	1 631	1 623
AANVULLEND OVERLEVINGSPENSIOEN	1 017	1 044
AANVULLENDE INVALIDITEITSTOELAGE	383	390
AANVULLENDE WERKLOOSHEIDSTOELAGE	0	0
AANVULLENDE SWT TOELAGE	842	880
TOTAAL	3 873	3 937

AFGELEGDE KILOMETERS

Entiteit	Tram	Eigen beheer	Autobusdiensten		TOTAAL	Alle diensten Totaal
			Geregeld	LLVV		
ANTWERPEN	10 843 765	24 440 077	17 611 472	5 492 565	47 544 114	58 387 879
OOST-VLAANDEREN	3 041 350	17 328 956	14 429 579	4 552 179	36 310 714	39 352 064
VLAAMS-BRABANT	0	24 593 729	19 946 338	3 057 339	47 597 406	47 597 406
LIMBURG	0	14 570 170	13 486 547	3 216 405	31 273 122	31 273 122
WEST-VLAANDEREN	2 943 424	14 251 884	9 621 959	4 205 292	28 079 135	31 022 559
TOTAAL	16 828 539	95 184 816	75 095 895	20 523 780	190 804 491	207 633 030

	Verhouding Autobusdiensten			
	Met LLVV		Zonder LLVV	
	Regie	Exploitant	Regie	Exploitant
ANTWERPEN	0,51	0,49	0,58	0,42
OOST-VLAANDEREN	0,48	0,52	0,55	0,45
VLAAMS-BRABANT	0,52	0,48	0,55	0,45
LIMBURG	0,47	0,53	0,52	0,48
WEST-VLAANDEREN	0,51	0,49	0,60	0,40
TOTAAL	0,50	0,50	0,56	0,44

Bijzondere vormen van geregeld vervoer situatie op 31/12/2015

	Baddiensten Regie		Ophaalvervoer Regie		Ophaalvervoer Exploitanten		Werklieden Regie		TOTAAL	
	Aantal	KM	Aantal	KM	Aantal	KM	Aantal	KM	Aantal	KM
ANTWERPEN	47	713	3	45	433	22.395	0	0	483	23.153
OOST-VLAANDEREN	4	25	1	6	374	19.322	2	21	381	19.374
VLAAMS-BRABANT	2	10	0	0	247	13.446	0	0	249	13.456

AANSCHAFFINGEN

Vervoer over de weg

Er werden 90 nieuwe autobussen in dienst gesteld, nl:

- 17 220A - 12 m streek Iveco Crossway
- 63 220F - 12 m stad VDL Citea SLF Hybride
- 1 220C - gelede Van Hool AG 300
- 6 220G - citybussen Van Hool A309 Hybride
- 3 Elektrische bussen Van Hool A309EB

Er werden 33 nieuwe voertuigen van diverse aard (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, aanhangwagens, moto's, enz.) in dienst gesteld.

Vervoer per spoor

Er werden 27 Flexity trams in dienst gesteld.

OMVORMINGEN

Er werden 8 autobussen omgevormd naar dienstvoertuig en 1 voertuig voor dubbel gebruik werd omgevormd naar lichte vrachtwagen.

SLOPINGEN

Er werden 220 autobussen effectief buiten dienst gesteld.

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

Er werden 6 PCC's van Gent effectief buiten dienst gesteld.

EFFECTIEF OP 31.12.2015

Vervoer over de weg

2262 autobussen

501 andere voertuigen (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, enz.)

Vervoer per spoor

- 47 gelede trams Kust
- 156 trams (PCC) - Antwerpen
- 35 trams (PCC) - Oost-Vlaanderen
- 125 Hermelijntrams waarvan 41 tweerichting en 84 enkelrichting. Tot 15 voertuigen worden tijdens het hoogseizoen ingezet aan de Kust
- 29 Tweerichting trams Flexicity

VOORUITZICHTEN VOOR HET JAAR 2016

Voor de autobussen wordt voorzien een bestelling te plaatsen voor maximum:

121 12m streekbussen en 10 rijsschoolbussen

Leveringen

- 67 12m streekbussen
- 40 gelede streekbussen
- 57 12 m hybride stadsbussen
- 12 hybride citybussen

- 19 trams

toestand 31.12.2015 Merk en type AB	Nummers	Bouw- jaar	12-m bussen			Gelede autobussen			Kleine bussen		
			Totaal aantal bussen	Aantal zitpl. per AB	Aantal staanpl. per AB	Totaal aantal bussen	Aantal zitpl. per AB	Aantal staanpl. per AB	Totaal aantal bussen	Aantal zitpl. per AB	Aantal staanpl. per AB
VAN HOOL A 600	2484 à 2658	1991	1	39	53						
VAN HOOL A 600	2819 à 2896	1992	1	39	54						
VAN HOOL A 600	3151 à 3186	1994	4	39	55						
VAN HOOL A 300	3187 à 3218	1995	14	25	70						
JONCKHEERE COMMUNO	3263 à 3345	1996	11	39	57						
VAN HOOL A 300	3372 à 3406		4	25	72						
JONCKHEERE COMMUNO	3263 à 3345	1997	1	39	57						
VAN HOOL A 300	3372 à 3406		5	25	72						
VAN HOOL A 600 - LANGE AFSTAND	3432 à 3439		1	41	46						
VAN HOOL AG 300	3407 à 3421					8	48	88	4	17	46
VAN HOOL A 308	3450 à 3489								1	17	46
VAN HOOL A 308	3495 à 3509										
VAN HOOL A 600	3510 à 3576	1998	57	39	60						
VAN HOOL A 600	3584 à 3654		3	39	60						
VAN HOOL A 600	3584 à 3654	1999	42	39	60						
VAN HOOL A 600 - LANGE AFSTAND	3655 à 3664		9	46	45						
VAN HOOL A 300	3795 à 3812		9	25	72						
VAN HOOL A 360	3729 à 3773		24	39	58						
VAN HOOL A 600	3689 à 3719		6	39	60						
VAN HOOL AG 500	3774 à 3794					16	59	91			
VAN HOOL A 360	3729 à 3773	2000	18	39	58						
VAN HOOL A 600	3689 à 3719		20	39	60						
VAN HOOL A 600	3720 à 3728		8	39	60						
VAN HOOL A 600 - LANGE AFSTAND	3813 à 3820		7	46	52						
JONCKHEERE TRANSIT 2000	3829 à 3978		20	39	61						
JONCKHEERE TRANSIT 2000	3829 à 3978		41	39	64						
VAN HOOL A 308	3979 à 3985								6	17	47
VAN HOOL AG 500	3774 à 3794					2	59	91			
BERKHOF PREMIER	3665 à 3688					8	48	102			
JONCKHEERE TRANSIT 2000	3829 à 3978	2001	83	39	64						
JONCKHEERE TRANSIT 2000	4011 à 4027		17	39	65						
VAN HOOL A 360	4043 à 4093		38	39	66						
JONCKHEERE TRANSIT 2000	3986 à 4010					25	59	99			
VAN HOOL AG 500	4139 à 4157					19	59	95			
VAN HOOL AG 300	4158 à 4164					7	48	100			
VAN HOOL A 308	4127 à 4138								10	17	48
VAN HOOL A 360	4043 à 4093	2002	9	39	66						
VAN HOOL A 330	4094 à 4126		32	26	78						
VAN HOOL A 330	4225 à 4243		18	26	78						
VAN HOOL AG 300	4295 à 4317					9	48	102			
VAN HOOL A 360	4174 à 4224	2003	48	39	66						
VAN HOOL A 360	4338 à 4404		5	39	64						
VAN HOOL A 308	4244 à 4277								33	18	53
VAN HOOL AG 300	4295 à 4317					14	48	102			
VAN HOOL AG 500	4278 à 4294					17	59	95			
VAN HOOL AG 300	4515 à 4519					1	48	100			
VAN HOOL A 360	4338 à 4404	2004	57	39	64						
JONCKHEERE MAN	4460 à 4501								38	17	74
VAN HOOL A 309	4664 à 4707								16	18	71
VAN HOOL AG 300	4515 à 4519					4	48	100			
JONCKHEERE TRANSIT GELEED	4405 à 4459					53	53	95			
VAN HOOL AG 300	4708 à 4837					129	55	98			
VAN HOOL AG 300	4603 à 4663					57	55	98			
JONCKHEERE TRANSIT	4524 à 4602	2005	77	39	65						
VAN HOOL A 309	4664 à 4707								28	18	71
VAN HOOL AG 300	4603 à 4663					3	55	98			

toestand 31.12.2015 Merk en type AB	Nummers	Bouw- jaar	12-m bussen			Gelede autobussen			Kleine bussen		
			Totaal aantal bussen	Aantal zitpl. per AB	Aantal staanpl. per AB	Totaal aantal bussen	Aantal zitpl. per AB	Aantal staanpl. per AB	Totaal aantal bussen	Aantal zitpl. per AB	Aantal staanpl. per AB
JONCKHEERE TRANSIT	4838 à 4879	2006	25	39	65						
VAN HOOL A 330	4880 à 4901		19	26	76						
JONCKHEERE TRANSIT GELEED	4902 à 4963					58	56	98			
VAN HOOL A 309	4964 à 4979								16	18	52
JONCKHEERE TRANSIT	4838 à 4879	2007	17	39	65						
JONCKHEERE TRANSIT	5079 à 5083		5	39	65						
VAN HOOL A 330	5084 à 5088		3	26	76						
JONCKHEERE TRANSIT	4980 à 5015		34	39	65						
JONCKHEERE TRANSIT	5095 à 5167		31	39	65						
VAN HOOL A 330	5016 à 5029		12	26	76						
JONCKHEERE TRANSIT GELEED	4902 à 4963					3	56	98			
VAN HOOL AG 300	5030 à 5063					34	56	96			
VAN HOOL A 330	5016 à 5029	2008	2	26	76						
VAN HOOL A 330	5089 à 5091		3	25	78						
JONCKHEERE TRANSIT	5095 à 5167		41	39	65						
VAN HOOL AG 300	5168 à 5275					108	55	95			
JONCKHEERE PROCITY	5064 à 5078								8	12	10
VAN HOOL A 309	5276 à 5306								31	17	55
VAN HOOL A 300 HYBRIDE	5348 à 5352	2009	1	39	50						
VAN HOOL A 308 HYBRIDE	5353 à 5357								1	17	42
VAN HOOL AG 300 HYBRIDE	5358 à 5382					3	54	82			
VAN HOOL A 309	5334 à 5347								14	17	55
VAN HOOL AG 300	5324 à 5333					10	55	95			
VAN HOOL A 300 HYBRIDE	5348 à 5352	2010	4	39	50						
JONCKHEERE TRANSIT	5309 à 5323		15	39	65						
VAN HOOL A 360	5446 à 5519		22	39	61						
VAN HOOL A 360 HYBRIDE	5402 à 5445		3	35	50						
VAN HOOL AG 300 HYBRIDE	5358 à 5382					22	54	82			
VAN HOOL AG 300	5520 à 5596					42	53	101			
VAN HOOL A 308 HYBRIDE	5353 à 5357								4	17	42
JONCKHEERE PROCITY	5383 à 5401								18	12	10
VAN HOOL A 360 HYBRIDE	5402 à 5445	2011	41	35	50						
VAN HOOL A 360	5446 à 5519		39	39	61						
VAN HOOL AG 300	5520 à 5596					24	53	101			
VAN HOOL A 360	5446 à 5519	2012	12	35	50						
VAN HOOL AG 300	5520 à 5596					11	53	101			
IVECO CROSSWAY	5606 à 5762	2014	140	37	62						
JONCKHEERE CITEA	5763 à 5789		26	25	80						
VAN HOOL AG 300	5790 à 5816					26	53	98			
JONCKHEERE MIDCITY	5817 à 5857								41	11	11
WATERSTOFBUS VAN HOOL A330 FC	5601 à 5605		5	39	64						
IVECO CROSSWAY	5606 à 5762	2015	17	37	62						
VAN HOOL AG 300	5790 à 5816					1	53	98			
VAN HOOL A309 EB	5598 à 5600								3	17	38
VAN HOOL A309 HYBRIDE	5858 à 5875								6	17	55
VDL CITEA SLF HYBRIDE	5877 à 5996		63	25	70						

TOTAAL	1 270	714	278
EFFECTIEF AANTAL BUSSEN OP 31.12.2015:	2 262		

De voertuigen met bouwjaar 1991 à 2001 zijn inventarisvoertuigen die slechts sporadisch voor exploitatie worden ingezet of in afwachting zijn voor buitendienststelling.

Reizigers

	Biljetten	Sms-biljetten	Kaarten	Omnipas MTB dagpas	Abonnementen Buzzy Pazz	Abonnementen De Lijn/NMBS	Bijzondere diensten	Tussenkost derden	Andere	TOTAAL
ANTWERPEN	2 002 199	3 687 436	9 989 266	85 702 670	77 722 996	8 571 812	1 310 172	8 461 660	1 128 472	198 576 683
OOST-VLAANDEREN	1 563 514	3 235 451	4 820 130	36 194 009	44 391 621	11 526 332	143 027	7 658 940	217 786	109 750 810
VLAAMS-BRABANT	2 648 346	2 007 776	4 712 716	38 079 509	36 756 363	16 326 550	79 621	5 717 753	2 319 097	108 647 731
LIMBURG	651 924	891 777	1 499 055	11 643 662	25 939 032	1 781 716	563 712	3 897 719	139 635	47 008 232
WEST-VLAANDEREN	1 978 305	1 338 153	3 817 961	19 004 633	26 290 279	4 311 251	1126 310	7 087 817	959 068	65 913 777
TOTAAL 2015	8 844 288	11 160 593	24 839 128	190 624 483	211 100 291	42 517 661	3 222 842	32 823 889	4 764 058	529 897 233
TOTAAL 2014	12 046 886	9 859 168	26 733 195	181 578 673	207 077 805	44 065 691	3 600 352	42 290 009	4 900 790	532 152 569
TOTAAL 2013	12 448 016	8 055 808	29 553 824	182 538 819	207 505 201	45 312 988	4 282 367	44 939 815	4 875 834	539 512 672
TOTAAL 2013	13 161 637	5 564 873	31 268 774	184 213 850	209 863 705	44 633 654	4 327 762	46 277 750	4 721 064	544 033 069
TOTAAL 2011	13 922 254	3 096 896	32 693 128	187 569 457	211 885 715	43 738 478	4 802 770	46 546 380	4 817 595	549 072 673
TOTAAL 2010	15 649 238	863 368	37 111 492	186 589 803	211 722 598	42 232 671	5 505 984	46 713 198	4 846 833	551 235 185
TOTAAL 2009	19 028 630	284 776	35 949 895	174 213 672	202 911 574	41 795 468	6 105 594	46 472 104	4 468 257	531 229 970
TOTAAL 2008	20 032 421	226 795	35 788 410	162 137 203	192 868 376	40 678 275	5 945 575	46 369 545	4 057 314	508 103 914
TOTAAL 2007	21 846 638	72 127	34 229 563	151 587 413	184 563 662	35 080 639	6 228 800	45 522 157	4 147 040	483 278 039
TOTAAL 2006	25 767 505		30 515 968	143 700 135	177 366 014	28 906 783	6 869 426	46 073 409	3 639 403	462 838 643
TOTAAL 2005	34 790 177		23 338 935	138 867 028	167 389 128	26 652 922	6 751 853	46 999 723	3 928 191	448 717 957
TOTAAL 2004	33 957 737		23 891 780	116 688 963	156 624 446	22 029 593	7 566 976	47 606 525	4 648 696	413 014 716
TOTAAL 2003	32 040 665		24 817 046	89 929 930	142 869 194	17 508 194	7 244 098	42 958 465	4 816 803	362 184 395
TOTAAL 2002	31 597 695		31 381 404	65 283 515	119 543 791	15 261 900	7 709 628	43 449 088	4 131 469	318 358 490
TOTAAL 2001	30 381 915		42 528 422	42 085 284	86 274 331	14 544 304	8 232 011	37 076 689	3 881 723	265 004 679

Nettovervoerontvangsten

	Biljetten	Sms-biljetten	Kaarten	Omnipas, MTB en dagpas	Abonnementen Buzzy Pazz	Abonnementen De Lijn/NMBS	Bijzondere diensten	Tussenkomst derden	Andere	TOTAAL
ANTWERPEN	4 687 040	6 135 581	11 231 914	15 296 648	10 339 403	3 027 114	860 650	122 793	1 260 786	52 961 930
OOST-VLAANDEREN	3 616 116	5 391 852	5 494 333	7 698 852	7 638 126	3 979 407	533 663	1 043 704	628 353	36 024 406
VLAAMS-BRABANT	6 475 329	3 346 664	5 387 407	9 654 459	7 258 906	5 900 672	181 646	1 184 968	952 567	40 342 618
LIMBURG	1 516 468	1 487 404	1 570 671	2 358 088	5 143 545	609 853	570 126	1 077 576	468 951	14 802 681
WEST-VLAANDEREN	4 224 924	2 231 109	5 255 365	5 253 574	4 958 104	1 476 466	1 057 287	524 661	665 595	25 647 086
TOTAAL 2015	20 519 878	18 592 610	28 939 689	40 261 622	35 338 083	14 993 512	3 203 371	3 953 703	3 976 253	169 778 722
TOTAAL 2014	21 059 640	13 110 431	24 789 232	29 168 552	34 386 991	14 382 317	4 147 830	4 107 091	3 731 038	150 337 956
TOTAAL 2013	21 487 880,61	10 429 915,94	25 496 893,96	29 159 750,25	34 177 962,60	12 672 916,13	4 648 491,57	6 805 380,76	3 707 351,26	148 586 541,08
TOTAAL 2013	22 494 100,54	6 891 316,40	25 499 806,04	28 442 211,96	33 412 061,63	12 269 755,20	3 483 362,54	6 605 431,76	3 473 204,41	142 571 250,48
TOTAAL 2011	28 822 587,04	3 841 752,71	26 419 448,69	27 163 000,87	32 599 717,57	11 633 190,51	3 497 645,88	13 210 863,52	5 988 026,25	138 497 872,60
TOTAAL 2010	26 160 038,86	1 067 099,58	27 921 107,27	25 659 666,14	32 113 625,38	11 069 536,46	4 242 450,75	5 988 874,25	2 880 781,01	137 103 179,70
TOTAAL 2009	27 475 785,89	322 387,96	27 105 748,43	23 934 675,17	30 953 940,40	10 989 232,45	4 672 934,30	5 671 241,65	2 535 133,34	133 661 079,59
TOTAAL 2008	28 407 119,78	256 776,16	27 117 962,98	22 739 650,43	29 755 473,15	10 721 391,47	4 434 407,84	5 681 665,74	2 363 667,95	131 478 115,50
TOTAAL 2007	28 878 607,55	58 074,00	25 702 772,22	21 080 431,35	28 327 612,16	8 909 448,89	5 110 829,31	5 947 509,41	2 182 545,12	126 197 830,01
TOTAAL 2006	30 054 472,26		22 965 233,63	19 794 393,88	26 399 156,98	7 139 907,80	4 883 234,36	6 070 999,76	1 744 487,23	119 051 885,90
TOTAAL 2005	32 640 962,56		181 661 28,13	20 469 338,44	24 439 336,11	5 998 846,56	4 709 312,98	5 116 639,59	2 192 685,85	113 733 250,22
TOTAAL 2004	32 402 805,92		18 423 514,84	18 180 332,62	23 153 845,06	5 328 222,16	5 189 632,53	4 654 621,13	3 291 955,30	110 624 929,56
TOTAAL 2003	30 828 827,31		18 647 570,74	14 339 556,13	21 601 556,57	4 706 391,41	4 955 857,90	4 498 670,61	3 278 324,79	102 856 755,46
TOTAAL 2002	30 041 973,13		24 360 650,36	13 905 751,11	19 364 990,91	4 632 971,40	5 215 973,93	4 832 296,72	3 067 031,27	105 421 638,83
TOTAAL 2001	28 724 229,09		31 676 122,15	13 711 536,2	18 838 824,89	4 735 628,62	5 225 344,76	4 430 599,98	3 017 437,67	110 359 723,35

ONGEVALLLEN

Schadegevallen weg (dit zijn alle gevallen van schade waarbij De Lijn betrokken is of mogelijk betrokken zou kunnen zijn)

Ongevallen weg	Aantal	Dodan		Zwaargewonden		Lichtgewonden	
		Reizigers	Derden	Reizigers	Derden	Reizigers	Derden
ANTWERPEN	2 084	0	0	25	10	271	71
OOST-VLAANDEREN	1 692	0	0	11	6	256	48
VLAAMS-BRABANT	1 990	0	2	20	4	157	41
LIMBURG	641	0	0	11	5	78	27
WEST-VLAANDEREN	913	0	1	10	3	121	34
CENTRALE DIENSTEN	4	0	0	0	0	0	0
TOTAAL	7 324	0	3	77	28	883	221

Schadegevallen spoor (dit zijn alle gevallen van schade waarbij De Lijn betrokken is of mogelijk betrokken zou kunnen zijn)

Ongevallen spoor	Aantal	Dodan		Zwaargewonden		Lichtgewonden	
		Reizigers	Derden	Reizigers	Derden	Reizigers	Derden
ANTWERPEN	1 092	0	1	12	9	117	62
OOST-VLAANDEREN	651	0	0	1	0	53	25
WEST-VLAANDEREN	196	0	1	4	1	59	3
TOTAAL	1 939	0	2	17	10	229	90

ARBEIDSONGEVALLLEN

	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	45	2	148	25	0	0	193	27
OOST-VLAANDEREN	20	6	85	23	0	0	105	29
VLAAMS-BRABANT	12	0	59	12	0	0	71	12
LIMBURG	3	0	24	14	0	0	27	14
WEST-VLAANDEREN	15	3	47	17	0	0	62	20
CENTRALE DIENSTEN	7	3	5	5	0	0	12	8
TOTAAL	102	14	368	96	0	0	470	110

BALANS OP 31 DECEMBER 2015

ACTIVA IN DUIZENDEN EURO		
Vaste Activa	2015	2014
Immateriële vaste activa	30 964	7 099
Materiële vaste activa	1 578 144	1 428 163
Terreinen en gebouwen	581 077	573 276
Installaties, machines en uitrusting	138 670	144 813
Meubilair en rollend materieel	278 114	233 954
Leasing en soortgelijke rechten	219 942	151 564
Overige materiële vaste activa	2 386	4 472
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	357 955	320 084
Financiële vaste activa	25 495	25 488
Verbonden ondernemingen	25 209	25 209
Deelnemingen	25 209	25 209
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	215	216
Deelnemingen	215	216
Andere financiële vaste activa	71	63
Aandelen	6	6
Vorderingen en borgtochten in contanten	65	57
Viottende Activa		
Vorderingen op meer dan een jaar	5 316	7 630
Overige vorderingen	5 316	7 630
Vorraden en bestellingen in uitvoering	28 404	28 723
Vorraden	28 404	28 723
Grond- en hulpstoffen	28 404	28 688
Goederen in bewerking		35
Vorderingen op ten hoogste een jaar	438 352	466 568
Handelsvorderingen	22 557	22 942
Overige vorderingen	415 795	443 626
Geldbeleggingen	634	4 014
Overige beleggingen	634	4 014
Liquide middelen	37 026	5 156
Overlopende rekeningen	15 904	13 473
TOTAAL ACTIVA	2 160 239	1 986 314

PASSIVA IN DUIZENDEN EURO		
Eigen vermogen	2015	2014
Kapitaal	53 951	53 951
Geplaatst kapitaal	53 951	53 951
Reserves	1 542	1 542
Beschikbare reserves	1 542	1 542
Overgedragen winst	99 529	99 529
Kapitaalsubsidies	1 387 044	1 280 856
Voorzieningen en uitgestelde belastingen		
Voorzieningen voor risico's en kosten	116 525	107 915
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	32 542	35 385
Grote herstellings- en onderhoudswerken	27 397	24 640
Overige risico's en kosten	56 586	47 890
Schulden		
Schulden op meer dan een jaar	132 160	63 045
Financiële schulden	131 342	62 229
Niet achtergestelde obligatieleningen		2 250
Leasingschulden en soortgelijke schulden	86 842	
Kredietinstellingen	44 500	59 979
Overige schulden	818	816
Schulden op ten hoogste een jaar	213 383	245 557
Schulden op meer dan een jaar die binnen het jaar vervallen	16 190	20 291
Handelsschulden	98 587	136 202
Leveranciers	98 587	136 202
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	498	687
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	96 287	86 314
Belastingen	14 094	14 098
Bezoldigingen en sociale lasten	82 193	72 216
Overige schulden	1 821	2 063
Overlopende rekeningen	156 105	133 919
TOTAAL PASSIVA	2 160 239	1 986 314

RESULTATENREKENING OP 31 DECEMBER 2015

KOSTEN IN DUIZENDEN EURO		
Bedrijfsresultaten	2015	2014
Bedrijfskosten	1 129 927	1 145 528
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	69 902	80 099
Aankopen	69 787	79 840
Voorraad: afname (toename) +/-	115	259
Diensten en diverse goederen	467 663	474 040
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen +/-	475 725	476 091
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	106 727	99 693
Waardevermindering op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen - Toevoegingen (terugnemingen) +/-	12	-233
Voorzieningen voor risico's en kosten – Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) +/-	8 610	15 051
Andere bedrijfskosten	1 288	787
Financiële resultaten		
Financiële kosten	6 256	3 112
Kosten van schulden	5 950	2 805
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen +/-	-2	-5
Andere financiële kosten	308	312
Winst (verlies) uit de gewone bedrijfsuitoefening voor belasting +/-	-15 116	-667
Uitzonderlijke resultaten		
Uitzonderlijke kosten	2 888	4 851
Uitzonderlijke afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	2 381	760
Andere uitzonderlijke kosten	507	4 091
Winst (Verlies) van het boekjaar voor belasting +/-	554	685
Belastingen op het resultaat +/-	554	685
Belastingen	554	685
Winst (Verlies) van het boekjaar +/-	0	0
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar +/-	99 529	99 529
Te bestemmen winst (verlies) +/-	99 529	99 529
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar +/-	99 529	99 529
Overgedragen winst (verlies) van het vorige boekjaar +/-	99 529	99 529
Over te dragen winst (verlies) +/-	99 529	99 529

OPBRENGSTEN IN DUIZENDEN EURO		
Bedrijfsresultaten	2015	2014
Bedrijfsopbrengsten	1 030 379	1 065 312
Omzet	994 697	1 025 179
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname) +/-	-34	
Geproduceerde vaste activa	3 214	7 998
Andere bedrijfsopbrengsten	35 502	32 135
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies)	-99 548	-80 216
Financiële resultaten		
Financiële opbrengsten	90 688	82 661
Opbrengsten uit vlottende activa	740	88
Andere financiële opbrengsten	89 948	82 573
Uitzonderlijke resultaten		
Uitzonderlijke opbrengsten	18 558	6 203
Terugneming van afschrijvingen en van waardeverminderingen op IVA & MVA	202	200
Meerwaarde bij de realisatie van vaste activa	16 365	235
Andere uitzonderlijke opbrengsten	1 991	5 768

TOELICHTING 2015

TOELICHTING IN DUIZENDEN EURO		
Staat van de immateriële vaste activa	2015	2014
Kosten van onderzoek en ontwikkeling		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		31 252
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	768	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	1 188	
Overboeking van een post naar een andere	30 922	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	61 754	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2014		24 153
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	7 825	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	1 188	
Afschrijvingen en waardevermindering per 31.12.2015	30 790	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	30 964	

Staat van de materiële vaste activa		
Terreinen en gebouwen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		899 898
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	71	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	4 955	
Overboeking van een post naar een andere	42 469	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	937 483	
Afschrijvingen en waardevermindering per 31.12.2014		326 621
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	34 757	
Afgeboekt na overdracht en buitengebruikstelling	4 955	
Overgeboekt van een post naar een andere +/-	-17	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2015	356 408	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	581 077	

TOELICHTING IN DUIZENDEN EURO		
	2015	2014
Installaties, machines en uitrusting		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		279 044
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	1 399	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	3 663	
Overboeking van een post naar een andere	11 333	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	288 113	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2014		134 231
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	18 883	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	3 663	
Overgeboekt van een post naar een andere (+/-)	-8	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2015	149 443	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	138 670	

Meubilair en rollend materieel		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		701 388
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	992	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	31 425	
Overboeking van een post naar een andere +/-	88 586	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	759 541	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2014		467 434
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	36 013	
Teruggenomen	2	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	31 425	
Overgeboekt van een post naar een andere (+/-)	9 407	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2015	481 427	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	278 114	

TOELICHTING IN DUIZENDEN EURO

	2015	2014
Leasing en soortgelijke rechten		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		238 753
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	87 789	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	35	
Overboeking van een post naar een andere +/-	-18 108	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	308 399	
Afschrijvingen en waardevermindering per 31.12.2014		87 190
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	10 713	
Teruggenomen	200	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	35	
Overgeboekt van een post naar een andere +/-	-9 211	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2015	88 457	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	219 942	
Waarvan		
Terreinen en gebouwen	85 156	
Meubilair en rollend materieel	134 786	
Overige materiële vaste activa		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		8 832
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	1 170	
Overboeking van een post naar een andere +/-	-1 341	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	6 321	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2014		4 360
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt	916	
Verworven van derden		
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	1 171	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	-170	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2015	3 935	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	2.386	
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		320 084
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	193 143	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	1 412	
Overboekingen van een post naar een andere +/-	-153 860	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	357 955	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	357 955	

TOELICHTING IN DUIZENDEN EURO

	2015	2014
Staat van de financiële vaste activa		
Verbonden ondernemingen-deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		25 209
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	25 209	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	25 209	
Ondernemingen met deelnemingsverhouding-deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		215
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	215	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	215	
Andere ondernemingen-deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2014		6
Aanschaffingswaarde per 31.12.2015	6	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	6	
Andere ondernemingen-vorderingen		
Nettoboekwaarde per 31.12.2014		57
Mutaties tijdens het boekjaar		
Toevoegingen	8	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2015	65	
Geldbeleggingen en overlopende rekeningen (Activa)		
Overige geldbeleggingen		
Vastrentende effecten	2	1 144
Termijnrekeningen bij kredietinstellingen	632	2 870
Met een resterende looptijd of opzegtermijn van meer dan één jaar	632	2 870
Deelnemingen en maatschappelijke rechten in andere ondernemingen		aantal aandelen
Rechtstreekse deelneming (87,18 %) van De Lijn in de nv Optimobil Vlaanderen		1 700
Rechtstreekse deelneming (99,99 %) van De Lijn in de nv LijnCom		599 999
Rechtstreekse deelneming (99,99 %) van De Lijn in de nv LijnInvest		24 439
Rechtstreekse deelneming (25 %) in de nv Belgian Mobility Card		50
Rechtstreekse deelneming (32,10 %) in de nv Blue-Mobility		114

TOELICHTING IN DUIZENDEN EURO
Overlopende rekeningen 2015
Over te dragen kosten

Minderwaarde Franse Lease	1 199
Onderhoudscontracten	3 347
Uitgestelde matching facturen	7 182

Verkregen opbrengsten

Verschil PPS beschikbaarheidsvergoeding	2 229
---	-------

Staat van het kapitaal

Aandelen op naam	Bedrag X 1000	Aantal
Geplaatst kapitaal (per 31.12.2015)	53 951	2 706 052

Vorzieningen voor overige risico's en kosten 2015
Overige risico's en kosten:

Voorziening voor milieu	4 750
Voorziening nog te vereffenen schadegevallen	21 550
Voorziening Lijnwerk	942
Voorziening fonds rente arbeidsongevallen en beroepsziekte	3 960
Voorziening hangende geschillen	12 888
Voorziening pensioenen	32 542
Voorziening groot onderhoud	27 397

Staat van de schulden en overlopende rekeningen (Passiva) Resterende looptijd

Schulden met een oorspronkelijke looptijd van	hoogstens één jaar	meer dan één jaar doch hoogstens vijf jaar	meer dan vijf jaar
Financiële schulden	16 190	44 897	86 445
Leasingschulden en soortgelijke schulden	711	3 897	82 945
Kredietinstellingen	15 479	41 000	3 500
Overige schulden			818
TOTAAL	16 190	44 897	87 263

Schulden gewaarborgd door Belgische overheidsinstellingen 2015

Financiële schulden:	147 532
Niet achtergestelde obligatieleningen	
Leasingschulden en soortgelijke schulden	87 553
Kredietinstellingen	59 979
Overige schulden	818

TOTAAL 148 350
TOELICHTING IN DUIZENDEN EURO
Schulden gewaarborgd door zakelijke zekerheden gesteld of onherroepelijk beloofd op activa van de onderneming 2015

Financiële schulden	87 553
Leasingschulden en soortgelijke schulden	87 553

TOTAAL 87 553
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten 2015

Belastingen	
Niet vervallen belastingsschulden	14 094
Bezoldigingen en sociale lasten	
Vervallen schulden ten aanzien van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid	39 460
Andere schulden m.b.t. bezoldigingen en sociale lasten	42 733

TOTAAL 96 287

IN DUIZENDEN EURO
Overlopende rekeningen 2015

Toe te rekenen kosten	
Intresten leningen	196
Over te dragen opbrengsten	
Spreiding abonnementen	41 906
Voorverkoop distributeurs	9 931
Te affecteren investeringen	37 321
Concessie LijnCom	6 121
Alternatieve financieringstransacties	30 078
Gesubsidieerde vaste activa	10 222

Bedrijfsresultaten 2015 2014

Werknemers ingeschreven in het personeelsregister		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	8 158	8 163
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	7 623,6	7 682,5
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	11 790 718	11 867 060
Personeelskosten		
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	291 839	293 270
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	137 781	137 900
Werkgeverspremies voor buitenwettelijke verzekeringen	174	149
Andere personeelskosten	21 849	23 817
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	24 082	20 955
Voorzieningen voor pensioenen		
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) +/-	-2 843	13 060
Waardeverminderingen		
Op voorraden en bestellingen in uitvoering:		
Geboekt	169	771
Teruggenomen		994
Op handelsvorderingen		
Geboekt	104	9
Teruggenomen	261	19
Voorzieningen voor risico's en kosten		
Toevoegingen	28 779	29 717
Bestedingen en terugnemingen	20 169	14 666
Andere bedrijfskosten		
Bedrijfsbelastingen en -taksen	743	628
Andere kosten	545	159
Uitzendkrachten en ter beschikking van de onderneming gestelde personen		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	360	417
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	360,9	416,5
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	492 495	341 636
Kosten voor de onderneming	19 627	18 767

Financiële resultaten 2015 2014

Andere financiële opbrengsten		
Kapitaalsubsidies	89 529	82 291
Afschrijvingen van kosten bij uitgifte van leningen en disagio		
Waardeverminderingen op vlottende activa		
Geboekt		2
Teruggenomen	2	7

UITZONDERLIJKE RESULTATEN 2015

Uitsplitsing van de andere uitzonderlijke opbrengsten	
Duitse Lease	350
Franse Lease	435
Zweedse Lease	119
Niet afgeschreven deel kapitaalsubsidies	764
Andere uitzonderlijke opbrengsten	323
Uitsplitsing van de andere uitzonderlijke kosten	
Minderwaarde Franse Lease	200

Belastingen op het resultaat 2015

Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	554
--	-----

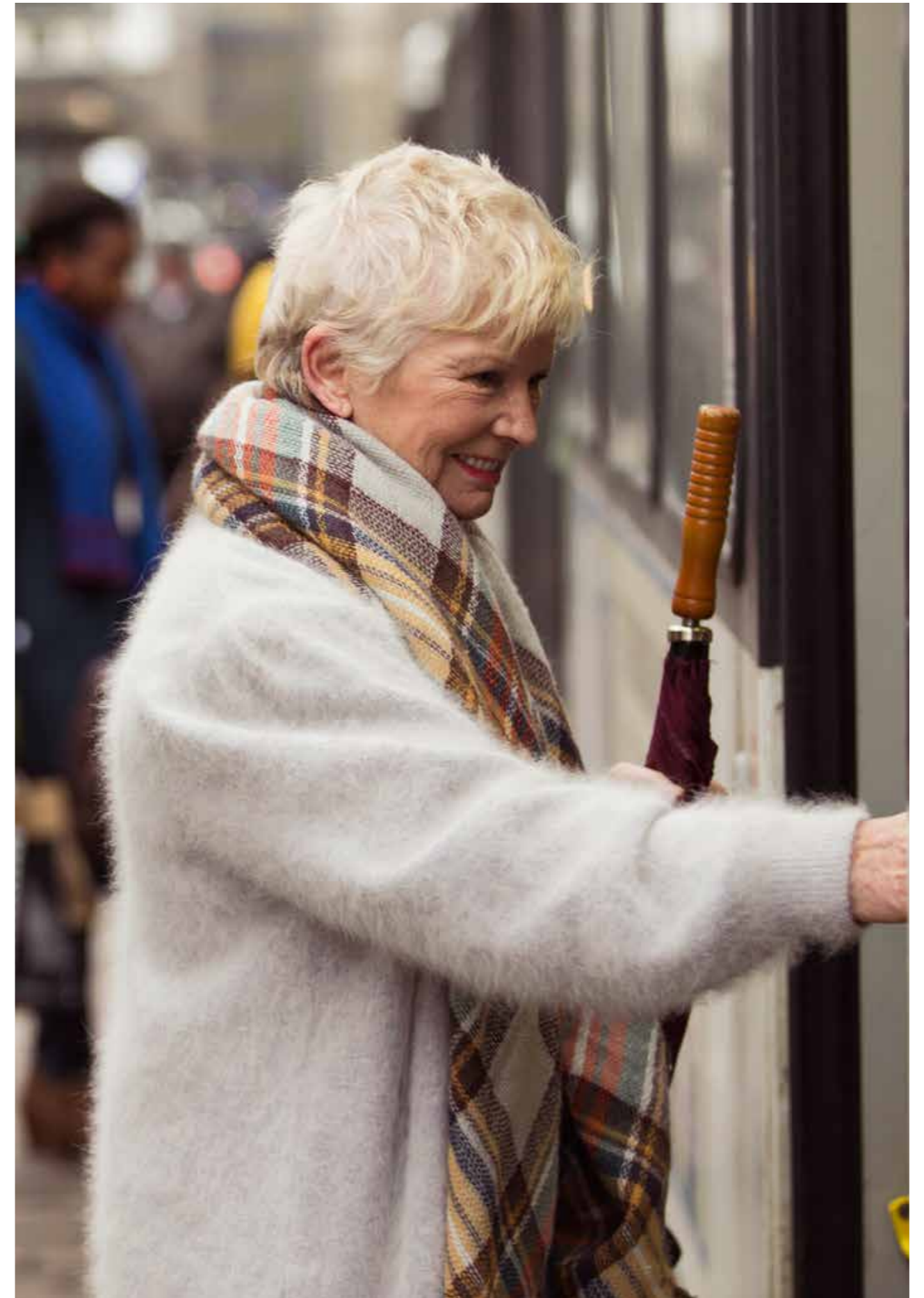
BTW en belastingen ten laste van derden 2015 2014

In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde		
Aan de onderneming (aftrekbaar)	122 489	98 906
Door de onderneming	102 247	80 981
Ingehouden bedragen ten laste van derden als		
Bedrijfsvoorheffing	14 095	68 695
Roerende voorheffing		9

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen 2015

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	87 553
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 betrokkenactiva	87 553
De 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.	
Vervoerbewijzen in consignatie	19
Belangrijke verplichtingen tot aankoop van vaste activa	
Hoofdzakelijk investeringen met kapitaalsubsidie	370 865

Betrekkingen met verbonden ondernemingen en met ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	2015	2014
Verbonden onderneming		
Financiële vaste activa	25 209	25 209
Deelnemingen	25 209	25 209
Vorderingen op verbonden ondernemingen	3 140	3 132
Op hoogstens één jaar	3 140	3 132
Schulden	1 383	192
Op hoogstens één jaar	1 383	192
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	2015	2014
Financiële vaste activa	215	216
Deelnemingen	215	216
Financiële betrekkingen met	2015	
Rechtstreekse 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 identificeerbaar persoon		
Aan bestuurders en zaakvoerders	117	
De commissaris(sen) en de personen met wie hij (zij) verbonden is (zijn)		
Bezoldiging van de commissarissen	70	



SOCIALE BALANS OP 31 DECEMBER 2015

Werknemers ingeschreven in het personeelsregister

Tijdens het boekjaar en het vorige boekjaar	1. Voltijds (boekjaar)	2. Deeltijds (boekjaar)	3. Totaal (T) of totaal in voltijdse equivalenten (VTE) (boekjaar)	4. Totaal (T) of totaal in voltijdse equivalenten (VTE) (vorig boekjaar)
GEMIDDELD AANTAL WERKNEMERS	6 304,6	1 830,2	7 623,6	7 682,5
AANTAL DAADWERKELIJKE GEPRESTEERDE UREN	9 138 112	2 652 606	11 790 718	11 867 060
PERSONEELSKOSTEN*	350 539	101 104	451 643	455 136
BEDRAG VAN DE VOORDELEN BOVENOP HET LOON*	-	-	24 214	25 262

* In duizenden euro



Op de afsluitdatum van het boekjaar	1. Voltijds (boekjaar)	2. Deeltijds (boekjaar)	3. Totaal (T) of totaal in voltijdse equivalenten (VTE) (boekjaar)
AANTAL WERKNEMERS INGESCHREVEN IN HET PERSONEELSREGISTER	6 398	1 760	7 667,8
VOLGENS DE AARD VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST			
OVEREENKOMST VOOR EEN ONBEPAALE TIJD	6 359	1 754	7 625,1
OVEREENKOMST VOOR EEN BEPAALDE TIJD	28	4	30,4
OVEREENKOMST VOOR EEN DUIDELIJK OMSCHREVEN WERK	2		2,0
VERVANGINGSOVEREENKOMST	9	2	10,3
VOLGENS HET GESLACHT EN HET STUDIENIVEAU			
MANNEN	5 432	1 247	6 338,0
LAGER ONDERWIJS	922	265	1 128,1
SECUNDAIR ONDERWIJS	3 406	729	3 922,2
HOGER NIET-UNIVERSITAIR ONDERWIJS	981	225	1 143,2
UNIVERSITAIR ONDERWIJS	123	28	144,5
VROUWEN	966	513	1 329,8
LAGER ONDERWIJS	207	107	274,1
SECUNDAIR ONDERWIJS	599	309	832,0
HOGER NIET-UNIVERSITAIR ONDERWIJS	132	80	182,1
UNIVERSITAIR ONDERWIJS	28	17	41,6
VOLGENS DE BEROEPSCATEGORIE			
DIRECTIEPERSONEEL	10		10,0
BEDIENDEN	1 301	422	1 609,8
ARBEIDERS	5 087	1 338	6 048,0

Uitzendkrachten en ter beschikking van de onderneming gestelde personen

Tijdens het boekjaar	1. Uitzendkrachten	2. Ter beschikking van de onderneming gestelde personen
GEMIDDELD AANTAL TEWERKGESTELDE PERSONEN	178,9	182,0
AANTAL DAADWERKELIJKE GEPRESTEERDE UREN	393 627	98 868
KOSTEN VOOR DE ONDERNEMING*	10 234	9 392

* In duizenden euro

Tabel van het personeelsverloop tijdens het boekjaar

Ingetreden	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
AANTAL WERKNEMERS DIE TIJDENS HET BOEKJAAR IN HET PERSONEELSREGISTER WERDEN INGESCHREVEN	541	4	543,6
VOLGENS DE AARD VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST			
OVEREENKOMST VOOR EEN ONBEPAALE TIJD	516	2	517,6
OVEREENKOMST VOOR EEN BEPAALDE TIJD	25	2	26,0
OVEREENKOMST VOOR EEN DUIDELIJK OMSCHREVEN WERK	-	-	-
VERVANGINGSOVEREENKOMST	-	-	-

Uitgetreden	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
AANTAL WERKNEMERS MET EEN IN HET PERSONEELSREGISTER OPGETEKENDE DATUM WAAROP HUN OVEREENKOMST TIJDENS HET BOEKJAAR EEN EINDE NAM	361	189	480,7
VOLGENS DE AARD VAN DE ARBEIDSOVEREENKOMST			
OVEREENKOMST VOOR EEN ONBEPAALE TIJD	331	189	450,7
OVEREENKOMST VOOR EEN BEPAALDE TIJD	30	-	30,0
OVEREENKOMST VOOR EEN DUIDELIJK OMSCHREVEN WERK	-	-	-
VERVANGINGSOVEREENKOMST	-	-	-
VOLGENS DE REDEN VAN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST			
PENSIOEN	35	25	50,8
WERKLOOSHEID MET BEDRIJFSTOESLAG	80	83	137,4
AFDANKING	85	16	95,6
ANDERE REDEN	161	65	196,9

Inlichtingen over de opleiding voor de werknemers tijdens het boekjaar

Totaal van de beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Mannen	Vrouwen
AANTAL BETROKKEN WERKNEMERS	4 894	1 217
AANTAL GEVOLGDE OPLEIDINGSUREN	127 338	29 891
NETTOKOSTEN VOOR DE ONDERNEMING*	6 103	1 406
WAARVAN BRUTOKOSTEN RECHTSTREEKS VERBONDEN MET DE OPLEIDING*	6 103	1 406

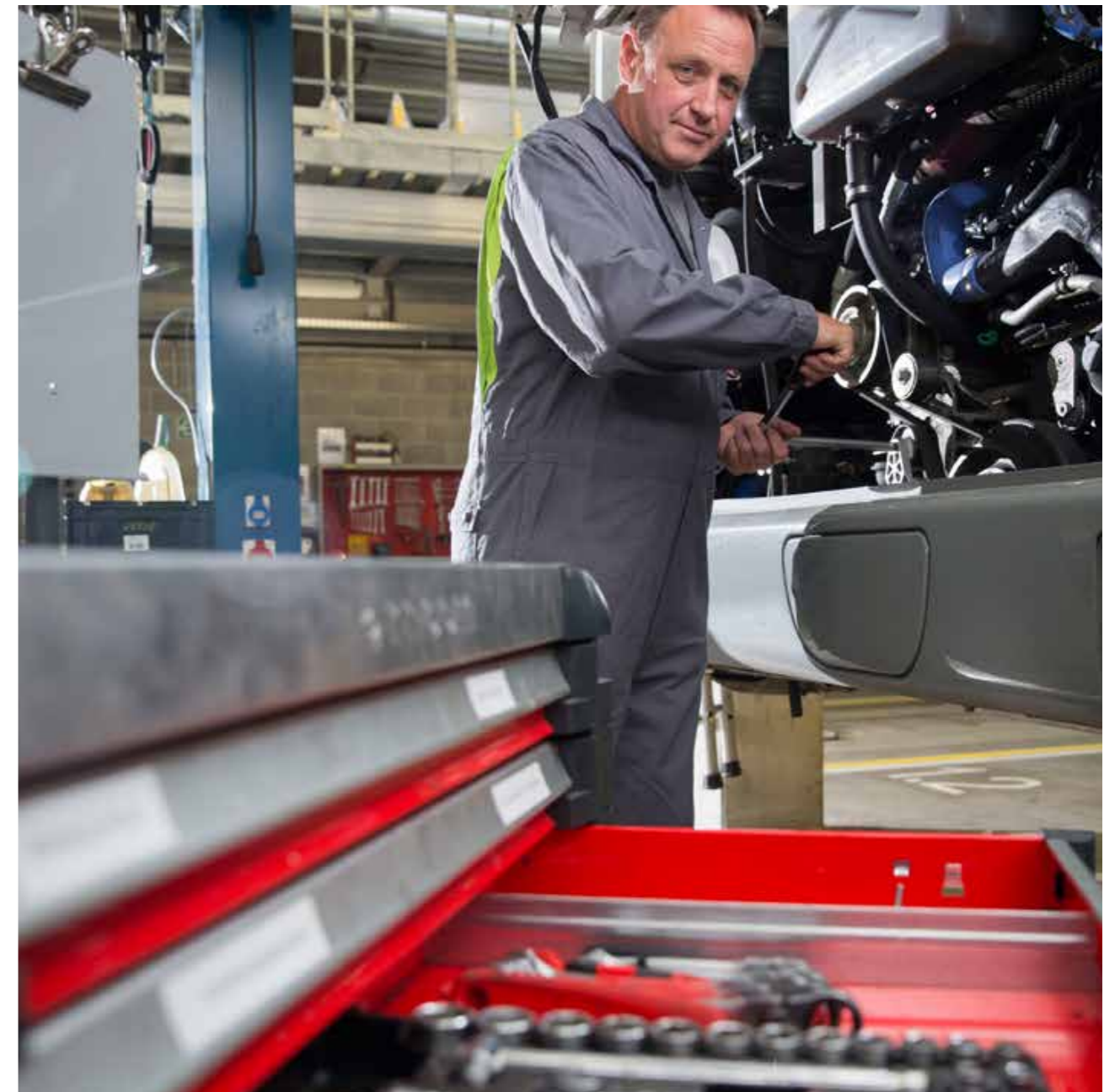
* In duizenden euro

Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Mannen	Vrouwen
AANTAL BETROKKEN WERKNEMERS	2 649	581
AANTAL GEVOLGDE OPLEIDINGSUREN	27 067	5 941
NETTOKOSTEN VOOR DE ONDERNEMING*	1 140	250

* In duizenden euro

Totaal van de initiële beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van dewerkgever	Mannen	Vrouwen
AANTAL BETROKKEN WERKNEMERS	381	84
AANTAL GEVOLGDE OPLEIDINGSUREN	3 050	670
NETTOKOSTEN VOOR DE ONDERNEMING*	93	20

* In duizenden euro



SAMENVATTING VAN DE WAARDERINGSREGELS

IMMATERIELE -EN MATERIELE 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 hiernaast 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. 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.

	Levensduur	Voet
ONDERZOEK EN ONTWIKKELING	5 jaar	20 %
GEBOUWEN	40 jaar	2,5 %
VERBOUWINGSWERKEN GEBOUWEN EN VERNIEUWINGSWERKEN	20 jaar	5 %
SPOREN	25 jaar	4 %
BOVENLEIDING	20 jaar	5 %
TRACTIESTATIONS	20 jaar	5 %
ZWARE UITRUSTINGSGOEDEREN (EN INSTALLATIES)	20 jaar	5 %
MACHINES	10 jaar	10 %
SPOORRIJTUIGEN	30 jaar	3,3 %
AUTOBUSSEN	14 jaar	7,14 %
TROLLEYBUSSEN	25 jaar	4 %
WEGVOERTUIGEN	10 jaar	10 %
PERSONENWAGENS	5 jaar	20 %
MEUBILAIR	10 jaar	10 %
MIDIBUSSEN	10 jaar	10 %
INFORMATICAMATERIAAL: HARDWARE EN SOFTWARE	3 jaar	33,33 %
VERNIEUWING ACTIVA EN AANKOOP TWEEDEHANDSGOEDEREN	Op de overblijvende levensduur	
ROLLEND MATERIEEL IN LEASING	Afschrijving over de resterende levensduur volgens oorspronkelijk afschrijvingsplan	
PROTOTYPES	Afschrijving over de normale levensduur, deze die opgenomen zijn in dossiers voor (gedeeltelijke) externe financiering volgens de contractbepalingen	

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 EUR onder de handelsvorderingen) alsook voor het saldo op de staatstoelage van 1985 (ten bedrage van 3,86 miljoen EUR onder de vlottende activa).

VOORRADEN 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 beslissing van de Vlaamse Regering kan VVM De Lijn de meer-ontvangsten van het afgelopen boekjaar affecteren aan investering. In 2015 werd 13,0 miljoen EUR (2,9 miljoen EUR in 2014) geaffecteerd via lopende rekening. Vanaf realisatie van deze investeringen zal er een overboeking gebeuren naar de kapitaalsubsidies. Tot nu bedraagt deze 28,0 miljoen EUR.

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 exploitatietoelage, 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 2015 bedraagt dit 30,1 miljoen EUR.

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 leasingsschuld 160,6 miljoen EUR per 31/12/2015 (182,5 miljoen EUR in 2014);
- door de classificatie van de geleaste activa, uitdrukking gegeven aan de gebruiksrechten in hoofde van de VVM. 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 VVM 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 duizend EUR. Voor deze schadegevallen wordt het risico telkens ingeschat en dit steeds op een meer accurate wijze. De voorziening bedraagt 21,6 miljoen EUR (18,5 miljoen EUR in 2014).

Ten aanzien van de verwerking van de saneringskosten werden volgende principes gehanteerd:

- is het de intentie de site te verkopen, dan werden de saneringskosten geactiveerd. De aldus bekomen netto boekwaarde wordt vervolgens getoetst aan de marktwaarde.
- de saneringskosten verbonden aan sites bestemd voor verdere exploitatie worden in kost genomen, tenzij gedekt door kapitaalsubsidies of specifieke waarborgen ter zake.

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 31/12/2015 is 4,8 miljoen EUR (4,3 miljoen EUR in 2014) 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 kost van groot onderhoud en grote herstellingen te spreiden over een levensduur van de activa werd hiervoor een voorziening aangelegd van 27,4 miljoen EUR (22,6 miljoen EUR in 2014).

SCHULDEN OP MEER DAN EEN JAAR EN SCHULDEN OP TEN HOOGSTE EEN JAAR

De schulden worden geboekt voor hun nominale waarde.

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.

In totaal zijn er nog voor 306,7 miljoen EUR toegekende vastleggingen, doch nog te vorderen. In strijd met advies 125/1CBN wordt geen volledige uitdrukking gegeven aan deze vordering.

PPS-PROJECTEN

Boekhoudkundig referentiekader

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

Naar verluid zijn volgende PPS-constructies door Eurostat geherkwalificeerd :

- stelplaats Tongeren
- Brabo I
- Brabo II (nog niet in exploitatie)

Conform het ontwerp advies van de CBN Vlaanderen :

- moeten deze contracten bedrijfseconomisch als on balance lease gekwalificeerd worden;
- worden er geen correcties doorgevoerd in de ESR-rapportering;
- is CBN 2015/4 richtinggevend voor de bedrijfseconomische verwerking

Deze contracten werden tot op heden bedrijfseconomisch nog niet op de balans geboekt. De bedrijfseconomische cijfers werden wel gesimuleerd met de desbetreffende PPS constructies op de balans.

SIMULATIE PPS

	2015	2014
Boekwaarde MVA	87 324 716	89 728 077
Tongeren	6 617 602	6 389 364
Brabo I	80 707 114	83 338 712
Uitstaande schuld	95 258 172	93 943 931
Tongeren	6 617 602	6 628 423
Brabo I	88 640 570	87 315 507
Interest kost	11 037 434	10 875 489
Annulatie beschikbaarheidsvergoeding	-9 723 192	-9 532 541
Afschrijvingen	2 872 906	2 872 906
Overlopende rekening	4 187 148	4 215 854

Livan 1 en Cluster 2

Er werd 4 miljoen EUR aan entreevergoeding bekomen met betrekking tot het project Livan. Gezien deze gelden contractueel De Lijn ten goede komen, worden deze bij De Lijn geboekt als vordering op Lijninvest. Zowel de interne als externe aangerekende

werkzaamheden voor Livan vanaf 2014 werden afgezet tegenover deze opbrengst. Het nog niet gebruikte deel werd op overlopende rekening geplaatst. Voor Cluster 2 bedraagt deze entreevergoeding in 2015: 1,1 miljoen EUR.

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 EUR. De historische resultaten sindsdien verantwoordt de toepassing van de waarderingsregels in de optiek van continuïteit. Het verlies van 19 miljoen EUR 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 EUR, 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 nu 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 12,9 miljoen EUR in 2015 (19,8 miljoen EUR in 2014).

PENSIOENEN

De pensioenen van de VVM en haar rechtsvoorgangers worden gefinancierd via het repartitiestelsel, via het pensioenfonds dat sinds 1992 voorziet in een aanvullende pensioentoeelage voor de personeelsleden in actieve dienst en via een groepsverzekering. De pensioenverplichtingen en verplichting inzake invaliditeitsrente voor personeelsleden die op 31.12.1991 in dienst waren, worden, voor het deel niet gefinancierd door het pensioenfonds, rechtstreeks vanuit de dotatie van het Vlaams Gewest betaald. Deze verplichting wordt niet voorzien in de jaarrekening per 31 december 2015. Per 31.12.2015 bedraagt het geactualiseerde bedrag van de desbetreffende verplichting 103,5 miljoen EUR (per 1 januari 2016) berekend aan een intrestvoet van 4,5% naar analogie van het pensioenfonds. 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 diensttijd vanaf 2007. Per 31 december 2015 is de geraamde situatie van de deltaregeling als volgt: korte termijnverplichtingen voor 1,6 miljoen EUR (geschatte waarde), lange termijnverplichtingen voor 2,6 miljoen EUR (geschatte waarde) en een belegd vermogen van 3 miljoen EUR. Bijgevolg bestaat er een overschot ten opzichte van de korte termijn verplichtingen en een overschot ten opzichte van de lange termijn verplichtingen.

BIJKOMENDE INFO

Voor wat betreft de bruggepensioneerden werd overeenkomstig de boekhoudwet een provisie geboekt van 29,3 miljoen EUR (26,9 miljoen EUR in 2014) voor de desbetreffende toekomstige pensioenverplichtingen. 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.

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

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 pensioentoeelage, in toepassing van één van de vorige statuten weerhouden wordt, zullen op de pensioendatum de persoonlijke bijdragen integraal terugbetaald worden, verhoogd met de gecumuleerde, bij K.B. vastgestelde, intrest.

Het nieuwe pakket aan voordelen wordt gefinancierd door bijdragen van De Lijn en van de personeelsleden zelf. 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 2014 een bedrag van 161,9 miljoen EUR voorzien in de exploitatierekening. In 2015 bedroeg deze patronale bijdrage 7,5 miljoen EUR.

Per 31 december 2015 is de geraamde situatie van het pensioenfonds als volgt : korte termijnverplichtingen voor 151,8 miljoen EUR (geschatte waarde), lange termijnverplichtingen voor 200,9 miljoen EUR (geschatte waarde) en een belegd vermogen van 218,0 miljoen EUR. 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 is van mening dat de gehanteerde actualisatievoet van 4.5% en de andere assumpties bedrijfseconomisch verantwoord zijn in de huidige context. Het tekort van 17,1 miljoen EUR per 31 december 2011 heeft aanleiding gegeven tot een herstelplan dat goedgekeurd werd door de FSMA in 2012. Ten gevolge van dit herstelplan moeten bijkomende dotaties gestort worden indien de vooropgezette dekkingsgraad niet gerespecteerd wordt zodat het tekort over 7 jaar (periode 2012-2018) ingehaald zal zijn. Per 31 december 2015 is er geen tekort, maar voor de periode tot eind 2018 zal er een controle uitgeoefend dienen te worden.

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.



COMMENTAAR OP DE JAARREKENING

Materiële vaste activa (in miljoen euro)

Op 31 december 2015 steeg de nettowaarde van de materiële vaste activa met 150,0 miljoen euro ten opzichte van 31 december 2014. Het verschil verklaart zich als volgt:

AANSCHAFFINGEN MET INBEGRIJF VAN DE GEPRODUCEERDE VASTE ACTIVA	282,0
OVERDRACHTEN EN BUITENGEBRUIKSTELLINGEN	- 30,9
AFSCHRIJVINGEN GEBOEKT VIA DE RESULTATENREKENING	- 101,3
TERUGGENOMEN	+ 0,2
	150,0

Overige vorderingen op ten hoogste 1 jaar 415,8

Deze rubriek daalde in 2015 met 27,8 miljoen euro. Voornaamste elementen van deze rubriek:

HET NOG DOOR HET VLAAMSE GEWEST VERSCHULDIGDE SALDO VOOR EXPLOITATIEBIJDRAGEN	249,6
NOG TE ONTVANGEN KAPITAALSUBSIDIES	142,0
SALDO VAN DE REKENING COURANT BTW	20,2

Kapitaalsubsidies 1 387,0

TOTAAL AAN KAPITAALSUBSIDIES PER EINDE 2015	2 075,3
IN RESULTAAT OPGENOMEN D.M.V. AFSCHRIJVINGEN OF RECHTSTREEKS VERBRUIK	688,3

De kapitaalsubsidies worden vanaf 2011 geboekt op basis van de dotatiebesluiten.

Toewijzing aan de privésector

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

INVESTERINGEN	278,6
VERBRUIKEN	69,9
GOEDEREN EN DIENSTEN	467,7



RESULTATEN

De VVM heeft het boekjaar 2015 in evenwicht afgesloten. De tussenkomst van het Vlaams Gewest in de omzet bedroeg 875,2 miljoen euro, een daling van 1,0 miljoen euro. Daarentegen is er 0,6 miljoen euro voor de beschikbaarheidsvergoeding voor PPS projecten meer ontvangen.

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

De Lijn van de Toekomst

De afgelopen jaren hebben we onze organisatie onder de noemer "De Lijn van de Toekomst" grondig aangepast om beter voorbereid te zijn op enkele grote uitdagingen: meer concurrentie als gevolg van de liberalisering van de markt, mondige en zelfbewuste klanten en de vraag naar maximale transparantie en efficiëntie. In onze nieuwe organisatie maken we ruimte vrij om ons te focussen op onze kerntaken en op samenwerking met lokale stakeholders.

Een hoeksteen van de Lijn van de Toekomst is het onderbrengen van administratieve diensten en knowhow (HR, Financiën & ICT en grote delen van Marketing) in gespecialiseerde centra, de zogenaamde Shared Service Centers (SSC). Daarnaast richtten we ook verschillende Competence Centers (CC) op, die specifieke kennis moeten samenbrengen en ontsluiten naar de hele organisatie. De entiteiten (provinciale zetels) krijgen zo meer ruimte om zich te concentreren op hun kerntaken: Exploitatie, Techniek en Stakeholdermanagement.

We gaan ook systematisch op zoek naar manieren om onze processen te vereenvoudigen en zo onze administratieve lasten verder te verlagen.

Eind vorig jaar heeft de Vlaamse Regering De Lijn aangeduid als interne operator

voor het kernnet en het aanvullend net (inclusief functioneel net). We blijven beheerder en uitvoerder van deze twee vormen van stads- en streekvervoer zeker tot 2019. Maar dat wil niet zeggen dat een concurrent ons daarna niet kan uitdagen om deze rol over te nemen. Het is dan ook van het uiterste belang dat we blijven aantonen dat we een efficiënte partner zijn én blijven.

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

Vraaggestuurd netwerk & combimobiliteit

Onze bussen en trams blijven uiteraard een onmisbare schakel in de verplaatsingen van de Vlamingen, maar ze worden meer en meer aangevuld met andere vervoermodi. We evolueren naar een model van 'comodaliteit' of 'combimobiliteit' waarin we samenwerken met complementaire mobiliteitspartners, zoals de spoorwegen, lokale taxibedrijven en organisaties die actief zijn in fiets- of autodelen.

Finaal moet het de bedoeling zijn om beter in te spelen op de vraag van elke klant naar een vervoeroplossing op maat. Daarom kiezen we voor een vraaggestuurd netwerk met drie lagen:

1. De 'ruggengraat' van het netwerk is ons kernnet : op de grote hoofdassen zetten we moderne, aantrekkelijke en stipte bussen en trams in, met vlotte aansluitingen op het spoor en andere vervoersmodi en op ons lokale netwerk. Dit is en blijft een absolute kernactiviteit van De Lijn.
2. Het aanvullende net bestaat uit de zij-assen die aansluiten op ons kernnet. Ze voeden het kernnet en het spoornet (feederfunctie). Anderzijds gaat het ook

over ontsluitende lijnen die het kernnet aanvullen. Ook wat we nu kennen als "functionele ritten" behoort tot het aanvullend net. Met deze ritten zijn we aanwezig op de plaatsen en tijdstippen waar er vraag is naar collectief vervoer: aan de school en op het bedrijventerrein. Het zijn m.a.w. spitsuurritten naar scholen en tewerkstellingsconcentraties.

3. In de 'eerste en laatste schakels' – het vervoer op maat – kunnen onze belbussen een rol spelen als aanvulling op de initiatieven van de lokale mobiliteitspartners, zoals taxicheques, buurtbussen, deelfietsen,

Dit gelaagde model biedt heel wat voordelen. Het laat toe om voor elke laag een duidelijk kwaliteitsniveau te definiëren, en verplicht ons om elke verbinding toe te wijzen aan de juiste laag. Door de focus op sterke assen worden de belangrijkste knelpunten duidelijker en krijgen we goede argumenten om maatregelen te vragen voor een betere doorstroming. Door samen te werken met andere aanbieders kunnen we ook middelen en expertise bundelen.

De Lijn voor iedereen

Als openbaarvervoermaatschappij streven we ernaar om alle mogelijke klanten een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele ervaring aan te bieden. Een belangrijk element daarin is het streven naar een permanente verbetering van de toegankelijkheid.

De grote lijnen daarvan hebben we in 2014 vastgelegd in het beleidsplan toegankelijkheid. Dit plan steunt op de principes van universal design (ontwerpen voor iedereen) en omvat verschillende krachtlijnen.

De toegankelijkheid van het voertuigenpark van De Lijn voor personen met een beperking is in 2015 toegenomen

door de in gebruik name van nieuwe toegankelijke voertuigen. Zo landen we eind 2015 op 51,9 procent toegankelijke trams en 83 procent toegankelijke bussen.

Om een toegankelijke rit te kunnen garanderen is er niet enkel nood aan een toegankelijk voertuig, maar eveneens aan een toegankelijke halte. De toegankelijkheidsstatus van de haltes wordt door De Lijn in kaart gebracht. De Lijn ondersteunt de wegbeheerders o.a. door middel van richtlijnen inzake toegankelijke haltes (bus- en tramhaltegids). De nood aan toegankelijke haltes kan gericht uitgebreid worden namelijk in stedelijke omgevingen en op specifieke plaatsen zoals ziekenhuizen of woonzorgcentra.

Bedoeling is om in 2016 aan de hand van proefprojecten te onderzoeken of meer personen met een mobiliteitsbeperking kunnen worden vervoerd met het reguliere openbaar vervoeraanbod van De Lijn door middel van het uittekenen van toegankelijke lijnen, lijnen waarop een minimum frequentie van toegankelijke voertuigen zijn voorzien en waarop de belangrijkste haltes toegankelijk zijn.

De Lijn zet ook in op opleidingen toegankelijkheid voor haar chauffeurs. Zowel in de basisopleiding als in de voortgezette opleiding is er aandacht voor toegankelijkheid.

We werken mee met het departement Mobiliteit en Openbare Werken aan een onderzoek inzake vervoerbare hulpmiddelen op de voertuigen zodat duidelijk is welke vervoershulpmiddelen (zoals rolstoelen of scootmobiel) mee kunnen op bus of tram.

De Lijn promoot BlueAssist als hulpmiddel voor het gebruik van het openbaar vervoer voor mensen die het moeilijk hebben om een hulpvraag te stellen. BlueAssist biedt aan deze doelgroep de nodige ondersteuning om zelfstandig

het openbaar vervoer te (leren) gebruiken, al dan niet met (tijdelijke) begeleiding.

Samen met BlueAssist, Trein Tram Bus en IMOB UHasselt werd onderzoek verricht naar de mogelijkheden voor de implementatie van het concept OV Buddies, een systeem van vrijwillige assistentieverlening tijdens OV-verplaatsingen. De Lijn voorziet in cofinanciering en wil inzetten op dit innovatief project onder voorwaarde van erkenning door (en middelen vanwege) het departement MOW.

Art 96 &1 – 6° Wetboek van Vennootschappen – 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 Vennootschappen – Financiële instrumenten

In 2015 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.



AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

In het Belgisch staatsblad van 4 februari 1994 werd volgend bericht gepubliceerd.

Verwerving van aandelen op naam van de Vlaamse Vervoermaatschappij door bepaalde houders van aandelen aan toonder van de Nationale Maatschappij van Buurtspoor-wegen. 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:

1. de betreffende aandelen van de Nationale Maatschappij van Buurtspoorwegen
2. 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 meegedeeld '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's)

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

Ondernemingsraden

CENTRALE DIENSTEN

Voorzitter
Sonia Frey

Werkgeversafvaardiging
Veerle Bussens, Karen Pieters,
Geert Van Kerckhove

Werknemersafvaardiging
Ingrid Bistmans, Els Deceuninck,
Peter Elaut, Johan Kuppens, Tom Rondas,
Hans Van Hoof, Peter Van Oers,
Kris Wauters

DE LIJN ANTWERPEN

Voorzitter
Peter Vanwalleghem

Werkgeversafvaardiging
Marina Christiaens, Jacques Lesire,
Daniël Swerts, Jean-Pierre Vaneygen,
Peter Van Overvelt

Werknemersafvaardiging
Faysal Akarkach, Martine Backs,
Walter Brack, Guido Janssens,
Katrien Jodts, Ahmed Khali,
Franciscus Lafosse, Martine Nijs,
Silvy Didden, Patrick Matheussen,
Ann Van Der Jeught,
Ronny Van Campen,
Geert Vermunicht

DE LIJN OOST-VLAANDEREN

Voorzitter
Dirk Busschaert

Werkgeversafvaardiging
Marc Feys, Alex Maenhaut,
Ivan Van Cauwenberghe,
Kurt Blondeel, Nele Huys

Werknemersafvaardiging
Bruno De Cock, Frank Desloovere,
Gino De Sutter, Rudy Goedgebuer,
Aydin Kaya, Bruno Lasseel,
Guy Van Houtte, Filip Vandenberghe,
Koen Vanderbeken, Sven Vanmackelbergh,
Tom Verwest

DE LIJN VLAAMS-BRABANT

Voorzitter
Johan Van Looy

Werkgeversafvaardiging
Steffannie Verhaeghe, Jan Brackeva,
Philippe Jacobs, Patrick Reynders,
Jean Verlinden

Werknemersafvaardiging
Nadia Buyle, Gert De Boeck, Dirk Eeckhout,
Estelle Janssens, Peter Van den Borre,
Anita Simons, Eddy Vanhove,
Marnix Van den Berghe,
Sara Vandenhoeck, Herman Vandeven,
Marc De Mars

DE LIJN LIMBURG

Voorzitter
Heidi Roubben

Werkgeversafvaardiging
Wim Claes, Anneliese Meynaerts,
Peter Vandenberghe, Kris Vangoidsenhoven,
Linda Vanné

Werknemersafvaardiging
Danny Pauly, Slimane Lyasse,
Ghislain Omebelets, Brigitta Coolen,
Peter Knockaert, Alain Tilkens,
Marcel Verginst, Steven Vanderheyden,
Leonard Versluys

DE LIJN WEST-VLAANDEREN

Voorzitter
Suzy Costers

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

Werknemersafvaardiging
Patrick Brandt, Chantal Creyf,
Peter De Bruyne, Petra Depoorter,
Stefaan Dierickx, Gino Galloo,
Glenn Lambrecht, Jeffrey Loones,
Sjaan Giraldo, Stefaan Vansteenkiste,
Bart Degryse

15

jaarverslag De Lijn

De Lijn | Vlaamse Vervoermaatschappij

Maatschappelijke zetel
Motstraat 20
2800 Mechelen

De Lijn | Antwerpen

Grotehondstraat 58
2018 Antwerpen
tel.: 03 218 14 11
fax: 03 218 15 00

De Lijn | Oost-Vlaanderen

Brusselsesteenweg 361
9050 Gentbrugge
tel.: 09 211 91 11
fax: 09 211 91 10

De Lijn | West-Vlaanderen

Nieuwpoortsesteenweg 110
8400 Oostende
tel.: 059 56 52 11
fax: 059 56 52 12

De Lijn | Centrale Diensten

Motstraat 20
2800 Mechelen
tel.: 015 40 87 11
fax: 015 40 89 88

De Lijn | Limburg

Grote Breemstraat 4
3500 Hasselt
tel.: 011 85 42 11
fax: 011 25 32 92

De Lijn | Vlaams-Brabant

Martelarenplein 19
3000 Leuven
tel.: 016 31 37 11
fax: 016 31 37 12

www.delijn.be

De LijnInfo: 070 220 200