



jaarverslag | De Lijn

10

inhoud

5 Voorwoord

6-7 Hoofdstuk 1: Passie voor onze klanten

- 8-11 Reiziger stuurt mee
- 12-17 Steeds slimmere vervoerbewijzen
- 18-31 Goede communicatie & informatie
- 32-35 125 jaar Kusttram
- 36-37 In de Lijn zit heel veel muziek
- 38-41 Veilig op weg

42-43 Hoofdstuk 2: Zorgzaam handelen

- 44-45 Besparingen die de reiziger sparen
- 46-51 Groen openbaar vervoer

52-53 Hoofdstuk 3: Samen vooruit

- 54-57 Nieuwe wegen
- 58-59 Lijnacademie
- 60-61 Wissels aan de top

62-63 Hoofdstuk 4: In dialoog

- 64-69 Mobiliteitsvisie 2020
- 70-71 Nieuwe beheersovereenkomst

- 72-73 Balans op 31 december 2010
- 74-75 Resultatenrekening op 31 december 2010
- 76-82 Toelichting 2010
- 83-84 Sociale balans op 31 december 2010
- 86-87 Samenvatting van de waarderingsregels
- 90-93 Commentaar op de jaarrekening
- 94-95 Verslag van het college van commissarissen
- 96-97 Aandeelhoudersstructuur
- 97-102 Personeel
- 104 Bezoldigingen en sociale lasten
- 105 Afgelegde kilometers
- 106-107 Rollend materieel
- 108-109 Busvloot
- 110-111 Reizigers en netto-vervoerontvangsten
- 112-113 Ongevallen
- 114-115 Ondernemingsraden

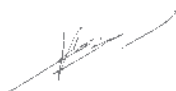
Voorwoord

In 2010 moesten we als gevolg van de financieel-economische crisis na jaren van aanhoudende groei een aanzienlijk bedrag besparen. Een moeilijke opdracht die ons uitdaagde om efficiëntiewinsten te boeken op alle vlakken, net als de hele Vlaamse overheid. Een opdracht die we met succes tot een goed einde brachten. Zo bleven we werkzekerheid garanderen en voerden we pas in een laatste fase aanbodwijzigingen door waarbij we hebben geprobeerd om onze klanten zo veel mogelijk te ontzien.

Deze focus op meer efficiëntie heeft ons niet belet om hard verder te werken aan plannen en strategieën om te groeien en ons marktaandeel te vergroten. In de geest van wat de UITP, de internationale vereniging van openbaarvervoerbedrijven, 'the smart green solution' noemt, zijn we er rotsvast van overtuigd dat we mee een kwaliteitsvolle en milieuvriendelijke oplossing kunnen bieden voor de toenemende congestieproblemen. Door vraaggestuurd in te zetten op groen, hoogwaardig openbaar vervoer, met een sterke focus op het woon-werkverkeer.

Deze ambities voor de toekomst hebben we dan ook meegenomen in onze nieuwe beheersovereenkomst. Zo engageren we ons om de komende vijf jaar eens te meer in te zetten op efficiëntie en betrouwbaarheid: werknemers, overheden en reizigers kunnen erop rekenen dat we een kostenbewust overheidsbedrijf zijn dat op innovatieve manier op zoek gaat naar oplossingen op maat. Daarnaast willen we blijven werk maken van duurzaamheid: groene stelplaatsen, milieuvriendelijke voertuigen en schuilhuisjes. Vorig jaar werd bovendien voor het eerst de ecologische voetafdruk van De Lijn berekend. Een oefening die we vanaf nu tweejaarlijks willen herhalen, met uiteraard als doel die voetafdruk te verlagen.

In dit jaarverslag blikken we terug op 2010, maar kijken we ook vooruit. En laten we u alvast proeven van hoe wij in Vlaanderen willen mee timmeren aan de UITP-doelstelling om het marktaandeel van het openbaar vervoer wereldwijd te verdubbelen.



Roger Kesteloot

Directeur-generaal



Jos Geuens

Voorzitter raad van bestuur



Raad van bestuur

Samenstelling

Jos Geuens
Voorzitter

Kathleen van der Hooft
Ondervoorzitter, tot 9 mei 2010 –
sinds 10 mei 2010, bestuurder

Jeroen Overmeer
Ondervoorzitter, sinds 10 mei 2010

Fernand Desmyter
Bestuurder

Marc Heughebaert
Bestuurder tot 9 mei 2010

Paul Laeremans
Bestuurder

Katleen Mariën
Bestuurder, sinds 10 mei 2010

Patrick Moenaert
Bestuurder, sinds 10 mei 2010

Karel Stessens
Bestuurder

Vicky Strauven
Bestuurder, sinds 10 mei 2010

Karin Van Mossevelde
Bestuurder, sinds 10 mei 2010

Eric Vermeylen
Bestuurder, tot 9 mei 2010

Johan Vervoort
Bestuurder

Kurt Debruyne
Commissaris van de
Vlaamse Regering, tot 9 mei 2010

Lieve Schuermans
Commissaris van de Vlaamse Regering,
tot 9 mei 2010

Lieven Van Wichelen
Commissaris van de Vlaamse
Regering, sinds 10 mei 2010

Yvan Verbakel
Commissaris van de Vlaamse
Regering, sinds 10 mei 2010

Jan Coolbrandt
Waarnemer

Rita Coeck
Waarnemer

Algemene directie

Roger Kesteloot
Waarnemend directeur-generaal,
tot 30 april 2010
Directeur-generaal, sinds 1 mei 2010

Centrale Diensten

Werner Jacobs
Directeur Financieel Beleid & ICT

Roger Kesteloot
Directeur Onderzoek, tot 30 april 2010

Paul Raaij
Directeur Personeelsbeleid, tot 31 mei 2010
Directeur Personeelsbeleid & Techniek, sinds
1 juni 2010

Tamara De Bruecker
Directeur Marketing & Communicatie

Freddy Van de Weghe
Directeur Techniek, tot 31 mei 2010

Johan Bullynck
Directeur Exploitatie

Entiteiten

Lode De Kesel
Directeur Antwerpen

Dirk Busschaert
Directeur Oost-Vlaanderen

Francy Peeters
Directeur Vlaams-Brabant

Heidi Roubben
Directeur Limburg

Luc De Man
Directeur West-Vlaanderen

College van Commissarissen

Mazars
Bedrijfsrevisoren vertegenwoordigd
door Lieven Acke

TCLM-Toelen, Cats, Morlie & C°
Bedrijfsrevisoren vertegenwoordigd
door Luc Toelen



De Lijn doet meer dan alleen mensen vervoeren. Het bedrijf levert dagelijks inspanningen waarbij ze reizigers wil laten voelen dat zij centraal staan.

De Lijn streeft daarom naar een geïntegreerde totaaloplossing voor de verplaatsingen van haar klanten.

Dat 'reizigerspakket' omvat verschillende aspecten zoals stiptheid, een gevoel van veiligheid, een vriendelijk antwoord op een vraag, een nette bus of tram en een goede aansluiting op de volgende bus, tram of trein.

Passie voor onze klanten

A photograph of two elderly people, a man and a woman, looking upwards and to the right. They are wearing winter clothing, including hats and scarves. In the background, a train window is visible, showing a blurred interior scene. The overall tone is warm and focused on customer service.

Reiziger stuurt mee

Hoewel 2010 een moeilijk jaar met besparingen was, slaagde De Lijn erin om het aantal reizigers met 3,6 procent te doen groeien. De vervoermaatschappij klopte af op 551,2 miljoen reizigers. Vooral het aantal trouwe reizigers dat bijna dagelijks bus of tram neemt, bleef stijgen: eind 2010 telde De Lijn bijna een half miljoen abonnees of bijna vier keer zo veel als tien jaar geleden. Blijven groeien kan mede omdat de vervoermaatschappij zorgvuldig de vinger aan de pols heeft en zoveel mogelijk rekening houdt met wat reizigers verlangen van kwaliteitsvol openbaar vervoer. Met de kwaliteitsmonitor, een wetenschappelijk instrument dat continue tevredenheidsmetingen combineert met tweejaarlijks een grootschalige tevredenheidsenquête, bevraagt de vervoermaatschappij haar reizigers. Uit de resultaten haalt De Lijn aandachtspunten waaraan ze gerichte verbeteracties koppelt.

Voor de kwaliteitsmonitor doet De Lijn een beroep op een onafhankelijk onderzoeksbureau. In de lente van 2010 werden zo, naast de dagelijkse continue metingen, bijna 3 000 mensen geïnterviewd. De bevraging peilde zowel naar de algemene tevredenheid als naar de tevredenheid over dertien aspecten van de dienstverlening, zoals stiptheid, chauffeurs, trajecten en verkoopkanalen. De resultaten van de kwaliteitsmonitor vormen een belangrijk werkinstrument voor De Lijn: de vervoermaatschappij komt te weten hoe reizigers haar dienstverlening beoordelen, wat reizigers belangrijk vinden en welke aspecten beter kunnen.

ALGEMENE TEVDRENDHEID

77 procent van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening. Daarmee wordt de score van de tevredenheidsenquête van 2008 geëvenaard.

STERKMAKERS EN AANDACHTSPUNTEN

Sterkmakers voor De Lijn zijn de trajecten en de verkoopkanalen, beide goed voor een tevredenheidsscore van 80 procent. Met een waardering van 70 en 68 procent worden ook de veiligheid en de chauffeur sterk geapprecieerd. De cijfers wijzen uit dat de gerichte verbeteracties na de vorige bevraging hun effect niet gemist hebben. De aspecten veiligheid en verkoopkanalen vroegen toen extra aandacht. Met het veiligheidsplan Veilig op Weg en een forse uitbreiding van het aantal voorverkooppunten speelde De Lijn hierop in. De reizigers waarden die inspanning: zowel veiligheid als verkoopkanalen stegen in 2010 met 8 procent.

Meer stiptheid en minder drukte in de voertuigen of meer comfort worden de nieuwe uitdagingen. Met een score van



' De Lijn levert dagelijks inspanningen waarbij ze reizigers wil laten voelen dat zij centraal staan.'

58 procent zakte de tevredenheid over stiptheid met 12 procent.

De steeds toenemende verkeersdrukke, een recordaantal wegenwerken en een strenge winter kunnen die daling verklaren. De drukte op de bus of tram kreeg een quotering van 45 procent, een daling met 8 procent ten opzichte van 2008. Mogelijke verklaringen voor die lagere tevredenheid: de toename van het aantal reizigers en de hogere verwachtingen van reizigers op het vlak van ruimte en reiscomfort.

' Reizigers waarderen de geleverde inspanningen op het vlak van veiligheid en verkoopkanalen.'

Doorstroming

De tweejaarlijkse tevredenheidsmeting toonde opnieuw aan dat stipt openbaar vervoer uitermate belangrijk is voor de reizigers. De Lijn wil samen met de wegbeheerders een heuse kwaliteitssprong maken met de beïnvloeding van verkeerslichten.

In 2010 deed De Lijn in nauwe samenwerking met de Administratie Wegen en Verkeer (AWV) veelbelovende testen met de nieuwe technologie op het traject van de Kusttram. In 2011 wordt dezelfde technologie getest op een buslijn in Leuven. Die inspanning moet resulteren in een stipter openbaar vervoer.

Nieuwe technieken en een geclusterde aanpak maken die evolutie mogelijk. De beïnvloeding van verkeerslichten gebeurt momenteel met lussen in de rijweg. Die verouderde technologie blijkt heel kwetsbaar bij wegenwerken en laat teveel ruimte voor hindernissen tussen het moment van beïnvloeding en het passeren van het verkeerslicht. Bovendien kan men slechts één verkeerslicht tegelijk beïnvloeden. Nieuwe technieken gebaseerd op gps en korte afstandsradio blijken veel betrouwbaarder en efficiënter. Ze kunnen tevens meerdere opeenvolgende lichten beïnvloeden zonder dat

het autoverkeer daar hinder van ondervindt.

Ook goed uitgebouwde haltes kunnen de stiptheid verbeteren. Een mooi voorbeeld zijn de schoolhaltes in Genk, op de site Bret. De site telt elf scholen, samen goed voor 6 000 leerlingen en leerkrachten. Tot vorig schooljaar was het hier, na de schoolbel, één grote chaos. Scholieren stonden tot ver voorbij de bushalte (tot op de weg) te wachten. De bussen geraakten nauwelijks tot aan de halte. Fietsers en auto's moesten met een bang hart hun weg zoeken in dit gewoel. Om deze toestand efficiënt op te lossen, sloot de stad Genk

een convenant af met het Vlaams Gewest en De Lijn. De bestaande bushaltes werden samengevoegd tot één langgerekte, goed uitgebouwde bushalte. De halte is nu 70 meter lang. Ruim voldoende om meerdere bussen tegelijkertijd veilig te laten stoppen. Het perron zelf is vier meter breed, zodat de leerlingen comfortabel de komst van de bus kunnen afwachten. Bussen zitten zo niet meer vast in de verkeerschaos, maar rijden vlot af en aan, wat de stiptheid ten goede komt.



Steeds slimmere vervoerbewijzen

Om de stiptheid te bevorderen, stimuleert De Lijn sinds 2006 de voorverkoop van vervoerbewijzen. Het terugschroeven van de verkoop op het voertuig levert tijdswinst op voor de chauffeur, met als resultaat een stiptere dienstverlening en vlottere aansluitingen. Meteen stijgt ook de veiligheid op het voertuig, omdat de bestuurder minder geld moet bijhouden. De vervoermaatschappij blijft ook investeren in nieuwe technologie voor vervoerbewijzen met bijvoorbeeld sms-ticketing en het strategisch project ReTiBo.

VOORVERKOOP

Sinds 2006 heeft De Lijn haar voorverkoopnetwerk gestaag uitgebreid. Eind 2010 konden reizigers terecht in bijna 3 500 voorverkooppunten en werden 79 procent van alle Lijnkaarten en biljetten verkocht in voorverkoop. Naast 80 procent dagbladhandels omvat het netwerk van voorverkooppunten Vlaamse en Brusselse NMBS-stations met loketten, supermarkten, buurtwinkels, tankstations, bakkerijen, videotheken, nachtwinkels, Lijnwinkels, verkoopautomaten en de eShop van de Post.

In 2010 opende De Lijn de grootste Lijnwinkel van Oost-Vlaanderen in hartje Gent. De winkel is gelegen op de benedenverdieping van een gerenoveerd pand in de Cataloniëstraat. Op de eerste en tweede verdieping zijn er werk- en vergaderruimtes. Van daaruit kunnen de grootschalige werken in het middeleeuwse hart van Gent van heel nabij worden opgevolgd. De nieuwe Lijnwinkel vervangt het gebouwtje op de Korenmarkt.

Daarnaast werd ook verder gewerkt aan de geplande twaalf nieuwe Lijnwinkels

langs het traject van de Kusttram. Om beter te kunnen beantwoorden aan de verwachtingen van de klanten neemt De Lijn sinds 2007 een nieuw prototype van de 'Lijnwinkel Kust' in gebruik. De oudste Lijnwinkels vertonen intussen zware slijtage en beantwoorden ook niet langer aan de klantgerichte uitstraling van De Lijn. Het accent van het nieuwe ontwerp ligt op een nog betere weerbestendigheid en meer comfort voor het personeel met ruimere en ergonomische werkruimtes. De buitenverlichting en de verlichting in de wachtruimte zijn energiezuinig met LED-verlichting en worden aangestuurd door een bewegings- en tijdsschakelaar. Extra aandacht ging ook naar het contact op ooghoogte met de klant en de veiligheid. In de zomer van 2010 waren zes van de twaalf nieuwe Lijnwinkels open aan de haltes: Adinkerke Plopsland, Middelkerke Verhaeghelaan Middelkerke, De Greefplein Bredene Aan Zee, Bredene Renbaan en Heist Heldenplein.

ABONNEMENTEN ONLINE

Meer reizigers kiezen ervoor om hun abonnement online te kopen of te vernieuwen. In 2010 kochten of vernieuwden

De Mobiele Lijnwinkel gaat naar de klant toe met informatie en advies en voor verkoop.



19 941 mensen hun abonnement via de website van De Lijn. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2009. In juli 2010 voegde De Lijn 'betalen via overschrijving' toe aan de online verkoop. Een klantenbevraging heeft immers aangetoond dat mensen een zekere argwaan koesteren ten opzichte van betaling online met betaalkaarten. Eind 2010 hadden bijna 4 000 mensen (of één vijfde van alle online aankopen) gebruik gemaakt van deze optie.

De Lijnwinkel komt naar u toe

In 2010 pakte De Lijn uit met een primeur: de Mobiele Lijnwinkel. De winkel gaat naar de klant toe met informatie, advies en voor verkoop. De Lijn bouwde die eerste Lijnwinkel-op-wielen in West-Vlaanderen. Voor de knowhow putte men

uit de ruime ervaring met de infobus en de Lijnwinkels aan de kust. Er werd ook rekening gehouden met de wensen van klanten en personeel van de Lijnwinkels. De basis voor de Mobiele Lijnwinkel is een mobil-home die grondig werd heringericht. De Mobiele Lijnwinkel werd deze zomer vooral ingezet aan de kust. Na een evaluatie zal hij eerst heel West-Vlaanderen en later de rest van Vlaanderen bestrijken en bijvoorbeeld naar markten en evenementen trekken. Tegelijk met de West-Vlaamse Mobiele Lijnwinkel startte De Lijn ook in Limburg met een volwaardig mobiel infor-

matie- en verkooppunt. Deze Lijnwinkel-op-wielen wordt op vaste dagen en vaste tijdstippen ingezet. Zo vind je de Mobiele Lijnwinkel in de buurt van grote busstations, op markten of in schoolomgevingen, en wel in regio's waar klanten niet terecht kunnen in een Lijnwinkel. Daarnaast zal de omgebouwde bus een belangrijke rol spelen in de Minder Hinder communicatie van het Spartacusplan.



M-buspas

MET DE LIJN RECHT NAAR M



M VAN
**MUSEUM
LEUVEN**

Euregoticket

Sinds 2010 kan je met het Euregoticket een hele dag onbeperkt reizen met bijna alle treinen en bussen. Met het grensoverschrijdende vervoerbewijs reis je voor 15,50 euro onbeperkt doorheen de provincies Luik, Nederlands en Belgisch Limburg en in de Duitse regio Aken. In het weekend en op officiële feestdagen is een Euregoticket zelfs geldig voor het hele gezin (maximaal twee volwassenen en drie kinderen jonger dan 12 jaar). Het ticket is te koop bij de openbaarvervoerbedrijven in deze euregio (bijvoorbeeld bij De Lijn Limburg, TEC Luik, NMBS, NS, Veolia, ASEAG, DB Bahn, ...).

Pik cultuur mee met bus of tram

De toeristische stadspas Brugge City Card geeft gratis toegang tot 24 Brugse musea en bezienswaardigheden. Andere voordelen zoals kortingen voor culturele activiteiten zijn inbegrepen. De stad Brugge sloot een overeenkomst met De Lijn. De houder van een Brugge City Card kan een 3-dagenpas kopen in de toeristische dienst van de stad Brugge tegen de voordelige prijs van 5 euro, in plaats van 10 euro in voorverkoop of 12 euro bij de chauffeur. De pas geldt

op de trams en bussen in West-Vlaanderen.

Sinds 1 oktober 2010 kunnen de museumbezoekers van Museum M in Leuven die liever de auto thuislaten, gebruik maken van de M-buspas. Het concept is eenvoudig: de M-buspas is de combinatie van een dagpas van De Lijn en een toegangskaart voor het museum en dit voor slechts 7 euro. De M-buspas is te koop bij de chauffeur en in de Lijnwinkels van Leuven en Brussel.

' De Lijn mikt op een jaarlijkse verkoop van 2 miljoen sms-tickets.'

UITBREIDING SMS-TICKETING

Sinds september 2007 kunnen klanten in Gent en Antwerpen een biljet kopen voor bus of tram via sms. Na de succesvolle proefperiode in beide steden werd het systeem op 1 februari 2010 uitgebreid naar heel Vlaanderen, initieel alleen voor Proximus-klanten.

Midden december werd ook een akkoord bereikt met gsm-operatoren BASE en Mobistar. De uitbreiding miste haar effect niet: in 2010 werden 856 000 sms-tickets verkocht, waarbij december de absolute recordmaand was met een verkoop van 128 000 sms-tickets. Nu De Lijn een overeenkomst heeft met alle grote gsm-operatoren, mikt het bedrijf op een jaarlijkse verkoop van 2 miljoen sms-tickets.

PARTNER VAN GEMEENTEN, ORGANISATIES EN BEDRIJVEN

Het aantal gemeenten dat voor een partnerschap met De Lijn kiest, bleef stijgen: ruim één op twee gemeenten (160 van de 308 gemeenten) bood zijn inwoners eind 2010 gratis openbaar

vervoer of reizen met korting aan.

Ook werkgevers denken meer en meer na over hoe hun werknemers naar het werk komen.

De Lijn wist in 2010 een kwart meer bedrijven te overtuigen om een overeenkomst af te sluiten zodat hun werknemers gratis of met korting kunnen reizen. Eind 2010 stond de teller op 557 bedrijven met een derdebetalerovereenkomst. Zo kozen bijvoorbeeld de Provincie Limburg, Hans Anders België, Philips Belgium en het Heilig Hartziekenhuis Roeselare - Menen ervoor om hun werknemers (deels) gratis openbaar vervoer met De Lijn aan te bieden.



' Dankzij de chipkaart zal De Lijn haar mensen en middelen kunnen inzetten waar de vraag het grootste is.'

METEN IS WETEN

ReTiBo staat voor reizigersregistratie, ticketing en boordcomputer. Onder die noemer wil De Lijn, door de invoering van een chipkaart als vervoerbewijs, een meer efficiënt en vraaggestuurd aanbod uitbouwen. Dankzij dat vervoerbewijs en nieuwe boordcomputers op de voertuigen zal De Lijn de reizigersaantallen en -stromen nauwkeuriger in kaart kunnen brengen.

Op basis van die gegevens kan de vervoermaatschappij haar aanbod op een meer objectieve manier bijsturen. Bij capaciteitsproblemen kan dan bekeken worden hoe op basis van de noden mensen en middelen anders kunnen worden ingezet. Maar ReTiBo betekent veel meer dan alleen het tellen van reizigers. Met het systeem kan de vervoermaatschappij ook andere gegevens verzamelen, bijvoorbeeld over brandstofverbruik en rijtijden. Deze info kan de basis vormen voor een efficiënter beheer van het voertuigenpark of een betere doorstroming. De boordcomputer zal ook de communicatie verbeteren: niet alleen zal de communicatie met de chauffeur

makkelijker lopen, ook de informatie op het voertuig zoals de bestemmingsfilm of de realtime halteborden kunnen makkelijker worden aangestuurd.

ReTiBo zal tot slot niet alleen een efficiënt hulpmiddel zijn voor De Lijn. Ook de reizigers krijgen extra comfort. De MoBiB-kaart, de naam van de nieuwe chipkaart, zal gelden op de netten van de NMBS, MIVB, TEC en voor extra's zoals bijvoorbeeld het autodelen van cambio. In 2010 startte De Lijn met de aanbestedingsprocedure van het ReTiBo-project. Als de aanbesteding rond is, start een proefproject in Vlaams-Brabant en wordt de MoBiB-kaart geleidelijk ingevoerd.

Goede communicatie & informatie

60 procent van de reizigers is tevreden tot zeer tevreden over de informatie en communicatie. De Lijn wil blijven inzetten op goede communicatie. Grote inspanningen gingen naar de communicatie over de wijzigingen als gevolg van optimalisatiemaatregelen. De Lijn koos daarbij zoveel mogelijk voor een boodschap op maat van de verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld steden en gemeenten, bedrijven of scholen. In 2010 verbeterde De Lijn ook haar website. Met het strategische project RISE werden dan weer belangrijke stappen gezet voor de verbetering en modernisering van de reisinfo. Verschillende doelgerichte campagnes mikten tot slot op het aantrekken van nieuwe reizigers.

De LijnInfo breidt haar actieterrein uit

De LijnInfo is de telefonische helpdesk van De Lijn. Tijdens piekmomenten spant De LijnInfo zich extra in voor reizigers met vragen. De telefoonlijnen gaan bijvoorbeeld vroeger open bij grote voorziene verstoringen van de dienstverlening of de medewerkers bemanen De LijnInfo de klok rond tijdens oudejaarsnacht. In de zomer van 2010, tijdens de zogenaamde abonneementenpiek, namen de medewerkers van De LijnInfo voor het eerst de telefoon

over van de abonneementendienst van Vlaams-Brabant. De start van het nieuwe schooljaar is immers traditioneel een piekmoment voor de dienst Abonneementen. Dan hebben reizigers veel vragen over de vernieuwing of aankoop van een abonnement. Tijdens die piek werden de telefoons automatisch omgeleid naar De LijnInfo. Daardoor kregen reizigers sneller antwoord op hun vragen. De medewerkers van de dienst Abonneementen konden zich toeleggen op het vernieuwen of aanmaken van abonneementen.

' De Lijn wil blijven inzetten op goede communicatie, ook in tijden van besparingen.'

TAALBAD VOOR WEBSITE

Het aantal bezoekers van de website ging fiks de hoogte in. In december 2010 trok de site 1,9 miljoen bezoekers, dat is 48 procent meer dan in december 2009. Sinds juni kunnen reizigers het grootste deel van de website, inclusief de omleidingsberichten van de routeplanner, raadplegen in het Engels, Frans en Duits. Daarnaast werd in 2010 verder geïnvesteerd in de technische stabiliteit van de site. En met een online contactformulier kunnen klanten sinds januari via de site een vraag, melding of reactie posten. De site van de Kusttram werd in een nieuw kleedje gestoken. Zowel www.delijn.be als www.delijn.be/dekusttram kregen het AnySurfer label. Dat kwaliteitslabel garandeert dat beide websites toegankelijk zijn voor gebruikers met een beperking, zoals mensen met een auditieve of motorische beperking, slechtzienden en blinden. Het label is twee jaar geldig.

RISE

Reisinformatie geven gaat voor De Lijn veel verder dan klassieke folders en dienstregelingen verspreiden. Het grootschalige project RISE staat dan ook voor ReisInformatie Systemen Extra. Het project maakt slim gebruik van elektronische informatie om kort op de bal te kunnen spelen. Klantvriendelijkheid en betrouwbaarheid staan daarbij voorop. Met een routeplanner op maat of een gratis digitale nieuwsbrief blijft De Lijn waken over kwaliteitsvolle en actuele informatie, zonder de reiziger daarom te 'overladen' met te veel info.



Verandert er iets aan uw lijn

Vanaf 31 juli 2010

ONTDEK HET SNEL

- Surf naar www.delijn.be/aanpassingen
- Of bel De LijnInfo op 070 220 200 (vrijdags)
- Of ga langs in een Lijnwinkel

Info www.delijn.be/aanpassingen

Voor de communicatie over wijzigingen zocht De Lijn naar dragers of kanalen op maat van de doelgroep.

In mei 2010 lanceerde De Lijn een routeplanner op maat. Op de website van het Antwerpse Sportpaleis, de Limburgse Ethias Arena, het Universitair Ziekenhuis Gasthuisberg van Leuven en de cultuur- en activiteitenagenda UiTinVlaanderen.be vonden bezoekers de routeplanner van De Lijn. De eindbestemming staat al ingevuld, zo wordt een route met het openbaar vervoer uitstippelen makkelijker. De dienstregelingen van de NMBS, MIVB en TEC zijn geïntegreerd in het reisadvies. Extra gebruiksvriendelijk: de laatste terugrit wordt vermeld. De routeplanner geeft ook aan hoeveel de gebruiker bespaart op de uitstoot van CO₂ in vergelijking met een gemiddelde auto.

Voor de routeplanner op maat stelt De Lijn een widget ter beschikking. Deze internettoepassing zorgt ervoor dat de routeplanner gebruikt kan worden op een andere website. De testfase met de vier partners werd eind augustus 2010 positief geëvalueerd. De vier partners besloten de widget definitief aan te bieden aan hun bezoekers. Sindsdien vroegen 329 organisaties en bedrijven

deze routeplanner op maat aan. Met 56 procent zijn scholen de grootste aanvragers, gevolgd door gemeenten (16 procent), recreatieve attractiepolen (12 procent) en overheidsinstellingen en ngo's (10 procent).

De helft van de busreizigers krijgt te maken met omleidingen en verwacht daar tijdig informatie over. De Lijn speelde daarop in met een extra service. In Vlaams-Brabant, waar De Lijn jaarlijks 1 300 keer een traject moet aanpassen wegens een omleiding, startte de vervoermaatschappij in juni 2010 met een gratis digitale nieuwsbrief.

Die omleidingsnieuwsbrief garandeert snelle en actuele communicatie. In de nieuwsbrief vinden reizigers alle info over de geplande omleidingen waarmee ze te maken kunnen krijgen. Bij inschrijving geven klanten aan over welke lijnen ze informatie willen. Op die manier krijgen ze enkel gerichte info over hun traject in hun mailbox. De test liep tot eind augustus 2010. Sinds februari 2011 kunnen reizigers in heel Vlaanderen intekenen op deze nieuwsbrief.

' De routeplanner geeft aan hoeveel de reiziger bespaart op de uitstoot van CO₂.'

BENIEUWD OF JE LIJN VERANDERT?

De bestaande, eigen kanalen zoals de website, voertuigen of haltecommunicatie werden optimaal ingezet voor de communicatie over de wijzigingen in het aanbod. Daarnaast zocht De Lijn naar dragers of kanalen op maat om de communicatie nog beter te verspreiden. De website www.delijn.be/aanpassingen speelde bijvoorbeeld een centrale rol in de communicatie over de aanbodwijzigingen in Oost-Vlaanderen. Op de site vonden de bezoekers alle details over wijzigingen, aangepaste dienstregelingen en alternatieven. Ze konden een gratis Lijnfolder aanvragen, die per post werd opgestuurd. Wie dat wou, kon zich via de site ook inschrijven om op de hoogte te blijven van bijkomende wijzigingen op een bepaalde lijn. 14 169 unieke bezoekers raadpleegden de website. De meeste bezoekers, 1 111, werden geregistreerd op 1 augustus, de eerste dag na de invoering van de website.

Net als de Oost-Vlaamse wijzigingen mikten de aanbodwijzigingen in

Antwerpen op de efficiëntere inzet van middelen. Het net werd geoptimaliseerd en vereenvoudigd met respect voor de basismobiliteit. De wijzigingen zorgden voor meer en frequente overstapmogelijkheden op enkele grote knooppunten. De communicatie over die aanbodwijzigingen vertrok van een nauwe en doelgerichte samenwerking met de gemeenten. De Lijn bezorgde de betrokken gemeenten digitale informatie op maat voor de gemeentelijke website en gemeentebladen.

Door de communicatiekanalen van de gemeenten te gebruiken, bespaarde men op kosten voor drukwerk en distributie. Evenals gemeenten, kregen ook ziekenhuizen (zoals Ziekenhuis Antwerpen Middelheim of Sint-Vincentius), scholen (bijvoorbeeld Universiteit Antwerpen, scholen Lier), bedrijven (bijvoorbeeld Industrie zuid Mechelen, Ikea) en rusthuizen (zoals RVT Het Gouden Anker) hun eigen bereikbaarheidsinformatie. Voor het eerst werden ook de voorverkooppunten gebruikt om de informatie tot bij de reiziger te brengen.



De aanbodwijzigingen in Wilrijk zorgden voor meer en frequente overstapmogelijkheden op enkele grote knooppunten.

Samen Bussen

In Limburg kan je elke woensdag vanaf 18.30 uur op de regionale televisiezender TVL enkele minuten De Lijn-nieuws meepikken. In 'Samen Bussen' komen kleine en grotere nieuwtjes aan bod: nieuwe projecten worden voorgesteld, imago- en promotiecampagnes krijgen extra aandacht. Ook informatie over lokale wijzigingen in het aanbod en omleidingnieuws krijgen een plaatsje in de uitzending.

Reizigers die niet in een betrokken gemeente woonden, kregen informatie over de wijzigingen dankzij infocampagnes via onder andere ziekenhuizen, scholen of campussen. De slogan 'Rijdt uw bus door Wilrijk?' maakte meteen duidelijk voor welke reizigers de info bestemd was. Tijdens de campagne reden er bovendien zes bussen tussen de Rupelstreek en Antwerpen in een opvallend geel kleedje met het volledige nieuwe traject erop.

Ook in Limburg koos De Lijn voor haar communicatie over de wijzigingen voor een kostenbesparende, maar sterk doelgroepgerichte aanpak. Eind april kregen de betrokken Limburgse steden en gemeenten zo een informatiepakket op maat aangereikt. Dat bevatte niet alleen lijnfolders en netplannen van alle buslijnen in de betrokken gemeenten, maar ook digitale bestanden met daarop informatie over de wijzigingen, kant en klaar voor publicatie in het gemeentelijk infoblad of de gemeentelijke website.

Alle Limburgse secundaire en hogescholen en de grotere bedrijven werden bovendien geïnformeerd via een digitale nieuwsbrief. Het was tot slot ook mogelijk om gedetailleerde informatie over de wijzigingen in het aanbod te downloaden via de website van De Lijn.

START

Het Strategisch Actieplan voor de Reconversie en Tewerkstelling van de luchthavenregio, kortweg START, maakt de regio in en om de nationale luchthaven van Zaventem beter bereikbaar voor werknemers en bezoekers. De communicatie over nieuwe START-lijnen gebeurde eveneens in nauwe samenwerking met de gemeenten, zowel via hun infobladen als de websites. Daarnaast werd gekozen voor strooifolders en affiches aan de haltes.

Dertien START-buslijnen zorgden de afgelopen drie jaar voor meer openbaar vervoer overdag. Omdat onderzoek

uitwees dat er ook 's nachts nood was aan openbaar vervoer, lanceerde De Lijn nachtbus 620. De dienstregeling is afgestemd op de meest gebruikelijke begin- en einduren van nachtwerkers in de regio. Minstens om het uur rijdt er een bus. Zo kunnen reizigers vanuit Evere, Schaarbeek, Brussel, Sint-Jans-Molenbeek en Anderlecht 's nachts de bus nemen om te werken in de luchthavenregio. Dit betekent meteen dat Zaventem Luchthaven de klok rond bereikbaar is met de bus.

In december 2010 stelde de vervoermaatschappij nog een nieuwkomer voor: lijn 810. Die maakt een verbinding tussen Halle en de westelijke rand rond Brussel. Lijn 810 doorkruist Halle, Buizingen, Huizingen, Lot, Ruisbroek, Drogenbos, Anderlecht, Dilbeek, Groot-Bijgaarden, Zellik, Relegem, Wemmel en Jette. De nieuwe verbinding telt meer dan 80 haltes langs haar traject. Verkeerspolen zoals het Westland Shopping Center en de te-

werkstellingszones in de omgeving van Zellik en Anderlecht worden bediend. Scholieren kunnen gebruik maken van de lijn voor het vervoer naar het Don Bosco Instituut in Groot-Bijgaarden en de scholen in Halle. De Bracops- en Erasmusziekenhuizen in Anderlecht, het Universitair Ziekenhuis Brussel en de universitaire centra in Jette worden eveneens vlotter bereikbaar.

Via een overstap op het metronetwerk van de MIVB hebben reizigers zelfs heel het Brussels Hoofdstedelijk Gewest binnen handbereik.

Eind 2010 verhoogde De Lijn de frequentie van lijn 359 Roodebeek-Zaventem. Tijdens de spits rijdt er voortaan om het kwartier een bus. Tijdens de daluren en het weekend is dat om het halfuur. Bovendien werd het grootste deel van de ritten op de lijnen 153-154-155 op weekdays en op zaterdag verlengd tot Anderlecht-COOVI.



PROJECT GENT-SINT-PIETERS

De grootschalige werken aan het Gentse Sint-Pietersstation hebben een ingrijpende impact op wie in de buurt woont en werkt. Om mensen beter te informeren, ook over de verkeerssituatie en de gevolgen voor het openbaar vervoer, ging op 1 juli 2010 een nieuw infopunt open in de Prinses Clementinalaan. Omdat De Lijn de betrokkenheid met haar reizigers belangrijk vindt, nam de vervoermaatschappij ook deel aan dialoogcafés over de werkzaamheden. Tijdens die cafés gingen de projectpartners een direct gesprek aan met bewoners en mensen die zich betrokken voelen. De dialoogcafés vormden een aanvulling op de klankbordgroep die vier keer per jaar samenkomt. In de klankbordgroep ontmoetten vertegenwoordigers van de verschillende belangengroepen en vertegenwoordigers van de projectpartners, waaronder De Lijn, elkaar. Deelnemers wisselden kennis uit, verduidelijkten standpunten en deden voorstellen of suggesties. Om mensen extra voeling te geven met de werkzaamheden vonden op 25 april en op 14 en 15 oktober 2010 grote werkbezoeken plaats, voor respectievelijk 800 en 900 personen. Het bijhorende 'Feest op wieltjes' trok 3 000 bezoekers.

KOBRA IN GENT

Eén van de belangrijkste knooppunten van het Gentse openbaar vervoer situeert zich in de historische stadskern rond de Korenmarkt, het Emile Braunplein en de aanpalende straten en pleinen. Met het KoBra-project wil het Gentse stadsbestuur de omgeving heraanleggen, zodat inwoners, toeristen, shoppers of fietsers nog meer kunnen genieten van de unieke locatie. Daarbij primeert de totaalvisie op mobiliteit, economie en toerisme, terwijl men ook het historische en monumentale karakter van de centrumpleinen volop wil uitspelen. Voor het KoBra-project werken de Stad Gent, De Lijn en TMVW (Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening) nauw samen. Over de werkzaamheden werd in 2010 uitgebreid en continu gecommuniceerd onder andere via affiches, infofolders, flyers, bewonersbrieven, infoavonden en online informatie op www.delijn.be/gent. Ook de bussen en trams ondervonden hinder van de werken. Zo was verkeer over de Korenmarkt niet mogelijk, er werd een omleiding gevolgd. De Lijn deed er alles aan om de hinder te beperken. Toch zag de vervoermaatschappij het aantal reizigers met 10 procent en meer zakken op de lijnen die een omleiding volgden. Dat verlies werd deels door andere lijnen opgevangen: zo nam Gent-Zuid de knooppuntfunctie van de Korenmarkt gedeeltelijk over.

Campagnes

Meer reizigers aantrekken, dat wil De Lijn onder andere bereiken met doelgerichte probeeracties. Daarbij wordt gewerkt op thema's die hun doeltreffendheid al bewezen. In 2010 waren dat onder andere parkeren, milieuvriendelijkheid en veilig vervoer.

Kerstshoppen in Brugge

Sinds 2006 werken De Lijn en de stad Brugge samen om het winkelcentrum tijdens de eindejaarsperiode vlot bereikbaar te maken. Nieuw dit jaar waren de 'koopdagen'. Tijdens de zeven koopdagen in december was het openbaar vervoer van en naar de stad gratis. Op die dagen konden reizigers bovendien genieten van een uitgebreider aanbod. Tussen 12.30 en 19 uur reden de bussen op alle voorstadslijnen van en naar Brugge minstens om het halfuur. Extra shuttlebussen zorgden voor de bediening van de randparkings en Park +Ride-terreinen. Om de

5 tot 15 minuten reed een shuttle rechtstreeks naar het centrum en terug. Ten slotte reden ook de stadlijnen met een hogere frequentie naar het centrum. Door de actie werd de verkeershinder rond de stad bezworen. Dankzij de compacte formule kon de stad Brugge gratis openbaar vervoer aanbieden. De Stad Brugge en De Lijn delen de kosten voor het vervoer en de communicatie. Gelijkaardige acties om shoppen via duurzame mobiliteit te promoten, wil De Lijn ook toepassen in andere steden.

PARKEERSTRESS VERMIJDEN

De Parkeercampagne met probeerbiljetten liep opnieuw tijdens de koopjesperiode van 26 juni tot 10 juli. Tijdens deze extra drukke periode in de binnenstad biedt De Lijn een slimme oplossing om je naar de stad te verplaatsen en parkeerstress te vermijden. De slogan 'Parkeer je parkeerstress. Neem de bus of tram naar de stad' werd versterkt door de aanwezigheid van een Kop van Jut. Daarop konden potentiële klanten hun parkeerstress 'botvieren'. De Parkeercampagne omvatte doelgroepgerichte probeeracties in tien Vlaamse steden: Aalst, Antwerpen, Brugge, Gent, Genk, Hasselt, Leuven, Mechelen, Sint-Niklaas en Roeselare. In de winkelstraten van die steden kregen mensen een gratis probeerbiljet voor één rit, een handig netplan en info onder andere over tarieven. Ruim de helft van die biljetten werd gebruikt. Mensen die in de buurt van winkelstraten woonden, kregen stickers om op hun garagepoort te kleven 'Sorry hier mag je niet parkeren. Neem liever de bus of tram'.



' Tijdens de soldenperiode is De Lijn een slimme oplossing om parkeerstress te vermijden.'

Zwarte Pietbussen

Sinds begin 2010 biedt de stad Tongeren op donderdag, de wekelijkse marktdag, en op zaterdag gratis busvervoer aan aan haar inwoners voor alle verplaatsingen op haar grondgebied. Daar maakte Sinterklaas dankbaar gebruik van. Op

de dag dat de heilige man een bezoek bracht aan Tongeren, stuurde hij zijn Zwarte Pieten erop uit om met de stadslijnen de kinderen op te halen in de verschillende deukernen en hen zo naar het grote Sinterklaasfeest in het winkelcentrum te bren-

gen. Kinderen en ouders maakten zo op een leuke manier kennis met de vele mogelijkheden van het Tongerse stadsnet.

Virga Jesse Feesten

In de zomer van 2010 was Hasselt weer helemaal in de ban van de Virga Jesse. Om de zeven jaar wordt de Virga Jesse, de patroonheilige van de stad Hasselt, geëerd met concerten, een 'ommegang' en tal van andere festiviteiten. Hoewel een typisch Hasselt gebeuren, trekken de eeuwenoude Virga Jesse feesten traditiegetrouw veel volk aan van ver over de provincie- en zelfs landsgrenzen heen. Die gezellige drukte heeft ook een keerzijde: verkeerschaos in de binnenstad. Daarom trokken de stad Hasselt en het organiserende comité in 2010 resoluut de kaart van het openbaar vervoer. Via een Virga Jesse brochure werden zowel de streeklijnen naar Hasselt als het extra

busaanbod gepromoot. Op de dagen dat de ommegang uittrok, werd de binnenstad afgesloten voor autoverkeer. Het stadscentrum bleef bereikbaar via de stadslijnen die enkele cruciale haltes vlakbij het stadscentrum bleven bedienen. Bovendien werden speciale pendelbussen ingelegd tussen de haltes, het station en de P+R-parkings aan de rand van de stad.

Huwelijksaanzoek via tram

Tijdens de laatste maand van 2010 konden Gente-naars hun nieuwjaarswensen en goede voornemens insturen via de site van De

Lijn. Ze werden hier attent op gemaakt via advertenties, een postkaartje in de bus, bierviltjes, de nieuwsbrief en online bannering. De boodschappen zouden verschijnen op een tram die heel januari Gent doorkruiste. Met deze actie wilde De Lijn de inwoners van de Arteveldestad een gelukkig 2011 wensen en extra mailadressen voor haar klantenbestand verzamelen. Maar de vervoermaatschappij wilde hen ook bedanken voor hun begrip en geduld in 2010. Dat was immers een jaar met besparingen, wijzigingen en wegwerkzaamheden. Uiteindelijk ontving De Lijn 741 wensen en voornemens. De wensen richtten zich tot familieleden, personeelsleden stuurden zelf ook hun wensen in. Verschillende chauffeurs wensten hun reizigers bijvoorbeeld het beste toe.



HOE MEER BUS HOE MEER BOS

In april 2010 lanceerde De Lijn de Bospas. Met de campagne schoof de vervoermaatschappij het openbaar vervoer naar voren als een milieuvriendelijk alternatief voor de wagen. De Bospas was te koop voor 8 euro en gaf recht op tien ritten. Wie zo'n pas kocht, zorgde voor extra groen in Vlaanderen. Per verkochte Bospas gaf De Lijn 1 euro aan de Vereniging voor Bos in Vlaanderen. Met de opbrengst plant de vereniging een nieuw bos aan. Tegen eind 2012 wil de vereniging één miljoen nieuwe bomen planten in Vlaanderen. De campagne klopte af op meer dan 14 000 verkochte passen, goed voor 7,1 hectare Lijnbos. Via de campagnesite www.delijn.be/bos konden reizigers hun boom personaliseren en die boodschap tonen op Facebook en Netlog. De gepersonaliseerde boodschap zal worden bevestigd aan hun boom in het Lijnbos.

ZET ME OP BUS OF TRAM...

Met haar oudejaarsnachtcampagne speelde De Lijn in op feestvierders die moe gefeest zijn en veilig thuis willen geraken. Onder andere in horecazaken, krantenwinkels en studentenclubs vonden reizigers gratis badges met de tekst 'Als je me vindt, zet me op bus/tram...' Op de badge kon de feestvierder het lijnnummer invullen van de bus of tram die hem of haar naar huis moest brengen. De campagne werd ondersteund met beelden van mensen die in slaap gevallen zijn op heel herkenbare, maar ongewone plaatsen in hun regio: op het standbeeld van 'dikke Mathilde' in Oostende, op het kanon 'de dulle Griet' in Gent, op de schoot van de standbeelden van 'Hendrik en Katrien' in Hasselt, op het standbeeld van de Lange wapper in Antwerpen... En de campagne miste haar doel zeker niet: met 215 000 reizigers tijdens oudejaarsnacht werd een nieuw record gebroken. Vooral Antwerpen wist meer reizigers aan te trekken: maar liefst 135 000 feestvierders namen bus of tram of 31 000 meer dan het vorige jaar.



OP WEG
NAAR DE
LEUKSTE
WEGFORMIDULEN
IN JE BUURT



WEGFORMIDULEN
www.wegformidulen.nl

**De Lijn Limburg wenst
alle Truienaars
prettige feestdagen!**



Een kerstcadeautje van De Lijn Limburg, kijk maar op de achterkant!

KLING

Nieuwjaarswensen voor Sint-Truiden

De inwoners van Sint-Truiden vonden begin december een wenskaartje van De Lijn in hun brievenbus. Een kleine attentie waarmee De Lijn en de handelaarvereniging Trud'or de Truienaars lieten kennismaken met de zondagse stadslijnen S11 en S12 en met de Avondlijn. De wenskaart kon je op de bus inruilen voor een gratis buskaartje voor het hele gezin naar het stadscentrum en terug. Als extraatje ontvingen de busgebruikers een infopakket over het busaanbod in Sint-Truiden en een voordeelbon voor de ijspiste in het kerstdorp van het handelscentrum.

MEER PLUSRITTEN MET BUZZY

De Buzzy Pazz campagnes richtten zich in 2010 op twee prioritaire doelgroepen: de elf- en twaalfjarige leerlingen en studenten. Bij het begin van het middelbaar onderwijs beginnen de meeste kinderen het openbaar vervoer te gebruiken. Met een lessenpakket op maat wil De Lijn deze doelgroep dan ook optimaal bereiken. 806 scholen bestelden samen 2 782 lessenpakketten. Een tweede groep waar De Lijn extra aandacht aan besteedde in 2010 waren de studenten. Onderzoek toont aan dat jongeren na de middelbare school minder gewonnen zijn voor een abonnement. Ze associëren openbaar vervoer sterk met de routinetrajecten naar school en maken er daarom minder gebruik van. Om aan te tonen dat openbaar vervoer wel leuk en verrassend kan zijn, trok De Lijn dit jaar naar de grote festivals met the Buzzy Soundtrip, een bus omgevormd tot een coole multimediaruimte. In samenwerking met het muzikale duo The Glimmer Twins werd een videoclip gemaakt met verwijzingen naar ruim 75 groepen. Jongeren konden raden wie die groepen waren en zo in de prijzen vallen.

125 jaar Kusttram

Op 5 juli 2010 bestond de Kusttram precies 125 jaar. In 1885 reed de eerste stoomtram vanuit Oostende naar Middelkerke. Toen beschouwde men de tram als 'een boodschapper van welvaart en vooruitgang'. De Kusttram speelde zo een cruciale rol in de toeristische evolutie en de leefbaarheid van de kustregio. In 2010 werd de Kusttram dan ook uitgebreid gevierd.

Alle feestelijke activiteiten werden gebundeld onder de noemer 'Samen richting toekomst'. De verscheidenheid aan feestelijke projecten en evenementen was groot: van een overzichtstentoonstelling, via een Kusttramloop, tot een project met interviews (oral history), dat de belangrijke rol van het trampersoneel in de verf zette.

KUST EN TRAM, ALTIJD VERBONDEN

Op 12 juni 2010 zorgde de Tramparade voor een van de hoogtepunten van het feestelijke jaar. Dertig historische locomotieven, rijtuigen en bijwagens defileerden. In het boek 'De Kusttram: een veelzijdige kijk op de ontwikkeling van de Belgische kust' kan men er de rijke geschiedenis van de tram op nalezen. Het boek toont in woord en beeld hoe de kust en de Kusttram met elkaar verbonden zijn. De impact van de Kusttram wordt in het boek bekeken vanuit het verleden, het heden en de toekomst. Vanuit verschillende invalshoeken zoals architectuur, economie en ecologie komt de langste enkelvoudige tramlijn ter wereld in alle rijkdom aan bod. Veertien thema's worden belicht met teksten van onder andere Marc Reynebeau en Bernard Dewulf. Historische foto's en kaarten worden aangevuld met nieuwe foto's over het leven op en rond de tram door Michiel Hendryckx. Luc Schuiten maakte tekeningen van trams die zonder brandstof rijden en werpt zo een blik op de toekomst.

VAN MYSTERIE TOT TRAMLOOP

Speurneuzen konden hun hartje ophalen met 'De zaak Malchance': vier verschillende zoektochten langs de kust met telkens een moordraadsel. De deelnemers werden zo spelenderwijs meegenomen langs verschillende badplaatsen, tramstations en het kusterfgoed. De expo 'Tram in Zicht' streek van 12 juni tot 14 november 2010 neer in de Venetiaanse Gaanderijen in Oostende. Sporen, tussenstops, mensen, zichten en bestemmingen: het zijn vijf thema's die aan bod kwamen.

Op belangrijke plekken langs de kust vonden passanten of wachtende tramreizigers bovendien bakens die de rijkdom van de betreffende plek illustreerden. Zo kregen ze een idee van het bouwkundig erfgoed, de tramgeschiedenis en toekomst van de tram of de natuurparken langs de rails.

In de oude stelplaats van De Panne vielen onder de noemer 'Tram des tijds' een aantal oude Kusttrams te bewon-



' De Kusttram vervoert jaarlijks bijna 13 miljoen reizigers.'

deren. Blikvangers waren een stoomlocomotief en tramstellen uit de beginperiode van de Kusttram. Op 9 oktober namen sportievelingen massaal deel aan de Kusttramloop. Langs het eerste historische traject tussen Nieuwpoort en Oostende konden ze kiezen uit een parcours van 10 mijl of eentje van 6 kilometer. Van 12 juni tot en met 30 september organiseerde De Lijn een fotowedstrijd, waarbij iedereen zijn trammoment kon vastleggen. De 'Trammomenten' verschenen op de website. Met 'Tramverhalen' trok de vervoermaatschappij ten slotte een 'oral history project' op gang. Mensen met een hart voor de tram of een bijzonder tramverhaal kregen een forum.

' Voor de ontwikkeling van het nieuwe type Kusttram houdt De Lijn rekening met de inbreng van haar reizigers.'

Tramreis door de tijd

125 jaar Kusttram werd mede mogelijk dankzij de medewerking van vzw META (Mobiliteitserfgoed Tram en Autobus). Dit is een koepel van evenwaardige partners die de krachten bundelen voor het erfgoed van het openbaar stads- en streekvervoer in Vlaanderen. Samen willen ze het verhaal van dit erfgoed vertellen en zorg dragen voor belangrijke collecties, sites en tradities.

Als expertisecentrum verzamelt en bundelt META kennis en vaardigheden en stelt ze ter beschikking. De Lijn

West-Vlaanderen en META restaureerden dertien historische en soms beschermde trams voor de Tramparade. De trams werden met toewijding hersteld, geschilderd en opnieuw rijklaar gemaakt.

META hielp ook met de verzameling van interessante objecten voor de tentoonstelling en leverde input voor het oral history project. Tot slot werd de tentoonstelling 'Tram des Tijds' open gehouden door vrijwilligers van TTO Noordzee, één van de leden van META.

De ideale Kusttram

Iedereen herkent het huidige type Kusttrams, sinds begin jaren '80 een vertrouwd beeld aan de Belgische kust. De vervanging van het huidige type wordt voorbereid.

Op de expo in de Venetiaanse Gaanderijen vroeg De Lijn daarom aan bezoekers hoe de ideale Kusttram er voor de toekomstige reizigers moest uitzien, zowel aan de buitenkant als de binnenkant. Bezoekers konden op de expo kiezen tussen vijf ontwerpen. De enquête kon ook online ingevuld worden. Resultaten worden verwacht in 2011.



In De Lijn zit heel veel muziek

De Lijn profileert zich al een hele tijd als slimme reisgezel bij evenementen. Jongeren die massaal kiezen voor het openbaar vervoer richting Pukkelpop of Rock Werchter weten het: er zit muziek in. Op swingende en feestelijke evenementen maken reizigers kennis met de voordelen van het openbaar vervoer.

Laundry Day

Maar liefst 70 000 muzikliefhebbers bouwden op 4 september 2010 in Antwerpen een feestje op de beats van een leger top DJ's. Om het massaal vertrek om middernacht op te vangen, zette De Lijn extra middelen en mensen in: extra trams op tramlijn 12 (naar knooppunt Rooseveltplaats), extra ritten en extra chauffeurs op de streeklijnen, extra controlepersoneel op Rooseveltplaats en Bolivardplaats. De organisator van het festival had de bezoekers via bereikbaarheidsinfo op haar website actief opgeroepen om met het openbaar vervoer te komen.

ROCK WERTCHTER

Bij de editie 2010 van Rock Werchter vervoerde De Lijn 100 600 reizigers. Bussen pendelden tussen het Leuvense station en de festivalweide en de festivalcampings. Voor het vijfde jaar op rij nam de organisatie van Rock Werchter de prijs van het openbaar vervoer op in het dag- en combiticket. Op die manier werden de festivalgangers aangemoedigd om de auto thuis te laten. Ze konden comfortabel en veilig met trein en bus richting Werchter trekken. Op donderdag testte De Lijn een nieuw kanalisatiesysteem uit in Leuven. Via een parcours op het Martelarenplein werden wachtende festivalgangers naar de bus geleid. De doorstroming van de menigte verliep daardoor vlotter en de wachttijden werden korter.

GENTSE FEESTEN

Veilig feesten: 347 600 bezoekers van de Gentse Feesten waren ervoor te vinden en kozen voor het openbaar vervoer. Tijdens de tien feestelijke dagen in juli konden reizigers rekenen op een

extra aanbod. De pendeltram van Flanders Expo richting Gent-Sint-Pieters en Korenmarkt telde 320 000 reizigers, een daling in vergelijking met 2009. Dat tramlijn 1 door de werkzaamheden in de Gentse binnenstad onderbroken was, speelde daarbij een rol. Met 48 000 reizigers was de laatste zaterdag een absolute topdag. Het reguliere Lijnaanbod met late vertrekuren kende wel een gevoelige stijging van het aantal reizigers tijdens deze editie. De Lijn registreerde maar liefst 80 procent meer opstappers dan gewoonlijk. Ook het aantal auto's op de parking van Flanders Expo was fiks gestegen, want 40 procent van de verplaatsingen met tramlijn 1 vertrok van daar. Bovendien steeg de verkoop van het speciale evenementenbiljet aan de loketten met meer dan 30 procent. Dit bewijst dat bezoekers meer gebruik maken van de verschillende Park + Rides: ze parkeerden de auto en stapten over op het openbaar vervoer. Met die stijging werd een belangrijke doelstelling van stad Gent en De Lijn gehaald.



' Voor het vijfde jaar op rij nam de organisatie van Rock Werchter de kostprijs van het openbaar vervoer op in de ticketprijs.'

PUKKELPOP

Pukkelpop kon in 2010 uitpakken met het bordje 'uitverkocht'. Ook De Lijn haalde recordcijfers. Tijdens deze editie telde de vervoermaatschappij 78 000 festivalgangers, een opvallende stijging in vergelijking met de 65 000 passagiers in 2009. Om de massa de baas te kunnen, zette De Lijn gedurende vijf dagen 74 extra bussen in.

Veilig op weg

De bussen en trams van De Lijn maken deel uit van de openbare ruimte. Daar kunnen zich incidenten voordoen. Met haar veiligheidsplan Veilig op Weg levert De Lijn sinds 2006 continu inspanningen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel van haar reizigers en personeel te verhogen.

Het bedrijf koos voor een geïntegreerde en integrale aanpak: een samenwerking met alle betrokken actoren die inspeelt op de verschillende schakels van de veiligheidsketen (zoals preventie, repressie, monitoring of nazorg). Om de preventiemaatregelen optimaal in te zetten, kan De Lijn rekenen op de Veiligheidsmonitor. Dit wetenschappelijk monitoringinstrument brengt incidenten in en rond voertuigen in kaart en laat grondige analyse toe. Op basis van die gegevens bepaalt de Veiligheidsmonitor de plaatsen die extra aandacht verdienen.

Het voorbije jaar werden stappen gezet om de samenwerking met externe partners nog te versterken. Zo ondertekenden De Lijn, de stad Genk, de NMBS, justitie en de betrokken politie- en veiligheidsdiensten eind mei 2010 een intentieverklaring om de stationsomgevingen van Bokrijk en Genk veiliger te maken. Ook de samenwerking met de politiezone AMOW (Asse, Merchtem, Opwijk, Wemmel) werd uitgebreid. De politie en De Lijn ondertekenden daar in

2006 een veiligheidscharter voor meer sociale veiligheid. Deze samenwerking werd in september 2010 versterkt met de ondertekening van een convenant. Zo zullen voortaan bijvoorbeeld gemeenschapswachten actief kunnen zijn op de voertuigen en aan de haltes of zullen De Lijn en de politie samen controleacties uitvoeren.

PREVENTIE OP MAAT

Eén van de maatregelen die in 2010 'wegens succes' verlengd werd, is de samenwerking met Vlastrov, het Vlaams Straathoekwerk Overleg. De straathoekwerkers komen dankzij De Lijn dicht bij hun doelpubliek en voor De Lijn is de welzijnsgerichte aanpak een aanvulling op de preventieve aanpak van veiligheid. Hoe werkt het? De straathoekwerkers krijgen een abonnement van De Lijn. Daarmee raken zij vlotter bij hun doelgroep. Die groep van bijvoorbeeld maatschappelijk kwetsbare jongeren en thuis- en daklozen vind je niet alleen op straat, maar ook in de bussen en trams of aan

De schoolspotters zijn een dankbaar aanspreekpunt, ze zorgen voor een aangename sfeer en een propere omgeving rond de school.



haltes. En waarom is de samenwerking goed voor De Lijn? Omdat straathoekwerkers mensen een beter gevoel geven - dat is de kern van welzijnswerk. Die aanpak sluit perfect aan bij alle maatregelen die De Lijn neemt om overlast te voorkomen. Want ook dat is 'Veilig op Weg': ervoor zorgen dat zo veel mogelijk mensen zich goed en veilig voelen.

Ook de schoolspotters zorgen ervoor dat mensen zich goed en veilig voelen, meer bepaald in de omgeving van scholen. In 2010 evalueerde de Universiteit Gent dit deelaspect van het veiligheidsplan. 1 500 leerlingen van tien Gentse scholen vulden de enquête over de schoolspotters in. 70 procent van de leerlingen kent de schoolspotters; 5 procent heeft al een beroep op hen gedaan. De jongeren zijn overwegend positief: volgens hen zorgen de schoolspotters voor een aangename sfeer en een propere omgeving rond de school. Zo zijn spotters bijvoorbeeld een dankbaar aanspreekpunt bij pesten. Ook

het schoolpersoneel, de politie, de gemeenschapswacht en De Lijn gaven hun mening over de schoolspotters. Iedereen vond dat de schoolspotters een meerwaarde hebben. Wat voor De Lijn heel belangrijk is: de schoolspotters hebben een grote invloed op de weg tussen thuis en school. Zo gooien leerlingen tegenwoordig minder vuilnis weg en blijven onze voertuigen langer proper. Intussen worden schoolspotters ingezet in Gent, Eeklo, Antwerpen, Mechelen, Hasselt, Ieper, Vilvoorde en binnenkort ook in Wemmel.



LIJN

Trammelantbus

CIVITAS
GENE

4523

VANHOOL

DE LIJN

NIE-332

' Door hoffelijk te zijn, bereik je meer dan enkel je bestemming.'

HOFFELIJK ZIJN

In 2010 werd ook ingezet op sensibilisering. 'Door hoffelijk te zijn, bereik je meer dan enkel je bestemming.' Die boodschap gaf De Lijn sinds eind maart mee aan haar reizigers. Om hoffelijkheid onder de aandacht te kunnen brengen, werden een aantal thema's vertaald in teksten met een knipoog. Met de campagne wou De Lijn zeggen waar het op staat. Omdat er verschillende slogans waren, kon ook gericht worden gecommuniceerd. Bijvoorbeeld op lijnen met veel schoolgaande jeugd werd de boodschap om je muziek niet te luid te zetten, meegegeven. Op drukke lijnen paste de boodschap over doorschuiven perfect. Sensibiliseren is ook wat De Lijn wil doen met de Trammelantbussen. In Antwerpen bezoeken controleurs en chauffeurs van De Lijn sinds 2004 scholen met een overlastproblematiek. Leerlingen komen ook op bezoek bij De Lijn. In 2007 werd het project uitgebreid naar Oost-Vlaanderen en in 2009

volgden Vlaams-Brabant, Limburg en West-Vlaanderen. Sinds 2010 rijdt de Trammelantbus in elke provincie op kruissnelheid. Met een bezoek aan de bus delen leerlingen, chauffeurs en controleurs hun praktijkervaring en kennis. Met de bus wordt de anonimiteit verbroken: 'De Lijn' en 'de leerling' krijgen een gezicht. Zo wordt de versterking van wederzijds respect tussen de jongeren en het personeel van De Lijn nagestreefd.

De Trammelantbus is een oude bus die volledig omgebouwd werd voor het Trammelantproject. Zo bevat de bus bijvoorbeeld de mogelijkheid om een presentatie te tonen over vandalisme en graffiti of kan een rookmachine een live evacuatieoefening simuleren. Of kunnen leerlingen aan de hand van de 'kostenprijsbus' raden hoeveel de herstelling of vervanging van de beschadigingen kost.

Zorgzaam



Zeker in tijden van crisis neemt De Lijn de rol van de goede huisvader op zich. Zorgzaam ondernemen betekent voor de vervoermaatschappij kostenbewust werken, maar dat gaat niet ten koste van kwaliteit, het personeel of klanten.

Zorgzaam ondernemen betekent bovendien dat de vervoermaatschappij haar ecologische verantwoordelijkheid opneemt. De Lijn gaat daarom op zoek naar milieuvriendelijke technologieën, zowel voor haar rollend materieel als voor stelplaatsen en schuilhuisjes.

handdelen



Besparingen die de reiziger sparen

De Lijn moest in 2010 mede als gevolg van de financieel-economische crisis een besparingsdoelstelling van 51,8 miljoen euro halen en slaagde in die opdracht. De logica was heel duidelijk: bij de besparingen zou De Lijn pas in allerlaatste instantie kiezen voor maatregelen die rechtstreeks gevoeld werden door de reizigers.

INTERNE WERKING

Eerst werden de interne werkingskosten tegen het licht gehouden. De vervoermaatschappij stelde zich daarbij de vraag hoe ze kosten kon besparen. Bij die oefening was duurzaamheid de leidraad. De Lijn besteedde aandacht aan zuinig energiegebruik, zowel in de gebouwen als door de voertuigen. Sinds november 2010 volgen de chauffeurs een opleiding ecodriving. Interne reorganisaties verhoogden de efficiëntie van de werking en consultancy-opdrachten werden kritisch bekeken. Innovatieve en strategische projecten werden, indien mogelijk, anders gefaseerd of kregen een nieuwe oriëntatie. Een voorbeeld is Slimweg, dat aanbieders van duurzame mobiliteit samenbrengt om reisadvies op maat te geven. In Antwerpen bestond er al een winkel van Slimweg. Die fysieke winkel zou navolging krijgen in elke provincie. In het kader van de besparingsoefening ligt de klemtoon nu op online advies. Ook op vlak van communicatie werd bezuinigd. Wel

bleef De Lijn consequent communiceren met haar (mogelijke) reizigers over het aanbod en de dienstverlening.

EXPLOITATIE

Het drukken van de exploitatiekosten was de tweede grote besparingsbeweging, die bestond uit twee luiken: de optimalisatie van de planning en de aanpassingen van het aanbod. Na jaren van groei en uitbreiding van het aanbod werden alle lijnen kritisch tegen het licht gehouden en geoptimaliseerd waar nodig of mogelijk. De betere planning zorgde ervoor dat de inzet van bussen en chauffeurs werd verfijnd. Zo werd bijvoorbeeld het aantal lege kilometers (= afstand tussen de stelplaats en het beginpunt van een rit) en dode uren (= wachttijd tussen twee ritten) terugschroefd. Daarnaast maakte een nieuwe planningssoftware het mogelijk om grootschaliger te plannen: per entiteit in plaats van per stelplaats of regio. Pas na deze optimalisatiemaatregelen



heeft De Lijn wijzigingen in het aanbod doorgevoerd. In Antwerpen en Gent werd bijvoorbeeld voor sommige tijdstippen overgeschakeld van de tram op de bus omdat busbediening goedkoper is. Of de stadslijnen van Diest werden vervangen door belbussen.

MEER OPBRENGSTEN

De Lijn slaagde erin om 3 procent meer opbrengsten te genereren in 2010. Hoewel de advertentiemarkt zwaar onder druk stond, zorgde ook reclamedochter NV Lijncom in 2010 voor een meeropbrengst van 2,5 miljoen euro (+ 14 procent ten opzichte van 2009). Dat geld zal geïnvesteerd worden in de verbetering van reizigersinfo.

Groen openbaar vervoer

De toekomst nu. Dat is kort samengevat de geëngageerde visie op duurzaamheid die De Lijn in de praktijk neerzet. Want een leefbare wereld voor later, daar werk je nu al aan. In 2010 werd voor het eerst de ecologische voetafdruk van De Lijn berekend. De komende jaren wil de vervoermaatschappij zich dan ook inzetten om die voetafdruk verder te verkleinen. Zo zet De Lijn als voortrekker van milieuvriendelijke technologie haar inspanningen voor groener openbaar vervoer verder. Ook binnen de eigen organisatie wil de vervoermaatschappij de groene toekomst op spoor houden.

Wat is een ecologische voetafdruk?

Vergelijk de aarde met een fabriek. Haar jaarlijkse productie wordt 'biocapaciteit' genoemd en het jaarlijkse verbruik van haar producten 'ecologische voetafdruk'. Al sinds de jaren '70 is de jaarlijkse consumptie van haar producten groter dan de productie. Als de voorraden voldoende groot zijn, is dat geen probleem. Maar je kan niet blijven teren op je voorraden. De globale opwarming van de aarde, het versnelde verdwijnen van diverse plant- en diersoorten of de hogere frequentie van natuurrampen zijn symptomen die erop wijzen dat de ecologische voetafdruk of de productie van de aarde onder druk staat.

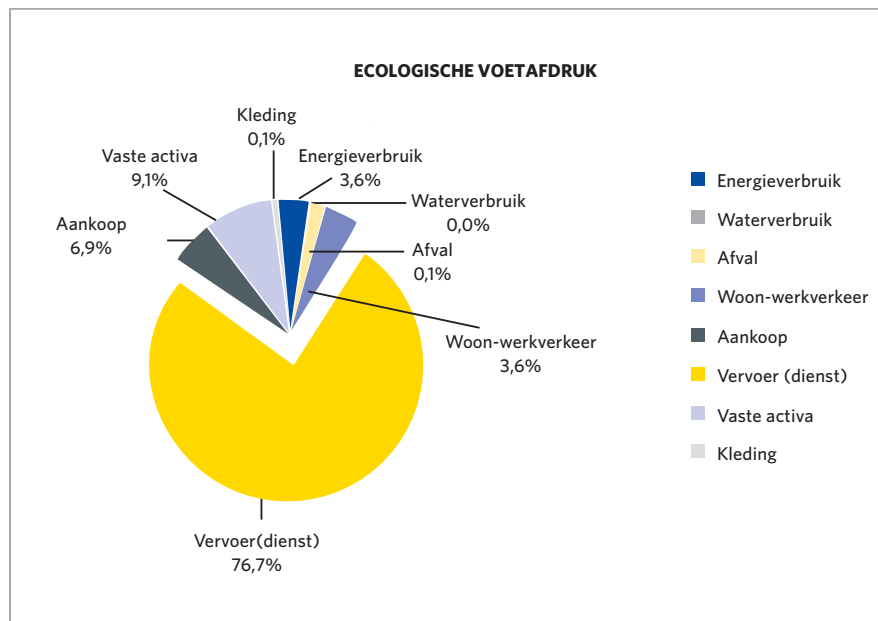
ECOLOGISCHE VOETAFDruk

Eind 2010 berekende een onafhankelijk onderzoeksbureau de totale ecologische voetafdruk van De Lijn, op basis van de gegevens van 2009. Het resultaat: 111 231 hectaren. Dat komt overeen met de ecologische voetafdruk van 17 644 Vlamingen of 0,3 procent van de totale ecologische voetafdruk van Vlaanderen. Per busreiziger en per kilometer komt dit neer op een voetafdruk van 0,37 m². Ter vergelijking voor een auto (gemiddeld per persoon per kilometer) bedraagt de voetafdruk bijna het dubbele of 0,64 m². Het taartdiagram toont aan op welke terreinen De Lijn de grootste winsten kan boeken: voertuigen, gebouwen en aankoop. Om haar ecologische voetafdruk te verkleinen, zal De Lijn dan ook blijven inzetten op de vergroening van haar voertuigenpark, gebouwen en duurzame criteria voor aankoop.

HYBRIDE TOEKOMST NU

De Lijn blijft zoeken naar oplossingen om het openbaar vervoer zo groen mogelijk te maken. Alle trams rijden sinds midden 2008 op groene stroom. De Lijn zet ook nieuwe groene technologieën in, zoals de hybride bussen, waarvan het eerste exemplaar sinds 2009 rondrijdt. De hybride bus wordt aangedreven door een dieselmotor en de zogenaamde ultracaps die werken als een herlaadbare batterij. De caps slaan de energie op die vrijkomt als de bus afremt, en ze geven deze energie weer vrij bij het vertrek of wanneer de bus extra energie nodig heeft, bijvoorbeeld op een helling. De combinatie van twee krachtbronnen betekent een veel lager verbruik van fossiele brandstoffen. Vergeleken met klassieke dieselbussen kan het verbruik met 20 procent zakken, wat ook de uitstoot van CO₂ en andere schadelijke stoffen reduceert. Die besparing is wel sterk afhankelijk van de omstandigheden.

Het taartdiagram toont aan op welke terreinen De Lijn de grootste winsten kan boeken: voertuigen, gebouwen en aankoop. Om haar ecologische voetafdruk te verkleinen, zal De Lijn dan ook blijven inzetten op de vergroening van haar voertuigenpark, gebouwen en duurzame criteria voor aankoop.



Een bijkomend voordeel van hybride bussen is dat de elektrische motor tot 30 procent stiller is. In 2008 en 2009 bestelde De Lijn 79 hybride bussen, goed voor 3,5 procent van haar buspark. Begin 2011 verschijnen de laatste hybride bussen van deze reeks in het straatbeeld. Leuven, Brugge, Gent, Hasselt en Antwerpen zullen dan hybride bussen hebben. De eerste resultaten met de hybride bussen geven een jaarlijkse besparing van 500 000 liter brandstof of 1 350 ton CO₂ aan.

ROETFILTERS

Roetfilters verminderen de uitstoot van fijn stof en onverbrande koolwaterstoffen met maar liefst 95 procent. Begin 2011 zijn alle bussen, waarvoor het technisch haalbaar en financieel verantwoord is, uitgerust met een roetfilter. Meteen is dit de afronding van een investering van 9,4 miljoen euro voor een schonere uitstoot. Die investering liep over een periode van tien jaar. In totaal

zijn 1 690 roetfilters geïnstalleerd op dieselmotoren. Dit betekent dat 74 procent van het buspark een roetfilter heeft. Op 244 bussen wordt de uitstoot van stikstofoxide (NOx) met 80 procent beperkt door de insputting van ureum. Stikstofoxide veroorzaakt zure regen, is schadelijk voor de luchtwegen van mensen en dieren en ook voor de plantengroei.



Bufferbekkens zullen zorgen voor de opvang van regenwater dat men zal gebruiken voor het wassen van de bussen. De wasstraat krijgt ook een biologische waterzuiveringsinstallatie waardoor men het grootste deel van het waswater recupereert.

Revisie

Met het oog op het verhogen van de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer, heeft De Lijn Antwerpen haar bussen en trams grondig gereviseerd. Door de voertuigen beter af te stellen, kon er ook zuiniger worden gereden. De motoren van 125 bussen werden gereviseerd, wat de levenscyclus van die voertuigen met vier jaar verlengt. Het olie-interval werd terug gebracht naar 15 000 kilometer, in plaats van de 45 000 kilometer die de constructeur aanbeveelt. Men verving tevens

de ruiten, verrichtte een preventieve revisie van de versnellingsbak en installeerde een ander model airco-compressor. Tien oude PCC-trams ondergingen een revisie om de levensduur van de voertuigen te verlengen, in afwachting van de nieuwe voertuigen. Er werd gefocust op de wielstellen en de elektrische componenten. Waar nodig vernieuwde men delen van het chassis en het koetswerk. De trams werden volledig gedemonteerd, het interieur vernieuwd en de buitenzijde herspoten.

NIEUWE GROENE STELPLAATSEN

De inspanningen voor het milieu reiken verder dan het rollend materieel. Met nieuwe stelplaatsen in Brugge, Overijse, Zomergem en Tongeren vertaalt De Lijn de ideale stelplaats, zoals ze die uitstekende in 2008, naar de praktijk. Met de nieuwe gebouwen wil De Lijn de strengste energie- en isolatiewaarden halen. Haar normen voor de energieprestaties zijn zelfs strenger dan de huidige Europese regelgeving. De vervoermaatschappij wil ook dat minstens 25 procent van de elektriciteit opgewekt wordt via hernieuwbare energie. Zonnepanelen op de daken zullen die energie leveren. Waar mogelijk, komen er groendaken. Op elke stelplaats zorgen bufferbekkens voor de opvang van regenwater dat men zal gebruiken voor het wassen van de bussen. De wasstraat krijgt een biologische waterzuiveringsinstallatie waardoor men het grootste deel van het waswater recupereert.

GEBUNDELDE INSPANNINGEN

In februari 2010 is De Lijn begonnen met de bouw van een nieuwe stelplaats in Tongeren. Tongeren is de eerste

stelplaats die met een PPS-contract (Publiek Private Samenwerking) wordt gebouwd. Ook de primeur van de allereerste DBFM-overeenkomst tussen de vervoermaatschappij en een private partner kaapt Tongeren weg. DBFM staat voor Design, Build, Finance and Maintain. Dit betekent dat de private partner zorgt voor de optimalisatie van het ontwerp, de bouw van de stelplaats, de financiering ervan en het onderhoud gedurende minstens 25 jaar. De stelplaatsen van Brugge, Overijse en Zomergem vormen een cluster van projecten onder Publiek Private Samenwerking (PPS), eveneens met een DBFM-overeenkomst. Tegen het najaar van 2011 moeten de drie nieuwe stelplaatsen gebruiksklaar zijn. Rekening houdend met de omvang van de werken, is dat bijzonder snel.

TONGEREN

De groene stelplaats komt op een perceel tussen de Zagerijstraat en de spoorweg. De stelplaats bestaat uit een onderhoudscentrum, een tank- en een wasstraat, kantooruimte en een parkeer- en manoeuvreerterrein voor 54 autobussen. Meer dan honderd chauffeurs

zullen deze nieuwe stelplaats vanaf 2011 gebruiken als hun vaste uitvalsbasis.

BRUGGE

De grootste investering (20,9 miljoen euro) gaat naar de nieuwe stelplaats in Brugge. De werkzaamheden op de industriezone Ten Briele langs de Vaartdijkstraat, op een voormalig terrein van trein- en trambouwer Bombardier, begonnen in augustus 2010. Tegen het najaar van 2011 moeten ze afgerond zijn. Het nieuwe gebouw zal de huidige stelplaats in een woongebied aan het Gaston Roelantsplein in Assebroek vervangen. Ook het onderhoudscentrum aan het Waggelwater zal dan verhuizen. In de Vaartdijkstraat komt er plaats voor 170 bussen van De Lijn. De ecologische stelplaats verenigt heel wat functies. Er komt een exploitatiegebouw met leslokalen voor de rijkschool, een werkhuis voor het grote onderhoud van alle bussen van De Lijn West-Vlaanderen, een onderhoudscentrum voor het dagelijkse onderhoud, twee was- en tankstraten, een parkeerterrein en een fietsenstalling voor het personeel.



OVERIJSE

Overijse krijgt langs de Dreef een nieuwe stelplaats met een kostenplaatje van 6,36 miljoen euro. Er wordt gebouwd aan een onderhoudscentrum voor bussen, een tank- en een wasstraat, een parking voor ongeveer 50 bussen, een parkeerterrein en een fietsenstalling voor het personeel. Groene bufferzones en akoestische schermen zorgen voor de leefbaarheid.

ZOMERGEM

De groene stelplaats in Zomergem - kostprijs 3,56 miljoen euro - ligt tussen de Kruis- en de Moerstraat, ingebed in een zone voor lokale bedrijven. Men bouwt er een dienstgebouw, een tank- en wasplaats, een parking voor ongeveer 50 bussen, een parkeerterrein en een fietsenstalling voor het personeel en een ruimte voor de opslag van brandstof. Een zone met beplanting en akoestische schermen maken het plaatje volledig.

GROENE SCHUILHUISJES

In 2010 werd een bedrag van 1,35 miljoen euro vrijgemaakt voor de aankoop van zonnepanelen voor 1 500 schuilhuisjes. Die zonnepanelen leveren groene stroom voor de verlichting van de huisjes. Verlichte wachtruimtes komen de veiligheid en het comfort van de reizigers ten goede. Naast zonnepanelen krijgen de schuilhuisjes een batterij, schemerschakelaar en bewegingsdetector. De gemeentebesturen die de schuilhuisjes plaatsen, betalen zelf een kwart van de investeringen, maar winnen dankzij de groene energie en de schrapping van de kosten voor de aansluiting op het elektriciteitsnet die meerkosten terug.

De verlichting bestaat uit LED-lampjes die alleen licht geven als er iemand in het schuilhuisje aanwezig is. Dit duurzame systeem werkt volledig autonoom. De bijhorende oplaadbatterij heeft voldoende energievoorraad om de LED's

altijd te doen oplichten. Dus ook als als de zon te weinig schijnt of als er een zonnepaneel stuk raakt kan de reiziger rekenen op de verlichting. Met een garantie van 50 000 branduren blijft het onderhoud van de LED's erg beperkt.

SAMEN KRIJGEN WE VEEL GEDAAN

Omdat zorgzaam ondernemen een basiswaarde is van De Lijn, wil de vervoermaatschappij alle personeelsleden betrekken bij inspanningen die het milieu sparen. Met de campagne 'Zet zelf iets in gang' motiveert de vervoermaatschappij sinds september 2010 haar personeelsleden met slimme tips. Daarbij gaat het steeds om kleine veranderingen die toch een positieve impact op het milieu kunnen hebben. In het najaar werden de bedienden zo aangespoord om minder te printen, de chauffeurs startten met een opleiding ecorijden.

Samen voor



De Lijn biedt een stimulerende werkomgeving met aantrekkelijke arbeidsomstandigheden. Groeikansen vormen een essentieel onderdeel van het personeelsbeleid. De Lijn kiest bewust voor groei, verbetering en vernieuwing. Tegelijkertijd beseft de vervoermaatschappij dat ze haar ambitieuze doelstellingen alleen kan verwezenlijken door haar werking en organisatie voortdurend kritisch tegen het licht te houden.



Oruit



Nieuwe wegen

Als bedrijf blijft De Lijn evolueren. Die evolutie biedt niet alleen een antwoord op veranderingen in de buitenwereld of is niet enkel gericht op het voldoen aan de verwachtingen van onze reizigers. Verandering en de drang om de dingen beter te doen zitten vervat in het DNA van De Lijn. De vernieuwing liet zich voelen van de top tot bij de chauffeur.

NIEUWE PROCESSEN VOOR ICT

Nieuwe Wegen ICT wil ICT beter afstemmen op de verwachtingen van de medewerkers en meer projectmatig te gaan werken. Dit strategische project loopt over meerdere jaren.

Allereerst bleek er behoefte aan een betere planning van afspraken. Bij die planning speelt het loggen van elke gebruikersvraag een cruciale rol. Daarom wordt elke vraag binnen ICT bekeken en ondergebracht in een bepaalde categorie. Er zijn drie categorieën: een incident, een wijziging en een project. Bij elke categorie werd een passend proces uitgetekend.

FINANCIËN NIEUW ORGANISATIEMODEL

In 2010 werd in het kader van de organisatiestudie Financiën het startschot gegeven voor de eerste fase van de implementatie. Die fase had alleen impact op de Centrale Diensten, en

vooral op de activiteiten van de afdeling OBBC (Operationele Beheers- en BudgetControle). De specifieke competenties rond overheidsfinanciën vroegen immers om de oprichting van een aparte afdeling, Overheidsfinanciën. Deze afdeling zorgt voor de rapportering van de financiële resultaten aan de overheid, in overeenstemming met de specifieke regels over overheidsfinanciën. De afdeling Groepcontrolling zal instaan voor de rapportering van de bedrijfseconomische financiële resultaten, inclusief de nodige analyses, de opmaak en opvolging van de budgetten. In 2010 bereidde men de implementatie van deze nieuwe structuur voor. De medewerkers van de afdeling OBBC kregen een plaats in het nieuwe organisatiemodel.

EUREKA

Nieuwe Wegen voor Exploitatie ging in 2009 van start onder de roepnaam EUREKA. Dat letterwoord staat voor



Excellente Uitvoering - Resultaatsgerichte Expertise - Klantgerichte Aanpak en tekende een nieuwe structuur en aanpak uit voor het functionele domein Exploitatie. Het project zorgt ervoor dat de regio's meer verantwoordelijkheid en slagkracht krijgen. Zo worden de chauffeurs beter ondersteund en begeleid in hun dagelijks werk. 2010 stond vooral in het teken van de voorbereiding van het project.

NIEUWE WEGEN VOOR TECHNIEK

In 2010 werd ook verder gewerkt aan het toekomstige organisatiemodel voor Techniek. Zo wordt voorzien dat goederen maximaal centraal aangekocht worden door een groep die verantwoordelijk is voor de volledige levenscyclus van een productgroep. Ook het voorraad- en distributieproces wordt verder geprofessionaliseerd zodat de goederen in de juiste hoeveelheden en op het juiste moment op de juiste plaats kunnen zijn.

Daarnaast wil De Lijn werk maken van drie hefboomen om de Technische Diensten beter te wapenen voor toekomstige uitdagingen:

- Een verbetering van de werkorganisatie door een duidelijkere werkverdeling tussen de onderhoudscentra en het centraal werkhuis met meer aandacht voor planning en werkvoorbereiding;
- Duidelijke afspraken maken over de manier waarop werken worden uitbesteed;
- De ontwikkelings- en loopbaan mogelijkheden van het personeel kritisch bekijken met het oog op de toekomst.

Zoals afgesproken in de collectieve arbeidsovereenkomst bespreken de directie en vakbonden van De Lijn deze uitdagingen en het toekomstig organisatiemodel met het oog op de herwaardering van de Technische Diensten.

PERSONEELSBELEID

Tot slot ging Nieuwe Wegen voor Personeelsbeleid van start in 2010.

De strategische focus van het project: de personeelsdienst wil meer en meer een business partner worden door mee te denken met de klant, meer te adviseren en te ondersteunen en zo geïntegreerde oplossingen te bieden. Voor de Centrale Diensten ligt de focus op productleiderschap, voor de entiteiten op operationele uitmuntendheid.

In 2010 werd alvast gestart met het in kaart brengen van de processen en het vastleggen van taken en verantwoordelijkheden.



Lijnacademie

Stimuleren en groeikansen geven zijn typerend voor het personeelsbeleid van De Lijn. Met de Lijnacademie bouwt de vervoermaatschappij verder aan een professionele aanpak voor competentie management en -ontwikkeling. Door de precieze omschrijving van wat van een personeelslid verwacht wordt in een competentieprofiel, kan De Lijn afleiden waar er bijsturing nodig is en kunnen ontwikkelingstrajecten op maat worden uitgewerkt.

Zo investeerde de Lijnacademie in 2010 sterk in de ontwikkeling van de rijsschool-instructeurs. Daarnaast werd het In Lijn gesprek geïntroduceerd: een open dialoog tussen medewerker en leidinggevende. Tot slot werden er tal van opleidingen georganiseerd voor technici en bedienden (bijvoorbeeld MS Office opleidingen) en opleidingstrajecten in het kader van de organisatiestudies. In 2011 starten de nieuwe opleidingstrajecten voor leidinggevendenden. Hierbij ligt de focus op de gedragsmatige competenties die nodig zijn voor elke leidinggevende zoals communicatie, delegeren en richting geven. Ook voor andere doelgroepen staan er nieuwe ontwikkelingsinitiatieven op stapel. De Lijnacademie streeft ernaar om een positief leerklimaat te creëren voor alle medewerkers waarbij continu leren en ontwikkelen worden aangemoedigd.

RIJSCHOLEN

In 2010 timmerde De Lijn aan een vernieuwde opleiding op maat van de rij-instructeurs. Het lesmateriaal werd ontwikkeld en al een eerste keer getest. In 2011 zullen alvast 70 rijsschoolinstruc-

teurs de modules pedagogie, didactiek en coaching van de vernieuwde opleiding volgen. Zo worden ze nog beter voorbereid om chauffeurs op te leiden. Daarnaast maken de rijsscholen werk van opleidingen binnen het pakket 'vakbekwaamheid': daarin komen bijvoorbeeld preventief rijden of ongevallenpreventie aan bod. In het najaar van 2010 namen de eerste chauffeurs zo deel aan de opleiding ecorijden. Via een meetinstrument wordt in kaart gebracht hoeveel brandstof een chauffeur verbruikt als hij rijdt zoals hij gewoon is en wat het verschil is als hij de principes van ecorijden toepast. Na de opleiding blijkt diezelfde chauffeur gemiddeld 10 procent minder brandstof te verbruiken. De deelnemende chauffeurs konden de opleiding sterk appreciëren, vooral over het praktijkgerichte karakter waren de deelnemers enthousiast. Ook mooi meegenomen: de principes van ecorijden leiden eveneens tot een lager brandstofverbruik bij de privéverplaatsingen.

IN LIJN GESPREKKEN

Leidinggevendenden voeren dagelijks gesprekken met hun medewerkers.



Toch gaat dit meestal over dringende, operationele zaken. Vragen als 'hoe functioneert, leert en ontwikkelt de medewerker?' komen daarbij te weinig aan bod. Omdat De Lijn veel belang hecht aan dialoog, coaching en ontwikkeling, startte het bedrijf met In Lijn gesprekken. Een leidinggevende heeft minstens één keer per jaar een gesprek met elk van zijn directe medewerkers. Bedoeling is niet te evalueren of alleen op tekorten te wijzen, maar wel om sterke en verbeterpunten in kaart te brengen en samen naar manieren te zoeken om meer uit je potentieel te halen. Zo kunnen in een open dialoog samen afspraken worden gemaakt waarbij voor beide partijen duidelijk is wat er precies wordt verwacht.

Tijdens het gesprek overlopen de leidinggevende en de medewerker samen het competentieprofiel dat een overzicht geeft van de vaardigheden die nodig zijn om de functie succesvol uit te voeren. Samen wordt zo gezocht naar verdere ontwikkelingsmogelijkheden. Na afloop van het gesprek stellen medewerker en leidinggevende samen

een actieplan om de sterke punten nog beter in te zetten en om aan verbeterpunten te werken. Tijdens de proef fase in de zomer van 2010 voerden elf afdelingshoofden In Lijn gesprekken met medewerkers die rechtstreeks aan hen rapporteren. Daarvoor kregen ze een dag opleiding. Ook de betrokken medewerkers ontvingen meer informatie over hun rol tijdens een infosessie. De feedback na de gesprekken was erg positief. De meerderheid van de deelnemers heeft het gevoel dat het In Lijn gesprek de samenwerking en communicatie kan versterken.

In 2011 worden de In Lijn gesprekken verder uitgerold voor iedereen via de hiërarchische cascade. Dus eerst alle afdelingshoofden met hun directe medewerkers, nadien de hoofden en hun medewerkers, enzovoort.

Wissels aan de top

2010 was een jaar van grote veranderingen, ook aan de top van De Lijn. Roger Kesteloot trad aan als de nieuwe directeur-generaal. En een nieuwe raad van bestuur moet de vervoermaatschappij op koers houden.

NIEUWE DIRECTEUR-GENERAAL

Als licentiaat Politieke en Sociale Wetenschappen ging Roger Kesteloot in 1998 aan de slag bij De Lijn. Hij coördineerde de EU-zaken en werd afdelingshoofd van de Beleidscel. Sinds 2004 was hij als directeur Onderzoek verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding, het Projectenbureau en de afdeling Zorgsystemen. Met zijn ervaring binnen het vervoerbedrijf heeft Roger Kesteloot oog voor de uitdagingen waar De Lijn voor staat, terwijl hij tegelijkertijd voor continuïteit kan zorgen. De nieuwe directeur-generaal wil het bedrijf verder professionaliseren en op korte termijn vooropgestelde efficiëntiewinsten realiseren. Daarbij hecht hij heel veel belang aan nauw overleg met de betrokken partners.

NIEUWE RAAD VAN BESTUUR

In de nieuwe raad van bestuur werd uit-tredend voorzitter Jos Geuens door de Vlaamse Regering opnieuw aangesteld als voorzitter.

De andere leden namens het Vlaams Gewest zijn:

- Fernand Desmyter, secretaris-generaal

van het departement Mobiliteit en Openbare Werken;

- Vicky Strauven, lector Marketing en Economie aan de Katholieke Hogeschool Limburg.
- Karin Van Mossevelde, stafmedewerker in het Europees parlement. Ze was van 2004 tot 2009 kabinetschef van de minister van Mobiliteit.
- Jeroen Overmeer, woordvoerder van N-VA en specialist in overheidsfinanciën en strategische communicatie. Hij werd aangeduid als ondervoorzitter.

In de raad van bestuur werden in overleg met de representatieve organisatie van de gemeenten (VVSG) twee vertegenwoordigers aangesteld:

- Patrick Moenaert, burgemeester van Brugge, een stad die de voorbije jaren toonaangevend was op vlak van mobiliteitsbeleid.
- Kathleen van der Hoof, uittredend lid van de raad van bestuur van De Lijn.

In de raad van bestuur van De Lijn zetelen eveneens twee bestuurders aangeduid op voordracht van de representatieve organisatie van werknemers, vertegenwoordigd in de

Op 23 juni 2010 bezocht Vlaams minister van Mobiliteit Hilde Crevits de nieuwe raad van bestuur en de directie van de Centrale Diensten van De Lijn.



Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen:

- Karel Stessens, uittredend bestuurder en voorzitter van het ACOD;
- Johan Vervoort, uittredend bestuurder namens het ACV en verbondssecretaris van Leuven.

Tot slot zetelen twee bestuurders op voordracht van de representatieve organisatie van werkgevers, vertegenwoordigd in de Sociaal Economische Raad van Vlaanderen:

- Paul Laeremans, uittredend bestuurder en afgevaardigd bestuurder van de FBAA (Federatie van Belgische Auto bus- en Autocarbedrijven);
- Katleen Mariën, stafmedewerker bij VOKA voor mobiliteit.

In de raad van bestuur zetelen twee waarnemers aangesteld namens de vakorganisaties:

- Jan Coolbrandt, nationaal secretaris van ACV - Openbare Diensten was uittredend waarnemer en werd opnieuw aangeduid.
- Rita Coeck, Vlaams intergewestelijk secretaris bij het ACOD, was uittredend waarnemer en werd opnieuw aangesteld.

Bij de beslissing werden tot slot ook twee nieuwe regeringscommissarissen aangeduid:

- Yvan Verbakel, afdelingshoofd Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid bij het departement Mobiliteit en Openbare werken van de Vlaamse overheid, werd aangesteld als regeringsafgevaardigde van de minister bevoegd voor Mobiliteit.
- Lieven Van Wichelen, NV-A-fractiemedewerker van het Vlaams parlement werd aangesteld als regeringsafgevaardigde van de minister bevoegd voor Financiën en Begroting.

NIEUWE DIRECTEUR TECHNIEK

Op 1 juni 2010 ging Freddy Van de Weghe, directeur Techniek, met pensioen. Hij startte zijn carrière in 1971 bij de NMVB als adjunct voor de dienst werkhuizen.

Hij werkte bij verschillende afdelingen en vervulde vanaf 1991 de functie van directeur Techniek & Exploitatie. De bevoegdheid van directeur Techniek werd toegevoegd aan de functie van Paul Raa, directeur Personeelsbeleid.

In dialoog



De Lijn streeft naar een open cultuur waar medewerkers zaken echt bespreken en de bereidheid tonen om naar elkaar te luisteren. Binnen het bedrijf vindt die dialoog plaats op alle niveaus. Maar ook met haar partners en stakeholders gaat De Lijn de dialoog aan. Belangenverenigingen, lokale besturen, de Vlaamse Regering en bedrijven blijven belangrijke gesprekspartners die mee aan de kar trekken om een kwaliteitsvol openbaar vervoer groeikansen te geven.



Mobiliteitsvisie 2020

Met haar Mobiliteitsvisie 2020 formuleerde De Lijn haar kijk op duurzaam openbaar vervoer. De vervoermaatschappij heeft de ambitie om Vlaanderen beter bereikbaar, gezonder en welvarender te maken. De Lijn streeft daarbij naar een performant en geïntegreerd aanbod.

ANTWERPEN

In het kader van de discussie over het Masterplan Antwerpen werd de Mobiliteitsvisie 2020 voortdurend onder de aandacht gebracht. Het openbaar vervoer kan een essentiële bijdrage leveren om de Antwerpse verkeersproblematiek op te lossen.

BRABO 1 EN BRABO 2

De eerste fase van het Masterplan Antwerpen bestaat uit Brabo 1 en Brabo 2. Brabo 1 omvat de tramverlenging Mortsel - Boechout, de verlenging van de tramlijn Deurne - Wijnegem en een nieuwe stelplaats in Deurne Oost. Deze verlengingen zitten allemaal in de uitvoeringsfase. De nieuwe stelplaats en de tramverlengingen zullen in 2012 worden opgeleverd.

Brabo 2 voorziet in de ontwikkeling van een nieuwe tramlijn van Nieuw Zuid tot Ekeren. Voor deze verlenging werd gestart met de verdere studies, inclusief de stedenbouwkundige studie.

In een tweede fase staan uitbreidingen op stapel van de tramlijnen richting Deurne-Borsbeek-Wommelgem, Hoboken-Helmiksem, Mortsel-Edegem-Kontich. Ook Linkeroever-Noord en het tramaanbod in het stedelijk weefsel zal groeien. Ook voor deze projecten lopen volop studies.

In kader van het Masterplan 2020 liepen er in 2010 ook voorbereidende besprekingen met Oost-Vlaanderen over de tramlijnverlenging tot Beveren. Er werd tot slot gewerkt aan een plan om overstapplaatsen voor busreizigers aan de rand van Antwerpen te voorzien, ter hoogte van De Singel en aan een plan om het aantal bussen in het centrum van Antwerpen en de Rooseveltplaats drastisch te verminderen.

VOORBEREIDINGEN LIVAN-1

LIVAN omvat de ingebruikname van een 'slapend' deel van de premetro tunnel en een deel tramuitbreiding. De opmaak van plan-MER (Milieu Effecten Rapportage) zat in december 2010 in



een eindfase, ook de nodige gunningsprocedures liepen. De tramuitbreiding behelst de aanleg en uitrusting van een tramlijnverlenging tussen het tracé van lijn 24 tot aan de P + R van Wommelgem. Het premetrodeel omvat de bouw, afwerking en uitrusting van de tramtunnel onder de Carnotstraat en de Turnhoutsebaan en de open helling op de Leien, aansluitend op het premetrostation Opera. Ook de afwerking en uitrusting van de oostelijke premetroas onder de Turnhoutsebaan tussen de open helling Leien en de open helling Stenenbrug (richting Deurne voorbij het kruispunt Stenenbrug, Lt. Lippenslaan, Morckhovenlei, Herentalsebaan) valt hieronder. De ruwbouw van dit gedeelte is grotendeels uitgevoerd met uitzondering van de vroeger gebruikte werkput tussen de Binnensingel en de Ring. Drie stations (Opera, Astrid en één station tussen Astrid en open helling Stenenbrug) gelegen op deze as worden uitgerust en afgewerkt. Van de stations

Opera en Astrid is momenteel al één as klaar en moet alleen de tweede as worden afgewerkt en uitgerust. Het station Zegel (tussen Astrid en open helling Stenenbrug) moet nog volledig worden uitgerust en afgewerkt. In 2010 werd als voorbereiding op LIVAN ook verder gewerkt aan een betere veiligheid van het premetronetwerk. In de premetro heerst een beperkte zichtbaarheid voor de trambestuurder. Dat maakt het noodzakelijk om het bestaande veiligheidssysteem te vernieuwen. Het nieuwe beveiligings- en signalisatiesysteem zorgt onder andere voor de scheiding van voertuigen op het spoor. Daardoor worden kop-staartbotsingen vermeden. Bij de overschrijding van de opgegeven snelheidsbeperking treedt ook een remsysteem automatisch in werking. De komende jaren zullen het bestaande en het nieuwe systeem parallel lopen.



LIMBURG

Voor de buitenwereld leek het in 2010 misschien wat stil rond het Spartacusplan, maar achter de schermen werd hard gewerkt aan dit openbaarvervoerproject. De gebruikelijke procedures en beslissingstrajecten werden doorlopen en op regelmatige basis was er structureel overleg met betrokken provinciebesturen en gemeenten, met diverse socio-economische partners en met andere stakeholders zoals onder meer de Administratie Wegen en Verkeer, de NMBS, spoorbeheerder Infrabel, de Nederlandse spoorwegmaatschappij NS en diverse milieukoepels.

De studie voor de eerste sneltramlijn Hasselt-Maastricht is vrijwel afgerond, het tracé ligt vast en voor de nodige vergunningen zijn er quasi geen obstakels meer. Ook partner Maastricht en de provincie Nederlands Limburg zetten stappen in de richting van dit gezamenlijk project. Eind vorig jaar werd het dossier klaargemaakt voor een beslissing van de Vlaamse Regering. Ook de twee andere sneltramlijnen worden nauwgezet voorbereid. Voor de snel-

tram die Hasselt via Genk met Maasmechelen verbindt, wordt momenteel de plan-MER uitgevoerd. Op basis van onder meer de technische haalbaarheid, leefbaarheid en de impact op het milieu worden de verschillende tracémogelijkheden tegen elkaar afgewogen. Ook voor het projectluik voor de sneltramlijn die Noord-Limburg vanuit de regio Lommel-Neerpelt zal verbinden met Hasselt, wordt de plan-MER uitgevoerd. Bovendien onderzoekt De Lijn samen met de NMBS of dit traject best met een sneltram dan wel met een treinverbinding wordt uitgevoerd.

De Lijn focuste in Limburg in 2010 niet uitsluitend op het grote toekomstplan. Afgelopen jaar werd, in het kader van optimalisatie, ook het lokale aanbod in een aantal gemeenten in vervoergebied Limburg aangepakt en bijgestuurd. Zo werd in de gemeente Gingelom het belbusaanbod uitgebreid. Dankzij belbus 729 Jeuk-Sint-Truiden beschikken alle inwoners van Gingelom voortaan over een vlotte en rechtstreekse verbinding met het centrum van Sint-Truiden. In de gemeente Balen werden de belbusstrajecten van de lijnen 732 en 733

uitgebreid. Zo worden ook het ziekenhuis en het centrum van Mol vlot bereikbaar voor belbusgebruikers vanuit Balen. Aan het station van Balen werd bovendien aansluiting voorzien tussen de belbussen en lijn 170 Beringen-Mol.

OOST-VLAANDEREN

In 2009 werd ook in Oost-Vlaanderen gestart met een brede dialoog met diverse partners. In 2010 zette De Lijn deze gespreksronde verder met bijvoorbeeld gesprekken met de Provincie Oost-Vlaanderen, betrokken steden en gemeenten, de belangenvereniging voor bus- en tramgebruikers Trein-TramBus of de werkgeversorganisatie VOKA. De Lijn maakte vervolgens op basis van de suggesties en reacties een prioriteitenlijst van de gewenste bus- en tramlijnen.

Daarnaast werden ook stappen gezet richting meer trams in het Gentse. Voor de tramverlenging 21/22 van Gent naar Zwijnaarde Dorp was de finale bouwaanvraag en de financiering in 2010 rond. Tegen eind 2012 zou de tramverlenging klaar zijn. Daarnaast

startte De Lijn met verkeers- en bouwkundige studies voor de extra tramlus aan Flanders Expo en de tramverlenging tot aan het Universitair Ziekenhuis van Gent.



VLAAMS-BRABANT

Net als in de andere provincies ging De Lijn voor het luik Mobiliteitsvisie 2020 Vlaams-Brabant in gesprek met een breed veld van belanghebbenden. In 2010 kreeg De Lijn formele steun voor haar plannen van de provincieraad van Vlaams-Brabant. Die keurde een motie goed waarin de Vlaamse Regering wordt opgeroepen om de nodige middelen te voorzien voor de realisatie van het projectplan binnen de Mobiliteitsvisie 2020. De provincieraad zette haar motie kracht bij door te wijzen op de grote mobiliteitsproblemen in Vlaams-Brabant: 19 van de 25 meest filegevoelige zones in Vlaanderen bevinden zich in het Vlaams Strategisch Gebied rond Brussel. Openbaar vervoer zou dat fileleed drastisch kunnen verminderen. De Lijn wil vier tramverbindingen realiseren die complementair zijn met het GEN-aanbod: tramverbindingen van Boom tot Brussel, van Ninove tot Brussel, van Heist-op-den-Berg tot Brussel

en een tram langs de Brusselse Rand van Jette via Vilvoorde tot Tervuren. In 2010 liepen de voorbereidende studies voor deze vier nieuwe tramverbindingen. Begin 2011 werd gestart met de plan-MER's.

Naast de nieuwe tramlijnen heeft De Lijn ook plannen voor drie radiale snelbusverbindingen van en naar Brussel. Ten slotte is er nood aan een opwaardering van het trein- en busaanbod in de regio Leuven. Voor de snelbusassen en de Ring rond Leuven werd in 2010 gestart met een doorstromingsstudie.

WEST-VLAANDEREN

Het Neptunusplan, het toekomstplan van De Lijn West-Vlaanderen werd een eerste keer voorgesteld in 2007. Met de opmaak van de Mobiliteitsvisie 2020 voor heel Vlaanderen werd het plan verder geactualiseerd. Zo werd het Neptunusplan onder andere aangepast aan de actuele beleidskeuzes en aan de

' Lokale besturen, de Vlaamse Regering, bedrijven en belangenverenigingen blijven belangrijke gesprekspartners.'

plannen van provincieoverschrijdende lijnen met Oost-Vlaanderen. Bij de verdere verfijning van het plan hield De Lijn ook rekening met de 'Ronde van West-Vlaanderen': tijdens deze ronde gaf de vervoermaatschappij toelichting over het Neptunusplan en kregen de betrokken gemeentebesturen de kans om hun opmerkingen mee te geven. Daarnaast is er ook breed overleg geweest met diverse andere betrokken partijen, zoals de NMBS of werkgeversorganisaties Voka en Unizo. Bij de verdere uitwerking van het Neptunusplan werden de reacties uit de overlegronde zoveel mogelijk meegenomen.

KOKSIJDE-VEURNE

Eén van de prioritaire tramprojecten van het Neptunusplan is de tramverlenging Koksijde-Veurne. De verbinding is in vele opzichten belangrijk. De verlenging lost een duidelijke missing link in het huidige netwerk op. Onderzoek heeft aangetoond dat er een

voldoende hoge commerciële snelheid kan gehaald worden tussen Veurne, een regionaal, kleinstedelijk knooppunt en het stedelijke netwerk van de kust. Daarnaast is het duidelijk dat er voor deze tramverlenging zowel op vlak van woon-werk, woon-school, maar ook op vlak van woon-winkel en recreatief vervoer voldoende reizigerspotentieel is. De tramverbinding kan zo bijdragen tot de verdere ontwikkeling van het regionaal centrum Veurne. In januari 2010 is De Lijn gestart met de tracéstudie voor deze tramverlenging Koksijde-Veurne. De trechteringsstudie voor de bepaling van de tracévarianten in kader van de MER-procedure werd afgerond en werd besproken met de diverse betrokken partners. De MER-procedure wordt begin 2011 opgestart.

Nieuwe beheersovereenkomst

De nieuwe beheersovereenkomst, die eind 2010 een eerste keer werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering zet betrouwbaarheid in al zijn aspecten centraal. De Lijn als kostenbewust overheidsbedrijf, De Lijn als betrouwbare reisgezel, het bedrijf als aantrekkelijke werkgever en een betrouwbare dienstregeling dankzij het engagement van de wegbeheerders om werk te maken van een betere doorstroming.

GELUKKIGE CHAUFFEURS, TEVREDEN REIZIGERS

In de nieuwe beheersovereenkomst engageert De Lijn zich om een aangename werkomgeving te creëren voor haar werknemers, in het bijzonder de chauffeurs. Opleiding en ontwikkeling krijgen veel aandacht. De chauffeur is immers de eerste ambassadeur van De Lijn en moet daarin ondersteund worden. De vervoermaatschappij investeert daarom ook verder in een goede werkomgeving met de modernisering van de stelplaatsen.

Een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de reizigers is een ander belangrijk aandachtspunt. Een stiptere dienstverlening, inzetten op doorstroming en inspelen op de vraag naar informatie op maat moet de rol van De Lijn als betrouwbare partner bij het openbaar vervoer nog versterken. Om de snelheid en stiptheid te verbeteren, zal de wegbeheerder inzetten op dynamische verkeerslichtenbeïnvloeding op drukke openbare vervoerassen.

De strategische projecten RISE en ReTiBo werden opgenomen in de nieuwe beheersovereenkomst. Met ReTiBo

(registratie ticketing en boordcomputer) maakt De Lijn werk van een ééngemaakt vervoerbewijs: een vervoerbewijs waarmee je in heel België zal kunnen reizen en ook de mogelijkheid biedt om extra's zoals cambio of fietsen op één kaart te bundelen. Daarnaast zal ReTiBo ervoor zorgen dat alle reizigers zich registreren bij de instap. Zo zal De Lijn haar reizigers kunnen tellen en precies weten waar, wanneer en hoeveel reizigers er instappen. Dat laat toe om korter op de bal te spelen, bijvoorbeeld bij capaciteitsproblemen. RISE (ReisInformatieSystemen Extra) zal de communicatie verbeteren. Zo zullen nieuwe media als sms en smartphones gecombineerd worden met de bestaande communicatiekanalen. De reizigers zullen dankzij RISE ook informatie krijgen over voorziene verstoringen (zoals wegenwerken) en onvoorziene verstoringen (zoals ongevallen) van de dienstverlening. De Lijn werkt daarvoor bijvoorbeeld aan omleidingsinformatie per mail, schermen met de precieze vertrektijden van de volgende rit aan 750 haltes en een mobiele routeplanner voor smartphones. Daarnaast zullen de reizigers tijdens hun rit kunnen lezen en horen



wat de volgende halte is. Verder focust De Lijn de komende jaren op vraaggestuurd, hoogwaardig openbaar vervoer met de uitbouw van een tramnetwerk en een netwerk van snelbussen. Zo wil de vervoermaatschappij haar marktaandeel binnen het woon-werkverkeer verhogen.

PARTNER IN DUURZAME MOBILITEIT

De Lijn voerde een nulmeting uit om haar ecologische voetafdruk te bepalen en stelde een duurzaamheidsactieplan op om duurzaamheid door te trekken in haar hele werking. De bouw en inrichting van gebouwen en stelplaatsen zullen aan duurzame criteria moeten beantwoorden, bijvoorbeeld voor het energie- en waterverbruik. Er wordt gekozen om verder in te zetten op groen vervoer: hybride bussen en meer duurzame verplaatsingen door het eigen personeel. Daarnaast zal De Lijn de komende vijf jaar inzetten op meer comoditeit. Zo zal de vervoermaatschappij de gemeenten aansporen om meer fietsenrekken en meer schuilhuisjes aan de haltes te plaatsen. Streefdoel: 95 procent van de hoofdhalttes heeft een fietsenrek tegen 2015. De vervoermaatschappij zal ook

werk maken van een betere ontsluiting van Park + Ride-terreinen. Het aantal overstappers tussen trein en bus moet eveneens omhoog. Om dat te bereiken zal De Lijn haar aanbod beter afstemmen op dat van de NMBS, de MIVB en de TEC.

In de nieuwe beheersovereenkomst engageert De Lijn zich ook om verder werk te maken van een gedegen belanghebbendenmanagement. Vooral de betrokkenheid van de gemeenten wil het bedrijf vergroten. Zo plant de vervoermaatschappij een tevredenheidsenquête bij de steden en gemeenten om nog meer te kunnen inspelen op hun noden en bezorgdheden.

NOG VEILIGER

Door elk jaar 5 procent meer reizigers te controleren, wil De Lijn het zwartrijden verder terugdringen en de sociale veiligheid verhogen.

De Lijn zal ook inspanningen leveren om de verkeersveiligheid te verbeteren. Er worden ambitieuze streefwaarden opgelegd om het aantal ongevallen en verkeersboetes te doen dalen.

BALANS OP 31 DECEMBER 2010

ACTIVA

in duizenden euro

2010

2009

VASTE ACTIVA

Oprichtingskosten	1 065	1 200
Immateriële vaste activa	2 744	2 984
Materiële vaste activa	1 214 541	1 155 747
Terreinen en gebouwen	316 026	312 474
Installaties, machines en uitrusting	56 396	57 081
Meubilair en rollend materieel	150 459	165 669
Leasing en soortgelijke rechten	281 650	307 425
Overige materiële vaste activa	21 589	19 805
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	388 421	293 293
Financiële vaste activa	25 277	25 259
Verbonden ondernemingen	25 209	25 209
Deelnemingen	25 209	25 209
Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat	15	0
Deelnemingen	15	0
Andere financiële vaste activa	53	50
Aandelen	7	6
Vorderingen en borgtochten in contanten	46	44

VLOTTENDE ACTIVA

Vorderingen op meer dan een jaar	8 565	9 394
Overige vorderingen	8 565	9 394
Vorraden en bestellingen in uitvoering	29 725	30 195
Vorraden	29 725	30 195
Grond- en hulpstoffen	29 585	30 092
Goederen in bewerking	140	103
Vorderingen op ten hoogste een jaar	236 331	238 960
Handelsvorderingen	30 166	25 578
Overige vorderingen	206 165	213 382
Geldbeleggingen	4 062	1 367
Overige beleggingen	4 062	1 367
Liquide middelen	55 505	668
Overlopende rekeningen	11 002	10 439
TOTAAL ACTIVA	1 588 817	1 476 213

PASSIVA

in duizenden euro

2010

2009

EIGEN VERMOGEN

Kapitaal	53 951	53 951
Geplaatst kapitaal	53 951	53 951
Reserves	1 542	1 542
Beschikbare reserves	1 542	1 542
Overgedragen verlies	-20 028	-20 028
Kapitaalsubsidies	987 057	843 468

VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN

Voorzieningen voor risico's en kosten	80 844	70 294
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	22 040	21 590
Grote herstellings- en onderhoudswerken	21 510	20 120
Overige risico's en kosten	37 294	28 584

SCHULDEN

Schulden op meer dan een jaar	177 209	201 541
Financiële schulden	174 292	201 355
Niet achtergestelde obligatieleningen	7 770	8 374
Leasingschulden en soortgelijke schulden	2 775	5 297
Kredietinstellingen	163 747	187 684
Overige schulden	2 917	186
Schulden op ten hoogste een jaar	219 099	237 763
Schulden op meer dan een jaar die binnen het jaar vervallen	27 063	39 344
Financiële schulden	0	12 858
Kredietinstellingen	0	12 858
Handelsschulden	99 813	92 669
Leveranciers	99 813	92 669
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	349	458
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	91 212	91 734
Belastingen	14 700	14 255
Bezoldigingen en sociale lasten	76 512	77 479
Overige schulden	662	700
Overlopende rekeningen	89 143	87 682
TOTAAL PASSIVA	1 588 817	1 476 213

RESULTATENREKENING OP 31 DECEMBER 2010

KOSTEN

in duizenden euro

2010

2009

BEDRIJFSRESULTATEN

Bedrijfskosten	1 037 778	1 049 726
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	74 871	65 761
Aankopen	75 575	68 638
Afname (toename) van de voorraad	-704	-2 877
Diensten en diverse goederen	419 841	433 715
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	455 774	465 448
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	77 449	81 732
Waardevermindering op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen Toevoegingen (terugnemingen)	-1 420	2 715
Voorzieningen voor risico's en kosten - Toevoegingen(bestedingen en terugnemingen)	10 550	-333
Andere bedrijfskosten	713	688

FINANCIËLE RESULTATEN

Financiële kosten	7 715	10 101
Kosten van schulden	7 526	9 899
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen	-432	-20
Andere financiële kosten	621	222
Winst (Verlies) uit de gewone bedrijfsuitoefening voor belasting	-3 061	-705

UITZONDERLIJKE RESULTATEN

Uitzonderlijke kosten	3 070	5 129
Uitzonderlijke afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële VA	2 840	4 847
Andere uitzonderlijke kosten	230	282

BELASTINGEN OP HET RESULTAAT

Belastingen	364	300
--------------------	------------	------------

TOTAAL KOSTEN

1 048 927

1 065 256

OVERGEDRAGEN VERLIES VAN HET BOEKJAAR

Overgedragen verlies van het vorige boekjaar

20 028

20 028

TOTAAL

1 068 955

1 085 284

OPBRENGSTEN

in duizenden euro

2010

2009

BEDRIJFSRESULTATEN

Bedrijfsopbrengsten	992 469	1 006 785
Omzet	960 582	962 948
Toename (afname) in de voorraad goederen in bewerking en gereed product en in de bestellingen in uitvoering	36	-141
Geproduceerde vaste activa	11 671	13 210
Andere bedrijfsopbrengsten	20 180	30 768

FINANCIËLE RESULTATEN

Financiële opbrengsten	49 963	52 337
Opbrengsten uit vlottende activa	81	88
Andere financiële opbrengsten	49 882	52 249

UITZONDERLIJKE RESULTATEN

Uitzonderlijke opbrengsten	6 495	6 134
Terugneming van afschrijvingen en van waardeverminderingen op IVA&MVA	200	201
Meerwaarde bij de realisatie van vaste activa	2 394	189
Andere uitzonderlijke opbrengsten	3 901	5 744

TOTAAL OPBRENGSTEN**1 048 927****1 065 256****OVER TE DRAGEN VERLIES**

Over te dragen verlies	20 028	20 028
-------------------------------	---------------	---------------

TOTAAL**1 068 955****1 085 284**

TOELICHTING 2010

in duizenden euro

2010

2009

STAAT VAN DE OPRICHTINGSKOSTEN

Kosten bij uitgifte van leningen en disagio

Netto boekwaarde per 31.12.2009		1 200
Mutaties tijdens het boekjaar		
Afschrijvingen	135	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	1 065	
Waarvan		
Kosten van oprichting en kapitaalverhoging, kosten bij uitgifte van leningen en andere oprichtingskosten	1 065	

STAAT VAN DE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA

Kosten van onderzoek en ontwikkeling

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		27 282
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen	618	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	2	
Overboeking van een post naar een andere	1 025	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	28 923	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		24 298
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	1 883	
Afgeboekt	2	
Afschrijvingen en waardevermindering per 31.12.2010	26 179	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	2 744	

STAAT VAN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA

Terreinen en gebouwen

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		516 257
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	1 593	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	4 050	
Overboekingen van een post naar een andere	22 266	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	536 066	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		203 783
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	20 307	
Afgeboekt	4 050	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	220 040	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	316 026	

in duizenden euro

2010

2009

Installaties, machines en uitrusting

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		152 138
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	2 250	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	11 591	
Overboekingen van een post naar een andere	7 957	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	150 754	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		95 056
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	10 893	
Afgeboekt	11 591	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	94 358	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	56 396	

Meubilair en rollend materieel

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		319 752
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	1 840	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	4 349	
Overboekingen van een post naar een andere	3 147	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	320 390	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		154 083
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	20 605	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	4 349	
Overboekingen van een post naar een andere	-408	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	169 931	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	150 459	

in duizenden euro

2010

2009

Leasing en soortgelijke rechten

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		570 476
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa		
Overdrachten en buitengebruikstellingen	526	
Overboekingen van een post naar een andere	-102	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	569 848	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		263 052
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	25 976	
Teruggenomen	200	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	526	
Overboekingen van een post naar een andere	-104	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	288 198	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	281 650	
Waarvan		
Installaties, machines en uitrusting	19 437	
Meubilair en rollend materieel	262 213	

Overige materiële vaste activa

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		26 195
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen	3	
Overboekingen van een post naar een andere	2 918	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	29 116	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		6 390
Mutaties tijdens het boekjaar		
Geboekt via de resultatenrekening	625	
Overgeboekt van een post naar andere	512	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	7 527	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	21 589	

Activa in aanbouw en vooruitbetalingen

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		293 293
Mutaties tijdens het boekjaar		
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	132 367	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	28	
Overboekingen van een post naar een andere	-37 211	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	388 421	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	388 421	

in duizenden euro

2010

2009

STAAT VAN DE FINANCIËLE VASTE ACTIVA**Verbonden ondernemingen**

Deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		25 209
Mutaties tijdens het boekjaar	0	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	25 209	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		0
Mutaties tijdens het boekjaar	0	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	0	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	25 209	

Onderneming met deelnemingsverhouding

Deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingen	15	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	15	
Ondernemingen met deelnemingsverhouding		
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	15	

Andere ondernemingen

Deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		7
Mutaties tijdens het boekjaar	0	
Aanschaffingswaarde per 31.12.2010	7	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2009		0
Mutaties tijdens het boekjaar	0	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2010	0	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	7	

Andere ondernemingen vorderingen

Aanschaffingswaarde per 31.12.2009		44
Mutaties		
Toevoegingen	2	
NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2010	46	

DEELNEMINGEN EN MAATSCHAPPELIJKE RECHTEN IN ANDERE ONDERNEMINGEN

Rechtstreekse deelneming (87,18 %) van De Lijn in de nv Optimobil Vlaanderen: aantal aandelen	1 700
Rechtstreekse deelneming (99,99 %) van De Lijn in de nv LijnCom: aantal aandelen	599 999
Rechtstreekse deelneming (99,99 %) van De Lijn in de nv LijnInvest: aantal aandelen	24 439

in duizenden euro

OVERLOPENDE REKENINGEN

2010

Over te dragen kosten	
Minderwaarde Franse lease	2 198
Onderhoudscontracten	760
Uitgestelde matching facturen	5 726

STAAT MET BETREKKING TOT HET KAPITAAL

aantal aandelen

	x 1.000	op naam
Geplaatst kapitaal (per 31.12.2010)	53 951	2 706 052

VOORZIENINGEN VOOR OVERIGE RISICO'S EN KOSTEN

2010

Overige risico's en kosten:	
Voorzieningen voor risico's en kosten van eigen verzekeraar	21 767
Voorzieningen voor milieu (VLAREM 2)	5 659
Voorzieningen geschillen	3 068
Voorziening afrekening exploitanten	6 800

STAAT VAN DE SCHULDEN

RESTERENDE LOOPTIJD

SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN ÉÉN JAAR			
	hoogstens één jaar	meer dan één jaar doch hoogstens vijf jaar	meer dan vijf jaar
Financiële schulden:	27 063	98 418	75 874
Niet achtergestelde obligatieleningen (niet converteerbaar)	605	2 375	5 395
Leasingschulden	2 521	2 775	-
Kredietinstellingen	23 937	93 268	70 479
Overige schulden	-	-	2 917
TOTAAL	27 063	98 418	78 791

SCHULDEN GEWAARBORGD DOOR BELGISCHE OVERHEIDSINSTELLINGEN

Financiële schulden:	196 058
Niet achtergestelde obligatieleningen (niet converteerbaar)	8 374
Kredietinstellingen	187 684
Overige schulden	186
TOTAAL	196 244

SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

Belastingen	
Niet vervallen belastingsschulden	14 700
Bezoldigingen en sociale lasten	
Andere schulden m.b.t. bezoldigingen en sociale lasten	76 512

in duizenden euro

OVERLOPENDE REKENINGEN	2010	2009
Toe te rekenen kosten		
Intresten leningen	1 845	
Over te dragen opbrengsten		
Spreiding abonnementen	25 475	
Voorverkoop distributeurs	7 982	
Te affecteren investeringen	22 330	
Alternatieve financieringstransacties	14 315	
START-project	3 935	
Concessie LijnCom	9 953	
BEDRIJFSRESULTATEN		
WERKNEMERS INGESCHREVEN IN HET PERSONEELSREGISTER		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	8 397	8 611
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	7 952,1	8 070,7
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	12 875 859	12 996 191
PERSONEELSKOSTEN		
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	278 685	278 568
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	131 851	132 509
Werkgeverspremies voor buitenwettelijke verzekeringen	56	169
Andere personeelskosten	22 163	21 067
Ouderdoms- en overleveringspensioenen	23 019	33 135
VOORZIENINGEN VOOR PENSIOENEN		
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	450	-2 587
WAARDEVERMINDERINGEN		
Op voorraden en bestellingen in uitvoering:		
Geboekt	1 211	323
Teruggenomen	0	950
Op handelsvorderingen:		
Geboekt	469	3 525
Teruggenomen	3 100	183
VOORZIENINGEN VOOR RISICO'S EN KOSTEN		
Toevoegingen	13 765	7 333
Bestedingen en terugnemingen	3 215	7 666
ANDERE BEDRIJFSKOSTEN		
Bedrijfsbelastingen en -taksen	555	572
Andere kosten	158	116
UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKKING VAN DE ONDERNEMING GESTELDE PERSONEN		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	107	141
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	121,0	201,7
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	222 148	317 138
Kosten voor de onderneming	10 485	14 256

FINANCIËLE RESULTATEN	2010	2009
ANDERE FINANCIËLE OPBRENGSTEN		
Kapitaalsubsidies	49 482	51 762
AFSCHRIJVINGEN VAN KOSTEN BIJ UITGIFTE VAN LENINGEN EN DISAGIO	135	142
WAARDEVERMINDERINGEN OP VLOTTENDE ACTIVA		
Geboekt	13	0
Teruggenomen	445	20
BELASTINGEN OP HET RESULTAAT	2010	
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	364	
BTW EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN	2010	2009
IN REKENING GEBRACHTTE BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE		
Aan de onderneming (aftrekbaar)	82 191	72 638
Door de onderneming	32 050	27 521
INGEHOUDEN BEDRAGEN TEN LASTE VAN DERDEN ALS		
Bedrijfsvoorheffing	66 435	64 872
Roerende voorheffing	48	50
NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	2010	
Zakelijke zekerheden gesteld op eigen activa als waarborg voor schulden en verplichtingen. Boekwaarde van de in pand gegeven activa van de onderneming	19 437	
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	77	
Belangrijke verplichtingen tot aankoop van vaste activa Hoofdzakelijk investeringen met kapitaalsubsidie	163 872	
BETREKKINGEN MET VERBONDEN ONDERNEMINGEN EN MET ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT	2010	2009
VERBONDEN ONDERNEMING		
Financiële vaste activa		
Deelnemingen	25 209	25 209
Vorderingen op verbonden ondernemingen		
Op hoogstens één jaar	8 532	5 454
Schulden		
Op hoogstens één jaar	676	337
ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT		
Financiële vaste activa: deelnemingen	15	0
FINANCIËLE BETREKKINGEN MET	2010	
De commissarissen en personen met wie hij (zij) verbonden is (zijn)		
Bezoldiging van de commissarissen	70	
Bezoldiging voor uitzonderlijke werkzaamheden of bijzondere opdrachten uitgevoerd binnen de vennootschap door de commissarissen	5	

SOCIALE BALANS OP 31 DECEMBER 2010

STAAT VAN DE TEWERKGESTELDE PERSONEN**WERKNEMERS INGESCHREVEN IN HET PERSONEELSREGISTER**

Tijdens het boekjaar en het vorig boekjaar	1. Voltijds (boekjaar)	2. Deeltijds (boekjaar)	3. Totaal (T) of totaal in voltijd- se equivalenten (VTE) (boekjaar)	3 P. Totaal (T) of totaal in vol- tijdse equiva- lenten (VTE) (vorig boekjaar)
Gemiddeld aantal werknemers	6 885,3	1 548,4	7 952,1 (VTE)	8 070,7 (VTE)
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	11 295 008	1 580 851	12 875 859 (T)	12 996 191 (T)
Personeelskosten (in duizenden euro)	379 623	53 132	432 755 (T)	432 313 (T)
Voordelen bovenop het loon (in duizenden euro)	-	-	15 598 (T)	19 847 (T)

Op de afsluitingsdatum van het boekjaar	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers ingeschreven in het personeelsregister	6 846	1 551	7 916,7
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	6 779	1 544	7 844,4
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	58	2	59,6
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	2	-	2,0
Vervangingsovereenkomst	7	5	10,7
Volgens het geslacht			
Mannen	5 737	1 146	6 566,4
Vrouwen	1 109	405	1 350,3
Volgens de beroeps categorie			
Directiepersoneel	10	-	10,0
Bedienden	1 385	369	1 648,6
Arbeiders	5 451	1 182	6 258,1

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	86,0	35,0
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	164 948	57 200
Kosten voor de onderneming (in duizenden euro)	5 051	5 434

TABEL VAN HET PERSONEELSVLOEP TIJDENS HET BOEKJAAR

INGETREDEN	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers die tijdens het boekjaar in het personeelsregister werden ingeschreven	617	3	618,5
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	339	3	340,5
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	278	-	278,0

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	693	141	768,4
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	398	140	472,6
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	294	1	294,8
Vervangingsovereenkomst	1		1,0
Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst			
Pensioen	39	25	52,3
Brugpensioen	56	54	92,6
Ontslag	116	16	127,4
Andere reden	482	46	496,1

INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR

Totaal van de opleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Mannen	Vrouwen
Aantal betrokken werknemers	2 742	717
Aantal gevolgde opleidingsuren	108 848	24 627
Kosten voor de onderneming (in duizenden euro)	4 346	1 064



SAMENVATTING VAN DE WAARDERINGSREGELS

OPRICHTINGSKOSTEN

De kosten bij uitgifte van leningen, het disagio en de kosten voor toekenning gewestwaarborg worden geboekt op het actief van de balans voor het bedrag van de gedane uitgaven. Ze worden afgeschreven in gelijke tranches over de looptijd van de leningen waarop ze betrekking hebben.

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 hieronder worden vermeld.

Op de vaste activa in aanbouw worden geen afschrijvingen verricht.

De afschrijvingspercentages werden vastgelegd door de Raad van Bestuur in zitting van 19 november 1991.

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 %
Verbouwwerken gebouwen en vernieuwwerken	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	

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. Dotaties met betrekking tot 2004 en 2005 ten belope van 62,9 miljoen euro zijn in 2010 vereffend geworden.

Er werd ten laste van voorgaande jaren een waardevermindering geboekt van het resterende saldo van de compensatievergoeding van 1985 (ten bedrage van 0,63 miljoen euro onder de handelsvorderingen) alsook voor het saldo op de staatstoelage van 1985 (ten bedrage van 3,86 miljoen euro onder de vlottende activa).

Gezien een aantal toekomstige verplichtingen krachtens het boekhoudrecht dienen voorzien te worden, doch ten laste komen van de exploitatiesubsidies, werd uitdrukking gegeven aan een corresponderende vordering van 8,3 miljoen euro op het Vlaamse Gewest m.b.t. dossiers voor 2007. Deze vordering is aflopend gezien de voorziening voor brugpensioenen, waarvan de opzeg een aanvang nam in 2008, ten laste worden genomen. Dit bedraagt 13,8 miljoen euro.

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. De opbouw van deze gegevens startte een aantal jaar terug. Het vast percentage van 38,18% als waardevermindering werd verlaten vanaf het boekjaar 2008. 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, o.a. de opbrengsten en meerwaarden met betrekking tot de alternatieve financieringstransacties ten bedrage van 14,3 miljoen euro (17,7 miljoen euro in 2009). 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 meerontvangsten van het afgelopen boekjaar affecteren aan investering. In 2010 werd 2,0 miljoen euro (11,8 miljoen euro in 2009) geaffecteerd via lopende rekening. Vanaf realisatie van deze investeringen zal er een overboeking gebeuren naar de kapitaalsubsidies. Tot nu bedroeg deze 1,7 miljoen euro.

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

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

- het resultaat op deze verrichtingen gespreid over de looptijd van de leasings;
- niettegenstaande CBN advies 163 aan de leasingsschulden, gezien de door De Lijn gedane vooruitbetalingen en in het licht van de door de Raad van Bestuur vastgestelde onderlinge samenhang der contracten, geen uitdrukking gegeven. Voor de in 2000 t.e.m. 2006 afgesloten verrichtingen bedraagt deze leasingsschuld 347,4 miljoen euro per 31/12/2010 (360,4 miljoen euro in 2009);
- 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 K euro. Voor deze schadegevallen wordt het risico telkens ingeschat en dit steeds op een meer accurate wijze. De voorziening bedraagt 16,9 miljoen euro (16,2 miljoen euro in 2009).

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 terzake. 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 31/12/2010 is 5,7 miljoen euro (6,4 miljoen euro in 2009) 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 21,5 miljoen euro (20,1 miljoen euro in 2009).

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

De schulden worden geboekt voor hun nominale waarde.

KAPITAALSUBSIDIES:

Kapitaalsubsidies (bedragen x 1 000 euro)	
Toekenning 1993 tot en met 2009	1 085 783
2010	193 648
TOTAAL	1 279 431
Ontvangen betaling 1993 tot en met 2009	1 079 878
2010	105 408
TOTAAL	1 185 286
Te ontvangen per 31 december 2010	94 145

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 305,57 miljoen euro toegekende vastleggingen, doch nog te vorderen. In strijd met advies 125/1CBN wordt geen uitdrukking gegeven aan deze vordering.

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 323,9 miljoen euro toegekende vastleggingen, doch nog te vorderen. In strijd met advies 125/1CBN wordt geen volledige uitdrukking gegeven aan deze vordering. Hiervoor zijn reeds 94,1 miljoen euro vorderbaar op basis van ontvangen facturen.

PPS-CONSTRUCTIE

Op de raad van bestuur van 15 maart 2011 werd de nota in verband met de juridische analyse inzake consolidatieplicht bij participatieve PPS en boekhoudkundige verwerking van DBFM-structuur (onroerende leasing) voorgelegd. De vraag of de DBFM-structuur in casu een operationele leasing 'off balance' dan wel een financiële leasing 'on balance' overeenkomstig de Belgische boekhoudkundige normen uitmaakt is niet ongenueanceerd te beantwoorden. De raad van bestuur acht een full pay out onwaarschijnlijk in het licht van de modaliteiten inzake betaling van de beschikbaarheidsvergoeding en besluit dan ook

1. de DBFM-structuur te behandelen als off- balance
2. doch de nodige toelichting te verschaffen met betrekking tot het uitstaande saldo. Voor de reeds aangegane contracten bedragen deze beschikbaarheidsvergoedingen 95,8 miljoen.

OVERGEDRAGEN 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.

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.

GESCHILLEN

De Lijn is betrokken bij een aantal geschillen. Hiervoor wordt telkens het risico ingeschat en indien nodig een voorziening aangelegd. Deze bedraagt 3,1 miljoen euro in 2010 (1,1 miljoen euro in 2009).

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. Per 31.12.2009 bedraagt het geactualiseerde bedrag van de desbetreffende verplichting 133,91 miljoen euro (berekend per 1 januari 2010). Voor wat betreft de bruggepensioneerden per 31/12/2008 werd overeenkomstig de boekhoudwet een provisie geboekt van 22,0 miljoen euro (21,6 miljoen euro in 2009) 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 de VZW Pensioenfonds De Lijn, 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 2009 een bedrag van 124,8 miljoen euro voorzien in de exploitatierekening.

In 2010 bedroeg deze patronale bijdrage 7,7 miljoen euro. 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. Op de raad van bestuur van 15 maart 2011 werd de nota in verband met de onderbouwing van de door de IBP De Lijn OFP hernieuwde actualisatievoet 2011 voorgelegd. De huidige actualisatievoet is gebaseerd op 6 %, deze zal naar 5 % evolueren in het boekjaar 2011. Vanaf 2011 wordt een nieuwe standaardmethode toegepast om tot een gefundeerde afleiding van de actualisatievoet te komen. Deze methode voldoet aan de vereisten van de CBFA en zal eens per jaar herzien worden op basis van de actuele marktcondities zoals gekend aan het einde van het jaar. Onder het plafond en 3 % van het gedeelte boven het plafond.

COMMENTAAR OP DE JAARREKENING

MATERIËLE VASTE ACTIVA

Op 31 december 2010 steeg de nettowaarde van de materiële vaste activa met 58,8 miljoen euro ten opzichte van 31 december 2009

HET VERSCHIL VERKLAART ZICH ALS VOLGT:

aanschaffingen met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	138,0
overdrachten en buitengebruikstellingen	- 20,5
afschrijvingen geboekt via de resultatenrekening	- 78,4
overdracht naar immateriële vaste activa	- 0,1
teruggenomen	+ 0,2
afgeboekte afschrijvingen tengevolge van buitengebruikstellingen	+ 20,5
	58,8

OVERIGE VORDERINGEN OP TEN HOOGSTE 1 JAAR

206,2

Deze rubriek daalde in 2010 met 7,2 miljoen euro.

Voornaamste elementen van deze rubriek:

het nog door het Vlaams Gewest verschuldigde saldo voor exploitatiebijdragen	87,3
vordering op het Vlaams Gewest wegens aangelegde voorziening brugpensioen	8,3
nog te ontvangen kapitaalsubsidies	94,1
saldo van de rekening courant BTW	13,3



KAPITAALSUBSIDIES

987,1

Totaal aan kapitaalsubsidies per einde 2010	1.328,1
In resultaat opgenomen d.m.v. afschrijvingen of rechtstreeks verbruik	341,0

De kapitaalsubsidies worden geboekt op het moment dat zij opgevraagd worden.

De aanvragen in 2010 zijn onder te verdelen in kapitaalsubsidies voor:

voertuigen (bus en tram)	30,0
infrastructuur (stelplaatsen, spoorinstallaties, ...)	69,5

SCHULDEN OP TEN HOOGSTE 1 JAAR - KREDIETINSTELLINGEN

Vorig boekjaar sloot De Lijn af met een negatief banksaldo van 12,9 miljoen euro. Dit boekjaar is er een positief saldo van 55,0 miljoen euro. Deze momentopname is vooral afhankelijk van de doorstorting van een deel van de dotatie 2010.

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	134,3
verbruiken	74,9
goederen en diensten	419,8

RESULTATEN

De VVM heeft het boekjaar 2010 in evenwicht afgesloten. De tussenkomst in de omzet van het Vlaams Gewest bedroeg 823,7 miljoen euro, een daling van 5,6 miljoen euro.

RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

De Lijn moet zich steeds bewust blijven van de risico's die haar werking en marktpositie kunnen bedreigen. Na de moeilijke begrotingsdoelstelling van 2010, wacht in 2011 nog een extra besparing van 21,1 miljoen euro. De vervoermaatschappij beseft dat ze na tien jaar van sterke groei in een periode van consolidatie zit. Met minder middelen moet ze dezelfde kwaliteit leveren. Dit engagement werd dan ook opgenomen in de nieuwe beheersovereenkomst. De Vlaamse Regering moet met het oog op haar begrotingsevenwicht opnieuw besparen. Ook De Lijn levert haar bijdrage en stelde daarom een evenwichtig efficiëntieplan op. De investeringen blijven buiten schot. De omzetting van het plan naar realisaties ervan op het terrein binnen de randvoorwaarden op vlak van tarieven, basismobiliteit en kwaliteit- is een belangrijke opdracht voor De Lijn in 2011.



INLICHTINGEN OVER OMSTANDIGHEDEN DIE DE ONTWIKKELING VAN DE VENNOOTSCHAP AANMERKELIJK KUNNEN BEÏNVLOEDEN

Haar concurrentiepositie veilig stellen ten opzichte van andere vervoersmodi, betekent ook dat De Lijn altijd een kwaliteitsvolle dienstverlening moet aanbieden. Een hoge klantentevredenheid is immers een voorwaarde om nieuwe reizigers voor het openbaar vervoer te winnen. Daarom is het cruciaal om ook in de toekomst te blijven waken over voldoende capaciteit, propere voertuigen, vriendelijk personeel, heldere communicatie en informatie... Kortom: De Lijn moet kwaliteit hoog in het vaandel blijven dragen. Ook in de komende jaren wil De Lijn de huidige, hoge kwaliteitsscores blijven behalen en die zelfs optrekken tot 80 procent. Het bedrijf heeft zichzelf sinds 2006 die norm voor de algemene tevredenheid opgelegd.

Het autosolisme blijft een bedreiging voor de groei van het openbaar vervoer. Om haar marktaandeel te vrijwaren en te vergroten, is het belangrijk dat De Lijn haar troeven uitspeelt en blijft inzetten op duurzaam, comfortabel en stipt openbaar vervoer. Het openbaar vervoer

biedt ten opzichte van de privéauto immers ontegensprekelijk voordelen. Bijvoorbeeld op vlak van duurzaamheid: zowel voor de uitstoot van CO₂ als van andere schadelijke emissies scoort het openbaar vervoer per reizigersverplaatsing een stuk beter. Om deze voorsprong te behouden, blijft De Lijn inzetten op nieuwe groene technologieën. Daarnaast kan openbaar vervoer met haar investeringen in vraaggestuurd en hoogwaardig openbaar vervoer mee een antwoord bieden op het groeiende fileleed. Tot slot zal het bedrijf de komende jaren nog meer de kaart van de comodaliteit trekken met de betere ontsluiting van Park + Rides-terreinen, meer fietsenstallingen aan haltes of meer autodelers en carpoolers.

OVERGEDRAGEN 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.

FINANCIËLE INSTRUMENTEN

In 2010 heeft De Lijn geen nieuwe specifieke financiële instrumenten opgezet.

VERSLAG VAN HET COLLEGE VAN COMMISSARISSEN AAN DE ALGEMENE VERGADERING DER AANDEELHOUDERS VAN DE VLAAMSE VERVOERMAATSCHAPPIJ OVER DE JAARREKENING OVER HET BOEKJAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER 2010

1. Overeenkomstig de wettelijke en statutaire bepalingen, brengen wij U verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons oordeel over de jaarrekening evenals de vereiste bijkomende vermeldingen en inlichtingen.

VERKLARING OVER DE JAARREKENING ZONDER VOORBEHOUD, MET TOELICHTENDE PARAGRAFEN

2. Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekening van de Vlaamse Vervoermaatschappij over het boekjaar afgesloten op 31 december 2010, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van 1 588 817 K euro en waarvan de resultatenrekening afsluit met een resultaat van het boekjaar van 0 K euro.
3. Het opstellen van de jaarrekening valt onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het opzetten, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de jaarrekening die geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van het maken van fouten, bevat; het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels en het maken van boekhoudkundige ramingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.
4. Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel te geven over deze jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de in België geldende controlenormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut der Bedrijfsrevisoren. Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang, als gevolg van fraude of van het maken van fouten, bevat.
5. Overeenkomstig voornoemde controlenormen hebben wij rekening gehouden met de administratieve en boekhoudkundige organisatie van de vennootschap, alsook met haar procedures van interne controle. Wij hebben van de verantwoordelijken en van het bestuursorgaan van de vennootschap de voor onze controles vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij hebben op basis van steekproeven de verantwoording onderzocht van de bedragen opgenomen in de jaarrekening. Wij hebben de gegrondheid van de waarderingsregels, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige ramingen gemaakt door de vennootschap, alsook de voorstelling van de jaarrekening als geheel beoordeeld. Wij zijn van mening dat deze werkzaamheden een redelijke basis vormen voor het uitbrengen van ons oordeel.
6. Naar ons oordeel geeft de jaarrekening afgesloten op 31 december 2010 een getrouw beeld van het vermogen, de financiële toestand en de resultaten van de vennootschap, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.
7. Zonder afbreuk te doen aan ons oordeel, vestigen wij de aandacht op hiernavolgende onzekerheden:
 - in de toelichting van de jaarrekening wordt uiteengezet dat de voorziening voor milieu- en ontmantelingsrisico's (5.659 K euro) is gebaseerd op de huidige stand van de inventarisatie en inschatting van genoemde risico's, hetgeen een element van onzekerheid inhoudt;
 - in de toelichting wordt uiteengezet dat geen voorziening werd gevormd voor de pensioenverplichtingen m.b.t. personeelsleden, op rust voor 1992 (begroot op 133,91 M euro {januari 2010}) aangezien deze pensioenen ten laste vallen van de jaarlijkse dotatie van het Vlaamse Gewest; dergelijke verwerking geeft enerzijds geen uitdrukking aan de betreffende verplichting en is anderzijds gebaseerd op de assumptie van blijvende en afdoende dotaties, die evenwel nog niet werden toegekend;
 - de jaarrekening bevat een vordering op het Vlaams Gewest, analoog aan de verplichtingen wegens brugpensionering van voor 2008 (ad 8.260 K euro), gezien deze ten laste van de jaarlijkse dotatie van het Vlaams Gewest vallen; bovenstaande verwerking is gebaseerd op de assumptie van blijvende en afdoende dotaties, die evenwel nog niet werden toegekend;

- wij vestigen de aandacht op de toelichting van de jaarrekening, waarin onder andere is uiteengezet dat, zoals de voorgaande boekjaren, de afrekeningen met de exploitanten gebeuren in functie van gegevens die met een zekere mate van vertraging beschikbaar zijn, hetgeen impliceert dat op jaareinde de afgrenzing van deze afrekeningen mede gebaseerd is op inschattingen. Bij de vaststelling van de jaarrekening en de redactie van het jaarverslag, werd deze onzekerheid door de raad van bestuur beoordeeld in functie waarvan, zoals in vorige boekjaren, boekingen werden verricht op basis van schattingen en de dienstig geachte toelichting werd verstrekt;
- niettegenstaande overgedragen verliezen worden gerapporteerd, is de jaarrekening opgesteld op continuïteitsbasis. Wij vestigen de aandacht op het jaarverslag, waarin de raad van bestuur, overeenkomstig de Belgische wettelijke verplichtingen, de toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit verantwoordt;
- wij vestigen de aandacht op de toelichting bij de jaarrekening, waarin de boekhoudkundige verwerking van PPS-constructies wordt verantwoord op basis van de beoordeling door de Raad van Bestuur van het "full pay out"-criterium.
- voor de activa in leasing waarvoor de afschrijvingstermijn langer is dan de aflossingstermijn, wordt in de toelichting de vaste intentie tot het lichten van de optie, c.q. tot het nemen van alle maatregelen om te verzekeren dat de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn de beschikking blijft houden over de activa ten minste tot het einde van de afschrijvingstermijn bevestigd.

BIJKOMENDE VERMELDINGEN EN INLICHTINGEN

8. Het opstellen en de inhoud van het jaarverslag, alsook het naleven door de vennootschap van het Wetboek van vennootschappen en van de statuten, vallen onder de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur.
9. Het is onze verantwoordelijkheid om in ons verslag de volgende bijkomende vermeldingen en inlichtingen op te nemen die niet van aard zijn om de draagwijdte van onze verklaring over de jaarrekening te wijzigen:
 - 9.1. Wij vestigen de aandacht op de toelichting bij de jaarrekening, waarin nadere duiding wordt verstrekt omtrent sale & lease back transacties, hangende geschillen en vorderingen op ten hoogste 1 jaar. Hierbij oordeelt de raad van bestuur dat de hangende geschillen afdoende geprovisioneerd zijn en dat er geen indicaties zijn dat de in de jaarrekening tot uitdrukking gebrachte vorderingen ten opzichte van het Vlaamse Gewest en andere vorderingen niet geïnd zouden worden.
 - 9.2. Het jaarverslag behandelt de door de wet vereiste inlichtingen en stemt overeen met de jaarrekening. Wij kunnen ons echter niet uitspreken over de beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee de vennootschap wordt geconfronteerd, alsook van haar positie, haar voorzienbare evolutie of de aanmerkelijke invloed van bepaalde feiten op haar toekomstige ontwikkeling. Wij kunnen evenwel bevestigen dat de verstrekte gegevens geen onmiskenbare inconsistenties vertonen met de informatie waarover wij beschikken in het kader van ons mandaat.
 - 9.3. Krachtens een vaststaande interpretatie van de Commissie voor Boekhoudkundige Normen (in substance defeasance), hadden de leasingschulden, resulterend uit de sale and lease back verrichtingen, zoals gerapporteerd in de toelichting, moeten uitgedrukt worden als passiefpost. Evenmin wordt uitdrukking gegeven aan de toegekende doch nog niet gevorderde kapitaalsubsidies. De toelichting bevat wel een kwantificatie hiervan. Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, wordt voor het overige de boekhouding gevoerd en de jaarrekening opgesteld overeenkomstig de in België toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
 - 9.4. Wij vestigen de aandacht op de noodzaak om de administratieve organisatie van de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn blijvend aan te passen aan de groei en aan de bijkomende eisen.
 - 9.5. De toelichting i.v.m. de consolidatie is getrouw mits tijdige openbaarmaking van de geconsolideerde jaarrekening en bijhorend jaarverslag.
 - 9.6. Wij dienen u voor het overige geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of het Wetboek van vennootschappen zijn gedaan of genomen. De verwerking van het resultaat die aan de algemene vergadering wordt voorgesteld, stemt overeen met de wettelijke en statutaire bepalingen.

Mechelen, 31 mei 2011
Het college van commissarissen

Mazars Bedrijfsrevisoren
vertegenwoordigd door

RSM InterAudit
vertegenwoordigd door

Lieven Acke

Luc Toelen

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

De aandeelhouders dienen volgende documenten voor te leggen:

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)	
Vlaams Gewest	41 606
Provincies	4 523
Gemeenten	7 729
Particulieren	93
TOTAAL	53 951

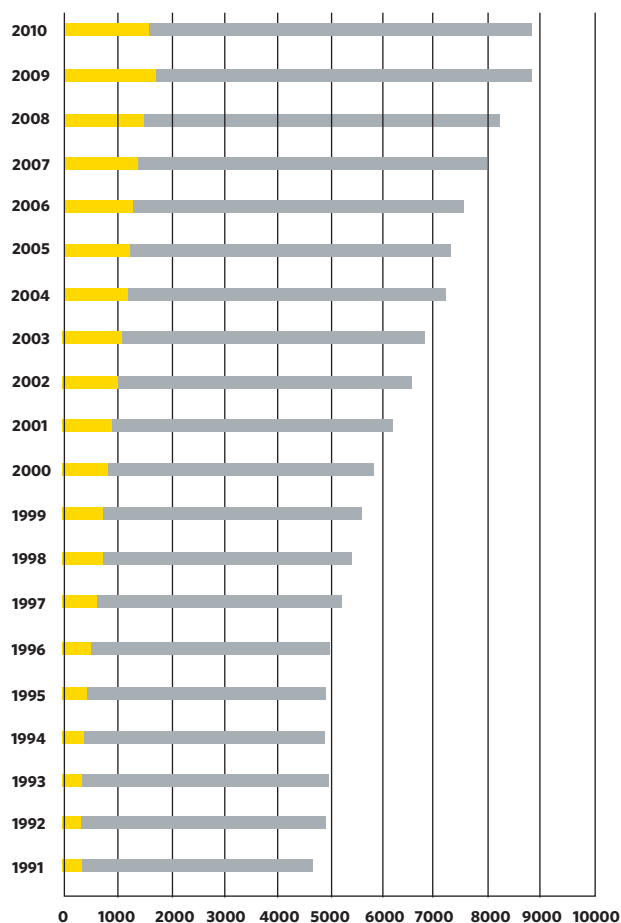
AANDELEN

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

Aandelhouders	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

PERSONEEL

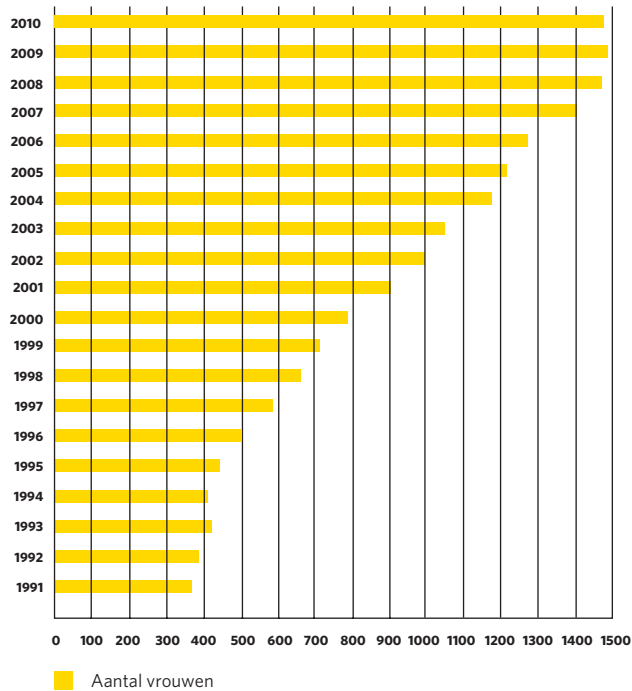
PERSONEELSBESTAND 1991-2010



■ Vrouwen
■ Mannen

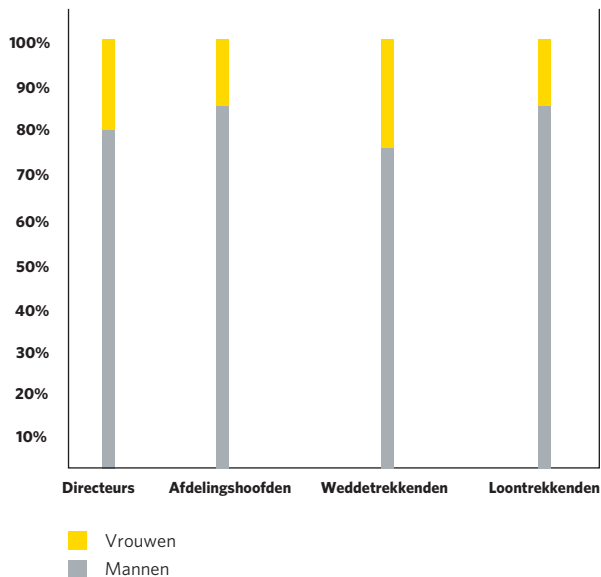
	Vrouwen	Mannen	TOTAAL
2010	1514	6 883	8 397
2009	1 552	7 009	8 561
2008	1 467	6 779	8 246
2007	1 403	6 576	7 979
2006	1 271	6 257	7 528
2005	1 210	6 093	7 303
2004	1 176	6 037	7 213
2003	1 053	5 760	6 813
2002	986	5 549	6 535
2001	890	5 296	6 186
2000	777	5 036	5 813
1999	716	4 876	5 592
1998	661	4 764	5 425
1997	590	4 644	5 234
1996	503	4 494	4 997
1995	436	4 410	4 846
1994	404	4 397	4 801
1993	407	4 494	4 901
1992	349	4 517	4 866
1991	347	4 250	4 597

EVOLUTIE TEWERKSTELLING VROUWEN 1991-2010



Jaar	Aantal
2010	1514
2009	1552
2008	1467
2007	1403
2006	1271
2005	1210
2004	1176
2003	1053
2002	986
2001	890
2000	777
1999	716
1998	661
1997	590
1996	503
1995	436
1994	404
1993	407
1992	349
1991	347

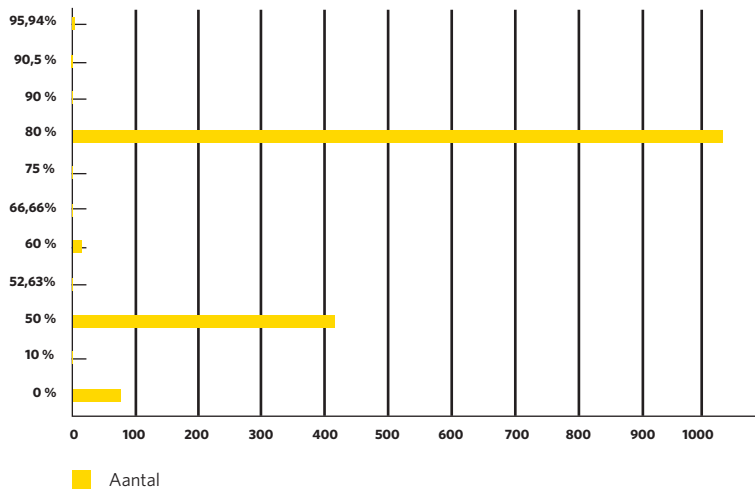
VERDELING MANNEN/ VROUWEN 2010



	Mannen	Vrouwen	TOTAAL
Directeurs	8	2	10
Afdelingshoofden	36	7	43
Weddetrekkenden	1120	591	1711
Loontrekkenden	5719	914	6633
Totaal	6883	1514	8397

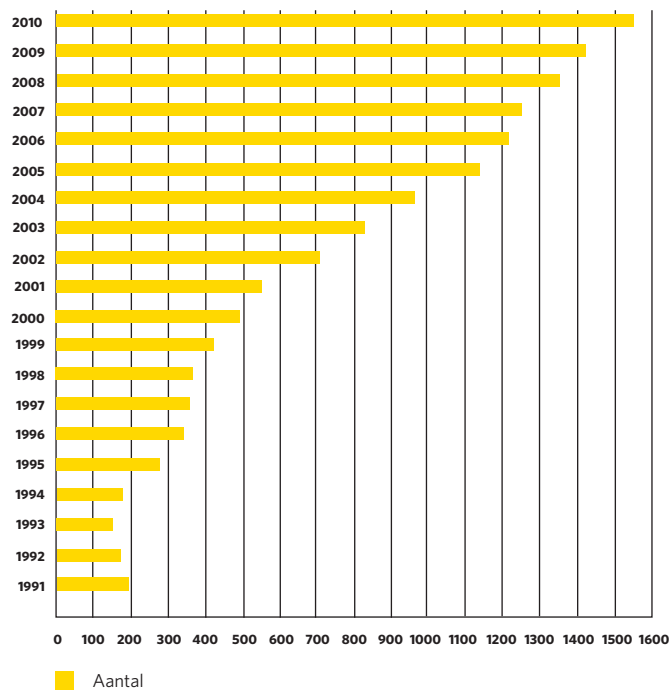
	Totaal M+V	Vrouwen	
Directeurs + Afdelingshoofden	53	9	16,98%
Weddetrekkenden	1711	591	34,54%
Chauffeurs	5753	891	15,49%
Technici	880	23	2,61%
	8397	1514	

DEELTIJDSE PERSONEELSLEDEN



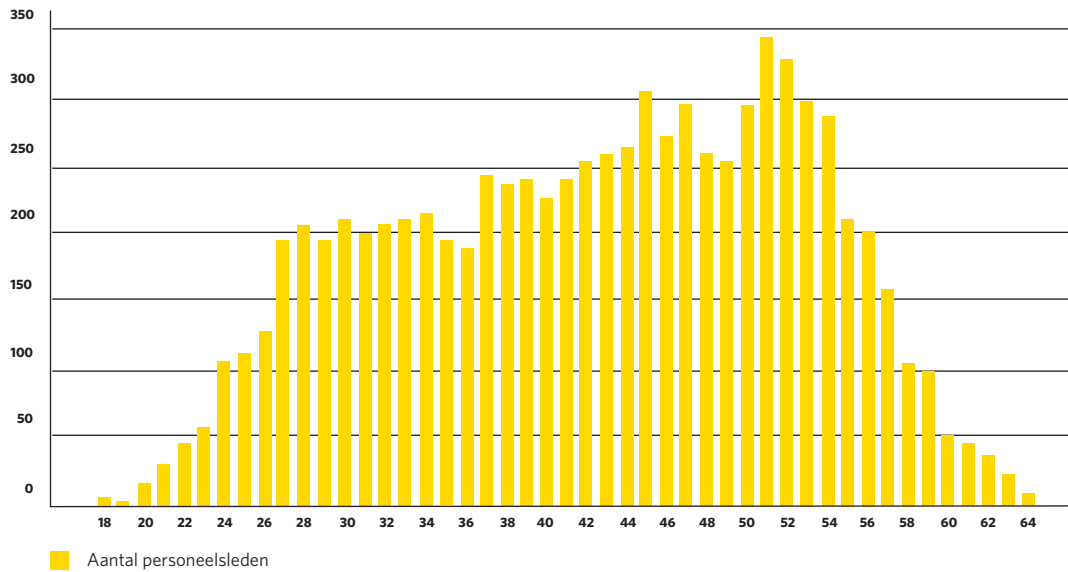
%	Aantal deelt.
0	51
10	1
50	416
52	1
60	16
65	1
66,66	1
75	1
80	1063
TOTAAL	1551

EVOLUTIE DEELTIJDSE ARBEID 1991-2010



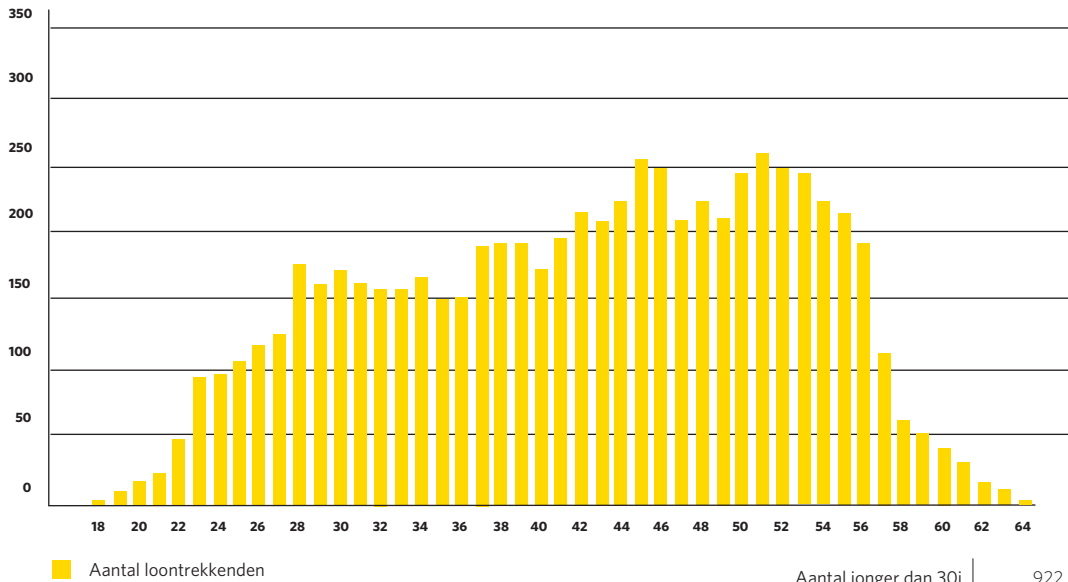
Jaar	Aantal
2010	1551
2009	1441
2008	1261
2007	1161
2006	1130
2005	1058
2004	896
2003	763
2002	656
2001	544
2000	511
1999	459
1998	393
1997	343
1996	298
1995	221
1994	136
1993	127
1992	129
1991	160

LEEFTIJDSPIRAMIDE PERSONEEL



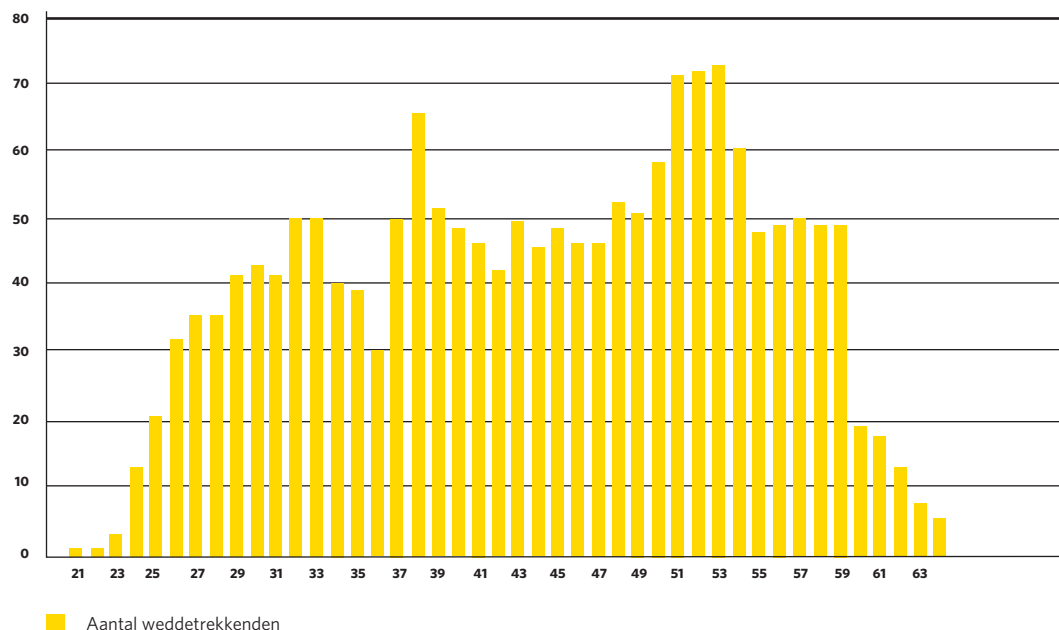
Aantal jonger dan 30j	1 111
Aantal tussen 30j en 40j	2 111
Aantal tussen 40j en 50j	2 660
Aantal tussen 50j en 60j	2 346
Aantal van 60j en ouder	169
TOTAAL	8 397

LOONTREKKENDEN VOLGENS LEEFTIJD



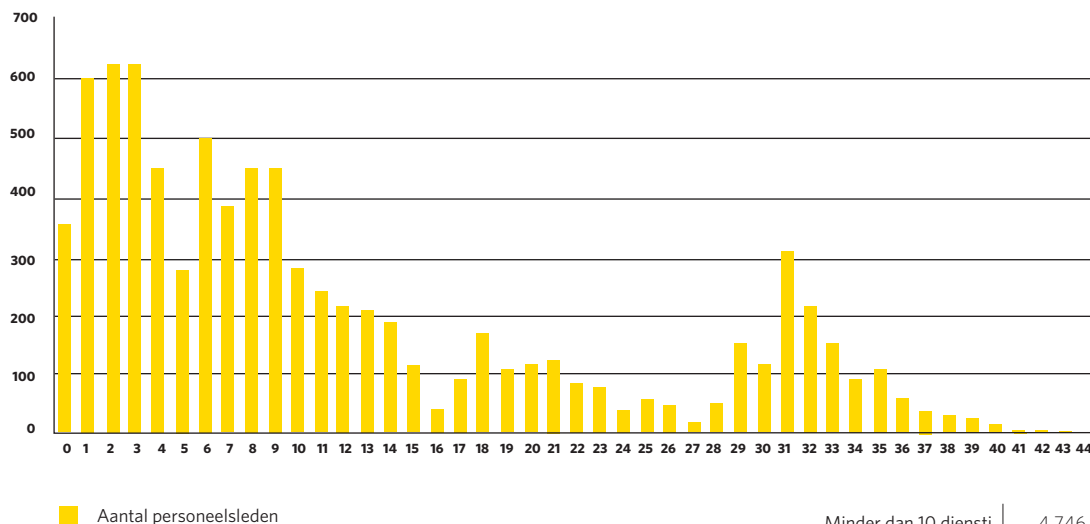
Aantal jonger dan 30j	922
Aantal tussen 30j en 40j	1 648
Aantal tussen 40j en 50j	2 181
Aantal tussen 50j en 60j	1 771
Aantal van 60j en ouder	111
TOTAAL	6 811

WEDDETREKKENDEN VOLGENS LEEFTIJD



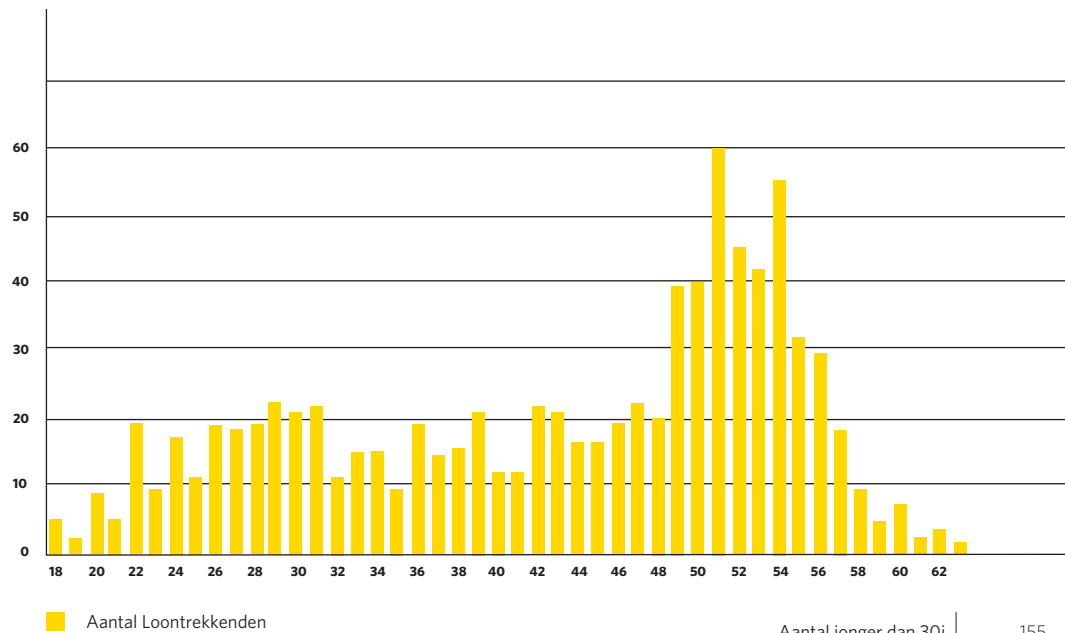
Aantal jonger dan 30j	189
Aantal tussen 30j en 40j	463
Aantal tussen 40j en 50j	479
Aantal tussen 50j en 60j	575
Aantal van 60j en ouder	58
TOTAAL	1764

PERSONEELSLEDEN PER JAREN DIENST



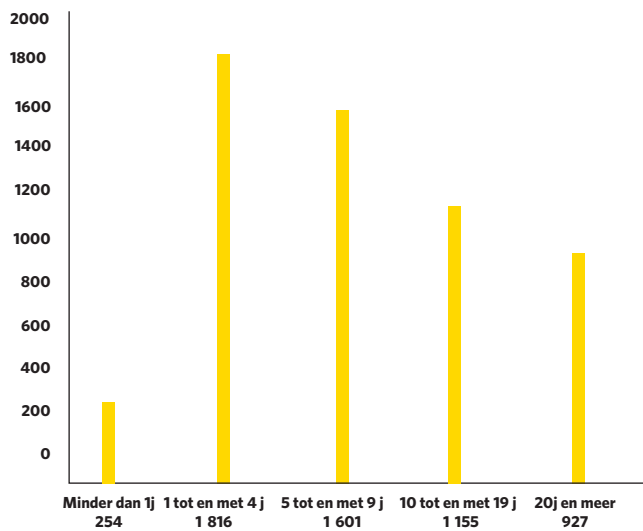
Minder dan 10 dienstj	4 746
Tussen 10 en 20 dienstj	1 692
Tussen 20 en 30 dienstj	745
Tussen 30 en 40 dienstj	1 187
Met 40 dienstj en meer	27
TOTAAL	8 397

LOONTREKKENDEN TECHNISCHE DIENSTEN VOLGENS LEEFTIJD



Aantal jonger dan 30j	155
Aantal tussen 30j en 40j	165
Aantal tussen 40j en 50j	207
Aantal tussen 50j en 60j	338
Aantal van 60j en ouder	15
TOTAAL	880

AANTAL CHAUFFEURS PER JAREN DIENST 2010



Minder dan 1 dienstj	254
Van 1 tot en met 4 dienstj	1 816
Van 5 tot en met 9 dienstj	1 601
Van 10 tot en met 19 dienstj	1 155
20 dienstj en meer	927
TOTAAL	5 753



BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

in euro

A. BEZOLDIGINGEN	2009	2010	Rekening
Directie en afdelingshoofden	6 218 540,33	5 899 369,87	6 201
Bedienden	74 036 146,20	75 358 885,57	6 202
Loontrekkenden	198 312 633,29	197 426 695,04	6 203
TOTAAL	278 567 319,82	278 684 950,48	620
B. PATRONALE BIJDRAGEN			
Op bezoldigingen	132 509 100,78	131 851 291,10	621
Andere sociale lasten	21 236 319,07	22 218 618,61	622 + 623
TOTAAL	153 745 419,85	1540 669 909,71	
C. AANVULLENDE RUST- EN OVERLEVINGSPENSIOENEN			
	33 134 981,74	23 019 138,11	624
D. RSZ-AFHOUDINGEN OP BEZOLDIGINGEN			
	36 408 748,70	36 424 123,05	

	TOTAAL (A+B+C)
2010	455 773 998,30
2009	465 447 721,41
2008	442 753 150,90
2007	409 927 470,67
2006	374 257 223,41
2005	351 007 500,24
2004	338 116 611,09
2003	320 418 311,48
2002	300 004 954,32
2001	295 137 963,61
2000	240 531 848,72
1999	226 411 438,13

EX-PERSONEELSLEDEN EN GERECHTIGDEN DE LIJN: AANTAL

Aantal begunstigden van:	2009	2010
Aanvullend rustpensioen	1 696	1 661
Aanvullend overlevingspensioen	1 225	1 198
Aanvullende invaliditeitstoelage	325	331
Aanvullende werkloosheidstoelage	0	0
Aanvullende vergoedingen cao nr. 17	717	746
TOTAAL	3 963	3 936

AFGELEGDE KILOMETERS

—

AFGELEGDE KILOMETERS IN 2010

ENTITEITEN	Tram	Busdiensten				TOTAAL	Alle diensten samen
		Eigen beheer	Exploitanten				
			Geregeld	Leerlingen- vervoer			
Antwerpen	9 863 982	27 530 059	19 721 804	5 237 866	52 489 729	62 353 711	
Oost-Vlaanderen	3 072 813	19 406 576	16 456 913	4 626 964	40 490 453	43 563 266	
Vlaams-Brabant	0	25 649 414	21 411 437	3 163 755	50 224 606	50 224 606	
Limburg	0	15 298 994	16 096 102	3 320 587	34 715 683	34 715 683	
West-Vlaanderen	2 945 135	16 450 487	11 358 328	4 288 628	32 097 443	35 042 578	
TOTAAL	15 881 930	104 335 530	85 044 584	20 637 800	210 017 914	225 899 844	

BIJZONDERE VORMEN VAN GEREGELD VERVOER
(SITUATIE OP 31 DECEMBER 2010)

ENTITEITEN	Baddiensten regie		Ophaalvervoer regie		Ophaalvervoer exploitanten		Werklieden regie		TOTAAL	
	Aantal	km	Aantal	km	Aantal	km	Aantal	km	Aantal	km
Antwerpen	71	823	3	45	411	20 695	0	0	485	21 563
Oost-Vlaanderen	80	44	1	8	375	19 209	3	34	387	19 295
Vlaams-Brabant	3	78	0	0	235	13 231	0	0	238	13 309
Limburg	25	114	0	0	237	13 644	0	0	262	13 758
West-Vlaanderen	111	1 092	4	64	310	18 566	1	10	426	19 732
TOTAAL	218	2 151	8	117	1 568	85 345	4	44	1 798	87 657

Door de liberalisering van de bijzondere vormen van geregeld vervoer is de V.V.M. niet meer prioritair. Daarom kunnen, wat bad- en werkliedenvervoer betreft, alleen de gegevens voor de diensten in regie in deze tabel worden opgenomen. In de kolom 'Ophaalvervoer exploitanten' zijn de diensten, die op 1 september 2001 van het Departement Onderwijs werden overgenomen, vermeld.

ROLLEND MATERIEEL

VERVOER OVER DE WEG

Er werden 172 nieuwe voertuigen in bedrijf gesteld, namelijk: *131 autobussen

15	12-m streek Jonckheere Transit - 214A2
4	12-m stadsbus Van Hool A300 hybride - 216 A
22	12-m streek Van Hool A 360 - 219A
3	12-m streek Van Hool A 360 hybride - 218A
19	microbussen Jonckheere Procity - 215
4	citybus Van Hool A 308 hybride - 216 B
22	gelede streekbussen Van Hool AG 300 Hybride - 216 C
42	gelede streekbussen Van Hool AG 300 - 219 B

* 41 voertuigen van diverse aard (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, aanhangwagens, moto's, enz.)

VERVOER PER SPOOR

Er werden geen nieuwe voertuigen in dienst genomen.

OMVORMINGEN

Er werden 16 autobussen omgevormd.

SLOPINGEN

Er werden 72 autobussen effectief buiten dienst gesteld. Ook 35 voertuigen van diverse aard (vrachtwagens, bestelwagens, personenwagens, wagens voor dubbel gebruik, gemengde voertuigen, enz.) werden buiten dienst gesteld.

EFFECTIEF OP 31.12.2009

VERVOER OVER DE WEG

2 333 autobussen

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

VERVOER PER SPOOR

49	gelede trams Kust
155	trams (PCC) - Antwerpen
43	trams (PCC) - Oost-Vlaanderen
70	Hermelijn - enkelrichting - Antwerpen waarvan 5 pool trams van West-Vlaanderen
40	Hermelijn - tweerichting - Gent waarvan 5 pooltrams van West-Vlaanderen
2	Hermelijn - Kust

VOORUITZICHTEN 2011

LEVERINGEN

52	12-m streekbussen
41	12-m streekbussen hybride
36	gelede streekbussen
4	Hermelijntrams enkelrichting (de overige 9 voertuigen zijn voorzien voor 2012)

BESTELLINGEN

Voor de autobussen is een bestelling voorzien van maximaal:

278	12-m streekbussen
53	12-m stadsbussen
128	gelede streekbussen

Er wordt een bestelling van minimaal 51 trams voorzien.



BUSVLOOT - TOESTAND OP 31.12.2010

Bouwjaar	Merk en type bus	Nummers	12-m bussen			gelede bussen			kleine bussen		
			totaal aantal bussen	aantal zitpl. per bus	aantal staanpl. per bus	totaal aantal bussen	aantal zitpl. per bus	aantal staanpl. per bus	totaal aantal bussen	aantal zitpl. per bus	aantal staanpl. per bus
1990	Van Hool A 600	2356 à 2470	3	39	53						
1991	Van Hool A 600	2356 à 2470	3	39	53						
	Van Hool A 600	2484 à 2658	4	39	53						
1992	Van Hool A 600	2484 à 2658	30	39	53						
	Van Hool A 600	2819 à 2896	36	39	54						
1993	Van Hool A 600	2819 à 2896	20	39	54						
	Van Hool A 300	2782 à 2814	4	25	70						
	Van Hool A 500	2958 à 2972	4	24	79						
	Van Hool A 600	2921 à 2957	18	39	54						
1994	Van Hool AG 700	2897 à 2919				5	61	73			
	Van Hool A 600	2921 à 2957	17	39	54						
	Van Hool A 600	3151 à 3186	36	39	55						
	Van Hool A 500	3219 à 3236	18	28	73						
1995	Van Hool AG 700	2973 à 2985				4	61	73			
	Van Hool A 300	3187 à 3218	18	25	70						
1996	Van Hool A 360	3248 à 3262	7	39	58						
	Jonckheere Communo	3263 à 3345	78	39	57						
	Van Hool A 300	3372 à 3406	16	25	72						
1997	Van Hool AG 500	3346 à 3367				19	59	87			
	Jonckheere Communo	3263 à 3345	4	39	57						
	Van Hool A 300	3372 à 3406	17	25	72						
	Van Hool A 600-lange afstand	3432 à 3439	8	41	46						
	Van Hool AG 500	3346 à 3367				3	59	87			
	Van Hool AG 300	3407 à 3421				14	48	88			
1998	Van Hool A 308	3450 à 3489							24	17	46
	Van Hool A 308	3495 à 3509							4	17	46
	Van Hool A 600	3510 à 3576	66	39	60						
	Van Hool A 600	3584 à 3654	22	39	60						
	Van Hool AG 300	3407 à 3421				1	48	88			
	1999	Van Hool A 600	3584 à 3654	47	39	60					
Van Hool A 600-lange afstand		3655 à 3664	10	46	45						
Van Hool A 300		3795 à 3812	18	25	72						
Van Hool A 360		3729 à 3773	25	39	58						
Van Hool A 600		3689 à 3719	8	39	60						
Van Hool A 308		3821 à 3826							6	17	47
Van Hool AG 500		3774 à 3794				17	59	91			
2000	Van Hool A 360	3729 à 3773	19	39	58						
	Van Hool A 600	3689 à 3719	23	39	60						
	Van Hool A 600	3720 à 3728	9	39	60						
	Van Hool A 600-lange afstand	3813 à 3820	8	46	52						
	Jonckheere Transit 2000	3829 à 3978	21	39	61						
	Jonckheere Transit 2000	3829 à 3978	43	39	64						
	Van Hool A 308	3979 à 3985							7	17	47
	Van Hool AG 500	3774 à 3794				2	59	91			
2001	Berkhof Premier	3665 à 3688				23	48	102			
	Jonckheere Transit 2000	3829 à 3978	83	39	64						
	Jonckheere Transit 2000	4011 à 4027	17	39	65						
	Van Hool A 360	4043 à 4093	40	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			
	Procity	4029 à 4042							13	13	5
	Mercedes Cito	4165 à 4167							3	14	44
	Van Hool A 308	4127 à 4138							11	17	48
Jonckheere Procity	4168 à 4173							2	13	5	

Bouwjaar	Merk en type bus	Nummers	12-m bussen			gelede bussen			kleine bussen		
			totaal aantal bussen	aantal zitpl. per bus	aantal staanpl. per bus	totaal aantal bussen	aantal zitpl. per bus	aantal staanpl. per bus	totaal aantal bussen	aantal zitpl. per bus	aantal staanpl. per bus
2002	Van Hool A 360	4043 à 4093	10	39	66						
	Van Hool A 330	4094 à 4126	33	26	78						
	Van Hool A 330	4225 à 4243	19	26	78						
	Van Hool AG 300	4295 à 4317				9	48	102			
	Jonckheere Procity	4168 à 4173							3	13	5
	Jonckheere Procity	4318 à 4337							20	13	5
2003	Van Hool A 360	4174 à 4224	51	39	66						
	Van Hool A 360	4338 à 4404	6	39	64						
	Van Hool A 308	4244 à 4277							34	18	53
	Mercedes Sprinter	4502 à 4514							13	10	11
	Mercedes Sprinter	4520 à 4522							3	10	11
	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			
	2004	Van Hool A 360	4338 à 4404	61	39	64					
Jonckheere Man		4460 à 4501							42	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				55	53	95			
Van Hool AG 300		4708 à 4837				129	55	98			
Van Hool AG 300		4603 à 4663				57	55	98			
2005	Jonckheere Transit	4524 à 4602	79	39	65						
	Van Hool A 309	4664 à 4707							28	18	71
	Van Hool AG 300	4603 à 4663				3	55	98			
2006	Jonckheere Transit	4838 à 4879	25	39	65						
	Van Hool A 330	4880 à 4901	22	26	76						
	Jonckheere Transit geleed	4902 à 4963				58	56	98			
	Van Hool A 309	4964 à 4979							16	18	52
2007	Mercedes (occasie)	5092							1	8	
	Jonckheere T transit	4838 à 4879	17	39	65						
2007	Jonckheere Transit	5079 à 5083	5	39	65						
	Van Hool A 330	5084 à 5088	4	26	76						
	Jonckheere Transit	4980 à 5015	36	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			
	2008	Van Hool A 330	5016 à 5029	2	26	76					
Van Hool A 330		5089 à 5091	3	25	78						
Jonckheere Transit		5095 à 5167	42	39	65						
Van Hool AG 300		5168 à 5275				108	55	95			
Jonckheere Procity		5064 à 5078							15	12	10
Jonckheere Procity		5307 - 5308							2	12	10
2009	Van Hool A 309	5276 à 5306							31	17	55
	Van Hool A 300 Hybide	5348 à 5352	1	39	50						
	Van Hool A 308 Hybide	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
2010	Van Hool AG 300	5324 à 5333				10	55	95			
	Van Hool A 300 Hybide	5348 à 5352	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 Hybide	5353 à 5357							4	17	42
Jonckheere Procity	5383 à 5401							19	12	10	
TOTAAL			1303			708			322		
De voertuigen met bouwjaar 1988 à 1996 zijn inventarisvoertuigen die slechts sporadisch voor exploitatie worden ingezet of in afwachting zijn voor buitendienststelling.						2 333					

REIZIGERS EN NETTO-VERVOERONTVANGSTEN

REIZIGERS (EXCLUSIEF LEERLINGENVERVOER)

	Biljetten		SMS-biljetten		Kaarten		Omnipas, MTB, dagpas		Abonnementen Buzzy Pazz	
Antwerpen	4 757 986	2,28%	461 087	0,22%	17 206 588	8,23%	84 713 534	40,29%	80 079 765	38,09%
Oost-Vlaanderen	3 005 263	2,63%	241 532	0,21%	6 789 073	5,94%	38 599 203	33,62%	44 191 475	38,49%
Vlaams-Brabant	4 100 560	3,98%	72 186	0,07%	6 241 416	6,06%	33 858 983	32,76%	33 287 078	32,21%
Limburg	912 119	1,80%	21 371	0,04%	1 955 090	3,86%	10 741 745	21,11%	27 429 295	53,92%
West-Vlaanderen	2 873 310	4,02%	67 192	0,09%	4 919 325	6,87%	18 676 338	25,95%	26 734 985	37,15%
Totaal 2010	15 649 238	2,85%	863 368	0,16%	37 111 492	6,77%	186 589 803	33,85%	211 722 598	38,41%
Totaal 2009	19 028 630	3,58%	284 776	0,05%	35 949 895	6,77%	174 213 672	32,79%	202 911 574	38,20%
Totaal 2008	20 032 421	3,94%	226 795	0,04%	35 788 410	7,04%	162 137 203	31,91%	192 868 376	37,96%
Totaal 2007	21 846 638	4,52%	72 127	0,01%	34 229 563	7,08%	151 587 413	31,37%	184 563 662	38,19%
Totaal 2006	25 767 505	5,57%	-	-	30 515 968	6,59%	143 700 135	31,05%	177 366 014	38,32%
Totaal 2005	34 790 177	7,75%	-	-	23 338 935	5,20%	138 867 028	30,97%	167 389 128	37,30%
Totaal 2004	33 957 737	8,22%	-	-	23 891 780	5,78%	116 688 963	28,25%	156 624 446	37,92%
Totaal 2003	32 040 665	8,85%	-	-	24 817 046	6,85%	89 929 930	24,83%	142 869 194	39,45%
Totaal 2002	31 597 695	9,93%	-	-	31 381 404	9,86%	65 283 515	20,51%	119 543 791	37,55%
Totaal 2001	30 381 915	11,46%	-	-	42 528 422	16,05%	42 085 284	15,88%	86 274 331	32,56%
Totaal 2000	29 501 285	12,27%	-	-	48 339 133	20,11%	40 732 460	16,94%	70 846 336	29,47%

NETTO-VERVOERONTVANGSTEN (EXCLUSIEF LEERLINGENVERVOER)

	Biljetten		SMS-biljetten		Kaarten		Omnipas, MTB, dagpas		Abonnementen Buzzy Pazz	
Antwerpen	7 537 860	16,66%	567 737	1,25%	11 620 381	25,68%	10 494 813	23,19%	9 986 097	22,06%
Oost-Vlaanderen	4 659 927	17,39%	298 716	1,11%	4 804 778	17,93%	4 795 581	17,89%	6 774 696	25,28%
Vlaams-Brabant	7 205 678	23,03%	89 944	0,29%	5 278 472	16,87%	6 403 066	20,46%	6 018 610	19,23%
Limburg	1 842 343	14,12%	26 922	0,21%	1 597 832	12,24%	1 403 955	10,76%	4 835 062	37,05%
West-Vlaanderen	4 914 229	23,73%	83 779	0,40%	4 619 641	22,31%	2 562 249	12,37%	4 499 158	21,73%
Totaal 2010	26 160 038	19,08%	1 067 099	0,78%	27 921 107	20,37%	25 659 666	18,72%	32 113 625	23,42%
Totaal 2009	27 475 785	20,56%	322 387	0,24%	27 105 748	20,28%	23 934 675	17,91%	30 953 940	23,16%
Totaal 2008	28 407 119	21,61%	256 776	0,20%	27 117 962	20,63%	22 739 650	17,30%	29 755 473	22,63%
Totaal 2007	28 878 607	22,88%	58 074	0,05%	25 702 772	20,37%	21 080 431	16,70%	28 327 612	22,45%
Totaal 2006	30 054 472	25,24%	-	-	22 965 233	19,29%	19 794 393	16,63%	26 399 156	22,17%
Totaal 2005	32 640 962	28,69%	-	-	18 166 128	15,97%	20 469 338	18,00%	24 439 336	21,49%
Totaal 2004	32 402 805	29,29%	-	-	18 423 514	16,65%	18 180 332	16,43%	23 153 845	20,93%
Totaal 2003	30 828 827	29,97%	-	-	18 647 570	18,13%	14 339 556	13,94%	21 601 556	21,00%
Totaal 2002	30 041 973	28,50%	-	-	24 360 650	23,11%	13 905 751	13,19%	19 364 990	18,37%
Totaal 2001	28 724 229	26,03%	-	-	31 676 122	28,70%	13 711 536	12,42%	18 838 824	17,07%
Totaal 2000	27 513 843	24,32%	-	-	36 076 549	31,89%	13 546 751	11,97%	20 172 013	17,83%

Abonnementen De Lijn/NMBS		Bijzondere diensten		Tussenkost derden		Andere		TOTAAL
8 674 163	4,15%	1 482 424	0,71%	11 866 598	5,68%	992 984	0,48%	210 235 129
11 811 271	10,34%	855 434	0,75%	9 155 974	8,01%	162 136	0,14%	114 811 361
15 179 294	14,73%	88 028	0,08%	8 032 568	7,80%	2 486 197	2,41%	103 346 310
1 575 306	3,11%	762 221	1,51%	7 410 342	14,64%	64 263	0,13%	50871 752
4 992 637	6,98%	2 317 877	3,24%	10 247 716	14,32%	1 141 253	1,59%	71 970 633
42 232 671	7,70%	5 505 984	1,00%	46 713 198	8,52%	4 846 833	0,88%	551 235 185
41 795 468	7,87%	6 105 594	1,14%	46 472 104	8,75%	4 468 257	0,84%	531 229 970
40 678 275	8,01%	5 945 575	1,17%	46 369 545	9,13%	4 057 314	0,80%	508 103 914
35 080 639	7,26%	6 228 800	1,29%	45 522 157	9,42%	4 147 040	0,86%	483 278 039
28 906 783	6,25%	6 869 426	1,48%	46 073 409	9,95%	3 639 403	0,79%	462 838 643
26 652 922	5,94%	6 751 853	1,50%	46 999 723	10,47%	3 928 191	0,88%	448 717 957
22 029 593	5,33%	7 566 976	1,83%	47 606 525	11,53%	4 648 696	1,13%	413 014 716
17 508 194	4,83%	7 244 098	2,00%	42 958 465	11,86%	4 816 803	1,33%	362 184 395
15 261 900	4,79%	7 709 628	2,42%	43 449 088	13,65%	4 131 469	1,30%	318 358 490
14 544 304	5,49%	8 232 011	3,11%	37 076 689	13,99%	3 881 723	1,46%	265 004 679
13 602 024	5,66%	9 345 000	3,89%	26 074 164	10,85%	1 969 484	0,82%	240 409 886

Abonnementen NMBS/De Lijn		Bijzondere diensten		Tussenkost derden		Andere		TOTAAL
2 283 440	5,05%	1 088 711	2,41%	549 052	1,21%	1 129 726	2,49%	45 257 821,56
3 129 025	11,68%	955 314	3,56%	1 221 956	4,56%	158 942	0,59%	26 798 937,81
3 923 403	12,54%	170 145	0,54%	1 270 837	4,06%	929 755	2,97%	31 289 916,35
410 835	3,15%	612 799	4,69%	2 113 604	16,19%	207 082	1,59%	13 050 437,04
1 322 831	6,39%	1 415 480	6,83%	833 422	4,03%	455 274	2,19%	20 706 066,94
11 069 536	8,07%	4 242 450	3,09%	5 988 874	4,37%	2 880 781	2,10%	137 103 179,70
10 989 232	8,22%	4 672 934	3,50%	5 671 241	4,24%	2 535 133	1,90%	13 366 1079,60
10 721 391	8,15%	4 434 407	3,37%	5 681 665	4,32%	2 363 667	1,80%	131 478 115,50
8 909 448	7,06%	5 110 829	4,05%	5 947 509	4,71%	2 182 545	1,73%	126 197 830
7 139 907	6,00%	4 883 234	4,10%	6 070 999	5,10%	1 744 487	1,47%	119 051 885,90
5 998 846	5,27%	4 709 312	4,14%	5 116 639	4,50%	2 192 685	1,93%	113 733 250,20
5 328 222	4,82%	5 189 632	4,69%	4 654 621	4,21%	3 291 955	2,98%	110 624 929,60
4 706 391	4,58%	4 955 857	4,82%	4 498 670	4,37%	3 278 324	3,19%	102 856 755,50
4 632 971	4,39%	5 215 973	4,95%	4 832 296	4,58%	3 067 031	2,91%	105 421 638,80
4 735 628	4,29%	5 225 344	4,73%	4 430 599	4,01%	3 017 437	2,73%	110 359 723,40
4 531 625	4,01%	5 761 507	5,09%	3 394 826	3,00%	2 146 317	1,90%	113 143 435,50

ONGEVALLLEN

ARBEIDSONGEVALLLEN

	Dodelijke ongevallen		Ongevallen met werkverlet		Ongevallen zonder werkverlet		TOTAAL	
	in dienst	op de weg van/naar het werk	in dienst	op de weg van/naar het werk	in dienst	op de weg van/naar het werk	in dienst met en zonder werkverlet	op de weg van/naar het werk
Antwerpen	0	0	156	36	91	19	247	55
Oost-Vlaanderen	0	0	97	27	39	7	136	34
Vlaams-Brabant	0	0	88	14	26	5	114	19
Limburg	0	0	26	8	20	8	46	16
West-Vlaanderen	0	0	63	21	32	12	95	33
Centrale Diensten	0	0	0	2	1	3	1	5
TOTAAL	0	0	430	108	209	54	639	162

ONGEVALLLEN WEG

	Aantal	Dodan		Zwaargewonden		Lichtgewonden	
		reizigers	derden	reizigers	derden	reizigers	derden
Antwerpen	2 228	0	0	27	6	397	52
Oost-Vlaanderen	1 525	0	0	17	2	232	44
Vlaams-Brabant	2 339	0	3	16	10	224	52
Limburg	475	0	0	11	8	68	22
West-Vlaanderen	929	0	0	10	2	190	34
Centrale Diensten	5	0	0	0	0	0	0
TOTAAL	7 501	0	3	81	28	1 111	204

ONGEVALLEN SPOOR

	Aantal	Doden		Zwaargewonden		Lichtgewonden	
		reizigers	derden	reizigers	derden	reizigers	derden
Antwerpen	1044	0	0	10	6	122	59
Oost-Vlaanderen	373	0	1	4	1	36	9
West-Vlaanderen	290	0	1	8	0	64	16
TOTAAL	1707	0	2	22	7	222	84

ONDERNEMINGSRADEN

CENTRALE DIENSTEN

VOORZITTER

Paul Raa

WERKGEVERSAFVAARDIGING

Pierre Vanhove, Veerle Bussens

WERKNEMERSAFVAARDIGING

Theo Borremans, Els Deceuninck, Peter Elaut, Christof Van Dessel , An Vanhoudt, Peter Van Oers, Nancy Van Oosterwijck

DE LIJN ANTWERPEN

VOORZITTER

Lode De Kesel

WERKGEVERSAFVAARDIGING

Marina Christiaens, Eddy Deheusich, Jacques Lesire, Daniël Swerts, Jean-Pierre Vaneygen, , Dirk Van Landeghem

WERKNEMERSAFVAARDIGING

Martine Backs, Walter Brack, Franciscus Lafosse, Alfred Luyten, Dirk Oorts, Walter Sluyts, Ann Van der Jeught, Wendy Van Dijck, Marc Van Tichelt, Geert Vermunicht, Eric Verschaeve, Walter Wegge

DE LIJN OOST-VLAANDEREN

VOORZITTER

Dirk Busschaert

WERKGEVERSAFVAARDIGING

Julien Bellekens, Christel Boumans, Marc Feys, Alex Maenhout, Jan Van Ostaeyen

WERKNEMERSAFVAARDIGING

Rudy Aerts, Bruno De Cock, Frank Desloovere, Gino De Sutter, Rudy Goedgebuer, Nathalie Huylenbroeck, Caroline Schelstraete, Guy Van Houtte, Sven Vanmackelbergh, Kristof Verdurme, Tom Verwest

DE LIJN VLAAMS-BRABANT

VOORZITTER

Francy Peeters

WERKGEVERSAFVAARDIGING

Paul Audoore, Philippe Jacobs, Jan Brackeva, Patrick Reynders, Jean Verlinden

WERKNEMERSAFVAARDIGING

Guido De Valck, Dirk Eeckhout, Michel Geevaerts, Loredana Ippolito Gerard Moens, Ali Saïda, Anita Simons, Eddy Vanhove, Marc Vander Borgh, Herman Vandeven

DE LIJN LIMBURG

VOORZITTER

Heidi Roubben

WERKGEVERSAFVAARDIGING

Wim Claes, Anneliese Meynaerts, Peter Van den Bergh, Kris Van Goidsenhoven, Linda Vanné

WERKNEMERSAFVAARDIGING

Joseph Bams, Franco Errico, Benny Kellens, Bert Louwagie, Anne-Marie Schreurs, Tom Talloen, Marcel Vanginst, Steven Vanderheyden

DE LIJN WEST-VLAANDEREN

VOORZITTER

Luc De Man

WERKGEVERSAFVAARDIGING

Yvan Bellaert, Jan D'hooge, Andy Herman, Karine Van Moortel, Brita Verniest

WERKNEMERSAFVAARDIGING

Petra Depoorter, Bianca Hoornaert, Christel Lapierre, Jeffrey Loones, Erwin Poppe, Sandy Procureur, Francky Tanghe, Roger Rau, Marc Vandenberghe, Kathy Vermandel

COORDINATIE DE LIJN: Astrid Hulhoven Marketing & Communicatie
CREATIE & PRODUCTIE: Duval Guillaume
FOTOGRAFIE: Sarah Eechaut, Stefaan Van Hul, Dries De Krom , De Lijn



Dit jaarverslag werd gedrukt op milieuvriendelijk papier.



De Lijn - Vlaamse Vervoermaatschappij
Maatschappelijke zetel
Motstraat 20
2800 Mechelen

Centrale Diensten
Motstraat 20
2800 Mechelen
tel.: 015 44 07 11
fax: 015 44 09 98

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

De Lijn Limburg
Grote Breemstraat 4
3500 Hasselt
tel.: 011 85 02 11
fax: 011 25 32 92

De Lijn Oost-Vlaanderen
Brusselsesteenweg 361
9050 Gentbrugge
tel.: 09 210 91 11
fax: 09 210 91 10

De Lijn Vlaams-Brabant
Martelarenplein 19
3000 Leuven
tel.: 016 31 37 11
fax: 016 31 37 12

De Lijn West-Vlaanderen
Nieuwpoortsesteenweg 110
8400 Oostende
tel.: 059 56 52 11
fax: 059 56 52 12

www.delijn.be
De LijnInfo: 070 220 200