



JAARVERSLAG

08



JAARVERSLAG

08



9 Voorwoord

## BELEIDSVERSLAG

10 Hoofdstuk 1: Duurzaamheid

13 Milieu

17 Diversiteit

18 Veilig op weg

22 Toegankelijkheid

23 Moderne bedrijfsvoering

26 Hoofdstuk 2: Reizigers

29 Aantal reizigers

32 Verkoopkanalen

33 Tevredenheid

34 Communicatie

35 Marketing

38 Hoofdstuk 3: Vraag & aanbod

41 Vraag & aanbod

42 Doorstroming

43 Netmanagement & evenementen

51 Exploitanten

52 Hoofdstuk 4: Deugdelijk bestuur

55 Missie & waarden

## CIJFERS

60	Commentaar op de jaarrekening
62	Balans
64	Resultatenrekening
66	Toelichting
73	Sociale balans
76	Samenvatting van de waarderingsregels
81	Verslag van het college van commissarissen
83	Analytische exploitatierekening
84	Aandeelhoudersstructuur
86	Personeel
90	Bezoldigingen en sociale lasten
90	Ex-personeelsleden en gerechtigden De Lijn
91	Afgelegde kilometers
91	Bijzondere vormen van geregeld vervoer
92	Rollend materieel
94	Busvloot
96	Reizigers en netto-vervoerontvangsten
98	Ongevallen
100	Ondernemingsraden

### RAAD VAN BESTUUR Samenstelling

Jos Geuens  
Voorzitter

Kathleen van der Hoof  
Ondervoorzitter

Dirk Boogmans  
Bestuurder

Karin Brouwers  
Bestuurder

Fernand Desmyter  
Bestuurder

Marc Heughebaert  
Bestuurder

Fernand Jonckheere  
Bestuurder

Paul Laeremans  
Bestuurder

Geertje Smet  
Bestuurder

Karel Stessens  
Bestuurder

Mercedes Van Volcem  
Bestuurder

Kurt Debruyne  
Commissaris van de Vlaamse Regering

Lieve Schuermans  
Commissaris van de Vlaamse Regering

Jan Coolbrandt  
Waarnemer

Rita Coeck  
Waarnemer

### ALGEMENE DIRECTIE

Ingrid Lieten  
Directeur-generaal

### CENTRALE DIENSTEN

Eddy Minnaert  
Adjunct-directeur-generaal  
Directeur Financieel Beleid

Roger Kesteloot  
Directeur Onderzoek

Paul Raaij  
Directeur Personeelsbeleid

Saskia Schatteman  
Directeur Marketing & Communicatie

Freddy Van de Weghe  
Directeur Techniek & Exploitatie

### ENTITEITEN

Lode De Kesel  
Directeur Antwerpen

Dirk Busschaert  
Directeur Oost-Vlaanderen

Francy Peeters  
Directeur Vlaams-Brabant

Bart De Fré  
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

## VOORWOORD

De Lijn wil echt tussen de mensen staan. Dat is geen holle slogan. De aandacht voor reizigers, niet-reizigers, medewerkers en alle andere stakeholders is een pijler waar heel onze organisatie op steunt.

In 2008 werd dat duidelijker dan ooit. We telden maar liefst 508 miljoen reizigersritten, wat voor een record zorgde. Maar De Lijn bestaat niet uit cijfers alleen. Minstens zo belangrijk is het feit dat acht op tien van de reizigers tevreden tot zeer tevreden is. Dat bleek uit onze tweejaarlijkse enquête die peilt naar reizigerstevredenheid.

De Lijn ziet haar klanten en medewerkers graag. Dat maakten we duidelijk toen we 750 extra voertuigen van veiligheidcamera's voorzagen. Die menselijke focus trekken we over heel onze organisatie door. Denk hier zeker aan de campagne 'Word een gezicht van De Lijn'. Daarmee wierven we in 2008 meer allochtone en vrouwelijke collega's aan. De Lijn wil dat haar personeel een afspiegeling is van onze samenleving.

Toch zijn er nog uitdagingen. Er bleek nood aan meer en betere reisinformatie. De Lijn heeft echter niet gewacht op de cijfers van de tevredenheidsenquête om een investering

van 12 miljoen euro goed te keuren voor verbeterde reisinformatie. Meer dan ooit willen we de vinger aan de pols houden en weten wat onze klant wil. Daarbij zetten we ook onze kwaliteitsmonitor in. Die tool voor onze moderne bedrijfsvoering brachten we in 2008 in de praktijk.

Moderne bedrijfsvoering betekent ook in hoge mate oog hebben voor duurzaamheid op elk vlak. Maatschappelijk verantwoord vervoer is milieuvriendelijk en kostenefficiënt. Daarom kochten we in 2008 35 hybride bussen aan. Die rijden deels op elektriciteit en verbruiken tot 30 % minder brandstof.

Ook al barst dit jaarverslag van de cijfers, dat we die behaalden heeft alles met onze medewerkers en met u - de reiziger - te maken.

De Lijn is en blijft de kortste en de slimste weg tussen u en de rest van Vlaanderen.

U leest er alles over op de volgende pagina's.

**Ingrid Lieten**  
Directeur-generaal

**Jos Geuens**  
Voorzitter raad van bestuur



Ingrid Lieten



Jos Geuens



## HOOFDSTUK 1: DUURZAAMHEID

**De Lijn gaat voluit voor milieuvriendelijke technologie. Onze nieuwe hybride bussen schroeven het brandstofverbruik tot 30 % terug.**

WERKEN AAN EEN LEEFBAAR VLAANDEREN.  
ZO VAT DE LIJN HAAR INSPANNINGEN OP HET  
VLAK VAN DUURZAAMHEID SAMEN. IN 2008  
BRACHT DE LIJN DAT MOTTO IN DE PRAKTIJK  
MET AANDACHT VOOR MILIEU, DIVERSITEIT,  
VEILIGHEID EN TOEGANKELIJKHEID.

## MILIEU

Ons milieu staat onder druk. De Lijn deelt de bezorgdheid over de uitstoot van koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>) en andere schadelijke stoffen. Ook fijn stof is in Vlaanderen een actuele problematiek. Iedereen is het erover eens dat milieuvriendelijke technologie het milieu kan sparen. We zijn alvast voortrekker op dat vlak.

## WATERSTOF

In 2007 en 2008 reed een bus op waterstof tussen Lier en Antwerpen. In mei 2008 reed deze bus ook op de Ringlijn 600 in Leuven.

De bus heeft een nuluitstoot en is dus 100 % milieuvriendelijk. Dat betekent dat er geen koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>), stikstofoxiden (NO<sub>x</sub>) of fijn stof in het milieu terecht komen.

De aandrijving van de waterstofbus biedt een alternatief voor vervuilende fossiele brandstoffen. Daarbij wordt gewerkt met twee 'schone' krachtbronnen.

Een brandstofcel zet waterstof om in elektrische energie. Batterijen zijn een tweede krachtbron. Ze recupereren het overschot aan energie van de brandstofcel en slaan ook de energie op die vrijkomt bij het remmen.

In 2009 plant De Lijn verdere proeven met de waterstofbus. Waterstof dient zich aan als de brandstof van de toekomst. Toch blijft de investering in die vernieuwende technologie fors. Zo moet de productie van waterstof veel goedkoper worden om van waterstof een haalbaar alternatief te maken.

## HYBRIDE

De Lijn beperkt zich niet tot het zoeken naar alternatieve oplossingen voor een verre toekomst. Ook op korte termijn wil De Lijn het verschil maken. Daarom kiezen we voor hybride bussen. Een hybride bus rijdt zowel op diesel als op elektrische energie.

De grote winst van die combinatie zit hem in het lagere verbruik van fossiele brandstoffen. Bij hybride bussen ligt dat verbruik 20 tot 30 % lager dan bij klassieke dieselsbussen.

Vooral in een stedelijke omgeving biedt een hybride bus een extra voordeel. De chauffeur kan hier overschakelen op de stillere elektrische motor. Het beperken van lawaaihinder komt bewoners in de buurt van haltes sterk ten goede.

In 2008 bestelde De Lijn 35 hybride bussen. Ook in 2009 zal De Lijn verder investeren in hybrides die in Gent, Leuven en Brugge zullen rijden.



De waterstofbus reed in mei 2008 ook op de Ringlijn 600 in Leuven. De bus heeft een nuluitstoot en is dus 100 % milieuvriendelijk.



## De Lijn is goed voor de natuur

Bij De Lijn denken we voortdurend aan het milieu. Onze trams rijden op groene elektriciteit en onze nieuwe bussen zijn uitgerust met een dieselmotor die aan de strenge euro-5 norm voldoet. Tegen het najaar 2009 zal het merendeel van al onze bussen voorzien zijn van een roetfilter die de uitstoot aan fijn stof met minstens 95 % terugdringt. Meer info over ons milieubeleid vindt u op [www.delijn.be/milieu](http://www.delijn.be/milieu). Ook u kunt trouwens iets doen voor het milieu. Gewoon de bus of tram nemen.

Natuurlijk gesteund door de 



In 2008 voerde De Lijn campagne rond haar inspanningen voor het milieu. Trams op groene elektriciteit en bussen met roetfilters beperken de uitstoot van schadelijke stoffen. Wie meereist, spaart dus het milieu.

## BIODIESEL

De Lijn experimenteerde ook met biodiesel, een groen alternatief voor fossiele brandstof dat afkomstig is van planten zoals maïs en soja. In 2008 testte De Lijn welke mengsels van gewone diesel en biodiesel haalbaar zijn, zonder de motor van de bus te beschadigen.

Bij een proefproject reed in Hasselt een bus op pure plantenzie. In Limburg loopt een project met een bus die draait op een aantal procenten gerecycleerde frituurolie.

Rond biobrandstof ontstond een pittig maatschappelijk debat. De duurzaamheid werd ter discussie gesteld. Biobrandstoffen zetten wereldwijd de voedselprijzen onder druk.

Daarom zette De Lijn de experimenten met biobrandstof tijdelijk stop. Het is wachten op gecertificeerde biodiesel die geen effect heeft op de voedselprijzen. Wetenschappers ontwikkelen momenteel biodiesel die niet afkomstig is van eetbare planten maar van bijvoorbeeld populieren en biomassa.

## GROENE ELEKTRICITEIT

Los van haar investeringen in alternatieve brandstoffen levert De Lijn ook de nodige inspanningen om haar huidige voertuigen zo milieuvriendelijk mogelijk te maken. In 2008 liep de campagne 'We dragen ook zorg voor wie deze tram/bus niet neemt'. Affiches op en in onze bussen wezen op het gebruik van roetfilters. In en op trams werd groene stroom als energiebron gepromoot.

De impact van roetfilters en groene stroom op het milieu blijkt uit de cijfers. De roetfilter van een bus dringt de uitstoot van fijn stof en onverbrande koolwaterstoffen met

90 % terug. De Lijn rust bussen ook uit met een roetfilter en ureuminjectie. Die dubbele ingreep vermindert de uitstoot van stikstofoxide, de veroorzaker van smog en zure regen, met 85 %. Tegen 2010 zullen de meeste bussen uitgerust zijn met een roetfilter.

Trams veroorzaken geen CO<sub>2</sub>-uitstoot meer. Ze rijden uitsluitend op de groene stroom AlpEnergie. Die elektriciteit is voor 100 % milieuvriendelijk. Ze wordt opgewekt door 19 waterkrachtcentrales in de Franse Alpen. Certificaten garanderen dat.

## RIJGEDRAG

Technologie is slechts één manier om milieuvuiling terug te dringen. De juiste mentaliteit is een tweede belangrijke stap. Zo kunnen onze buschauffeurs met het juiste rijgedrag veel bijdragen tot een leefbaar Vlaanderen.

Ecologisch rijden krijgt dan ook tijdens hun opleidingsprogramma de nodige aandacht. Onze chauffeurs hebben een extra hulpmiddel aan boord: de bussen zijn uitgerust met een zichzelf doserend pedaal dat het brandstofverbruik optimaliseert.

## STELPLAATSEN

De zorg voor het milieu reikt verder dan ons voertuigenpark. Ook in de stelplaatsen is milieuvriendelijkheid een prioriteit. De vaste installaties beantwoorden aan strenge ecologische normen.

De geluidshinder blijft op alle stelplaatsen beperkt door een persluchtaansluiting. Die aansluiting zorgt dat de bussen niet meer moeten warmdraaien. Geluidswerende wanden dragen eveneens bij tot minder lawaai.

Het brandstofverbruik wordt zoveel mogelijk beperkt. Een aparte brander warmt het interieur van het voertuig op, wat bijdraagt tot de vermindering van de roetuitstoot. Eens op de rustplaats schakelen chauffeurs de motoren van hun bussen uit.

Met water springt De Lijn zo zuinig mogelijk om. Bufferreservoirs vangen in vijf stelplaatsen het regenwater van de daken op. Dat water dient voor het reinigen van de bussen in de wasinstallaties.

De Lijn beperkt zich niet tot het zoeken naar alternatieve oplossingen voor een verre toekomst. Ook op korte termijn wil De Lijn het verschil maken.

Bij de wasbeurt worden uitsluitend biologisch afbreekbare detergenten gebruikt. Een ozon- of biologische installatie recycleert het afvalwater van de wasinstallaties. Resterend afvalwater wordt alleen geloosd via olie- en benzineafscijders.

Bij de renovatie of bouw van een stelplaats of werkplaats wordt de bodem gesaneerd. De Lijn vraagt de nodige milieuvergunningen aan en respecteert het Vlareg-reglement. Vloestofdichte vloeren in de opslagplaatsen van gevaarlijke producten en onder de gasolietanks verhinderen infiltratie in de bodem. De bovengrondse opslag van die producten in dubbelwandige tanks is een extra beveiliging.



## GROENE STELPLAATS

In 2008 werden extra inspanningen geleverd. Met een handboek wordt getoetst hoe een nieuwe of vernieuwde stelplaats kan voldoen aan de geldende milieunormen. De energie- en isolatiewaarden krijgen zeer veel aandacht.

De Lijn zette tegelijkertijd de ideale stelplaats op de tekenplank. Aan de hand van dit model werd onderzocht welke technologie al voldoende geavanceerd is om in de praktijk toe te passen. Zo bleken het gebruik van zonnepanelen en strengere energiewaarden een haalbare kaart voor de toekomst.

## DUURZAAMHEIDSCOÖRDINATOR

Het is zonneklaar dat De Lijn op alle niveaus streeft naar een duurzame exploitatie. De behoefte aan een overzichtelijke werking drong zich op.

Sinds december 2008 heeft De Lijn een duurzaamheidscoördinator in dienst.

Het is zijn taak om alle activiteiten rond duurzaamheid te integreren. De coördinator werkt als een interne adviseur op alle domeinen. Zo reikt hij aandachtspunten aan op het vlak van brandstofgebruik, bij de energiezuinige planning van een kantoor of bij aanschaf van ecologisch verantwoord papier.

Om de integratie te bevorderen, werd in 2008 beslist om alle activiteiten rond duurzaamheid te bundelen in een duurzaamheidsstrategie. Die strategie zet de pistes uit voor de komende vijf jaar.

Streefdoel is een actieplan rond duurzaamheid. Dat zal aan de samenleving en onze medewerkers duidelijk maken waar we op vlak van duurzaamheid voor staan.

## DIVERSITEIT

Je kunt niet zomaar een gezicht kleven op onze klanten. Onze reizigers zijn jong en oud, man en vrouw, van verschillende sociale klassen en origine. Om dicht bij onze klanten te staan, willen we een afspiegeling van onze kleurrijke samenleving zijn. Diversiteit is dan ook een fundamentele pijler van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

In de praktijk betekent dit dat we streven naar meer allochtone medewerkers en vrouwen. In 2010 moet 4 % van het personeel allochtoon zijn. Het aantal vrouwelijke medewerkers wordt per functiecategorie bepaald. Bij de tram- en busbestuurders is het streefdoel 25 % vrouwen, bij de technici 4 %, bij de bedienden 40 %, bij afdelingshoofden en directie 25 %.

## GEZICHT VAN DE LIJN

Met de rekruteringscampagne 'Word een gezicht van De Lijn' bekenden we in 2008 kleur. Die campagne maakt duidelijk dat we meer allochtone en meer vrouwelijke collega's nodig hebben. Voor de beelden van de campagne gebruikten we geen fotomodellen, maar de gezichten van 35 medewerkers.

'Word een gezicht van De Lijn' verscheen op televisie, op de webstek, in tijdschriften en kranten en op affiches in bus en tram. De campagne miste zijn effect niet. De onlinesollicitaties namen met 21 % toe. Het aandeel van de vrouwen steeg met 29 %, dat van allochtonen met 60 %. Onder meer met deze campagne willen we tegen 2010 762 vrouwen en allochtonen aantrekken.

## CREATIVITEIT

Diversiteit speelt in het voordeel van onze klanten. Allochtone tram- en busbestuurders en controleurs verbeteren de relatie en de communicatie met allochtone reizigers. Mensen met een verschillende achtergrond stimuleren tevens de creativiteit en innovatie binnen de onderneming. Ze brengen andere ideeën en invalshoeken aan.

Ondanks de meerwaarde die diversiteit kan bieden, zal De Lijn nooit selecteren op afkomst en geslacht. Allochtonen en vrouwen

doorlopen steeds dezelfde selectieprocedure als alle andere kandidaten. Competentie en geschiktheid staan voorop.

## DEELTIJDS WERKEN

Voor technische functies blijft het moeilijk om vrouwelijke medewerkers aan te trekken. In 2008 werkte slechts 2,56 % vrouwen in technische functies. Ook vrouwelijke tram- en busbestuurders zijn moeilijker te vinden. Hun aantal bedroeg in 2008 bijna 16 %.

Veel vrouwen moeten werk combineren met de zorg voor het gezin. Om aan die behoefte tegemoet te komen, onderzoekt De Lijn hoe ze deeltijdse jobs en aangepaste werkregelingen kan garanderen.

Om zicht te krijgen op de behoeften, bevroeg De Lijn samen met marktonderzoeksbureau Significant telefonisch haar chauffeurs en kandidaat-chauffeurs. Gepeild werd naar wat ze verwachten van hun job, waarom ze zouden kiezen voor deeltijds werken en welke deeltijdse werkregelingen ze interessant vinden.



Iedereen die de bus of tram neemt, kiest voor milieuvriendelijk transport. Tegen eind 2009 zullen de meeste bussen een roetfilter hebben. Die filter vermindert de uitstoot van fijn stof met 90 %.



Met haar campagne 'Word een gezicht van De Lijn' wou De Lijn meer allochtone en vrouwelijke medewerkers aantrekken. Voor het campagnebeeld stonden Lijnmedewerkers model.

**VEILIG OP WEG**

Veiligheid is eveneens een topprioriteit. Bussen en trams zijn openbare ruimtes waar er zich incidenten kunnen voordoen. Als maatschappelijk geëngageerd bedrijf willen we een zo veilig mogelijk openbaar vervoer garanderen.

Sinds 1999 voert De Lijn een geïntegreerd veiligheidsbeleid. Met het project 'Veilig op Weg' zetten we de volgende stap. Het plan heeft drie doelstellingen: de veiligheid en het veiligheidsgevoel van personeel en reizigers verhogen, daders die zich schuldig maken aan agressie gemakkelijker identificeren en vandalisme verminderen. 'Veilig op Weg' loopt in samenwerking met lokale besturen en andere partners en is met zijn integrale benadering één van onze belangrijkste projecten.

In 2008 bouwden we verder op de inspanningen van 2007. Zo werden onze voertuigen aangepast. Tevens ontwikkelden we een Veiligheidsmonitor en investeerden we verder in samenwerking met steden en gemeenten. Hierbij besteden we ook aandacht aan ons personeel dat instaat voor de veiligheid.



In 2008 ronden 82 lijncontroleurs hun opleiding af. Zij zien erop toe dat reizigers, personeel en anderen de reglementen naleven.

**VOERTUIGEN**

**Camerabewaking.** Onder het motto 'Omdat we u zo graag zien' werden 750 extra voertuigen met camera's uitgerust. Het aantal bussen en trams met camerabewaking bedraagt nu 813 of ongeveer 20 % van onze tram- en busvloot. Ook een aantal voertuigen van exploitanten werd van camera's voorzien. De opnames worden gebruikt bij gevallen van agressie tegen personeel en reizigers en bij beschadiging van voertuigen door graffiti en vandalisme. Uiteraard respecteren we zorgvuldig de regels van de privacycommissie. Pictogrammen wijzen de reizigers erop dat ze in een bus of een tram met camerabewaking stappen. Elke reiziger heeft ook het recht om de beelden die van hem of haar werden gemaakt te bekijken.

**Noodknop.** In sommige gevallen kan een incident in een bus of tram uit de hand lopen. In zo'n situatie kan de chauffeur een alarmsignaal inschakelen. Zo'n SOS alarmeert meteen onze dispatching. In het voertuig gaat een flitslicht branden om de agressor ertoe aan te zetten het voertuig te verlaten. De boodschap 'SOS politiehulp gevraagd' trekt dan weer de aandacht van politie en mensen in de buurt. Intussen hebben 1 100 eigen voertuigen en 1 200 voertuigen van exploitanten het alarmsysteem aan boord.

**Stuurposten.** Als beveiliging voor de chauffeur werden ook 500 voertuigen van exploitanten uitgerust met flexibel afsluitbare stuurposten. De nieuwste bussen van De Lijn en van de exploitanten worden standaard uitgerust met zo'n stuurpost.

**Extra scooters.** Voor een snelle ondersteuning van de chauffeur werden 32 extra scooters aangeschaft. Zo komen de controleurs snel ter plaatse bij agressie, een verkeersongeval, een technisch probleem of wanneer een verkeerd geparkeerd voertuig de doorgang belemmert.

**VEILIGHEIDSMONITOR**

In 2008 werd samen met de Universiteit Gent een Veiligheidsmonitor uitgewerkt. De monitor brengt incidenten in en rond voertuigen in kaart en analyseert ze. Daarvoor onderzocht De Lijn de veiligheid in 7 865 Vlaamse en Brusselse buurten met bus- of tramhaltes.

De monitor analyseert de karakteristieken van de buurt en hoe de criminaliteitscijfers in de voertuigen en aan haltes in verhouding staan tot de cijfers van de provincie en de gemelde incidenten. Op basis van die gegevens bepaalt de Veiligheidsmonitor nauwkeurig de plaatsen die meer dan gewone aandacht verdienen.

Afhankelijk van de problemen koppelt De Lijn een bepaalde interventiefase aan zo'n buurt. Bij fase 0 zijn geen extra maatregelen nodig. Bij fase 1 is het tijdelijk nemen van eigen veiligheidsmaatregelen aangewezen. Bij fase 2 gelden permanent verhoogde veiligheidsmaatregelen. Bij fase 3 worden eigen permanente veiligheidsmaatregelen genomen én wordt bijstand gevraagd aan politie en plaatselijke autoriteiten.

**EXTRA PERSONEEL**

**Tweede persoon aan boord.** Onze chauffeurs hebben tijdens late diensten en in bepaalde buurten soms behoefte aan extra steun van een meereizende collega. Het proefproject 'tweede persoon op het voertuig' in Antwerpen en Gent speelt in op die behoefte. In 2008 kon het project op een positieve evaluatie rekenen. Het project wordt bijgevolg definitief.

De aanwezigheid van de tweede persoon op het voertuig heeft vooral een kalmerend

effect op jongeren. Mooi meegenomen is dat de tweede persoon ook een aanspreekpunt is voor de reizigers. Hij/zij kan tevens bijspringen om passagiers goed te laten doorstromen en helpt rolstoelgebruikers en senioren. Het project 'tweede persoon op het voertuig' wordt uitgebreid naar Vlaams-Brabant.

In 2008 controleerden medewerkers van De Lijn 1,45 miljoen reizigers. 99,9 % van hen gedroeg zich zoals het hoort.

**Lijncontrole.** Preventieve veiligheidsmaatregelen alleen volstaan niet. Er is ook behoefte aan een repressieve aanpak. Met de Lijncontrole richtte De Lijn in 2007 haar eigen Veiligheidsdienst op. Daartoe werden 82 Lijncontroleurs opgeleid. Hun opleiding werd in 2008 afgerond en vanaf 2009 zijn de Lijncontroleurs actief in bussen en trams. Hun taken zijn heel divers. Algemeen kan je stellen dat ze erop toezien dat reizigers, personeel en anderen de reglementen naleven. Als Lijncontroleurs vaststellen dat iemand de wegcode overtreedt, zijn ze bijvoorbeeld bevoegd om administratieve boetes en pv's uit te schrijven.

Om een efficiënte Veiligheidsdienst uit te bouwen, moeten de Lijncontroleurs zoveel mogelijk op het terrein actief kunnen zijn. De goedkeuring van het reorganisatieproject 'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' garandeert hun efficiënte werking. De reorganisatie maakt de aanwerving van 32 extra administratieve personeelsleden mogelijk, waardoor de Lijncontroleurs hun aanwezigheid op het terrein kunnen verhogen.

**Betere opleiding.** Niet alleen het aantal personeelsleden dat de veiligheid moet garanderen, neemt toe. We zorgen er ook voor dat onze medewerkers beter worden opgeleid op vlak van veiligheid. Zo behoort 'Omgaan met klanten' tot de voortgezette opleiding van onze chauffeurs. De controleurs krijgen een driedaagse opleiding rond attitudetraining, communicatie en omgaan met conflictsituaties.

### SAMENWERKING

Om veilig openbaar vervoer te kunnen garanderen, werd met andere partners een veiligheidsketen uitgewerkt. De maatregelen bestrijken het complete spectrum van preventie tot repressie.

**Lijnspectors.** Betrokken steden en gemeenten zetten gemeenschapswachten (vroegere stadswachten) in als Lijnspectors. Lijnspectors waken zowel over de kwaliteit van de dienstverlening als over de veiligheid. Hun aanwezigheid verhoogt de sociale controle en werkt vooral preventief.

**Schoolspectors.** In 2008 gingen extra schoolspectors aan de slag. Ze zijn actief op plaatsen waar schoolgaande jeugd overlast kan veroorzaken in bus en tram. Schoolspectors zijn er in Antwerpen, Mechelen, Gent, Eeklo, Wetteren, Vilvoorde, Hasselt en Ieper.

**Straathoekwerkers.** Straathoekwerkers bekommeren zich om daklozen en thuislozen, druggebruikers, illegalen, prostituees, hangjongeren en vereenzaamde bejaarden. Deze mensen zijn vaak te vinden in de grotere bus- of premetrostations of in en rond de voertuigen van De Lijn.

**Camera's.** Steden en gemeenten zijn eveneens onze partners voor de installatie van camerabewaking in dertig bus- en tramstations. Ook de NMBS is betrokken bij het overleg. Een aantal busstations waar we camera's willen installeren, ligt bij treinstations. De busstations Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Antwerpen-Rooseveltplaats, Antwerpen-Astridplein, Gent-Sint-Pieters en Gent-Dampoort krijgen dan ook prioriteit.

### STAND VAN ZAKEN

**Overlastboetes.** Op 1 april 2008 waren de overlastboetes een jaar van kracht. Er is alvast goed nieuws: 99,9 % van de reizigers gedraagt zich zoals het hoort.

In 2008 controleerden onze medewerkers 1,45 miljoen reizigers. Bij 2,6 % van de controles werd een proces-verbaal opgemaakt. Van de 37 608 pv's hadden 1 745 betrekking op asociaal gedrag, 95 % op zwart en grijs rijden en 5 % op overlast.

De boetes bedragen 75 tot 500 euro per overtreding. De minimumboetes verhogen wanneer een reiziger binnen hetzelfde jaar opnieuw dezelfde overtreding begaat.

**Alternatieve maatregelen.** Met het proefproject 'Alternatieve maatregelen' wil De Lijn een andere mogelijke reactie uittesten als jongeren strafbare feiten gepleegd hebben.

Dit project kiest voor een constructieve aanpak. Jongeren krijgen daarbij de kans om hun fout te herstellen. Het proefproject spitst zich toe op jongeren tussen 12 en 18 jaar die schade hebben veroorzaakt aan de infrastructuur van De Lijn.

**Evaluatie Veilig op Weg.** Veilig op Weg werd twee jaar geleden uitgewerkt en in 2008 door de stuurgroep 'Veilig op Weg' geëvalueerd.

Die stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van De Lijn; de vakbonden; het kabinet van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen; de Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers (FBAA) en van reisorganisatoren; de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG) en de Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers (BTTB).



Lijnspectors verhogen de sociale controle. Ze waken ook over de kwaliteit van de dienstverlening.



Schoolspectors zorgen er samen met hun collega's voor dat de schoolgaande jeugd geen overlast veroorzaakt op bus en tram.

## TOEGANKELIJKHEID

Het openbaar vervoer is er voor iedereen. Het toegankelijk maken van bussen, trams en haltes voor personen met een beperkte mobiliteit, is eveneens één van onze topprioriteiten. Rolstoelgebruikers, mensen met een kinderwagen, reizigers met veel bagage of mensen die tijdelijk niet goed te been zijn: ze moeten allemaal comfortabel met onze bussen en trams kunnen reizen.



72 % van onze bussen heeft een oprijdplaat voor rolstoelgebruikers. Tegen 2014 moeten onze bussen rolstoeltoegankelijk zijn.

### TOEGANKELIJKHEIDSMANAGER

In 2008 hebben we het beleid rond toegankelijkheid nog uitgebreid en verfijnd. Een toegankelijkheidsmanager coördineert voortaan alle projecten rond bus- en tramvervoer voor minder mobiele mensen. Hij fungeert tevens als aanspreekpersoon voor organisaties voor personen met een handicap. De toegankelijkheidsmanager werkt aan een nieuw beleidsplan.

### HALTES

De Lijn past haar haltes aan aan de behoeften van rolstoelgebruikers. Eerst komen de stedelijke gebieden aan bod en daarna de landelijke gebieden.

Daarnaast worden de busstations, herinrichtingsprojecten en attractiepolen aangepakt. Als voorbereiding voerde de afdeling Marketing in 2008 een meting uit op alle haltes. Die meting dient om de strategie voor toegankelijke haltes verder uit te bouwen.

Werken aan toegankelijkheid vereist een goede samenwerking. Daarvoor rekenen we op de gemeentebesturen en het Vlaams gewest. Bij werkzaamheden in een straat met een halte, kunnen we samen plannen hoe we die halte zullen aanpassen voor minder mobiele reizigers. Bij nieuwe haltes pleiten we voor hellingen en tegels om blinden te geleiden.

### OPRIJDPLAAT

Het aantal toegankelijke bussen en trams stijgt ieder jaar. Al 72 % van onze bussen beschikt over een oprijdplaat voor rolstoelgebruikers. 54 % van de trams is uitgerust met een oprijdplaat en heeft ook een rolstoelplaats.

Tegen 2014 moeten alle bussen toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. Voor de exploitanten is de streefdatum 2018. Alle Kusttrams zijn al toegankelijk voor rolstoelgebruikers. In 2022 moet dat het geval zijn voor alle trams.

### STADSNETTEN

In afwachting van volledig rolstoeltoegankelijke bussen verhoogt een extra service reeds de toegankelijkheid van onze stadsnetten. Met een telefoontje kan een rolstoelgebruiker afspreken waar en wanneer hij of zij een bepaalde bus wil nemen en waar hij of zij wil uitstappen. We proberen dan een geschikt voertuig in te zetten. Als dat niet mogelijk is, stellen we het gebruik van een belbus voor.

## MODERNE BEDRIJFSVOERING

Sinds 2000 is het aantal reizigers spectaculair gestegen. Die groei gaat echter gepaard met groeipijnen. Zo stegen de verwachtingen van reizigers en stakeholders. We moeten daar efficiënter op inspelen. Tegelijkertijd dokterden we een systeem uit dat onze focus op de klant over heel de organisatie doortrekt.

### NIEUWE WEGEN VOOR EXPLOITATIE

Ons succesverhaal maakt een grondige reorganisatie onvermijdelijk. Op 20 mei 2008 hebben we een belangrijke stap in die richting gezet. Toen keurde de raad van bestuur het project 'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' goed. Dit project behelst de reorganisatie van de afdeling Exploitatie in de entiteiten en bij de Centrale Diensten.

Die reorganisatie moet inspelen op de hogere verwachtingen van onze klanten en stakeholders. Meer reizigers, meer trajecten en meer aanbod leggen ook een grotere druk op onze organisatie. Ook daar moet 'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' een antwoord op bieden.

De reorganisatie focust op drie centrale thema's: de regio's, onze chauffeurs en kennis. 'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' zal de bevoegdheden van de regio's vergroten, de ondersteuning van de chauffeurs verbeteren en meer aandacht besteden aan het verwerven en verspreiden van kennis.

Na de goedkeuring kan de implementatie van start gaan. Het spreekt vanzelf dat een dergelijke grootscheepse veranderingsoperatie alleen maar in fasen en gespreid over verscheidene jaren kan worden doorgevoerd.

Uitgangspunt is dat de dienstverlening aan de klant tijdens de implementatie optimaal moet blijven. Het is dan ook noodzakelijk dat onze exploitatiediensten efficiënt kunnen blijven functioneren. Elke fase van 'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' zal daarom een afgerond geheel vormen en op zich al een toegevoegde waarde leveren aan de doelstellingen van de reorganisatie. 'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' werkt ook niet met proefprojecten. Alle regio's en het betrokken personeel worden gelijk behandeld volgens een strikte tijdslijn.

### ZORGSYSTEMEN

Moderne bedrijfsvoering vereist zorgzaamheid op alle niveaus. In 2008 hebben we een geïntegreerde afdeling Zorgsystemen geïnstalleerd. Die afdeling waakt over de kwaliteit, veiligheid & preventie, toegankelijkheid, duurzaamheid, sociale veiligheid en beveiliging.

**'Nieuwe Wegen voor Exploitatie' is een reorganisatie die inspeelt op de hogere verwachtingen van onze klanten en stakeholders.**

Werken met een geïntegreerde afdeling Zorgsystemen verhoogt de duidelijkheid en maakt een eenduidige beschrijving van doelstellingen en normen mogelijk.

Ook op het vlak van effectiviteit biedt de integratie voordelen: initiatieven worden gebundeld, de normen en doelstellingen op elkaar afgestemd. De integratie heeft tot gevolg dat de kosten worden beperkt, de communicatie vlotter verloopt en dat er sneller resultaten worden geboekt.

De volgende stap is het opmaken van een implementatieplan dat de nieuwe organisatie en de nieuwe aanpak in de praktijk zal omzetten.



Om het beroep van chauffeur aantrekkelijker te maken, heeft ieder personeelslid jaarlijks tien volle of twintig halve dagen oppas voor zieke kinderen.

## FUNCTIECLASSIFICATIES

Door de gestage groei hadden we behoefte aan een grote verscheidenheid van functies. Met het oog op een nog efficiëntere en transparantere organisatie kreeg elke functie een duidelijke omschrijving die over de hele organisatie dezelfde is. In 2008 werd het traject rond de functieclassificaties afgerond.

## COMBINATIE WERK - GEZIN

Met het oog op diversiteit willen we meer vrouwelijke chauffeurs en technici aanwerven. De combinatie werk - gezin is voor chauffeurs niet steeds evident. Chauffeurs hebben lange werkdagen en ongewone werktijden. Om het beroep van chauffeur aantrekkelijker te maken, zijn we in 2008 aan een heel herkenbare behoefte tegemoet gekomen. Wat doe je als werkende moeder (of vader) wanneer je kind ziek is? Waar vind je opvang? Sinds 1 januari 2008 bieden we een oplossing wanneer een kind van een personeelslid ziek is. Ieder personeelslid heeft jaarlijks recht op tien volle of twintig halve dagen oppas voor zieke kinderen. Daarvoor werd een regeling op maat uitgewerkt met Tempo-Team Child Care, een interimdienst die gespecialiseerd is in thuisoppas. De Lijn betaalt de opvang volledig terug.



Met de Kwaliteitsmonitor meten we de tevredenheid van onze klanten.

## KWALITEITSMONITOR

De Lijn streeft continu naar de verbetering van haar klantgerichtheid en klantenservice. Daarvoor ontwikkelden we de Kwaliteitsmonitor. Dat strategisch project ging in 2008 operationeel van start. De niveaus van de directie, de afdelingshoofden en de afdelingshoofden met hun medewerkers maakten al gebruik van de Kwaliteitsmonitor.

## ALLE NIVEAUS

Met de Kwaliteitsmonitor trekken we onze aandacht voor kwaliteit en voor de verwachtingen van onze reizigers over heel de organisatie door. We baseren ons daarbij op objectieve informatie. De Kwaliteitsmonitor is namelijk een geïntegreerd meetinstrument dat de resultaten van enquêtes en metingen op de verschillende niveaus van onze organisatie groepeerd. De resultaten van die bevestigingen worden getoetst aan specifieke normen. Voor elk aandachtspunt binnen de Kwaliteitsmonitor geldt een te behalen norm. Bij factoren van prioritair belang moet minstens 70 % van de klanten tevreden of heel tevreden zijn. Bij minder belangrijke factoren ligt die grens op 60 %. Als een entiteit bijvoorbeeld lager dan gemiddeld scoort op netheid, kan die entiteit zelf bepalen met welke verbeteracties ze de norm wel kan halen.



Om de capaciteit te verhogen, is de frequentie van de Kusttram in 2008 verhoogd.

## GROTE ACTIELIJNEN

De Kwaliteitsmonitor laat niet alleen toe om op verschillende niveaus actievoorstellen te formuleren. Het is tevens een belangrijk instrument bij onze moderne bedrijfsvoering. De monitor vergelijkt geleverde prestaties objectief met vooropgestelde normen. Dat maakt het mogelijk om er aandachtspunten uit te distilleren. Op basis daarvan kunnen grote toekomstige actielijnen worden uitgezet. Uit de Kwaliteitsmonitor van 2008 bleek bijvoorbeeld een sterke behoefte aan informatie & communicatie. Ook het aantal en de frequentie van de ritten bleek een aandachtspunt. Dat zijn de uitdagingen voor ons beleid in 2009.

## CAPACITEIT

Grotere bussen en trams kunnen de capaciteit verhogen. De voorbije jaren werd geïnvesteerd in trams met een grotere capaciteit en in gelede bussen. Een tweede manier om de capaciteit te verhogen, is een hogere frequentie op bepaalde lijnen. In 2008 gebeurde dat met de Kusttram en met buslijn 500 Antwerpen-Boom in de avondspits. Versterkingsritten op piekmomenten vormen een bijkomend alternatief. Het capaciteitsprobleem wordt verder



Met onze routeplanner kan de reiziger zijn/haar eigen traject uitstippelen.

onderzocht. Kunnen we de problemen met de huidige budgetten binnen de bestaande exploitatie aanpakken? Of zijn bijkomende voertuigen en chauffeurs nodig? In de entiteit Antwerpen eist het capaciteitsprobleem een significant aandeel van het Netmanagementbudget op. De Antwerpse assen Zandvliet - Wijnegem, Turnhout - Hoogstraten en Turnhout - Tilburg kampen met structurele overbezetting.

## COMMUNICATIE & INFORMATIE

De behoefte aan informatie & communicatie groeit. Dat past in een algemene maatschappelijke trend: mensen zijn veeleisender op het vlak van communicatie. Ook de technologische evolutie schept hoge verwachtingen. Daardoor willen de reizigers niet alleen snelle informatie, maar ook informatie op maat.

Om aan die vraag te voldoen, zijn de websites en andere ICT-toepassingen van De Lijn van groot belang. Met onze routeplanner kan de reiziger zijn/haar eigen traject uitstippelen. Per dag worden gemiddeld 57 000 routes berekend. De LijnInfo biedt sinds 2008 een bijkomende service. Klanten kunnen contact met De LijnInfo opnemen om hun reisroute naar hen te mailen.



## HOOFDSTUK 2: REIZIGERS

**▲ In 2008 telde De Lijn 508 miljoen reizigers. Dat nieuwe record bevestigt het belang van aantrekkelijke tarieven en een ruim aanbod. ▼**

NOG NOOIT NAMEN ZOVEEL REIZIGERS  
BUS OF TRAM. DE LIJN HOUDT WEL DE  
VINGER AAN DE POLS MET HAAR GROTE  
TEVREDENHEIDSENQUÊTE. DIE WIJST UIT DAT  
ONZE VERBETERDE REIZIGERSCOMMUNICATIE  
INSPEELT OP DÉ VRAAG VAN ONZE KLANTEN.

## AANTAL REIZIGERS

In 2008 maakten 508 miljoen reizigers gebruik van de trams of de bussen van De Lijn. Een nieuw record. In vergelijking met het vorige recordjaar 2007 steeg het aantal reizigersritten met bijna 5 %.

## RECORDJAAR

De gestage groei van het aantal reizigers begon in 2000. Toen telden we 223 miljoen klanten. In 2002 haalden we de kaap van 300 miljoen reizigers. Twee jaar later sneuvelde het record van 400 miljoen klanten. Het succes is te danken aan het consistente beleid dat De Lijn samen met de Vlaamse regering uittekent. Het aantrekkelijke tariefbeleid en de uitbouw van het aanbod zijn onze twee sterkmakers.

## TARIEVEN

Concurrentiële tarieven zijn een bewuste beleidskeuze. Vlaanderen beschouwt het openbaar vervoer als een dienst van algemeen belang. Met uitzondering van bepaalde groepen zoals 65-plussers die gratis reizen, betalen reizigers slechts een soort 'remgeld' als bijdrage. De Vlaamse overheid neemt de rest van de kosten op zich.

De financiële bijdrage van de overheid is de voorbije jaren toegenomen. Dankzij deze inspanningen kan De Lijn haar tarieven en vooral de prijzen voor haar abonnementen in vergelijking met andere Europese landen opmerkelijk laag houden.

Om aantrekkelijke tarieven te kunnen garanderen, sluit De Lijn ook overeenkomsten af met gemeenten of bedrijven. Lokale overheden of werkgevers betalen dan een deel van de kosten van het vervoer en stimuleren zo duurzame verplaatsingen.

In de provincie Antwerpen hebben intussen driekwart van de gemeenten een contract afgesloten met De Lijn. Ze dragen bij in de prijs van de vervoerbewijzen of betalen een deel van de exploitatiekosten van specifieke lijnen.



In hun vrije tijd en bij evenementen kiezen steeds meer mensen voor het openbaar vervoer.

## GOEDKOPER IN VOORVERKOOP

Het stimuleren van de voorverkoop met aantrekkelijke tarieven is een tweede strategie. Dat bleek ook toen De Lijn op 1 februari 2008 haar tarieven indexeerde.

De abonnementen werden 1,7 % duurder. Een ticket voor een of twee zones steeg tot 1,60 euro. Drie en meer zones kosten nu 2,70 euro. De voorverkooptarieven bleven ongewijzigd. Een vervoerbewijs in voorverkoop werd zo tot 50 % voordeliger. De sociale tarieven bleven eveneens ongewijzigd.



In voorverkoop is een vervoerbewijs tot de helft goedkoper.

## KUSTTRAM

Met meer dan 12 miljoen reizigers haalde ook de Kusttram in 2008 een puik resultaat. Dat is het gevolg van inspanningen die we in 2008 leverden. In juli en augustus reed er tussen Westende en De Haan om de vijf minuten een tram. Vroeger werd in de zomer alleen de frequentie tussen Westende en Oostende verhoogd.

De Lijn heeft ook het aanbod van de Kusttram X-tra verruimd. X-tra, de snelle verbinding tussen Oostende en Nieuwpoort, rijdt sinds 1 september 2008 ook 's avonds. Voor pendelaars is de nieuwe avonddienst de ideale aanvulling op de bestaande ochtenddienst. Ook mensen die in Oostende werken of er naar school gaan, maken gebruik van de X-tra.

Opnieuw werd geïnvesteerd in het comfort en de kwaliteit. Alle trams zijn nu uitgerust met zonnewerend glas en klapvensters om de temperaturen bij warm weer lager te houden. Ook netheid is in de zomer een aandachtspunt. Bij elke stop in Knokke wordt de tram geïnspecteerd. Vanaf zomer 2009 zal ook in De Panne een poetsploeg klaarstaan om de tram na iedere rit te reinigen. Ook de toegankelijkheid van de haltes verhoogt het reizigerscomfort. In 2008 werden acht Kusttramhaltes toegankelijk gemaakt voor rolstoelgebruikers. Dat brengt het totaal van volledig toegankelijke haltes op vijftientig. In 2009 komen er nog zes toegankelijke haltes bij.

In 2008 werden extra inspanningen geleverd om de reizigersbegeleiding te verbeteren. Vijftientig haltes kregen dynamische vertrektijdborden. Op de belangrijkste haltes hangt een plattgrond waardoor de reiziger zich beter kan oriënteren. In de zomer wordt de reizigersinformatie aangevuld met toeristische info.

## NIEUWE DOELGROEPEN

Sinds de eeuwwisseling heeft De Lijn haar grootste klantenpotentieel aangesproken. Ondertussen richten we onze aandacht nu ook nadrukkelijk op het aantrekken van bepaalde nichegroepen. De manier waarop De Lijn zich toespitst op de bezoekers van evenementen is een concreet voorbeeld van deze niche aanpak. De samenwerking tussen De Lijn en het Antwerps Sportpaleis beleeft daardoor hoogdagen.

In 2008 bleek dat De Lijn veel mensen kan motiveren om bij evenementen bus of tram te nemen. Enkele van die evenementen zijn de Gentse Feesten, Havendagen, 10-miles, Mano Mundo, Maanrock, Sfinks, Tomorrowland, Graspop, Laundry Day, Pennenzakkenrock, Antwerp Dance, Pukkelpop, Rimpelrock, Rock Herk, Groenrock en Rock Werchter.

**Antwerpen.** De stad Antwerpen beleeft als evenementenlocatie hoogconjunctuur. De Antwerp Marathon bijvoorbeeld trok 20 000 lopers en 30 000 bezoekers.

De samenwerking tussen het Antwerps Sportpaleis en De Lijn gaat crescendo. In 2008 noteerde het Sportpaleis 1 239 436 bezoekers en komt hiermee als evenementenzaal wereldwijd op de tweede

## De Lijn vervoerde bijna 30 % van de 1 239 436 bezoekers naar het Antwerps Sportpaleis.

plaats na Madison Square Garden. Bijna 30 % van de bezoekers werd door De Lijn naar en van het Sportpaleis gebracht. Hoogdag voor het openbaar vervoer was 17 oktober toen zowel in de Lotto Arena als in het Sportpaleis een mega evenement plaatsvond. De Antwerpse politie verwachtte een verkeerschaos. Een journalist voorspelde een 'mensen-tsunami'. Het liep anders. Liefst 8 400 bezoekers (36 %) kozen voor het openbaar vervoer. De chaos bleef uit.



Evenementen zoals Rock Werchter zijn hoogdagen voor het openbaar vervoer.



## VERKOOPKANALEN

De Lijn blijft de klemtoon leggen op de voorverkoop. Dat levert tijdswinst op voor de chauffeurs en garandeert een stiptere dienstverlening. Bij de voorverkoop staat het gebruiksgemak voor onze klanten centraal.

### ABONNEMENTEN ONLINE

Onze onlineverkoop van abonnementen viel eind 2008 in de prijzen. De federatie van technologiebedrijven Agoria bekroonde onze inspanningen met de e-Gov Award voor het verbeteren van de dienstverlening aan de bevolking.

De onlineverkoop van abonnementen startte op 5 oktober 2007. Het aantal gebruikers was acht keer groter dan verwacht. 98 % van de onlineklanten bleek bovendien tevreden. Online bestellen kan dag en nacht op [www.delijn.be](http://www.delijn.be) en is heel eenvoudig.

Alle betalende abonnementen zijn online te koop: Buzzy Pazz, Omnipas, Omnipas 60+, het gecombineerde abonnement De Lijn-MIVB en de abonnementen waarbij de gemeente een korting geeft. Dat aanbod wordt in de toekomst nog uitgebreid.

Betalen kan met een kredietkaart, Bancontact of pc-banking (KBC, Dexia en ING).



98 % van de klanten is tevreden over de onlineverkoop van abonnementen.

Gebruikers moeten wel beschikken over een elektronische identiteitskaart. Tegen eind 2009 zal elke Belg zo'n eID hebben. Daarnaast is er ook een PIN-code en een kaartlezer nodig. Om de onlineverkoop te stimuleren, verstrekte De Lijn gratis kaartlezers.

Wie een abonnement bestelt, vindt het al na drie werkdagen in de brievenbus. De formule is ook administratief eenvoudiger. Klanten hoeven niet langer een attest van de gezinssamenstelling of een kopie van hun identiteitskaart te bezorgen aan de abonnementendienst. De Lijn haalt die informatie op bij de Kruispuntbank.

### VERVOERBEWIJZEN ONLINE

Nieuw in 2008 was de samenwerking met De Post. Vanaf juli 2008 kunnen reizigers online vervoerbewijzen bestellen via de eShop van De Post. Dat voorverkoopkanaal is een Europese primeur. De eShop is dag en nacht open en biedt alle vervoerbewijzen aan. Betalen kan onder andere met kredietkaart, Bancontact, Paypal, onlinebankieren of een overschrijving.

Klanten die bestellen voor 15 uur vinden hun vervoerbewijzen de volgende werkdag in hun brievenbus. Bestellingen vanaf 25 euro worden gratis geleverd. Voor kleinere bestellingen wordt een toeslag van 2 euro aangerekend.

De samenwerking maakt het mogelijk om een bestelling van vervoerbewijzen en postproducten te combineren. Zo krijg je sneller voor 25 euro producten in je winkelmandje zodat je geen toeslag van 2 euro moet betalen.

### SMS

Ook in 2008 kon in Gent en Antwerpen via een sms'je een ticket worden gekocht. Dit project wordt nu geëvalueerd.

## TEVREDENHEID

Om de twee jaar houden we een grote tevredenheidsenquête bij onze klanten. Dat onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. Daarnaast willen we zelf continu de vinger aan de pols houden. Daarom meten enquêteurs in bussen en trams dagelijks de reizigerstevredenheid.

In 2008 vond de grote tevredenheidsenquête opnieuw plaats. De resultaten waren sterk: 77 % van de reizigers is tevreden tot zeer tevreden. Het aantal tevreden reizigers is lichtjes gedaald in vergelijking met de 81 % van de vorige bevraging in 2006. Waarschijnlijk stelt de hedendaagse reiziger over het algemeen hogere eisen.

De enquête peilde tevens naar de tevredenheid over elf belangrijke aspecten van onze service zoals de stiptheid, de chauffeurs en het comfort van de voertuigen.

Bij tien van de elf aspecten stijgt de tevredenheid of blijft ze gelijk. De trajecten, verkoopkanalen en stiptheid scoren het hoogst, met respectievelijk 77 %, 72 % en 70 %. Alleen de tevredenheid over informatie & communicatie zakt met twee procent.

### TRAM- EN BUSBESTUURDERS

De tram- en busbestuurders blijken een doorslaggevend effect te hebben op de tevredenheid van de reizigers.

De chauffeur weegt door bij zowel een positieve als een negatieve evaluatie. Daarom blijven we investeren in opleidingen en degelijke aanwerving.

De opleidingen voor chauffeurs waren door een nieuwe Europese regelgeving in 2008 aan herziening toe. Die bevestigde onze aandacht voor bijvoorbeeld defensief rijgedrag. De belangrijkste aanpassing was de verplichting rond voortgezette opleidingen.

Het luik rond de herhalingscursussen werd dan ook gereorganiseerd.

	2008
Algemene tevredenheid	77 %
Informatie & communicatie	59 %
Chauffeurs	67 %
Stiptheid	70 %
Aantal ritten & regelmaat	61 %
Prijs	59 %
Comfort & ruimte in voertuigen	63 %
Aansluitingen	60 %
Veiligheid	62 %
Verloop traject	77 %
Drukke in voertuigen	53 %
Properheid	51 %
Haltes	50 %
Verkoopkanalen	72 %

## COMMUNICATIE

Op het vlak van communicatie & informatie daalde de klantentevredenheid met 2 %. Reizigers hebben behoefte aan meer en betere reisinformatie, vooral over wijzigingen van de dienstverlening en over omleidingen.

We hebben niet gewacht op de resultaten van de tevredenheidsenquête om tegemoet te komen aan die vraag. In juni 2008 werd een investering van 12 miljoen euro goedgekeurd om de reisinformatie te moderniseren.

Zo investeren we in infoborden waarop de echte vertrektijd staat aangegeven. De eerste borden worden in 2009 geïnstalleerd. Digitale schermen aan de halte informeren de reizigers wanneer hun bus of tram vertrekt en of er vertragingen zijn. De infoborden komen aan 300 belangrijke Vlaamse haltes.

De financiering gebeurt voor de helft via opbrengsten van reclame op onze bussen en trams. Met klantvriendelijke tabellen met doorkomsttijden, plattegronden en dienstregelingen aan de haltes wordt de informatie gebruiksvriendelijker. De presentatie van de informatie is helderder en het gebruik van kleuren vergemakkelijkt het overzicht.

Elke lijn krijgt een eigen kleur waardoor reizigers hun lijn sneller opmerken. De schuilhuisjes krijgen dan weer naamborden aan de voorkant en de zijkant. Reizigers kunnen zo van in het voertuig de naam van de halte zien. De aanpassing van de 40 000 haltes zal twee jaar duren. Begin 2009 is Mechelen aan de beurt. Midden 2009 volgen Antwerpen, Gent en de andere grote steden. De kleine steden komen eind 2009 aan bod. De Lijn zal het project in juni 2010 afronden. Dan zijn de 25 000 haltes in de streek klaar. Voorts willen de reizigers geïnformeerd worden over omleidingen. Een bericht aan de halte, informatie op de website, strooifolders en inlichtingen van de chauffeur moeten hiervoor zorgen.

Rond de Netmanagement- en START-projecten werden in heel Vlaanderen uitgebreide promotie- en communicatiecampagnes georganiseerd.



De Lijn investeert 12 miljoen euro om de reisinformatie te moderniseren.

## MARKETING

De directie Marketing & Communicatie werd volledig gereorganiseerd. De nieuwe structuur vertrekt vanuit de behoeften van de klant, met als grote prioriteit het verbeteren van de stiptheid. Die verbetering werd gerealiseerd door sterk in te zetten op de voorverkoop van vervoerbewijzen, die van 5 % naar 70 % steeg.

Saskia Schatteman, directeur Marketing & Communicatie, werd verkozen tot 'Marketeer van het Jaar 2008'. De prijs, de vijftiende editie al, bekroont mensen en bedrijven die sterk klantgericht werken. Saskia Schatteman is de eerste vrouw die deze marketingprijs in de wacht sleept. De Lijn is het tweede bekroonde overheidsbedrijf.

## CAMPAGNES

**Brandstofcampagne.** De Lijn is een perfect alternatief voor de auto, zeker voor wie wil besparen op brandstofkosten. Met deze campagne speelden we in op de recordprijzen die de brandstoffen haalden in de zomer van 2008. De radiospot van deze campagne scoorde zeer hoog in de DIVA-metingen van de VAR en werd door de luisteraars als tweede beste spot van 2008 gekozen.

**Nat Gat-campagne.** Fietsen is een aangename en duurzame wijze voor jongeren om zich te verplaatsen. Enkel wanneer het regent (veel voorkomend in februari/maart) is het nadeel van fietsen dat je nat wordt. Jongeren kiezen er dan makkelijker voor om met de auto vervoerd te worden.

Via de 'Nat Gat'-actie speelt Buzzy Pazz hierop in door bus en tram als ideaal vervoermiddel te promoten bij regenweer.

Met een Buzzy Pazz vullen jongeren immers hun fietszadel aan met een droge buszettel. Bovendien krijgt iedereen die tijdens de actie een Buzzy Pazz koopt een Buzzy Pazz regenjasje of zadelhoesje erbij. Zo blijf je zeker droog, ook als je dan toch eens beslist om te fietsen in de regen (of als je je Buzzy Pazz vergeet). Abonnees konden via een wedstrijd op de website ook de zadelhoesjes en een jasje winnen. Zo bleven onze trouwe klanten niet in de kou staan.



Met de brandstofcampagne speelden we in op de recordprijzen die de brandstoffen haalden in de zomer van 2008.

**500 miljoenste reiziger.** De Lijn haalde in 2008 een recordaantal reizigers: er werden meer dan 500 miljoen reizigersritten gereden. In december hebben we daarom alle reizigers en alle medewerkers in de bloemetjes gezet via een advertentiecampaigned.

**Oudejaarsnacht.** De Lijn biedt op oudejaarsnacht een zeer uitgebreid aanbod aan vervoer voor wie veilig de overgang van oud naar nieuw wil vieren. Met deze campagne willen we iedereen op de hoogte brengen van ons aanbod en stimuleren om bus en tram te gebruiken. Met succes, want we haalden een record aantal reizigers op oudejaarsnacht.

**SMS-ticketing.** De Lijn heeft tweemaal promotie gemaakt in 2008 voor sms-ticketing (daarmee kan je je biljet voor bus of tram aankopen via een sms'je). We deden dit ook tijdens Music For Life van Studio Brussel, waarbij we een deel van de opbrengsten hebben doorgestort naar dit goede doel (van het Rode Kruis).

**Lessenpakket lager onderwijs.** De overgang van het lager onderwijs naar het middelbaar onderwijs heeft een belangrijke invloed op de mobiliteit van jongeren, zeker op het gebruik van bus en tram. Daarom ontwikkelt De Lijn elk jaar een aangepast lessenpakket.

De bedoeling van het lessenpakket is om de doelgroep vertrouwd te maken met de bus/tram als vervoermiddel. We willen ons niet beperken tot het louter bijbrengen van kennis en competenties, maar ook bus en tram promoten als een leuke manier om zich te verplaatsen. Om dit te bereiken is het lessenpakket niet enkel didactisch verantwoord, maar sluit het aan bij de leefwereld en waarden van de doelgroep.

**Straf bezig: festivalcampagne.** Op de twee grootste festivals van Vlaanderen - Rock Werchter en Pukkelpop - is De Lijn een belangrijke en zichtbare partner. Tienduizenden festivalgangers maken gebruik van de pendeldiensten tussen de stations van respectievelijk Leuven en Hasselt en het festivalterrein.

Buzzy Pazz maakt van deze gelegenheid gebruik om met een belangrijk deel van onze doelgroep te communiceren. Vanuit strategisch oogpunt werd er gekozen om te werken rond het thema duurzaamheid.

Duurzaamheid is ook op festivals meer en meer een thema aan het worden, maar De Lijn is één van de enige sponsors/partners in de festivals die het thema duurzaamheid (minder CO<sub>2</sub>-uitstoot) daadwerkelijk kan claimen. Via verschillende acties (wedstrijden, radiocampagne, website, stand, ...) werd duidelijk gemaakt hoe een verplaatsing met De Lijn bijdraagt tot het milieu.

**Save your looks.** Met de actie 'Save your looks' wilden we het gebruik van De Lijn verhogen door te focussen op een concreet en functioneel voordeel van bus en tram: in de herfst als het regent zijn bus en tram een perfect alternatief om je te verplaatsen.

Conform de twee pijlers van het imago van De Lijn (SLIM en MENSEN) werd dit concrete en functionele voordeel voor de doelgroep vertaald als 'Save your looks' of als het regent, is bus en tram nemen de ideale oplossing om je uiterlijk te beschermen en niet de achterbank van de auto.

De campagne verliep via een online-actie (Netlog) die werd ondersteund met een media-campagne en guerrilla in stations.

**Klantendienst.** In 2008 kregen we niet minder dan 32 000 klantenreacties. Die werden allemaal beantwoord door onze klantendienst, een team van 16 mensen. Dankzij een versterking van het team begin 2008 werd 93 % van de reacties binnen de afgesproken termijn beantwoord. In 2007 was dat 80 %.

Klantenreacties zijn een belangrijke informatiebron. In 2008 werd codificatie van deze reacties geactualiseerd en afgestemd op de Kwaliteitsmonitor. Daardoor kunnen we ze preciezer analyseren en er meer gerichte acties aan koppelen.




**Stop op oudejaar niet je feestje, maar je bus**

Neem op oudejaar de bus of tram van De Lijn en laat je feestje langer duren. Met je vrienden bij je van begin tot eind is het feesten pas gedaan wanneer je thuiskomt. Laat dus gerust een extra fles champagne knallen: jij en je vrienden zullen meer tijd hebben om ervan te genieten. Alle informatie op [www.delijn.be/oudejaar](http://www.delijn.be/oudejaar)



Veilig van oud naar nieuw. Dat was het aanbod waarmee De Lijn een recordaantal feestvierders warm kon maken voor het openbaar vervoer.



Op de zomerfestivals werd via allerlei acties duidelijk gemaakt hoe De Lijn bijdraagt tot een beter leefmilieu.



HOOFDSTUK 3: VRAAG & AANBOD

▲ **Gebruikers, medewerkers of gemeentebesturen kaarten nieuwe behoeften aan. De Lijn rangschikt die projecten volgens hun reizigerspotentieel.** ▽

IN DE KOMENDE JAREN WILLEN WE ONS AANBOD NOG VERBETEREN. DAARVOOR ONDERZOEKEN WE HET REIZIGERSPOTENTIEEL VAN ELK NIEUW TRAJECT. VERANTWOORD ONDERNEMEN VORMT DAARBIJ DE RODE DRAAD.

## VRAAG & AANBOD

Tot 2006 bouwde De Lijn de basismobiliteit in Vlaanderen uit. Vanaf 2007 onderzochten we waar we extra behoeften konden invullen. De vraag kan komen van gebruikers, medewerkers op het terrein tot gemeentebesturen.

Om adequaat de behoefte te kunnen onderzoeken, werd het potentieelonderzoek in het raam van netmanagement ontwikkeld. Dat onderzoek maakt gebruik van verkeerskundige modellen om het verplaatsingsgedrag in een bepaalde regio in kaart te brengen. Die theorie wordt getoetst aan de praktijk en eventueel versterkt door middel van enquêtes.

Op basis van die verzamelde informatie berekent De Lijn vervolgens het aantal reizigers dat ze op een nieuw traject kan verwachten. Die methode laat toe om prioriteiten te stellen en de projecten te rangschikken op basis van hun reizigerspotentieel.

## EVALUATIES

Bij het uitbouwen van ons aanbod respecteren we de principes van verantwoord ondernemen. Elk nieuw project wordt grondig geëvalueerd, onder andere door de Openbaar Vervoer Commissies en een onafhankelijke auditor. Er vinden twee evaluatiemomenten plaats. Als het project na een jaar positief geëvalueerd wordt, is het aan verlenging toe. Na het tweede jaar volgt een nieuwe evaluatie. Wanneer die positief is, gaat het project tot de reguliere exploitatie behoren.

Een van de belangrijkste evaluatienormen betreft het gemiddelde aantal passagiers dat gebruik maakt van het nieuwe traject. Het gemiddelde per rit moet minimum acht reizigers zijn. Dat aantal past in de duurzaamheidsfilosofie van De Lijn: met acht reizigers aan boord zijn bus of tram minder belastend voor het milieu dan acht reizigers die gebruik maken van privé-voertuig. Als een nieuwe lijn het gemiddelde niet haalt, kan de vaste dienstregeling vervangen worden door een belbus.



De Lijn zet belbussen in voor kostenefficiënt openbaar vervoer in weinig bevolkte gebieden.

## DOORSTROMING

Voor nieuwe projecten werken we steeds samen met het Vlaamse gewest of de gemeenten. Die samenwerking moet er voor zorgen dat de doorstroming voldoende is om de gewenste gemiddelde snelheid te halen. Het gaat daarbij om een veelheid aan mogelijke ingrepen die een vlotte exploitatie garanderen.

Met steden en gemeenten sluit De Lijn voor haar projecten Netmanagement een convenant af. Dat convenant werd in 2008 geactualiseerd en bevat nu standaard bijkomende modules. Een module legt de afspraken vast rond de communicatie en promotie van het openbaar vervoer. Een andere module behandelt doorstromingsmaatregelen.

In Vlaams-Brabant werd een bijzonder overrijdbare bedding aangelegd op de Diestsesteenweg richting Leuven tussen de Wolvendreef en de Molenstraat.

## VERKEERSLICHTENBEÏNVOEDING

De voorbije jaren werd sterk geïnvesteerd in de beïnvloeding van verkeerslichten om het openbaar vervoer vlot te laten verlopen. 2008 stond daarbij in het teken van het onderzoek naar effectievere methodes: de nieuwste elektronica moet het mogelijk maken om groepen van verkeerslichten tegelijkertijd aan te sturen, waardoor de bus of de tram meteen over een langer traject voorrang krijgt.

Ook de effectiviteit van het beïnvloedings-systeem is onderzocht. In samenwerking met de Administratie Wegen en Verkeer liepen in 2008 enkele proeven met positieve resultaten. Het nieuwe systeem zou veel effectiever zijn, wat tevens winst oplevert voor de automobilisten.



Een veelheid aan ingrepen zorgt voor een vlottere exploitatie.

## NETMANAGEMENT & EVENEMENTEN

Onze projecten rond netmanagement mikken op nettowinst voor de reiziger. De uitbreiding van het START-project maakt bijvoorbeeld de luchthavenregio nog beter bereikbaar voor de mensen die er werken. Veilig vervoer is de insteek van ons aanbod bij evenementen zoals de Gentse Feesten of Rock Werchter.

## OOST-VLAANDEREN

**Lijn 9s** Sint-Niklaas - Hamme - Dendermonde - Wieze - Aalst  
De nieuwe lijn 9s verbindt Sint-Niklaas met Aalst via Hamme en Dendermonde.

**Lijn 76** De Pinte - Gent - Lochristi - Wachtebeke  
Lijn 76 rijdt elke dag tot aan het Provinciaal Domein Puyenbroeck.

Een uitbreiding van het busnet in Geraardsbergen zorgt voor een betere verbinding tussen Geraardsbergen centrum en de deelgemeenten.

**Lijn 76** Overboelare Leliestraat - Geraardsbergen - Zandbergen - Appelterre Kraningenstraat: een volwaardige lijn met om het uur een bus zowel op werkdagen als op zaterdag en zondagnamiddag.

**Lijn 77** Geraardsbergen - Waarbeke - Denderwindeke (Zandbergen): extra ritten.

**Lijn 78** Overboelare Denderoord - Geraardsbergen - Zarlardinghe - Everbeek - Brakel: deze nieuwe lijn rijdt op werkdagen om het half uur tussen Overboelare Denderoord, Geraardsbergen Centrum, Goferdinge en Zarlardinghe.

**Lijn 87** Geraardsbergen - Aspelare - Aalst: een nieuwe route met een verbinding om de twee uur, op elke dag. Alleen in de spits op werkdagen rijdt deze lijn om het uur.

**Lijn 49** Geraardsbergen - Herzele - Gent: meer ritten.

## Museumpas

In 2008 stapte De Lijn Oost-Vlaanderen samen met de Stad Gent mee in de Museumpas. Met de museumpas kunnen bezoekers aan de stad Gent voor 20 euro gedurende 3 dagen een aantal musea, gebouwen en monumenten bezoeken.

De verplaatsingen gedurende die drie dagen met het openbaar vervoer binnen de stad Gent, zijn inbegrepen. De bezoeker krijgt dus bij deze museumpas een driedagenpas van De Lijn.

De Lijn Oost-Vlaanderen doopte haar tramlijn 1 om tot Museumlijn. Deze tramlijn volgt immers een traject dat langs een aantal musea voorbij komt en is dus het uitgelezen middel om zich naar verschillende musea te verplaatsen.



Dankzij De Lijn kregen kunstliefhebbers drie dagen gratis openbaar vervoer bij hun Gentse museumpas.

**Vernieuwd aanbod op de as  
Brussel - Asse - Aalst.**  
**Vanaf nu is de keuze  
supersnel gemaakt.**



**Lijnen 212 213 214 165 216**  
*Meer ritten, makkelijker overstappen.*  
Vanaf 5 januari 2009.

**Info [www.delijn.be](http://www.delijn.be) - 070 220 200**

**LIJN**

Het woon-werkverkeer in Brussel - Asse - Aalst kreeg in 2008 een superboost. Een ludieke campagne zette dat in de verf.

## VLAAMS-BRABANT

**Ringlijn 600**, de allereerste lijn die de hele Leuvense ringweg bedient, ging in 2007 van start. In 2008 werd de Ringlijn 600 opgenomen als een Netmanagementproject.

## BRUSSEL - ASSE - AALST

In het raam van Netmanagement verbeterde De Lijn Vlaams-Brabant ook haar aanbod op de as Brussel - Asse - Aalst. Dit project werd opgestart in 2008. De wijzigingen gingen in voege op 5 januari 2009.

**Snelbus 212** Brussel - Asse - Aalst  
Voor reizigers die 's ochtends richting Brussel pendelen, staan er dubbel zoveel bussen klaar. Ook werknemers die dan richting Aalst reizen kunnen nu op de snelbus rekenen. Verder rijden heel wat ritten die beperkt waren tot het traject Aalst - Koekelberg - Simonis nu door tot Brussel - Noord.

**Lijn 213** Brussel - Asse - Ternat - Terafene - Aalst en **lijn 214** Brussel - Asse - Aalst  
De dienstregeling van lijn 213 is gewijzigd tijdens de daluren en er kwamen extra ritten op zaterdag. Ook de frequentie van lijn 214 werd verhoogd: in de spits, in de daluren en op zaterdag. Meer ritten van beide lijnen, die beperkt waren tot het traject Aalst - Asse, rijden nu door tot Brussel-Noord. Veel ritten die beperkt waren tot het traject Brussel - Zellik zijn verlengd tot Asse.

**Lijn 165** Ternat - Ternat, industriezone - Asse en **lijn 216** Relegem - Mollem - Asse  
Deze nieuwe lijnen verbinden de bedrijvenzones in Ternat en Mollem met het centrum en station van Asse. De bedrijvenzone van Ternat heeft nu ook een verbinding met het station Ternat. Beide lijnen rijden op

werkdagen in de spits om het half uur in beide richtingen. Lijn 216 rijdt ook in de daluren.

## START

Het Strategisch Actieplan voor de Reconversie en Tewerkstelling van de luchthavenregio, kortweg START, maakt de regio in en om de luchthaven beter bereikbaar voor werknemers. In een eerste fase zorgde De Lijn voor 13 rechtstreekse buslijnen naar de luchthaven van Zaventem en de tewerkstellingszones in de buurt. In 2008 werden de volgende projecten uitgewerkt:

- verbetering van twee van de dertien lijnen: 830 en 272
- frequentieverhoging van achttien bestaande streeklijnen van en naar Brussel
- twee nieuwe lijnen in de regio Londerzeel - Bornem - Puurs

De wijzigingen gingen op 5 januari 2009 in voege.

## Twee vernieuwde START-lijnen

**830** Groenendaal - Overijse - Tervuren - Zaventem Luchthaven - Cargo  
Hogere frequentie op zaterdag en in juli en augustus. Alle ritten rijden nu tot Cargo.

**272** Bonheiden - Keerbergen - Haacht - Cargo - Zaventem Luchthaven  
Het traject werd doorgetrokken tot de sporthal in Bonheiden. De bus rijdt nu ook in het weekend, terwijl de frequentie tijdens werkdagen is gestegen.

## Frequentieverhoging op streeklijnen die de noordelijke Ring rond Brussel ontlasten

- 116** Brussel - Itterbeek - Ternat
- 117** Brussel - Itterbeek - Dilbeek

- 118** Brussel - Itterbeek - Schepdaal
- 126** Snelbus Brussel - Ninove
- 127** Brussel - Liedekerke - Ninove
- 128** Brussel - Ninove
- 136** Alseberg - Groot-Bijgaarden
- 137** Alseberg - Dilbeek
- 141** Brussel - Lennik - Leerbeek
- 142** Brussel - Gaasbeek - Leerbeek
- 144** Brussel - Sint-Pieters-Leeuw - Leerbeek
- 170** Brussel - Sint-Pieters-Leeuw - Halle
- 171** Brussel - Brukom - Halle
- 230** Brussel - Grimbergen - Humbeek
- 231** Brussel - Het Voor - Grimbergen - Beigem
- 232** Brussel - Het Voor - Grimbergen
- 282** Mechelen - Vilvoorde - Diegem - Zaventem
- 355** Brussel - Ternat - Liedekerke

## Nieuwe lijnen in de regio

### Londerzeel - Bornem - Puurs

**Lijn 655** Steenhuffel - Londerzeel - Kapelle-op-den-Bos: vlotte verbinding naar de stations van Londerzeel en Kapelle-op-den-Bos of naar de A12-bedrijvenzone.

**Snelbus 462** Bornem - Puurs - Breendonk - Londerzeel - Brussel: vlotte verbinding met Brussel.

## Succesvolle START-lijnen

START heeft de ambitie dat alle verplaatsingen van en naar de luchthavenregio met het openbaar vervoer van 18 % in 2006 naar 40 % moeten stijgen tegen 2010. De Lijn moet 8 % voor haar rekening nemen. We zijn goed op weg om deze doelstelling te halen. Op een werkdag reizen 20 634 reizigers met de dertien START-lijnen.

Deze resultaten werden bekendgemaakt tijdens een persconferentie op 3 juli 2008. Die dag werd ook de 6 miljoenste opstapper sinds de eerste START-lijn in de bloemen gezet.

## LIMBURG

In het kader van Netmanagement werd het aanbod in de Kempen uitgebreid en herschikt: sinds december 2008 rijdt in deze grensregio een nieuwe streeklijn, lijn 170 Beringen - Balen - Mol. Tegelijkertijd werd de belbus in Balen flink gereorganiseerd.

In de regio Neerpelt - Overpelt - Lommel ging een tweede Netmanagementproject van start. Dit project was gericht op het optimaliseren van het lokale netwerk in Lommel, in combinatie met een versterking van het streekaanbod enerzijds richting Neerpelt-Overpelt en anderzijds richting Leopoldsburg. Het accent lag vooral op een sterke verhoging van de frequentie op bestaande lijnen, het uitbreiden van de amplitude en het verder uitbouwen van het aanbod op zondag.

### De uitbreiding van de belbussen Lommel 711, 712 en 713

- bredere amplitude op werk- en zaterdag
- bijkomende bediening op zondag

### Uitbreiding lijn 180 Hasselt- Lommel

- bijkomende rit op werkdagen, gericht op scholieren en pendelaars
- bijkomende bediening op zondag

### Frequentieverhoging lijn 29

Hasselt - Leopoldsburg - Lommel

- betere verbinding Lommel - Leopoldsburg
- frequentieverhoging op werkdagen (halfuurdienst)
- betere afstemming op lokale attractiepolen

### Uitbreiding lijn 307

Hamont - Mol - Geel - Leuven

- optimaliseren dienstregeling
- frequentieverhoging op werkdagen en in het weekend
- betere bediening Ziekenhuis Overpelt

## SPARTACUSPLAN

2008 was ook een belangrijk jaar in de realisatie van het Spartacusplan, het toekomstplan van De Lijn voor de provincie Limburg.

Op 30 juni vond in Maastricht een miniconferentie plaats die geheel in het teken stond van het grensoverschrijdend openbaar vervoer. In het kader hiervan ondertekenden de ministers Van Brempt (Mobiliteit, Vlaanderen) en Eurlings (Verkeer en Waterstaat, Nederland), samen met de partners uit de Euregio, de Euregio Maas Rijn-overeenkomst.

Deze overeenkomst omvat onder meer de intentie tot realisatie van de sneltramverbinding tussen Hasselt en Maastricht. Met deze tramverbinding - de eerste die in het kader van het Spartacusplan zal worden gerealiseerd - wordt een kwaliteitsimpuls gegeven aan het openbaar vervoer tussen Belgisch en Nederlands Limburg. In september werden de resultaten bekend gemaakt van een studie naar de socio-economische impact van het Spartacusplan. Uit de studie blijkt dat het Spartacusplan 372 miljoen euro oplevert voor Limburg.

De sneltrams brengen een dermate kwaliteitsverbetering met zich mee dat - bovenop een stijging van 30 % reizigers - ook sterke reistijdwinsten worden geboekt. Het zijn vooral de reistijden die belangrijk zijn in economisch opzicht. Een afname van de reistijden resulteert immers in een verhoogde bereikbaarheid en in welvaartswinst. In de studie zijn al deze reistijdwinsten in geld uitgedrukt en dit resulteert in een totale reistijdwinst van 372 miljoen euro. LRM, de investeringsmaatschappij voor

Limburg, ziet het Spartacusplan als een belangrijke hefboom om het industrieel weefsel in Limburg te laten groeien. In september werd een samenwerkingsakkoord tussen LRM en De Lijn getekend omtrent de wijze waarop het Spartacusplan zal worden gerealiseerd.

Ook de meerwaarde van het Spartacusplan op vlak van duurzame mobiliteit werd aangetoond. In augustus werd een studie uitgevoerd waaruit blijkt dat wanneer de drie sneltramlijnen in exploitatie zijn. Spartacus zorgt voor een reductie van vier ton CO<sub>2</sub> per uur. Vier ton CO<sub>2</sub> is wat 600 auto's per uur uitstoten.



### Vanaf nu komt u ons in Diepenbeek altijd en overal tegen

Vanaf nu rijdt lijn 36 frequenter en bedient ze veel meer haltes in Diepenbeek. Zowel op weekdagen als op zaterdag en zondag. Voor een gratis lijnfolder met dienstregelingen, bel 070 220 200 of mail naar [limburg@delijn.be](mailto:limburg@delijn.be). U vindt de volledige dienstregelingen ook op [www.delijn.be/diepenbeek](http://www.delijn.be/diepenbeek).



In de Kempen hebben we ons aanbod sterk uitgebreid. Ook lijn 36 rijdt vaker en bedient meer haltes in Diepenbeek. Onze campagne maakt de bewoners attent op deze extra service.



## De Lijn stopt nu ook aan de Olmense Zoo.

### Nieuwe lijn 170 Beringen-Mol.

Vanaf nu biedt De Lijn u een vlotte verbinding tussen Beringen, Ham, Balen en Mol. U vindt de volledige dienstregeling op [www.delijn.be/lijn170](http://www.delijn.be/lijn170). Voor een gratis lijnfolder met dienstregelingen, bel 070 220 200 of mail naar [limburg@delijn.be](mailto:limburg@delijn.be).



De campagne voor de nieuwe streeklijn 170 illustreerde dat de bus ook aan de Olmense zoo passeert.



## ANTWERPEN

### Extra bussen naar scholen

Sinds 1 september 2008 rijden er twee extra gelede bussen naar de scholen in Malle en Zandhoven.

### Bedrijfsvervoer Geel - Westerlo

Sinds 1 september 2008 kunnen werknemers in de industriezone Geel-Westerlo met de bus naar het werk. De Lijn en de Kempense bedrijven sloegen de handen in elkaar. Voor minder dan 60 cent per dag brengen zes nieuwe buslijnen werknemers in ploegendienst naar hun werk en terug.

### Hogere frequentie in avondspits

Op 1 september werd het aanbod op lijn 500 Antwerpen - Boom in de avondspits uitgebreid. Er rijden twee extra bussen zodat iedereen comfortabel kan reizen. De maatregel past in het Netmanagementprogramma. Op het traject Boom - Mechelen wordt in de spits voortaan een kwartierdienst gereden.

### Ook lijn 31 naar UZA

Antwerpen-Noord heeft sinds 1 september een uitstekende verbinding met het UZA. Lijn 31 werd vanaf het Centraal Station verlengd tot het UZA. Lijn 17 heeft in de stad Brouwersvliet als begin- en eindpunt. Beide lijnen rijden om de twintig minuten. Op het gemeenschappelijke traject Rooseveltplein - UZA resulteert dat in een bus om de tien minuten.

### Toegankelijke bussen

Sinds 1 oktober hebben rolstoelgebruikers de garantie dat ze kunnen meerijden op het stadsnet van Lier. Als dat toch niet zou lukken, zorgt De Lijn voor aangepast vervoer. Dezelfde garantie geldt sinds 15 december ook in Boom.

### Buslijnen naar industriegebied

Herentals heeft sinds 1 december twee nieuwe buslijnen: 158 (Herenthout - Herentals Industrie) en 159 (Herentals Industrie - Herentals Station). De buslijnen garanderen een betere bediening van de industriezone Klein-Gent - Wolfstee. De dienstregeling is afgestemd op de werktijden in de industriezone en op de aankomst- en vertrektijden van de treinen in de stations Wolfstee en Herentals.

### Verdubbeling aanbod

Het busaanbod tussen Lier en Herentals werd vanaf 1 december verdubbeld. De bestaande buslijn 152 Lier - Nijlen - Vorselaar werd verlengd tot het station van Herentals en rijdt vanaf 1 december elk uur. Er rijdt nu om het half uur een bus van Lier naar Herentals en terug (lijnen 150 en 152).

### Uitbreiding belbusgebied

Het belbusgebied Herenthout - Nijlen werd op 1 december uitgebreid met Berlaar en Bouwel. Ook in Grobbendonk kan op zondag een rit met de belbus worden gereserveerd.

### Gratis probeerpas

De inwoners van Grobbendonk, Vorselaar, Nijlen en Herenthout kregen een infopakket met een probeerpas in de bus. Met de pas konden ze gratis een week het vernieuwde busaanbod uitproberen. Werknemers bij de bedrijven in het industriegebied Klein-Gent - Wolfstee kregen de probeerpas via het bedrijf. In Lier, Herentals en Berlaar kon iedereen een infopakket afhalen bij de gemeente.

### Ontbrekende schakel

Begin 2008 werd begonnen met de aanleg van de sporen in de Dascottalei in Deurne-Zuid. Als het eindpunt van de tramlijnen 8 en 11

verbonden is met lijn 24 worden meerdere 'nieuwe wijken' in Deurne vlot bereikbaar.

## EVENEMENTEN

De Lijn speelt al een tijd in op evenementen zoals de Gentse Feesten, Rock Werchter en Pukkelpop. Dat zijn intussen klassiekers geworden in ons evenementenaanbod omdat feestvierders en muzikliefhebbers resoluut kiezen voor het veilige openbaar vervoer. In de toekomst wil De Lijn organisatoren nog meer aanmoedigen om haar vanaf het begin bij de organisatie van een evenement te betrekken.

In 2008 sloot De Lijn een overeenkomst met het Sportpaleis in Antwerpen. Samen werd een mobiliteitsplanning uitgewerkt waarbij De Lijn extra middelen inzet. De samenwerking wordt gefinancierd volgens het systeem van de derdebetaler. De kosten van het openbaar vervoer zijn inbegrepen in de ticketprijs.

### Laatavondvervoer & nachtnetten

In 2008 was er ook meer aandacht voor reguliere laatavondbedieningen. De filosofie is dezelfde als bij evenementen: het laatavondvervoer en nachtnetten zijn veiliger dan privévervoer.

In het raam van verkeersveiligheid bouwde De Lijn de laatavondbediening in Antwerpen verder uit onder het motto 't is langer plezier in 't stad'. Nu rijden de trams en de bussen in Antwerpen op vrijdag en zaterdag tot later op de avond, waardoor dat aanbod aansluit op de regeling van de nachtbussen en van de Taxi's Openbaar Vervoer (TOV).

De eerste cijfers zijn bemoedigend. Gemiddeld 5 000 (vooral jonge) reizigers gebruiken elk weekend het nachtelijke

openbaar vervoer. De forse uitbreiding van het laatavond- en nachtvervoer is ook een opsteker voor organisatoren van evenementen. In hun communicatie kunnen ze dit veilig nachtelijke vervoer uitspelen.

't Is langer plezier in 't stad

Vanaf nu vervoert De Lijn u de klok rond op vrijdag en zaterdag

www.delijn.be

DE LIJN

Een campagne zette de forse uitbreiding van het laatavond- en nachtvervoer in de verf.

## WEST-VLAANDEREN

### Kusttram

Er wordt permanent verder gewerkt aan de kwaliteit van de Kusttram, ook in het kader van Netmanagement. Sinds 2008 is er tijdens de zomermaanden een verhoogde frequentie tussen Oostende en De Haan.

Ook de Kusttram X-tra is uitgebreid. Sinds september zijn er tijdens de avondspits twee sneltramritten voorzien tussen Oostende en Nieuwpoort.

### Lijn 60 Ieper - Poperinge

Tussen Ieper en Poperinge is de frequentie van lijn 60 uitgebreid tijdens de spits en is ook een bijkomende bediening voorzien van de bedrijventerreinen in Ieper en Poperinge.

## BRUGGE

In het najaar zijn ook in en rond Brugge een aantal nieuwe projecten opgestart:



Sinds 2008 rijdt de Kusttram tijdens de zomermaanden met een hogere frequentie tussen Oostende en De Haan.

### September 2008

Een nieuwe lijn 27 tussen Station, Sint-Michiels, Kinopolis en Loppem Dorp. Deze nieuwe lijn verwent de film liefhebbers, want ze brengt de reizigers tot aan de voordeur van Kinopolis. Op vrijdag en zaterdag rijdt De Lijn ook na de laatavondvoorstelling nog terug richting Brugge. De nieuwe lijn bedient naast Kinopolis ook nog het centrum van Sint-Michiels, Ons Erf, de wijk Tillegem en de wijk Enink met eindhalte Loppem Dorp.

Versterking stadslijn 25 Brugge Station - Sint-Michiels (Driehoek) - Sint-Andries (Olympia) door een rechtstreekse extra verbinding tijdens de spitsuren tussen het station en de nieuwe campus KHBO (Sint-Michiels).

### Oktober 2008

Een betere ontsluiting van Assebroek en Sint-Kruis door de uitsplitsing van de bestaande stadslijn 11 in 2 nieuwe lijnen (10 en 11) waardoor tal van bestemmingen een betere bereikbaarheid krijgen. Beide stadslijnen rijden om de 20 minuten doorheen Sint-Kruis en Assebroek en zorgen voor een betere bediening van enkele scholen, sportcentrum Bloso, een rusthuis, ...

### November 2008

Naar aanleiding van de opening van het nieuwe winkelcentrum B-Park zijn sinds november extra ritten voorzien op stadslijn 23 Brugge Station - Waggelwater - Blauwe Toren en streeklijn 33 Brugge - Blankenberge om de werknemers op tijd van en naar hun werkplaats te brengen. Er is ook een nieuwe halte voorzien op het terrein van B-Park. Hierdoor kunnen werknemers, bezoekers en klanten van de bedrijven en winkels die er gelegen zijn vlot hun bestemming bereiken.

## EXPLOITANTEN

De rol en het budget van de exploitanten maken integraal deel uit van de manier waarop De Lijn het openbaar vervoer organiseert. Ongeveer de helft van ons busaanbod wordt immers door exploitanten uitgevoerd. Met hen hebben we een contract afgesloten en ze rijden volgens de dienstregeling die De Lijn bepaalt.

## MOEDERCONTRACTEN

In de loop van 2007 werden alle 78 contracten van geregeld vervoer geëvalueerd, die op 1 januari 2003 gestart waren. Met name de verhouding prijs-kwaliteit van de verschillende contracten werd tegenover elkaar afgewogen, met aandacht voor vier criteria: redelijke contractprijs, kwaliteit, naleving cao en flexibiliteit.

Deze contracten hadden een duurtijd van vijf jaar - dus tot eind 2007 - met daarbij mogelijk (maximaal) twee verlengingen met dezelfde termijn.

Deze contracten worden tot de dag van vandaag ook wel de "moedercontracten" van exploitanten genoemd, omdat zij van oudsher uitgevoerd werden door exploitanten, nog lang voor de wetgeving op de overheidsopdrachten volop zijn intrede deed bij de contracten met exploitanten.

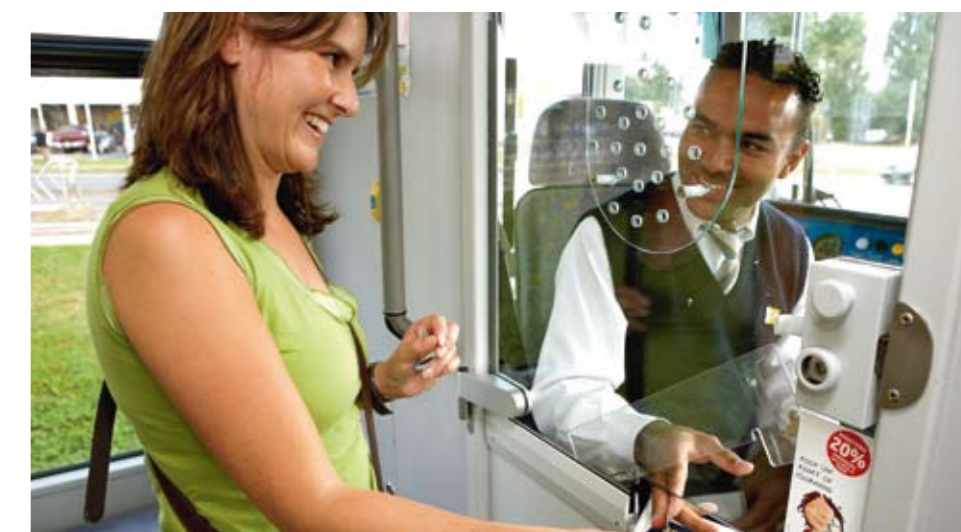
Na de evaluatie van deze contracten werden eind 2007 negen contracten niet verlengd. Hiervoor schreef De Lijn een nieuwe overheidsopdracht uit. Drie van deze contracten werden gezamenlijk herleid tot twee contracten, waardoor er in totaal nog acht 'nieuwe' contracten restten.

Het nieuwe bestek voor deze opdrachten hield rekening met de aanbevelingen in de auditrapporten en met praktische en juridische verbeteringen. Begin 2008 ging de uitvoering van deze acht contracten onder het nieuwe gesternte van start. Voor elk van deze contracten kon de uitvoerende exploitant opnieuw de opdracht binnenhalen.

Wat de 69 verlengde contracten betreft, is de termijn van contractverlenging drie, vier of vijf jaar - afhankelijk van het tijdstip dat

de gebiedsevaluatie zal plaatsvinden die eventueel impact kan hebben op de inhoud van de contracten. Na deze eerste verlengingstermijn hebben de exploitanten mogelijk nog recht op een tweede verlengingstermijn van vijf jaar, als aan bepaalde voorwaarden voldaan is.

Deze verlengde contracten werden op basis van de auditrapporten waar nodig aangepast, in overeenstemming met de lichte wijzigingen en verduidelijkingen aan de voorwaarden van het nieuwe bestek.



Ongeveer de helft van het busaanbod van De Lijn wordt door exploitanten uitgevoerd.

## HOOFDSTUK 4: DEUGDELIJK BESTUUR

**We zijn een belangrijke gesprekspartner voor de Vlaamse overheden. Met de uitbouw van het mobiliteitsbeleid ondersteunt De Lijn de economische en sociale ontwikkeling.**

STADSLIJNEN			
LIJN	BESTEMMING	VERTREK	PERRO
4	NIEUWERKEN - STER	16:27	9
2	KOOPCENTRUM	16:29	9
3	VIA BRUGSEN	16:29	9
1	STER - NIEUWERKEN	16:29	8
3	KOOPCENTRUM	16:30	9
3	VIA TEREKEN	16:30	8
3	VALK - HOGE BOKSTA	16:30	9
3	CLEHENTHJIK	16:31	8
2	HOGE BOKSTA - VALK	16:31	8

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD  
 ONDERNEMEN IS EEN EVENWICHTSOEFENING.  
 DE LIJN IJVERT OM ONDERNEMERSCHAP,  
 RISICOBEBEER EN CONTROLE OP ELKAAR  
 AF TE STEMMEN. DAARTOE HEBBEN WE IN  
 2008 ONZE VISIE AANGESCHERPT. DIE VISIE  
 ZAL DE LIJN UITDRAGEN IN DE NIEUWE  
 BEHEERSOVEREENKOMST 2010-2014.

## MISSIE & WAARDEN

Groeiende reizigersaantallen brengen nieuwe uitdagingen met zich mee. Om die tot een goed einde te brengen, heeft De Lijn haar missie actueler gemaakt en haar waarden duidelijk geformuleerd. De nieuwe missie & waarden maken duidelijk waar De Lijn voor staat en hoe het bedrijf zich opstelt in onze samenleving.

De bijgestuurde missie heeft vier nieuwe elementen die Vlaanderen niet alleen vlot bereikbaar maar ook leefbaarder moeten maken.

- De Lijn wil de slimme reisgezel zijn voor verplaatsingen in heel Vlaanderen.
- De Lijn staat dicht bij haar reizigers met een uitgebreid aanbod aan duurzame en kwalitatieve vervoersoplossingen waar veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie centraal staan.
- De Lijn is een belangrijke gesprekspartner van de Vlaamse overheden voor het uitbouwen van het mobiliteitsbeleid en ondersteunt daarmee de economische, ecologische en sociale ontwikkeling.
- De Lijn creëert een stimulerende en respectvolle werkomgeving zodat onze vriendelijke en competente medewerkers onze ambassadeurs zijn.

Bij de vernieuwde missie horen vier centrale waarden waar elke activiteit van De Lijn zich op toespitst:

- dialoog
- zorgzaam ondernemen
- passie voor onze klanten
- samen vooruit.

In 2009 worden de waarden verder ingevuld.

### NIEUWE BEHEERSOVEREENKOMST

Met het oog op de beheersovereenkomst 2010-2014 zal De Lijn ook haar toekomstvisie op duurzame mobiliteit aan de nieuwe Vlaamse regering voorleggen. De Lijn ziet het adviseren van het beleid als één van haar kerntaken.

Met de Mobiliteitsvisie De Lijn 2020 geeft De Lijn haar visie op openbaar vervoer in Vlaanderen en dit zowel voor de inter-regionale, regionale als stedelijke niveaus.

De opbouw van deze visie volgde een strikte methodologie. De voorgestelde relaties, knooppunten en lijnvoeringsconcepten kwamen tot stand via modeldoorrekeningen en grondige verkeerskundige, ruimtelijke en exploitatieve kennis van experts binnen De Lijn en van de drie ondersteunende studie bureaus.

Deze visie wil de aanzet geven voor een brede maatschappelijke dialoog over de uitbouw van het openbaar vervoer in Vlaanderen. Samen met alle mobiliteitsactoren zal De Lijn rond de tafel zitten om deze visie verder te concretiseren. Deze ambitie is een noodzaak als we van Vlaanderen een sterke regio willen maken zoals vooropgesteld in Vlaanderen In Actie van de Vlaamse regering.

Met deze visie wil De Lijn haar insteek geven en haar bijdrage leveren voor een leefbaar Vlaanderen.

Tevreden klanten zijn een andere wissel op de toekomst. Bij de vraag naar algemene tevredenheid mag niet meer dan 5 % van de reizigers aangeven 'eerder niet tevreden' of 'helemaal niet tevreden' te zijn. Voor de prioritaire factoren mag de ontevredenheid maximum 10 % zijn, voor de minder prioritaire factoren 15 %.

### PROFESSIONALITEIT

De Lijn wil de professionaliteit van haar bedrijfsvoering opdrijven door het verbeteren van de planningscyclus en door plannen beter op elkaar af te stemmen. Meerjarenplannen en het verder ontwikkelen van meetinstrumenten om de planning beter op te volgen zijn een bijkomend aandachtspunt. Een Balanced Scorecard wordt ontwikkeld, volledig afgestemd op de strategie van het bedrijf en zijn operationele en ondersteunende onderdelen. De opmaak van het toekomstige budget wil De Lijn dan weer

afstemmen op belangrijke processen binnen het bedrijf. Zo wordt het mogelijk om mensen en middelen efficiënter in te zetten in functie van de afgesproken doelstellingen. Nieuw bij het proces wordt het werken met afdelingsbegrotingen, zowel in de entiteiten als in de functionele directies.

Aanbevelingen van de eigen Interne Audit en de afdeling Interne Audit van de Vlaamse Administratie worden volgens een gedetailleerd stappenplan in praktijk gebracht. Zo werden de interne controlesystemen verder verfijnd.

## INTEGRATIE

In het raam van het Netmanagement werden verschillende plannen gemaakt: het Pegasusplan voor Antwerpen, Gent en Vlaams-Brabant, het Spartacusplan voor Limburg en het Neptunusplan voor West-Vlaanderen. Uitgangspunt is steeds: meer reizigers in het openbaar vervoer.

We zullen de plannen actualiseren en vervolledigen. Daarbij zal volgens de principes van het Netmanagement voor elke entiteit een geïntegreerd toekomstplan uitgewerkt worden.

De vijf plannen zullen worden geïntegreerd in één plan voor heel Vlaanderen: de Mobiliteitsvisie 2020 van De Lijn.

## INVESTERINGEN

Om slagvaardig te blijven en haar rol in de mobiliteit verder te kunnen versterken, blijft De Lijn investeren. In de periode 2007 - 2009 wordt een bedrag van 250 miljoen euro via kapitaalsubsidies uitgegeven om de continuïteit en de veiligheid van het net te kunnen garanderen.

In februari 2007 besliste De Lijn om 540 miljoen euro extra te investeren in vernieuwing en kwaliteitsverbetering in het stads - en streekvervoer. De Vlaamse regering heeft De Lijn gevraagd om creatieve oplossingen voor de financiering van de projecten te onderzoeken.

Dit resulteerde in het opzetten van:

- het Fonds voor Stationsomgevingen
- participatieve publiek private samenwerking
- andere vormen van alternatieve financiering zoals operationele/ onroerende lease en lange termijnhuur.

Zo is het de bedoeling om de geplande tramverlengingen in Antwerpen, de bouw van de tramstelplaats in Deurne en de sneltramlijn Hasselt - Maastricht te realiseren via participatieve publiek private samenwerking waarbij de nv Lijninvest, een nieuwe dochteronderneming van De Lijn, optreedt als aandeelhouder in een SPV (Special Purpose Vehicle of Speciale Project Vennootschap).

De Lijn wordt dan opdrachtgever van een DBFM-contract. DBFM is de gebruikelijke Engelstalige terminologie voor ontwerp (design), bouw (build), financiering (finance) en onderhoud (maintenance). De SPV is de opdrachtnemer van het DBFM-contract.

De deelname van De Lijn aan de talrijke stationsprojecten (onder meer in Gent, Aalst, Roeselare en Oostende) worden gefinancierd via het nieuwe Fonds voor Stationsomgevingen. Dat fonds, een intern verzelfstandigd agentschap, wordt door de Vlaamse overheid gespekt via klassieke begrotingsmiddelen. Ook de bouw van een hele reeks nieuwe stelplaatsen zal via alternatieve financiering worden georganiseerd.

## ROLLEND MATERIEEL

Trams en bussen zullen de komende jaren worden aangeschaft via langetermijnhuur.

Om de vernieuwing van de busvloot niet te vertragen, maakte De Lijn in 2008 wel gebruik van de mogelijkheid om bestellingen van december 2006 uit te breiden.

Bij Van Hool werden veertien citybussen type A 309 en tien gelede bussen AG 300 met Euro 5-motor besteld, bij VDL Bus & Coach vijftien Transits op een Volvo-onderstel met Euro 5-motor.

In december 2008 bestelde De Lijn bij Van Hool ook 35 hybride bussen, waarvan 25 gelede. Twintig gelede hybrides gaan in Gent de trolleybus vervangen.



De Lijn huurt voortaan haar trams op lange termijn en heeft steeds de mogelijkheid om ze te kopen.



CIJFERS

▲ **Reizigersrecords breek je niet zomaar. Het record van 2008 was een prestatie van onze organisatie als geheel. Wie wil weten hoe De Lijn draait als bedrijf, moet naar de cijfers kijken.** ▽

## COMMENTAAR OP DE JAARREKENING

**Materiële vaste activa**

Op 31 december 2008 steeg de nettowaarde van de materiële vaste activa met 37,96 miljoen EUR ten opzichte van 31 december 2007.

**Het verschil verklaart zich als volgt:**

aanschaffingen met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	118,85
overdrachten en buitengebruikstellingen	-14,20
afschrijvingen geboekt via de resultatenrekening	-79,06
overdracht naar immateriële vaste activa	-0,95
afgeboekt afschrijvingen tengevolge van buitengebruikstellingen	+13,32
	<b>37,96</b>

**OVERIGE VORDERINGEN OP TEN HOOGSTE 1 JAAR 210,20**

Deze rubriek daalde in 2008 met 23,01 miljoen EUR.

**Voornaamste elementen van deze rubriek:**

het nog door het Vlaams Gewest verschuldigde saldo voor exploitatiebijdragen	158,60
vordering op het Vlaams Gewest wegens aangelegde voorziening	23,56
nog te ontvangen kapitaalsubsidies	7,47
saldo van de rekening courant BTW	13,43
te recupereren buitenlandse BTW	3,05

**EIGEN VERMOGEN - KAPITAAL**

In 2008 stemde de Vlaamse Regering in met een kapitaalverhoging bij De Lijn om de deelneming in nv Lijninvest te kunnen realiseren. De Vlaamse overheid bracht 24,44 miljoen EUR in. De andere aandeelhouders kregen eveneens de kans in 2008 om in te schrijven op deze kapitaalverhoging. Er werd ingetekend voor 6 961 aandelen van 25 euro.

**KAPITAALSUBSIDIES 802,54**

Totaal aan kapitaalsubsidies per einde 2008	1 059,55
In resultaat opgenomen d.m.v. afschrijvingen of rechtstreeks verbruik	257,01

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

**De aanvragen in 2008 zijn onder te verdelen in kapitaalsubsidies voor:**

- voertuigen (bus en tram)	31,24
- infrastructuur (stelplaatsen, spoorinstallaties, ...)	61,64

**SCHULDEN OP TEN HOOGSTE 1 JAAR - KREDIETINSTELLINGEN**

Vorig boekjaar sloot De Lijn af met een positief banksaldo. Dit jaar is dit 3,34 miljoen EUR negatief. Dit komt doordat een deel van de dotatie begin 2009 werd overgemaakt.

**FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

In 2008 heeft De Lijn geen nieuwe specifieke financiële instrumenten opgezet.

**PATRONALE BIJDRAGEN PENSIOENFONDS**

De patronale bijdrage bedroeg 24,79 miljoen EUR opgesplitst in:

- normale jaarlijkse bijdrage	5,93
- specifieke dotatie om de ontwaarding plan assets op te vangen	15,00
- bijkomende voorziening om de ontwaarding plan assets op te vangen	3,86

De patronale bijdrage op basis van de verdere beursevolutie in 2009 zal opgevangen worden binnen de toegekende dotatie 2009.

**TOEWIJZING AAN DE PRIVÉSECTOR**

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

- investeringen	116,20
- verbruiken	63,90
- goederen en diensten	398,09

**RESULTATEN**

De VVM heeft het boekjaar 2008 in evenwicht afgesloten. De tussenkomst van het Vlaams Gewest bedroeg 797,44 miljoen EUR, een stijging van 73,00 miljoen EUR.

Vanaf dit boekjaar was er ook maar één begrotingsartikel nl. artikel 41.01.

De opdeling in de verschillende rubrieken van de analytische exploitatierekening vindt u achteraan bij de bijlagen.

**OVERGEDRAGEN VERLIES**

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

## BALANS OP 31 DECEMBER 2008

## ACTIVA

in duizenden euro

2008 2007

## VASTE ACTIVA

<b>Oprichtingskosten</b>	<b>1 342</b>	<b>1 494</b>
<b>Immateriële vaste activa</b>	<b>4 272</b>	<b>5 554</b>
<b>Materiële vaste activa</b>	<b>1 145 406</b>	<b>1 107 447</b>
Terreinen en gebouwen	273 291	242 602
Installaties, machines en uitrusting	51 738	53 471
Meubilair en rollend materieel	175 672	136 344
Leasing en soortgelijke rechten	334 380	360 166
Overige materiële vaste activa	20 209	20 509
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	290 116	294 355
<b>Financiële vaste activa</b>	<b>25 258</b>	<b>6 929</b>
Verbonden ondernemingen	25 209	6 880
Deelnemingen	25 209	6 880
Andere financiële vaste activa	49	49
Aandelen	6	7
Vorderingen en borgtochten in contanten	43	42

## VLOTTENDE ACTIVA

<b>Vorderingen op meer dan een jaar</b>	<b>10 424</b>	<b>11 544</b>
Overige vorderingen	10 424	11 544
<b>Voorraden en bestellingen in uitvoering</b>	<b>26 918</b>	<b>23 736</b>
Voorraden	26 918	23 736
Grond- en hulpstoffen	26 673	23 300
Goederen in bewerking	245	436
<b>Vorderingen op ten hoogste een jaar</b>	<b>227 738</b>	<b>245 929</b>
Handelsvorderingen	17 540	12 718
Overige vorderingen	210 198	233 211
<b>Geldbeleggingen</b>	<b>1 412</b>	<b>1 439</b>
Overige beleggingen	1 412	1 439
<b>Liquide middelen</b>	<b>789</b>	<b>12 082</b>
<b>Overlopende rekeningen</b>	<b>8 571</b>	<b>11 486</b>

## TOTAAL ACTIVA

1 452 130 1 427 640

## PASSIVA

in duizenden euro

2008 2007

## EIGEN VERMOGEN

<b>Kapitaal</b>	<b>53 951</b>	<b>53 777</b>
Geplaast kapitaal	53 951	53 777
<b>Reserves</b>	<b>1 542</b>	<b>1 542</b>
Beschikbare reserves	1 542	1 542
<b>Overgedragen verlies</b>	<b>-20 028</b>	<b>-20 028</b>
<b>Kapitaalsubsidies</b>	<b>802 542</b>	<b>755 963</b>

## VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN

<b>Voorzieningen voor risico's en kosten</b>	<b>70 627</b>	<b>65 420</b>
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	24 177	19 280
Grote herstellings- en onderhoudswerken	19 361	18 665
Overige risico's en kosten	27 089	27 475

## SCHULDEN

<b>Schulden op meer dan een jaar</b>	<b>240 886</b>	<b>277 643</b>
Financiële schulden	240 700	277 457
Niet achtergestelde obligatieleningen	8 980	9 585
Leasingschulden en soortgelijke schulden	7 705	10 004
Kredietinstellingen	224 015	257 868
Overige schulden	186	186
<b>Schulden op ten hoogste een jaar</b>	<b>221 380</b>	<b>213 687</b>
Schulden op meer dan een jaar die binnen het jaar vervallen	36 757	27 862
Financiële schulden	3 343	-
Kredietinstellingen	3 343	-
Handelsschulden	90 120	102 649
Leveranciers	90 120	102 649
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	497	265
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	89 282	79 522
Belastingen	13 661	12 149
Bezoldigingen en sociale lasten	75 621	67 373
Overige schulden	1 381	3 389
<b>Overlopende rekeningen</b>	<b>81 230</b>	<b>79 636</b>

## TOTAAL PASSIVA

1 452 130 1 427 640



## RESULTATENREKENING OP 31 DECEMBER 2008

## KOSTEN

in duizenden euro

	2008	2007
<b>BEDRIJFSRESULTATEN</b>		
<b>Bedrijfskosten</b>	<b>997 787</b>	<b>909 203</b>
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	72 485	62 053
Aankopen	73 989	66 419
Wijziging in voorraad	-1 504	-4 366
Diensten en diverse goederen	400 031	367 393
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	442 753	409 928
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	78 183	64 198
Waardevermindering op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen	-1 456	2 070
Voorzieningen voor risico's en kosten	5 207	2 830
Andere bedrijfskosten	584	731
<b>FINANCIËLE RESULTATEN</b>		
<b>Financiële kosten</b>	<b>11 691</b>	<b>8 315</b>
Kosten van schulden	11 407	12 251
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen	-39	-4 132
Andere financiële kosten	323	196
<b>UITZONDERLIJKE RESULTATEN</b>		
<b>Uitzonderlijke kosten</b>	<b>5 569</b>	<b>6 035</b>
Uitzonderlijke afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële VA	4 162	5 770
Andere uitzonderlijke kosten	1 407	265
<b>BELASTINGEN OP HET RESULTAAT</b>		
<b>Belastingen</b>	<b>291</b>	<b>655</b>
<b>TOTAAL KOSTEN</b>	<b>1 015 338</b>	<b>924 208</b>
<b>OVERGEDRAGEN VERLIES VAN HET BOEKJAAR</b>		
<b>Overgedragen verlies van het vorige boekjaar</b>	<b>20 028</b>	<b>20 028</b>
Overgedragen verlies van het vorige boekjaar	20 028	20 028
<b>TOTAAL</b>	<b>1 035 366</b>	<b>944 236</b>

## OPBRENGSTEN

in duizenden euro

	2008	2007
<b>BEDRIJFSRESULTATEN</b>		
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>961 953</b>	<b>886 389</b>
Omzet	928 996	851 009
Wijziging in de voorraad goederen in bewerking en gereed product en in de bestellingen in uitvoering	-191	-127
Geproduceerde vaste activa	9 658	15 985
Andere bedrijfsopbrengsten	23 490	19 522
<b>FINANCIËLE RESULTATEN</b>		
<b>Financiële opbrengsten</b>	<b>47 005</b>	<b>30 721</b>
Opbrengsten uit vlottende activa	79	90
Andere financiële opbrengsten	46 926	30 631
<b>UITZONDERLIJKE RESULTATEN</b>		
<b>Uitzonderlijke opbrengsten</b>	<b>6 380</b>	<b>7 098</b>
Terugneming van afschrijvingen en van waardeverminderingen op IVA&MVA	200	200
Meerwaarde bij de realisatie van vaste activa	1 085	282
Andere uitzonderlijke opbrengsten	5 095	6 616
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN</b>	<b>1 015 338</b>	<b>924 208</b>
<b>OVER TE DRAGEN VERLIES</b>		
<b>Over te dragen verlies</b>	<b>20 028</b>	<b>20 028</b>
Over te dragen verlies	20 028	20 028
<b>TOTAAL</b>	<b>1 035 366</b>	<b>944 236</b>

## TOELICHTING 2008

in duizenden euro

**STAAT VAN DE OPRICHTINGSKOSTEN****Kosten bij uitgifte van leningen en disagio**

Netto boekwaarde per 31.12.2007		1 494
Mutaties tijdens het boekjaar		-152
Afschrijvingen	-152	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>1 342</b>	
Waarvan Kosten van oprichting en kapitaalverhoging, kosten bij uitgifte van leningen en andere oprichtingskosten	1 342	

**STAAT VAN DE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA****Kosten van onderzoek en ontwikkeling**

Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		24 083
Mutaties tijdens het boekjaar		1 788
Aanschaffingen	854	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-13	
Overboeking van een post naar een andere	947	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>25 871</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		18 529
Mutaties tijdens het boekjaar		3 070
Geboekt via de resultatenrekening	3 084	
Afgeboekt	-14	
<b>Afschrijvingen en waardevermindering per 31.12.2008</b>	<b>21 599</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>4 272</b>	

**STAAT VAN DE MATERIËLE VASTE ACTIVA****Terreinen en gebouwen**

Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		416 399
Mutaties tijdens het boekjaar		49 611
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	659	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-4 071	
Overboekingen van een post naar een andere	53 023	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>466 010</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		173 797
Mutaties tijdens het boekjaar		18 922
Geboekt via de resultatenrekening	22 993	
Afgeboekt	-4 071	
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2008</b>	<b>192 719</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>273 291</b>	

in duizenden euro

**Installaties, machines en uitrusting**

Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		134 511
Mutaties tijdens het boekjaar		3 567
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	2 600	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-2 340	
Overboekingen van een post naar een andere	3 307	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>138 078</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		81 040
Mutaties tijdens het boekjaar		5 300
Geboekt via de resultatenrekening	7 640	
Afgeboekt	-2 340	
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2008</b>	<b>86 340</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>51 738</b>	

**Meubilair en rollend materieel**

Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		277 144
Mutaties tijdens het boekjaar		52 503
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	2 353	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-6 403	
Overboekingen van een post naar een andere	56 553	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>329 647</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		140 800
Mutaties tijdens het boekjaar		13 175
Geboekt via de resultatenrekening	19 578	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	-6 403	
Overboekingen van een post naar een andere		
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2008</b>	<b>153 975</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>175 672</b>	

in duizenden euro

**Leasing en soortgelijke rechten**

Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		568 439
Mutaties tijdens het boekjaar		2 306
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	1 399	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-300	
Overboekingen van een post naar een andere	1 207	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>570 745</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		208 272
Mutaties tijdens het boekjaar		28 093
Geboekt via de resultatenrekening	28 592	
Teruggenomen want overtollig	-200	
Afgeboekt na overdrachten en buitengebruikstellingen	-299	
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2008</b>	<b>236 365</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>334 380</b>	
Waarvan		
Terreinen en gebouwen	20 913	
Meubilair en rollend materieel	313 467	
<b>Overige materiële vaste activa</b>		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		26 137
Mutaties tijdens het boekjaar		-45
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-202	
Overboekingen van een post naar een andere	157	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>26 092</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		5 627
Mutaties tijdens het boekjaar		256
Geboekt via de resultatenrekening	458	
Afgeboekt	-202	
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2008</b>	<b>5 883</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>20 209</b>	
<b>Activa in aanbouw en vooruitbetalingen</b>		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		294 355
Mutaties tijdens het boekjaar		-4 239
Aanschaffingen, met inbegrip van de geproduceerde vaste activa	111 842	
Overdrachten en buitengebruikstellingen	-886	
Overboekingen van een post naar een andere	-115 195	
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>290 116</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>290 116</b>	

in duizenden euro

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

Deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		25 209
Mutaties tijdens het boekjaar		0
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>25 209</b>	
Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2007		18 329
Mutaties tijdens het boekjaar	-18 329	
<b>Afschrijvingen en waardeverminderingen per 31.12.2008</b>	<b>0</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>25 209</b>	
<b>Andere ondernemingen</b>		
Deelnemingen en aandelen		
Aanschaffingswaarde per 31.12.2007		6
Mutaties tijdens het boekjaar		0
<b>Aanschaffingswaarde per 31.12.2008</b>	<b>6</b>	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>6</b>	
Nettoboekwaarde per 31.12.2007		42
Toevoegingen	1	
<b>NETTO BOEKWAARDE PER 31.12.2008</b>	<b>43</b>	

**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

**OVERIGE GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN**

	2008	2007
Overige geldbeleggingen		
Vastrentende effecten	1 412	1 439

in duizenden euro

<b>OVERLOPENDE REKENINGEN</b>	<b>2008</b>
<b>Over te dragen kosten</b>	
Vorabbetaalde huur	2 056
Minderwaarde Franse lease	2 597
Onderhoudscontracten	1 242

<b>STAAT MET BETREKKING TOT HET KAPITAAL</b>		aantal aandelen
	x 1.000	op naam
Geplaatst kapitaal (per 31.12.2008)	53 951	2 706 052

<b>VOORZIENINGEN VOOR OVERIGE RISICO'S EN KOSTEN</b>	<b>2008</b>
Overige risico's en kosten:	
Voorzieningen voor risico's en kosten van eigen verzekeraar	18 532
Voorzieningen voor milieu (VLAREM 2)	7 082
Voorzieningen beheer huurcontracten en geschillen	1 254
Voorzieningen Optimobil	221

<b>STAAT VAN DE SCHULDEN</b>	<b>RESTERENDE LOOPTIJD</b>		
	hoogstens één jaar	meer dan één jaar doch hoogstens vijf jaar	meer dan vijf jaar
<b>SCHULDEN MET EEN OORSPRONKELIJKE LOOPTIJD VAN MEER DAN EÉN JAAR</b>			
Financiële schulden:	36 757	115 788	124 912
Niet achtergestelde obligatieleningen (niet converteerbaar)	605	2 420	6 560
Leasingschulden	2 299	7 705	-
Kredietinstellingen	33 853	105 663	118 352
Overige schulden	-	-	186
<b>TOTAAL</b>	<b>36 757</b>	<b>115 788</b>	<b>125 098</b>

<b>SCHULDEN GEWAARBORGD DOOR BELGISCHE OVERHEIDSINSTELLINGEN</b>	
Financiële schulden:	267 453
Niet achtergestelde obligatieleningen (niet converteerbaar)	9 585
Kredietinstellingen	257 868
Overige schulden	186
	<b>267 639</b>

<b>SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN:</b>	
Belastingen	
Niet vervallen belastingsschulden	13 661
Bezoldigingen en sociale lasten	
Andere schulden m.b.t. bezoldigingen en sociale lasten	75 621
<b>TOTAAL</b>	<b>89 282</b>

in duizenden euro

<b>OVERLOPENDE REKENINGEN</b>	<b>2008</b>	2007
<b>Toe te rekenen kosten</b>		
Intresten leningen	4 108	
<b>Over te dragen opbrengsten</b>		
Spreiding abonnementen	23 350	
Voorverkoop distributeurs	6 550	
Te affecteren investeringen	9 261	
Alternatieve financieringstransacties	21 921	
START-project	7 939	
Concessie LijnCom	5 951	

<b>BEDRIJFSRESULTATEN</b>		
<b>WERKNEMERS INGEGESCHREVEN IN HET PERSONEELSREGISTER</b>		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	8 247	7 979
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	7 757,6	7 448,3
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	12 541 314	12 028 015
<b>PERSONEELSKOSTEN</b>		
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	262 653	239 156
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	125 560	116 202
Werkgeverspremies voor buitenwettelijke verzekeringen	190	685
Andere personeelskosten	17 348	16 388
Ouderdoms- en overleveringspensioenen	37 002	37 497
<b>VOORZIENINGEN VOOR PENSIOENEN</b>		
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	4 897	-666
<b>WAARDEVERMINDERINGEN</b>		
Op voorraden en bestellingen in uitvoering:		
Geboekt	775	1 554
Teruggenomen	-2 602	-
Op handelsvorderingen:		
Geboekt	493	559
Teruggenomen	-122	-43
<b>VOORZIENINGEN VOOR RISICO'S EN KOSTEN</b>		
Toevoegingen	8 777	5 714
Bestedingen en terugnemingen	-3 570	-2 884
<b>ANDERE BEDRIJFSKOSTEN</b>		
Bedrijfsbelastingen en -taksen	468	636
Andere kosten	116	95
<b>UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKKING VAN DE ONDERNEMING GESTELDE PERSONEN</b>		
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	182	153
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	194,0	152,5
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	309 772	256 314
Kosten voor de onderneming	11 992	7 331

## SOCIALE BALANS OP 31 DECEMBER 2008

<b>FINANCIËLE RESULTATEN</b>	<b>2008</b>	2007
<b>ANDERE FINANCIËLE OPBRENGSTEN</b>		
Kapitaalsubsidies	46 181	30 176
<b>AFSCHRIJVINGEN VAN KOSTEN BIJ UITGIFTE VAN LENINGEN EN DISAGIO</b>	152	170
<b>WAARDEVERMINDERINGEN OP VLOTTENDE ACTIVA</b>		
Geboekt	1	5
Teruggenomen	-40	-4 137
<b>BELASTINGEN OP HET RESULTAAT</b>	<b>2008</b>	
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	291	
<b>BTW EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN</b>	<b>2008</b>	2007
<b>IN REKENING GEBRACHT BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE</b>		
Aan de onderneming (aftrekbaar)	74 932	71 099
Door de onderneming	28 744	35 418
<b>INGEHOUDEN BEDRAGEN TEN LASTE VAN DERDEN ALS</b>		
Bedrijfsvoorheffing	64 022	58 195
Roerende voorheffing	52	54
<b>NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN</b>	<b>2008</b>	
Zakelijke zekerheden gesteld op eigen activa als waarborg voor schulden en verplichtingen. Boekwaarde van de in pand gegeven activa van de onderneming.	20 913	
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.	24	
Belangrijke verplichtingen tot aankoop van vaste activa. Hoofdzakelijk investeringen met kapitaalsubsidie.	76 738	
Pensioenfondsen: tekort prudentiële reserve, opgenomen in herstelplan.	22 320	
<b>BETREKKINGEN MET VERBODEN ONDERNEMINGEN EN MET ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT</b>	<b>2008</b>	2007
<b>Financiële vaste activa</b>		
Deelnemingen	25 209	6 880
<b>Vorderingen</b>		
Op hoogstens één jaar	5 550	320
<b>Schulden</b>		
Op hoogstens één jaar	212	
<b>FINANCIËLE BETREKKINGEN MET</b>	<b>2008</b>	
Bestuurders		
<b>Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen:</b>		
aan bestuurders en zaakvoerders	94	
De commissarissen en personen met wie hij (zij) verbonden is (zijn)		
Bezoldiging van de commissarissen	72	

## 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 voltijdse equivalenten (VTE) (boekjaar)	4. Totaal (T) of totaal in voltijdse equivalenten (VTE) (vorig boekjaar)
Gemiddeld aantal werknemers	6 918,8	1 236,1	7 757,6 (VTE)	7 448,3 (VTE)
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	11 228 208	1 313 106	12 541 314 (T)	12 028 015 (T)
Personeelskosten (in duizenden EUR)	363 268	42 483	405 751 (T)	372 431 (T)
Voordelen bovenop het loon (in duizenden EUR)	XXXXXXXX	XXXXXXXX	18 635 (T)	17 887 (T)

Op de afsluitingsdatum van het boekjaar	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers ingeschreven in het personeelsregister	6 986	1 261	7 839,3
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	6 866	1 256	7 716,1
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	104	2	105,4
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	2	1	2,5
Vervangingsovereenkomst	14	2	15,3
Volgens het geslacht			
Mannen	5 859	921	6 487,1
Vrouwen	1 127	340	1 352,2
Volgens de beroeps categorie			
Directiepersoneel	11	-	11,0
Bedienden	1 366	282	1 556,4
Arbeiders	5 609	979	6 271,9
Andere			

## UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKING VAN DE ONDERNEMING GESTELDE PERSONEN

Tijdens het boekjaar	1. Uitzendkrachten	2. Ter beschikking van de onderneming gestelde personen
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	143,0	51,0
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	275 146	34 626
Kosten voor de onderneming (in duizenden EUR)	7 837	4 155

## TABEL VAN HET PERSONEELSVOLTOEGANG TIJDENS HET BOEKJAAR

INGETREDEN	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers die tijdens het boekjaar in het personeelsregister werden ingeschreven	1 666	6	1 669,3
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	794	2	794,8
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	871	3	873,0
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	1	1	1,5
Vervangingsovereenkomst			

UITGETREDEN	1. Voltijds	2. Deeltijds	3. Totaal in voltijdse equivalenten
Aantal werknemers met een in het personeelsregister opgetekende datum waarop hun overeenkomst tijdens het boekjaar een einde nam	1 302	102	1 355,2
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst			
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	406	99	457,0
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	896	2	897,4
Vervangingsovereenkomst		1	0,8
Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst			
Pensioen	30	12	36,3
Brugpensioen	45	40	70,4
Ontslag	110	5	113,4
Andere reden	1 117	45	1 135,1

## INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR

Totaal van de opleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever	Mannen	Vrouwen
Aantal betrokken werknemers	3 237	732
Aantal gevolgde opleidingsuren	212 196	51 252
Kosten voor de onderneming (in duizenden EUR)	7 687	1 917

## SAMENVATTING VAN DE WAARDERINGSREGELS 2008

### 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 %
Verbouwingswerken gebouwen en vernieuwingswerken	20 jaar	5 %
Sporen	25 jaar	4 %
Bovenleiding	20 jaar	5 %
Tractiestations	20 jaar	5 %
Zware uitrustingsgoederen (en installaties)	20 jaar	5 %
Machines	10 jaar	10 %
Spoorrijtuigen	30 jaar	3,3 %
Autobussen	14 jaar	7,14 %
Trolleybussen	25 jaar	4 %
Wegvoertuigen	10 jaar	10 %
Personenwagens	5 jaar	20 %
Meubilair	10 jaar	10 %
Midibussen	10 jaar	10 %
Informaticamateriaal: hardware en software	3 jaar	33,33 %
Vernieuwing activa en aankoop tweedehandsgoederen	op de overblijvende levensduur	
Rollend materieel in leasing	afschrijving over de resterende levensduur volgens oorspronkelijk afschrijvingsplan	

### 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 62,91 miljoen EUR zijn tot op heden onbetaald. De beslissing om geen waardecorrectie te boeken steunt op de door de betrokken ministers geconfirmeerde inbaarheid.

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 EUR onder de handelsvorderingen) alsook voor het saldo op de staatstoelage van 1985 (ten bedrage van 3,86 miljoen EUR 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 23,56 miljoen EUR op het Vlaamse Gewest m.b.t. dossiers voor 2007. Deze vordering is aflopend gezien de voorziening voor bruggensioenen, waarvan de opzeg een aanvang nam in 2008, vanaf dit boekjaar ten laste worden genomen. Dit bedraagt 5,42 miljoen EUR.

### 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. De resultaten, alhoewel een optimalisatie van de software nog in ontwikkeling is, zijn bruikbaar zodat vanaf 2008 het vast percentage van 38,18 % als waardevermindering verlaten wordt (impact 2,4 miljoen EUR).

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, o.a. vooruitbetaalde huur ten bedrage van 2,06 miljoen EUR (3,77 miljoen EUR in 2007), 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 21,92 miljoen EUR (25,89 miljoen EUR in 2007). 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 2008 werd 5,99 miljoen EUR (4,30 miljoen EUR in 2007) geaffecteerd via lopende rekening. Vanaf realisatie van deze investeringen zal er een overboeking gebeuren naar de kapitaalsubsidies. In 2008 bedroeg deze 1,03 miljoen EUR.

De te affecteren ontvangsten naar investeringen werden verlaagd met de nog te ontvangen toelagen in het kader van de overschrijding in 2008 van de begroting gasolie. Voor dit bedrag zal er in 2009 bij de volgende begrotingscontrole een dossier ingediend worden ten bedrage van 3,04 miljoen EUR. Indien deze toelage verworven wordt, zal dit bedrag terug toegevoegd worden aan het te affecteren investeringsfonds. Deze manier van werken sluit aan bij de ESR-gevolgen waar eveneens de middelen van 2008 worden gebruikt om de meerkost te financieren.

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 wordt aan de leasingschulden, gezien de door De Lijn gedane vooruitbetalingen en in het licht van de door de raad van bestuur vastgestelde onderlinge samenhang der contracten, geen uitdrukking gegeven. Voor de in 2000 t.e.m. 2006 afgesloten verrichtingen bedraagt deze leasingschuld 372,86 miljoen EUR per 31.12.2008 (382,15 miljoen EUR in 2007);
- door de classificatie van de geleasde 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 bv. 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.

## KAPITAAL

Het kapitaal van VVM De Lijn werd krachtens beslissing van de Vlaamse Regering de dato 14 november 2007 verhoogd met 24,44 miljoen EUR. 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 op 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 VVM De Lijn.

Dit gaf aanleiding tot een bijkomende kapitaalverhoging van 0,17 miljoen EUR voor 6 961 aandelen.

## 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 125 K EUR. Voor deze schadegevallen wordt het risico telkens ingeschat en dit steeds op een meer accurate wijze. De voorziening bedraagt 14,67 miljoen EUR (13,71 miljoen EUR in 2007).

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 kapitaal-subsidies 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 31/12/2008 is 7,08 miljoen EUR (7,24 miljoen EUR in 2007) 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 19,36 miljoen EUR (18,67 miljoen EUR in 2007).

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

De schulden worden geboekt voor hun nominale waarde.

### KAPITAALSUBSIDIES:

<b>Kapitaalsubsidies</b> (bedragen x 1000 EUR)	
Toekenning 1993 tot en met 2007	898 717
2008	92 881
<b>TOTAAL</b>	<b>991 598</b>
Ontvangen betaling 1993 tot en met 2007	896 899
2008	86 881
<b>TOTAAL</b>	<b>983 780</b>
Te ontvangen per 31 december 2008	7 818

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 234,80 miljoen EUR toegekende vastleggingen, doch nog te vorderen. In strijd met advies 125/1CBN wordt geen uitdrukking gegeven aan deze vordering.

## OVERGEDRAGEN VERLIES

Naar aanleiding van de inbreng bij de oprichting van De Lijn werd een overgedragen verlies tot uitdrukking gebracht van 20,03 miljoen EUR. De historische resultaten sindsdien 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 1,25 miljoen EUR in 2008 (2,70 miljoen EUR in 2007).

## 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 31.12.2008 bedraagt het geactualiseerde bedrag van de desbetreffende verplichting 159,1 miljoen EUR (berekend per februari 2007). Voor wat betreft de bruggepensioneerden per 31.12.2008 werd overeenkomstig de boekhoudwet een provisie geboekt van 24,18 miljoen EUR (19,28 miljoen EUR in 2007) voor de desbetreffende toekomstige pensioenverplichtingen.



## 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 2008

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 pensioen-datum 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 2007 een bedrag van 86,64 miljoen EUR voorzien in de exploitatierekening.

In 2008 bedroeg deze patronale bijdrage 24,79 miljoen EUR inclusief de bijdragen nodig om de kortetermijnprovisie op 100 % dekking te brengen :

- 5,93 miljoen EUR gestort als normale bijdrage;
- 15,00 miljoen EUR gestort als specifieke dotatie ten gevolge van de ontwaarding van de plan assets;
- 3,86 miljoen EUR opgenomen als voorziening ten gevolge van de ontwaarding van de plan assets (wordt in 2009 doorgestort aan het Pensioenfonds).

Het tekort ten opzichte van de prudentiële reserves bedraagt 22,32 miljoen EUR. Hiervoor werd bij het CBFA een herstelplan ingediend gespreid over vijf jaar. Indien de financiële situatie van De Lijn het toelaat, zal dit tekort ten opzichte van de prudentiële reserves sneller worden gefinancierd.

De raad van bestuur is van oordeel dat de verdere beursevolutie 2009 zal opgevangen worden binnen de toegekende dotatie 2009.

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 op 31 december 1991 in dienst waren 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.

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 2008, opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, met een balanstotaal van 1.452.130 KEUR en waarvan de resultatenrekening afsluit met een resultaat van het boekjaar van 0 KEUR.
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 2008 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 (7.262 KEUR) 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 159.100 KEUR {februari 2007}) 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 en inkoop van verleden diensttijd en aan diverse verplichtingen waaronder voornamelijk nog op te nemen vakantiedagen en te recupereren overuren (ad 23.561 KEUR), 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;
  - in de toelichting wordt uiteengezet dat IBP De Lijn Organisme voor de Financiering van Pensioenen, een plan heeft ingediend tot herstel van de voorgeschreven prudentiële dekking. De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn beperkt zich tot de vermelding in de toelichting van het engagement in dit verband.
  - 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;

## ANALYTISCHE EXPLOITATIEREKENING 2008

- 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;
- 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.
- We verwijzen naar de toelichting waarin de Raad Van Bestuur duiding geeft bij de aanrekening van de overschrijding van de begroting 2008 gasolie op de meerontvangsten 2008 en bij haar interpretatie van de regeringsbeslissing van 16 februari 2007, krachtens dewelke de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn haar meerontvangsten kan aanwenden voor haar investeringsbehoeften.

## 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. 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. Evenmin wordt uitdrukking gegeven aan de toegekende doch nog niet gevorderde kapitaalsubsidies. De toelichting bevat wel een kwantificatie hiervan.
  - 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, 2 april 2009

Het college van commissarissen

Mazars Bedrijfsrevisoren  
vertegenwoordigd door

Lieven Acke

TCLM  
vertegenwoordigd door

Luc Toelen

in duizenden EUR

	2008	2007	%
<b>1. Opbrengsten</b>			
a. Netto-vervoerontvangsten	131 910,9	126 696,9	4,12
b. Andere bedrijfsopbrengsten	12 534,5	14 466,5	-13,36
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN</b>	<b>144 445,4</b>	<b>141 163,4</b>	<b>2,32</b>
c. Toelagen	803 430,0	732 956,8	9,61
<b>TOTAAL</b>	<b>947 875,5</b>	<b>874 120,2</b>	<b>8,44</b>
<b>2. Kosten</b>			
a. Personeelskosten	455 380,2	415 486,7	9,60
Niet voor exploitatie	-2 653,1	-3 202,6	-17,16
<b>TOTAAL</b>	<b>452 727,1</b>	<b>412 284,1</b>	<b>9,81</b>
b. Verbruik	19 647,9	17 677,2	11,15
c. Brandstoffen	43 152,6	34 098,8	26,55
d. Elektrische energie	7 562,6	5 272,2	43,44
e1. Exploitanten	250 881,9	237 636,5	5,57
e2. Leerlingenvervoer	55 533,7	50 469,0	10,04
<b>e. Exploitanten - leerlingenvervoer</b>	<b>306 415,7</b>	<b>288 105,5</b>	<b>6,36</b>
f. Goederen en diensten & andere kosten	59 110,0	52 666,6	12,23
g. Afschrijvingen & waardevermindering	30 159,1	35 608,2	-15,30
h. Verzekeringen en voorzieningen	11 426,1	11 652,8	-1,94
i. Financiële kosten	11 684,0	12 452,2	-6,17
l. Aff. investering	5 990,4	4 302,5	39,23
<b>TOTAAL</b>	<b>947 875,5</b>	<b>874 120,2</b>	<b>8,44</b>
<b>Verschil opbrengsten - kosten</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>

## AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

### IN HET BELGISCH STAATSBLOED 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 hogervermeld 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.

### KAPITAALVERHOOGING

Het kapitaal van De Lijn werd krachtens beslissing van de Vlaamse Regering de dato 14 november 2007 verhoogd met 24,44 miljoen EUR. 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 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
<b>TOTAAL</b>	<b>53 951</b>

### AANDELEN

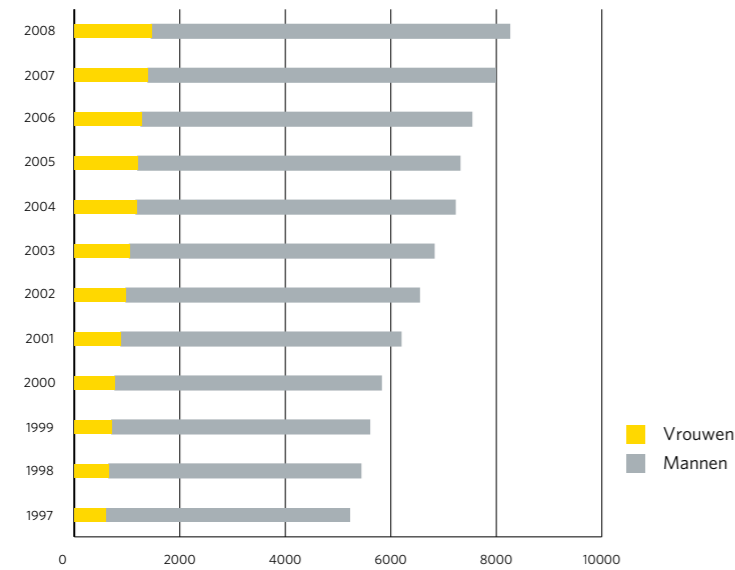
Als vergoeding voor hun inbreng werden:

- na herrekening van de nettoboekwaarden voor de materiële vaste activa op basis van een gelijke waarderingsregel
- na een taxatie van de waarde van de onroerende goederen (gedeelte terreinen en gebouwen)
- rekening gehouden met de kapitaalsubsidies van de Staat, volgende aantallen aandelen De Lijn zonder nominale waarde toegekend:

Aandeelhouders	Aantallen	Quota's
<b>Vlaams Gewest</b>	<b>2 206 731</b>	<b>81,55</b>
<b>Provincies</b>	<b>183 057</b>	<b>6,76</b>
<b>Gemeenten</b>	<b>312 499</b>	<b>11,55</b>
<b>Particulieren</b>	<b>3 765</b>	<b>0,14</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>2 706 052</b>	<b>100,00</b>

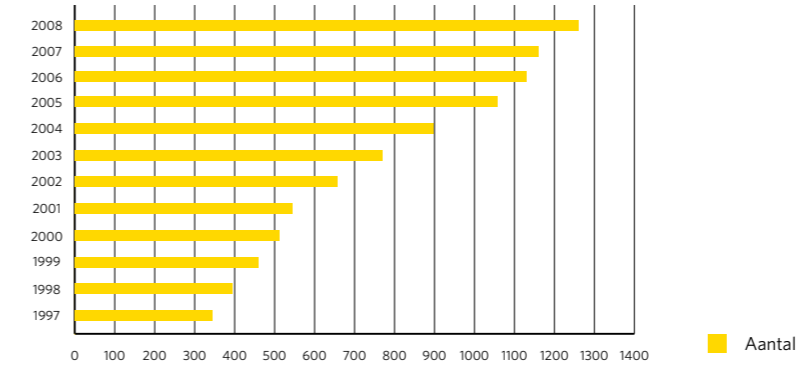
PERSONEEL

PERSONEELSBESTAND 1997 - 2008



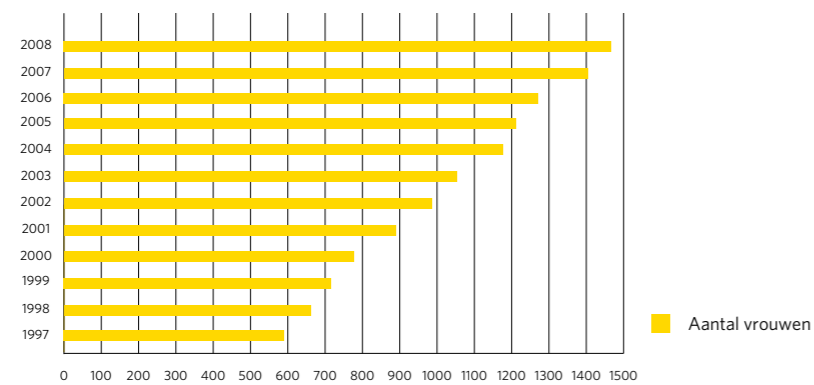
	Vrouwen	Mannen	TOTAAL
<b>2008</b>	<b>1 467</b>	<b>6 779</b>	<b>8 246</b>
2007	1 403	6 576	7 979
2006	1 271	6 257	7 528
2005	1 210	6 093	7 303
2004	1 176	6 037	7 213
2003	1 053	5 760	6 813
2002	986	5 549	6 535
2001	890	5 296	6 186
2000	777	5 036	5 813
1999	716	4 876	5 592
1998	661	4 764	5 425
1997	590	4 644	5 234

EVOLUTIE DEELTIJDSE ARBEID 1997 - 2008



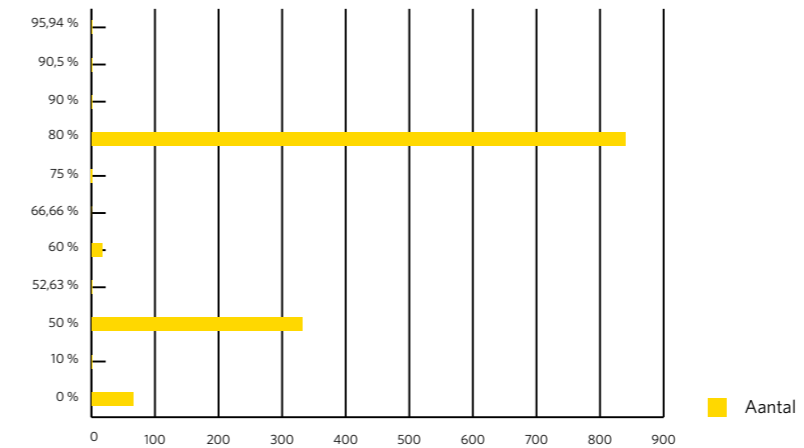
Jaar	Aantal
<b>2008</b>	<b>1 261</b>
2007	1 161
2006	1 130
2005	1 058
2004	896
2003	763
2002	656
2001	544
2000	511
1999	459
1998	393
1997	343

EVOLUTIE TEWERKSTELLING VROUWEN



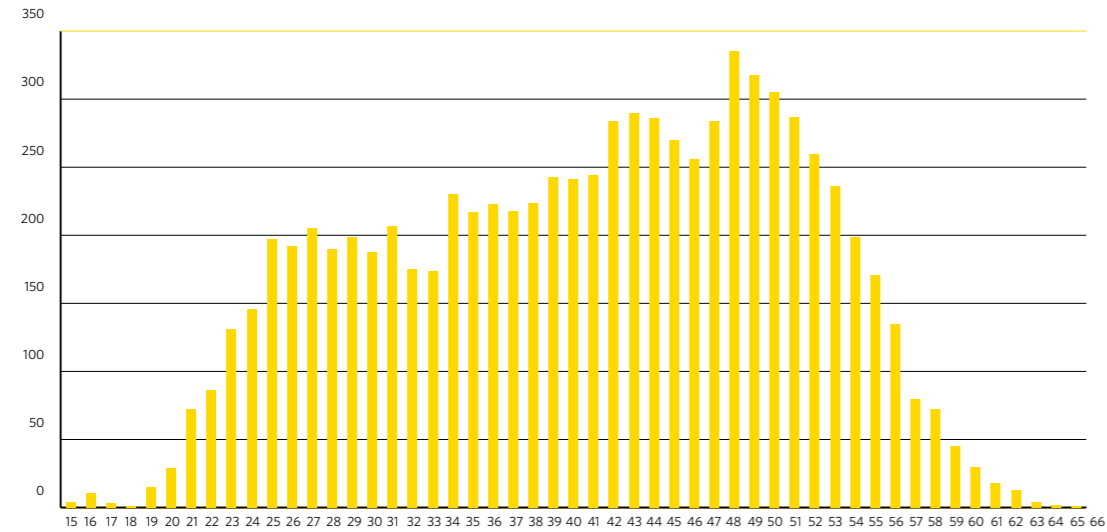
Jaar	Aantal
<b>2008</b>	<b>1 467</b>
2007	1 403
2006	1 271
2005	1 210
2004	1 176
2003	1 053
2002	986
2001	890
2000	777
1999	716
1998	661
1997	590

DEELTIJDSE PERSONEELSLEDEN



%	Aantal deelt.
95,94	1
90,5	1
90	1
80	840
75	2
66,66	1
60	17
52,63	1
50	331
10	1
0	65

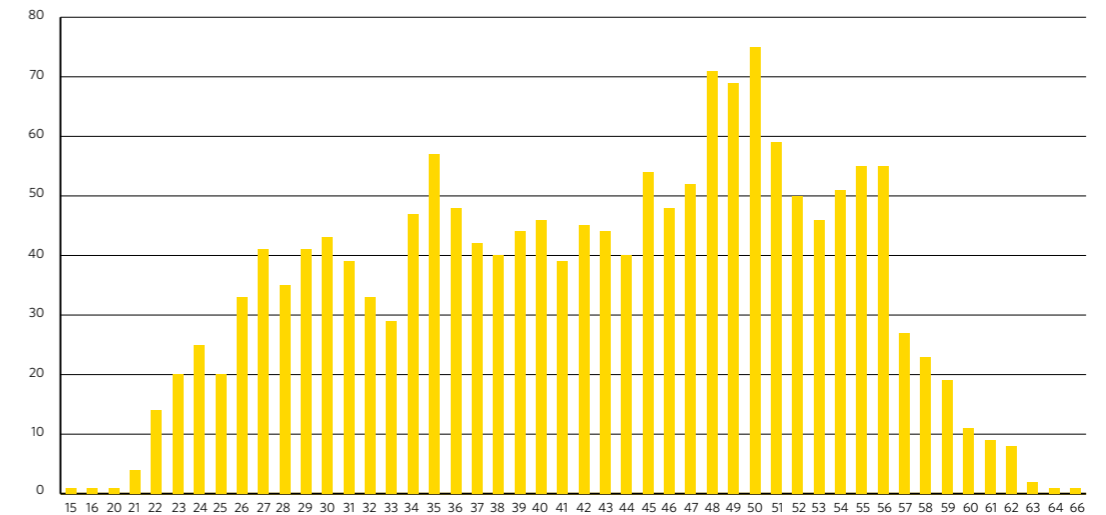
LEEFTIJDSPIRAMIDE PERSONEEL



Aantal personeelsleden

Aantal jonger dan 30j	1 481
Aantal tussen 30j en 40j	2 099
Aantal tussen 40j en 50j	2 808
Aantal tussen 50j en 60j	1 790
Aantal van 60j en ouder	68
<b>TOTAAL</b>	<b>8 246</b>

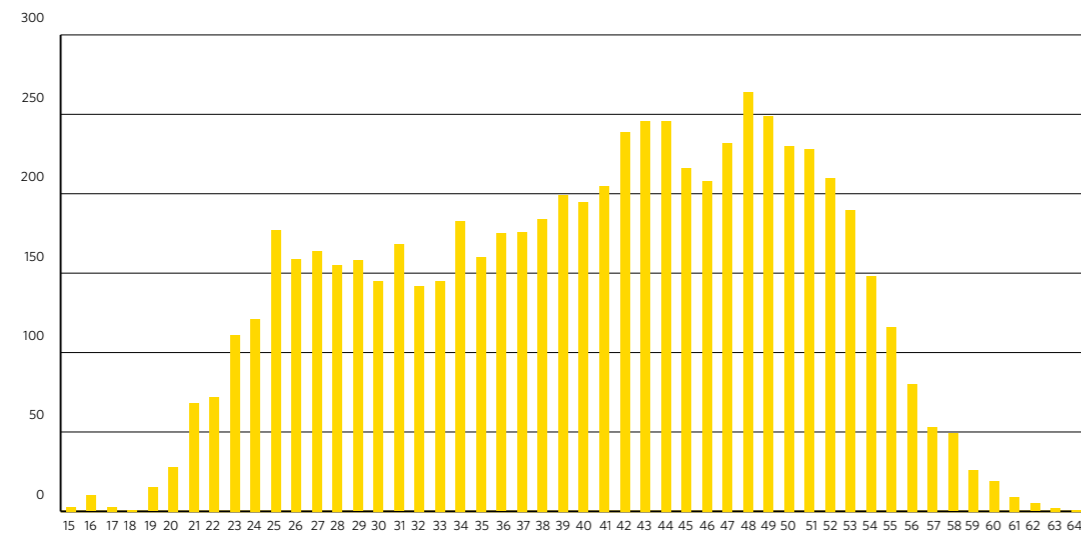
WEDDETREKKENDEN VOLGENS LEEFTIJD



Aantal weddetrekkenden

Aantal jonger dan 30j	236
Aantal tussen 30j en 40j	422
Aantal tussen 40j en 50j	508
Aantal tussen 50j en 60j	460
Aantal van 60j en ouder	32
<b>TOTAAL</b>	<b>1 658</b>

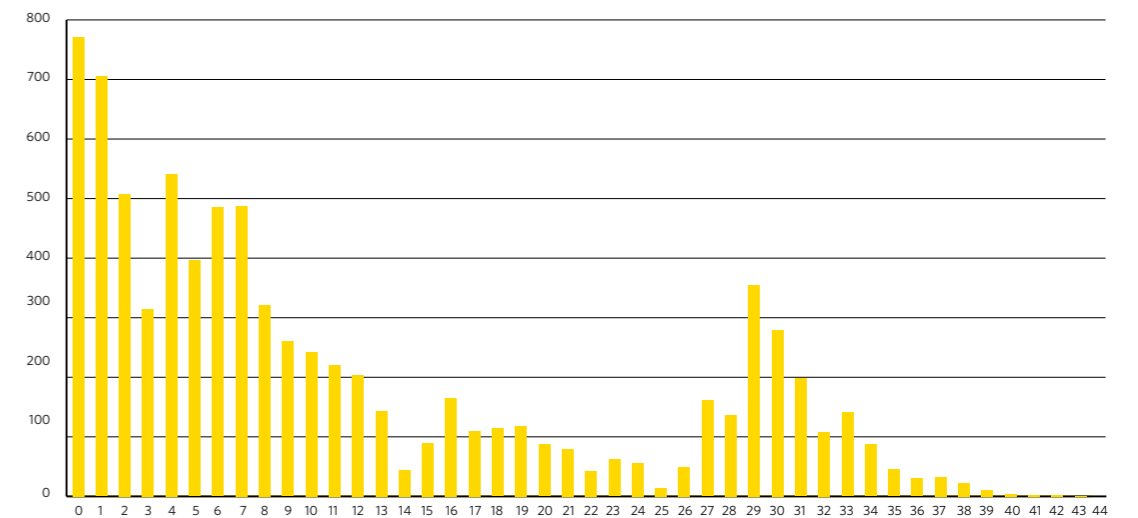
LOONTREKKENDEN VOLGENS LEEFTIJD



Aantal loontrekkenden

Aantal jonger dan 30j	1 245
Aantal tussen 30j en 40j	1 677
Aantal tussen 40j en 50j	2 300
Aantal tussen 50j en 60j	1 330
Aantal van 60j en ouder	36
<b>TOTAAL</b>	<b>6 588</b>

PERSONEELSLEDEN PER JAREN DIENST



Aantal personeelsleden

Minder dan 10 dienstj	4 788
Tussen 10 en 20 dienstj	1 452
Tussen 20 en 30 dienstj	1 042
Tussen 30 en 40 dienstj	954
Met 40 dienstj en meer	10
<b>TOTAAL</b>	<b>8 246</b>

## BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN

in euro

<b>A. BEZOLDIGINGEN</b>		<b>Rekening</b>
Directie en afdelingshoofden	5 626 260,34	6 201
Bedienden	67 701 533,81	6 202
Loontrekkenden	189 324 903,96	6 203
<b>TOTAAL</b>	<b>262 652 698,11</b>	<b>620</b>
<b>B. PATRONALE BIJDRAGEN</b>		
Op bezoldigingen	125 559 552,31	621
Andere sociale lasten	17 538 835,68	622+623
<b>TOTAAL</b>	<b>143 098 387,99</b>	
<b>C. AANVULLENDE RUST- EN OVERLEVINGSPENSIOENEN</b>		
	<b>37 002 064,80</b>	<b>624</b>
<b>D. RSZ-AFHOUDINGEN OP BEZOLDIGINGEN</b>		
	<b>36 308 288,84</b>	

	<b>TOTAAL (A+B+C)</b>
<b>2008</b>	<b>442 753 150,90</b>
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
1998	225 775 173,93
1997	212 927 297,61

## EX-PERSONEELSLEDEN EN GERECHTIGDEN DE LIJN: AANTAL

<b>Aantal begunstigden van:</b>	<b>2008</b>
Aanvullend rustpensioen	1 729
Aanvullend overlevingspensioen	1 343
Aanvullende invaliditeitstoelage	318
Aanvullende werkloosheidstoelage	0
Aanvullende vergoedingen cao nr. 17	710
<b>TOTAAL</b>	<b>4 100</b>

## AFGELEGDE KILOMETERS IN 2008

ENTITEITEN	Trolley	Tram	Busdiensten			TOTAAL	Alle diensten samen
			Eigen beheer	Exploitanten			
				Geregeld	Leerlingen- vervoer		
Antwerpen		10 107 993	27 200 941	18 721 969	4 708 357	50 631 267	<b>60 739 260</b>
Oost-Vlaanderen	217 047	3 468 008	18 736 541	15 914 458	4 322 464	38 973 463	<b>42 658 518</b>
Vlaams-Brabant			23 408 140	20 620 992	3 015 959	47 045 091	<b>47 045 091</b>
Limburg			14 903 847	15 703 251	3 168 953	33 776 051	<b>33 776 051</b>
West-Vlaanderen		3 069 876	15 932 729	11 163 551	4 057 774	31 154 054	<b>34 223 930</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>217 047</b>	<b>16 645 877</b>	<b>100 182 198</b>	<b>82 124 221</b>	<b>19 273 507</b>	<b>201 579 926</b>	<b>218 442 850</b>

## BIJZONDERE VORMEN VAN GEREGLD VERVOER (situatie op 31 december 2008)

ENTITEITEN	Baddiensten regie		Ophaalvervoer regie		Ophaalvervoer exploitanten		Werklieden regie		TOTAAL	
	Aantal	km	Aantal	km	Aantal	km	Aantal	km	Aantal	km
Antwerpen	83	831	0	0	403	19 833	0	0	486	20 664
Oost-Vlaanderen	10	55	2	20	346	17 742	4	57	362	17 874
Vlaams-Brabant	2	62	1	12	230	12 793	0	0	233	12 867
Limburg	25	166	1	2	235	13 568	2	14	263	13 750
West-Vlaanderen	148	979	5	25	302	17 823	3	99	458	18 926
<b>TOTAAL</b>	<b>268</b>	<b>2 093</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>1 516</b>	<b>81 759</b>	<b>9</b>	<b>170</b>	<b>1 802</b>	<b>84 081</b>

Ingevolge het liberaliseren van de bijzondere vormen van geregeld vervoer is de VVM niet meer prioritair. Dientengevolge kunnen, wat bad- en werkliedenvervoer betreft, enkel de gegevens voor de diensten in regie in deze tabel opgenomen worden. In de kolom 'Ophaalvervoer exploitanten' zijn de diensten, die per 1/09/2001 van het Departement Onderwijs werden overgenomen, vermeld.

## ROLLEND MATERIEEL

### AANSCHAFFINGEN

#### Vervoer over weg

Er werden 260 nieuwe voertuigen in bedrijf gesteld, namelijk:

203 bussen	
2	12m-stadsbussen Van Hool A 330 - 213 B
3	12m-stadsbussen Van Hool A 330 - 213 B2
42	12m-streekbussen Jonckheere - 214 A
108	gelede streekbussen Van Hool - 214 B
15	microbussen Jonckheere Procity 213 D
2	microbussen Jonckheere Procity 214 D
31	citybussen Van Hool A 309 - 214 C

57 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 gesteld.

### OMVORMINGEN

Er werden geen voertuigen omgevormd.

### SLOPINGEN

Er werden 92 bussen effectief buiten dienst gesteld.

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

### EFFECTIEF OP 31.12.2008

#### Vervoer over de weg

2 362 bussen waarvan 18 trolleybussen

375 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 pooltrams van West-Vlaanderen
40	Hermelijn - tweerichting - Gent waarvan 5 pooltrams van West-Vlaanderen
2	Hermelijn - Kust

### VOORUITZICHTEN VOOR HET JAAR 2009

#### Leveringen

1	gelede hybridebus
1	hybride stadsbus
1	hybride citybus
15	12m-streekbussen
10	gelede streekbussen
14	citybussen
19	gelede streekbussen

#### Bestellingen

Voor de bussen wordt het normale vernieuwingsprogramma verder uitgevoerd, namelijk jaarlijks één veertiende van het park, aangevuld met hybride voertuigen.





REIZIGERS EN NETTO-VERVOERONTVANGSTEN

REIZIGERS (EXCLUSIEF LEERLINGENVERVOER)

	Biljetten		SMS-biljetten		Kaarten		Omnipas, MTB, dagpas		Abonnementen Buzzy Pazz	
Antwerpen	7 125 731	3,69%	138 483	0,07%	16 288 543	8,44%	73 443 611	38,05%	74 578 845	38,64%
Oost-Vlaanderen	3 998 294	3,75%	88 312	0,08%	6 868 536	6,44%	34 603 399	32,46%	39 495 423	37,05%
Vlaams-Brabant	4 594 974	4,91%	-	-	6 076 604	6,50%	27 633 308	29,54%	29 442 630	31,48%
Limburg	1 071 093	2,24%	-	-	1 853 133	3,87%	9 400 386	19,63%	25 695 093	53,64%
West-Vlaanderen	3 242 329	4,84%	-	-	4 701 594	7,01%	17 056 499	25,44%	23 656 385	35,28%
<b>TOTAAL 2008</b>	<b>20 032 421</b>	<b>3,94%</b>	<b>226 795</b>	<b>0,04%</b>	<b>35 788 410</b>	<b>7,04%</b>	<b>162 137 203</b>	<b>31,91%</b>	<b>192 868 376</b>	<b>37,96%</b>
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 %
Totaal 1999	27 930 138	12,51 %	-	-	57 280 091	25,66 %	41 516 594	18,60 %	68 312 168	30,60 %

Abonnementen NMBS/De Lijn		Bijzondere diensten		Tussenkost derden		Andere		TOTAAL
7 483 283	3,88%	1 518 142	0,79%	11 793 100	6,11%	632 161	0,33%	<b>193 001 899</b>
11 356 134	10,65%	940 319	0,88%	9 157 295	8,59%	100 138	0,09%	<b>106 607 850</b>
15 698 802	16,78%	102 426	0,11%	7 770 794	8,31%	2 220 902	2,37%	<b>93 540 440</b>
1 503 763	3,14%	830 304	1,73%	7 487 195	15,63%	58 399	0,12%	<b>47 899 366</b>
4 636 293	6,91%	2 554 384	3,81%	10 161 161	15,15%	1 045 714	1,56%	<b>67 054 359</b>
<b>40 678 275</b>	<b>8,01%</b>	<b>5 945 575</b>	<b>1,17%</b>	<b>46 369 545</b>	<b>9,13%</b>	<b>4 057 314</b>	<b>0,80%</b>	<b>508 103 914</b>
35 080 639	7,26 %	6 228 800	1,29 %	45 522 157	9,42 %	4 147 040	0,86 %	<b>483 278 039</b>
28 906 783	6,25 %	6 869 426	1,48 %	46 073 409	9,95 %	3 639 403	0,79 %	<b>462 838 643</b>
26 652 922	5,94 %	6 751 853	1,50 %	46 999 723	10,47 %	3 928 191	0,88 %	<b>448 717 957</b>
22 029 593	5,33 %	7 566 976	1,83 %	47 606 525	11,53 %	4 648 696	1,13 %	<b>413 014 716</b>
17 508 194	4,83 %	7 244 098	2,00 %	42 958 465	11,86 %	4 816 803	1,33 %	<b>362 184 395</b>
15 261 900	4,79 %	7 709 628	2,42 %	43 449 088	13,65 %	4 131 469	1,30 %	<b>318 358 490</b>
14 544 304	5,49 %	8 232 011	3,11 %	37 076 689	13,99 %	3 881 723	1,46 %	<b>265 004 679</b>
13 602 024	5,66 %	9 345 000	3,89 %	26 074 164	10,85 %	1 969 484	0,82 %	<b>240 409 886</b>
11 708 760	5,25 %	9 051 648	4,05 %	6 228 787	2,79 %	1 204 138	0,54 %	<b>223 232 324</b>

NETTO-VERVOERONTVANGSTEN (EXCLUSIEF LEERLINGENVERVOER)

	Biljetten		SMS-biljetten		Kaarten		Omnipas, MTB, dagpas		Abonnementen Buzzy Pazz	
Antwerpen	9 276 849,19	20,91%	156 794,89	0,35%	10 973 336,30	24,74%	9 534 663,23	21,49%	9 607 995,31	21,66%
Oost-Vlaanderen	5 358 051,80	20,50%	99 981,27	0,38%	4 903 193,90	18,76%	4 420 103,99	16,91%	6 041 274,37	23,12%
Vlaams-Brabant	6 830 193,43	23,81%	-	-	5 152 263,47	17,96%	5 190 781,79	18,09%	5 436 293,36	18,95%
Limburg	2 023 097,60	16,23%	-	-	1 523 251,05	12,22%	1 270 941,12	10,20%	4 621 046,84	37,08%
West-Vlaanderen	4 918 927,76	24,80%	-	-	4 565 918,26	23,02%	2 323 160,30	11,71%	4 048 863,27	20,41%
<b>TOTAAL 2008</b>	<b>28 407 119,78</b>	<b>21,61%</b>	<b>256 776,16</b>	<b>0,20%</b>	<b>27 117 962,98</b>	<b>20,63%</b>	<b>22 739 650,43</b>	<b>17,30%</b>	<b>29 755 473,15</b>	<b>22,63%</b>
Totaal 2007	28 878 607,55	22,88 %	58 074,00	0,05 %	25 702 772,22	20,37 %	21 080 431,35	16,70%	28 327 612,16	22,45 %
Totaal 2006	30 054 472,26	25,24 %	-	-	22 965 233,63	19,29 %	19 794 393,88	16,63 %	26 399 156,98	22,17 %
Totaal 2005	32 640 962,56	28,69 %	-	-	18 166 128,13	15,97 %	20 469 338,44	18,00 %	24 439 336,11	21,49 %
Totaal 2004	32 402 805,92	29,29 %	-	-	18 423 514,84	16,65 %	18 180 332,62	16,43 %	23 153 845,06	20,93 %
Totaal 2003	30 828 827,31	29,97 %	-	-	18 647 570,74	18,13 %	14 339 556,13	13,94 %	21 601 556,57	21,00 %
Totaal 2002	30 041 973,13	28,50 %	-	-	24 360 650,36	23,11 %	13 905 751,11	13,19 %	19 364 990,91	18,37 %
Totaal 2001	28 724 229,09	26,03 %	-	-	31 676 122,15	28,70 %	13 711 536,20	12,42 %	18 838 824,89	17,07 %
Totaal 2000	27 513 843,51	24,32 %	-	-	36 076 549,45	31,89 %	13 546 751,90	11,97 %	20 172 013,22	17,83 %
Totaal 1999	26 048 193,72	22,22 %	-	-	42 871 451,42	36,57 %	14 106 438,94	12,03 %	20 725 724,90	17,68 %

Abonnementen NMBS/De Lijn		Bijzondere diensten		Tussenkost derden		Andere		TOTAAL
1 981 218,04	4,47%	1 244 372,95	2,81%	727 905,11	1,64%	858 187,72	1,93%	<b>44 361 322,74</b>
3 018 830,39	11,55%	937 287,76	3,59%	1 223 811,14	4,68%	130 537,92	0,50%	<b>26 133 072,54</b>
4 105 726,18	14,31%	99 260,44	0,35%	1 135 038,61	3,96%	737 588,97	2,57%	<b>28 687 146,25</b>
389 620,36	3,13%	673 010,90	5,40%	1 790 856,57	14,37%	170 092,44	1,36%	<b>12 461 916,88</b>
1 225 996,50	6,18%	1 480 475,79	7,46%	804 054,31	4,05%	467 260,90	2,36%	<b>19 834 657,09</b>
<b>10 721 391,47</b>	<b>8,15%</b>	<b>4 434 407,84</b>	<b>3,37%</b>	<b>5 681 665,74</b>	<b>4,32%</b>	<b>2 363 667,95</b>	<b>1,80%</b>	<b>131 478 115,50</b>
8 909 448,89	7,06 %	5 110 829,31	4,05 %	5 947 509,41	4,71 %	2 182 545,12	1,73 %	<b>126 197 830,01</b>
7 139 907,80	6,00 %	4 883 234,36	4,10 %	6 070 999,76	5,10 %	1 744 487,23	1,47 %	<b>119 051 885,90</b>
5 998 846,56	5,27 %	4 709 312,98	4,14 %	5 116 639,59	4,50 %	2 192 685,85	1,93 %	<b>113 733 250,22</b>
5 328 222,16	4,82 %	5 189 632,53	4,69 %	4 654 621,13	4,21 %	3 291 955,30	2,98 %	<b>110 624 929,56</b>
4 706 391,41	4,58 %	4 955 857,90	4,82 %	4 498 670,61	4,37 %	3 278 324,79	3,19 %	<b>102 856 755,46</b>
4 632 971,40	4,39 %	5 215 973,93	4,95 %	4 832 296,72	4,58 %	3 067 031,27	2,91 %	<b>105 421 638,83</b>
4 735 628,62	4,29 %	5 225 344,76	4,73 %	4 430 599,98	4,01 %	3 017 437,67	2,73 %	<b>110 359 723,35</b>
4 531 625,61	4,01 %	5 761 507,51	5,09 %	3 394 826,56	3,00 %	2 146 317,72	1,90 %	<b>113 143 435,48</b>
4 152 942,82	3,54 %	5 586 808,84	4,77 %	2 270 322,26	1,94 %	1 463 295,50	1,25 %	<b>117 225 178,40</b>

## ONGEVALLEN

## I. ARBEIDSONGEVALLEN

	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	-	-	174	33	82	7	256	40
Oost-Vlaanderen	-	-	103	4	45	17	148	21
Vlaams-Brabant	-	-	69	13	23	4	92	17
Limburg	-	-	36	8	6	0	42	8
West-Vlaanderen	-	-	60	11	25	2	85	13
Centrale Diensten	-	-	2	5	5	5	7	10
<b>TOTAAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>444</b>	<b>74</b>	<b>186</b>	<b>35</b>	<b>630</b>	<b>109</b>

## II. ONGEVALLEN WEG

	Aantal	Doden		Zwaargewonden		Lichtgewonden	
		reizigers	derden	reizigers	derden	reizigers	derden
Antwerpen	2 237	0	0	42	7	407	80
Oost-Vlaanderen	1 637	0	0	7	7	228	49
Vlaams-Brabant	1 988	0	1	27	10	185	53
Limburg	388	0	1	6	2	43	34
West-Vlaanderen	894	0	3	21	3	175	41
Centrale Diensten	5	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>7 149</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>103</b>	<b>29</b>	<b>1 038</b>	<b>257</b>

## III. ONGEVALLEN SPOOR

	Aantal	Doden		Zwaargewonden		Lichtgewonden	
		reizigers	derden	reizigers	derden	reizigers	derden
Antwerpen	1 180	0	2	7	7	88	58
Oost-Vlaanderen	514	0	0	5	0	67	20
West-Vlaanderen	240	0	1	6	3	41	12
<b>TOTAAL</b>	<b>1 934</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>196</b>	<b>90</b>

**ONDERNEMINGSRADEN****CENTRALE DIENSTEN****VOORZITTER**

Paul Raaij

**WERKGEVERSAFVAARDIGING**

Pierre Vanhove, Veerle Bussens

**WERKNEMERSAFVAARDIGING**

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

**DE LIJN ANTWERPEN****VOORZITTER**

Lode De Kesel

**WERKGEVERSAFVAARDIGING**

Marina Christiaens, Jacques Lesire, Daniël Swerts, Jean-Pierre Vaneygen, Eddy Deheus, Danny Van Dromme

**WERKNEMERSAFVAARDIGING**

Martine Backs, Emiel Verhoeven, Franciscus Lafosse, Alfred Luyten, Dirk Oorts, Walter Sluyts, Ann Van der Jeught, Eric Verschaeve, Walter Wegge, Geert Vermunicht, Wendy Van Dijk, Walter Brack, Omar Saïd

**DE LIJN OOST-VLAANDEREN****VOORZITTER**

Dirk Busschaert

**WERKGEVERSAFVAARDIGING**

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

**WERKNEMERSAFVAARDIGING**

Freddy De Smet, Roger Praet, Guy Van Houtte, Sven Vanmackelbergh, Rudy Aerts, Frank Desloovere, Kristof Verdurme, Samantha Brunée, Tom Verwest, Bruno De Cock, Nathalie Huylenbroeck

**DE LIJN VLAAMS-BRABANT****VOORZITTER**

Francy Peeters

**WERKGEVERSAFVAARDIGING**

Paul Audoore, Philippe Jacobs, Jan Brackeva, Patrick Reynders

**WERKNEMERSAFVAARDIGING**

Michel Geevaert, Guido De Valck, Dirk Eeckhout, Marc Vander Borght, Eddy Vanhove, Gerard Moens, Anita Simons, Ali Saïdi, Herman Vandeven, Loredana Ippolito

**DE LIJN LIMBURG****VOORZITTER**

Bart De Fré

**WERKGEVERSAFVAARDIGING**

Peter Van den Bergh, Kris Van Goidsenhoven, Linda Vanné, Heidi Roubben, Cynthia Langenaken

**WERKNEMERSAFVAARDIGING**

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

**DE LIJN WEST-VLAANDEREN****VOORZITTER**

Luc De Man

**WERKGEVERSAFVAARDIGING**

Annie Vermeulen, Andy Herman, Brita Verniest, Jan D'hooge, Yvan Bellaert

**WERKNEMERSAFVAARDIGING**

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

**COORDINATIE DE LIJN:** Leen Campi, directie Marketing & Communicatie  
**CREATIE & PRODUCTIE:** Duval Guillaume  
**FOTOGRAFIE:** Stefaan Van Hul

Dit jaarverslag werd gedrukt op milieuvriendelijk FSC 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 Broomstraat 4  
3500 Hasselt  
tel.: 011 85 02 11  
fax: 011 25 32 92

**De Lijn Oost-Vlaanderen**  
Brusselsesteenweg 361  
9050 Gentbrugge  
tel.: 09 210 93 11  
fax: 09 210 93 16

**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](http://www.delijn.be)  
De LijnInfo: 070 220 200