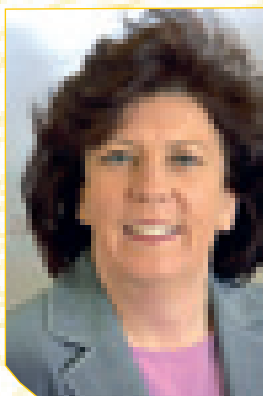


Jaarverslag 2006



Het Vlaams gewest, provincies, gemeenten en openbaar vervoer op één lijn.



Ingrid Lieten
Directeur-generaal



Jos Geuens
Voorzitter raad van bestuur

Jaarverslag 2006



Voorwoord



Stipte trams en bussen staan met stip bovenaan de wenslijst van onze klanten. Stiptheid vereist wél doorstroming, zeker in steden en verstedelijkte gebieden waar onze trams en bussen veel kostbare tijd verliezen. Hoewel het Vlaams gewest en al veel gemeenten enthousiast meewerken aan doorstromingsdossiers, is er toch nog veel werk aan de winkel. Doorstroming dient overigens niet alleen de belangen van onze reizigers maar ook van onze chauffeurs, het bedrijf én het milieu. Als we stipt kunnen rijden, zullen ook meer automobilisten bereid zijn hun vierwieler aan de kant te laten en te kiezen voor het ruimtebesparende en milieuvriendelijke openbaar vervoer.

Agressie van reizigers tegen een reiziger in een bus van lijn 23 in Antwerpen liep fataal af. De dood van de man, die op weg was naar zijn werk, schokte de samenleving. Het tragische voorval leidde tot het opstellen van een plan om de veiligheid in en rond het openbaar vervoer maximaal te verhogen. Zo worden de boeten voor ongepast gedrag significant verhoogd. Uit de meest recente kwaliteitsmeting blijkt alvast dat de meeste reizigers zich veilig voelen in onze trams en bussen.

Ook in 2006 creëerde De Lijn banen. Het aantal werknemers steeg van 7303 naar 7528 van wie 1271 vrouwen. Omdat ook het personeel een afspiegeling moet zijn van de samenleving gaan we meer vrouwen en allochtonen aanwerven. Per entiteit en beroeps categorie hebben we streefcijfers vooropgezet.

De invoering van een uitgebreid voorverkoopnet op 1 maart 2006 was een opmerkelijk succes. Na negen maanden was het aandeel van de vervoerbewijzen uit voorverkoop al gestegen tot bijna 60 procent. Ons streefdoel was 25 procent. Het voorverkoopnet draagt bij tot een hogere stiptheid.

In 2006 konden we opnieuw meer klanten verwelkomen: bijna 463 miljoen. Die prestatie is te danken aan de dagelijkse inzet van onze medewerkers op alle niveaus. En nu op weg naar een half miljard reizigers.

Ingrid Lieten
Directeur-generaal

Jos Geuens
Voorzitter raad van bestuur



Inhoud



Voorwoord	5
Beleidsverslag	
Doorstroming: een belangrijke pijler voor een gestroomlijnd openbaar vervoer	12
Lief voor het milieu	13
Afspiegeling van de samenleving	14
Behoorlijk bestuur	14
Reorganiseren om verder te groeien	14
Strategische projecten	15
Snel overzicht van ontwikkelingen	15
Minister inspireren	15
Europa laat ruimte voor Vlaams model	16
Belang van veiligheid	16
Mix van maatregelen	16
Administratieve boetes	16
Basismobiliteit vrijwel afgerond	17
Risico's en onzekerheden	17
Minstens 20 % goedkoper in voorverkoop	18
Onze klanten zijn tevreden	19
Meer eenheid met nieuwe huisstijl	21
15 jaar De Lijn	22
Koning viert mee	22
Night of the Proms	22
Een eigen reclameregie	23
Andere aanrekeningsprincipes	23

Een reis door Vlaanderen

Halt in West-Vlaanderen	27
Halt in Oost-Vlaanderen	37
Halt in Vlaams-Brabant	51
Halt in Limburg	63
Halt in Antwerpen	71
Commentaar op de jaarrekening	80
De cijfers	83
Balans op 31 december 2006	84
Resultatenrekening 2006	86
Toelichting	88
Sociale balans op 31 december 2006	96
Regeling inzake het aanvullend rust- of overlevingspensioen	100
Samenvatting van de waarderingsregels 2006	102
Verslag van het College van Commissarissen	106
Analytische exploitatierekening 2006	109
Aandeelhoudersstructuur	110
Personeel	112
Bezoldigingen en sociale lasten	116
Ex-personeelsleden en gerechtigden De Lijn	116
Afgelegde kilometer	117
Bijzondere vormen van geregeld vervoer	117
Rollend materieel	118
Reizigers en netto-vervoerontvangsten	122
Ongevallen	124
Ondernemingsraden	126
Adressen De Lijn	129
Colofon	130

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

Eddy Guilliams
Commissaris van de Vlaamse Regering tot 01.12.2006

Toon Wassenberg
Commissaris van de Vlaamse Regering tot 01.12.2006

Kurt Debruyne
Commissaris van de Vlaamse Regering vanaf 01.12.2006

Lieve Schuermans
Commissaris van de Vlaamse Regering vanaf 01.12.2006

Jan Coolbrandt
Waarnemer vakverenigingen

Jean Van Mechelen
Waarnemer vakverenigingen

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

Luc De Man
Directeur West-Vlaanderen

Antoon Eggermont
Directeur Oost-Vlaanderen

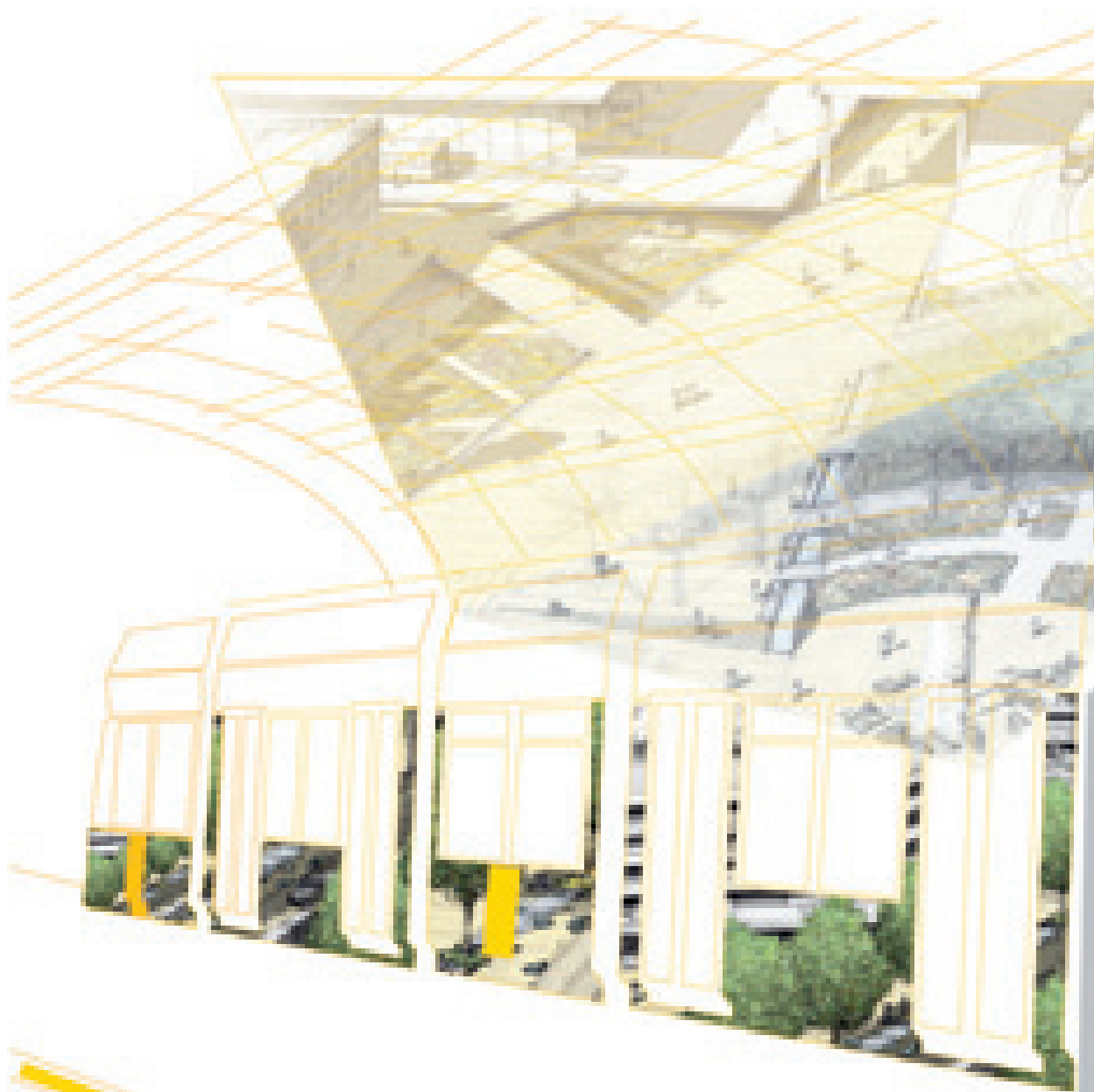
Francy Peeters
Directeur Vlaams-Brabant

Sabin S'heeren
Directeur Limburg

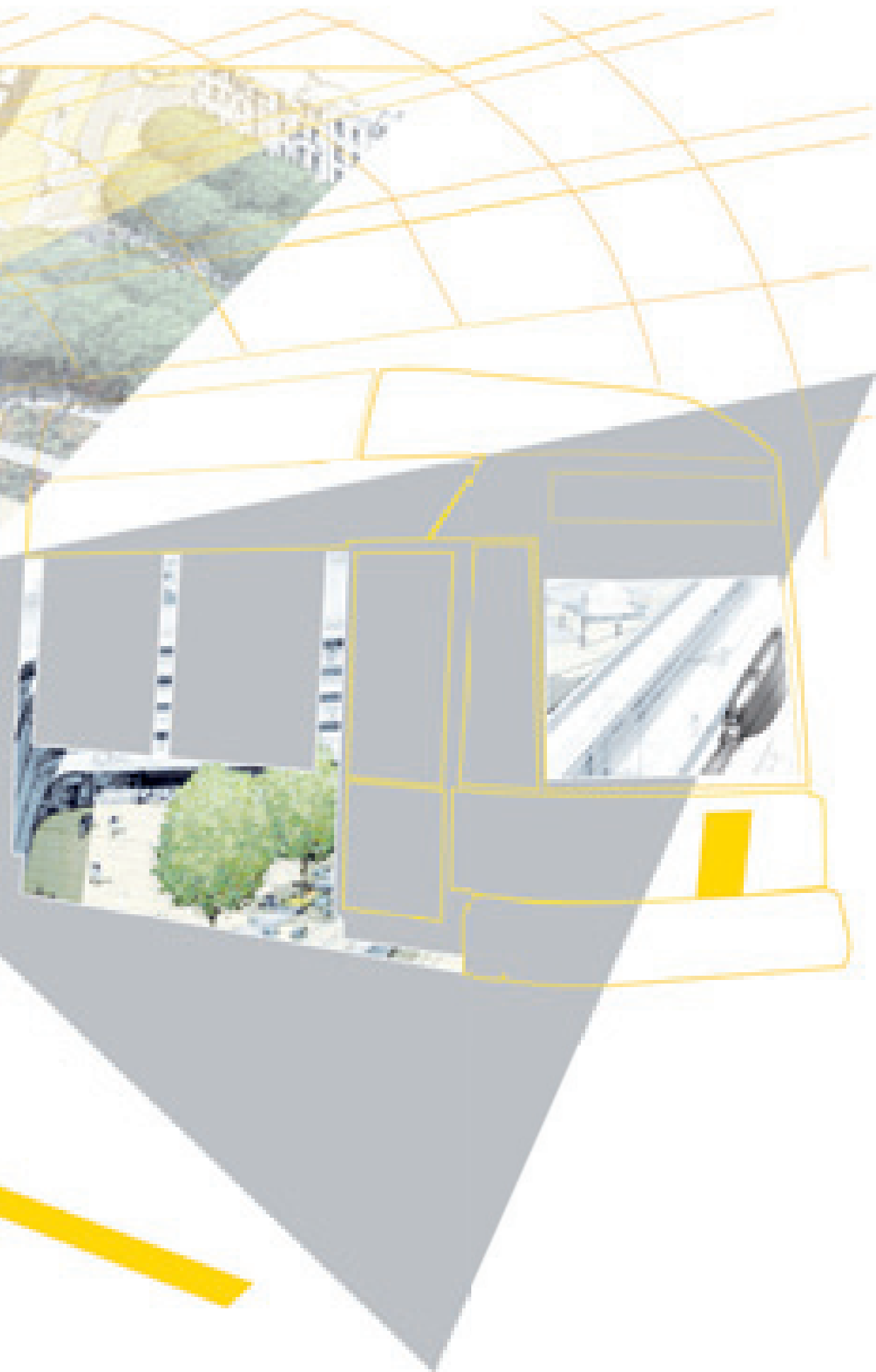
College van commissarissen

Van Passel, Mazars & Guerard
bedrijfsrevisoren
vertegenwoordigd door
Lieven Acke

Ernst & Young
bedrijfsrevisoren
vertegenwoordigd door
Inge Boets



Beleidsverslag



01 >

01 > Beleids- verslag »

DOORSTROMING: EEN BELANGRIJKE PIJLER VOOR EEN GESTROOMLIJND OPENBAAR VERVOER

In de voorbije jaren beperkte de bevordering van de doorstroming van het openbaar vervoer zich tot het nemen van doorstromingsmaatregelen op een ad hoc basis en het voeren van bewustmakingscampagnes. Dit resulteerde in een aantal maatregelen zoals:

- tramlijnverlengingen op eigen bedding voor het Antwerpse en Gentse tramnet en de Kusttram
- de aanleg van busstroken
- verkeerslichtenbeïnvloeding aangestuurd door bus en tram
- de aanleg van een aantal voor het openbaar vervoer exclusieve weggedeelten.

De nood tot een meer gestructureerde werking met de (in de context van doorstromingsproblemen) voornaamste wegbeheerder, het Vlaams gewest, drong zich op.

In samenwerking met de gewestelijke wegbeheerder ontwikkelde De Lijn een methode om de zwaarte van de congestie op wegvakken te meten. Dit moet het mogelijk maken de prioriteiten te leggen in het nemen van infrastructurele ingrepen en/of maatregelen van verkeersgeleiding.

In het budgetjaar 2006 werd vervolgens voor de Vlaams gewestwegen een bijzonder doorstromingsprogramma voor het openbaar vervoer opgezet, waaraan een budget van 18 miljoen euro werd toegekend. Een twintig infrastructurele projecten, geprioritiseerd aan de hand van de congestiemetingen, werd op dit programma vastgelegd.

Het doorstromingsprogramma 2006 bevat, als een primeur in Vlaanderen en na succesrijke ervaringen met een proefproject in 2004-2005, de aanleg van een vrijliggende busbaan op de E19 en de E313.

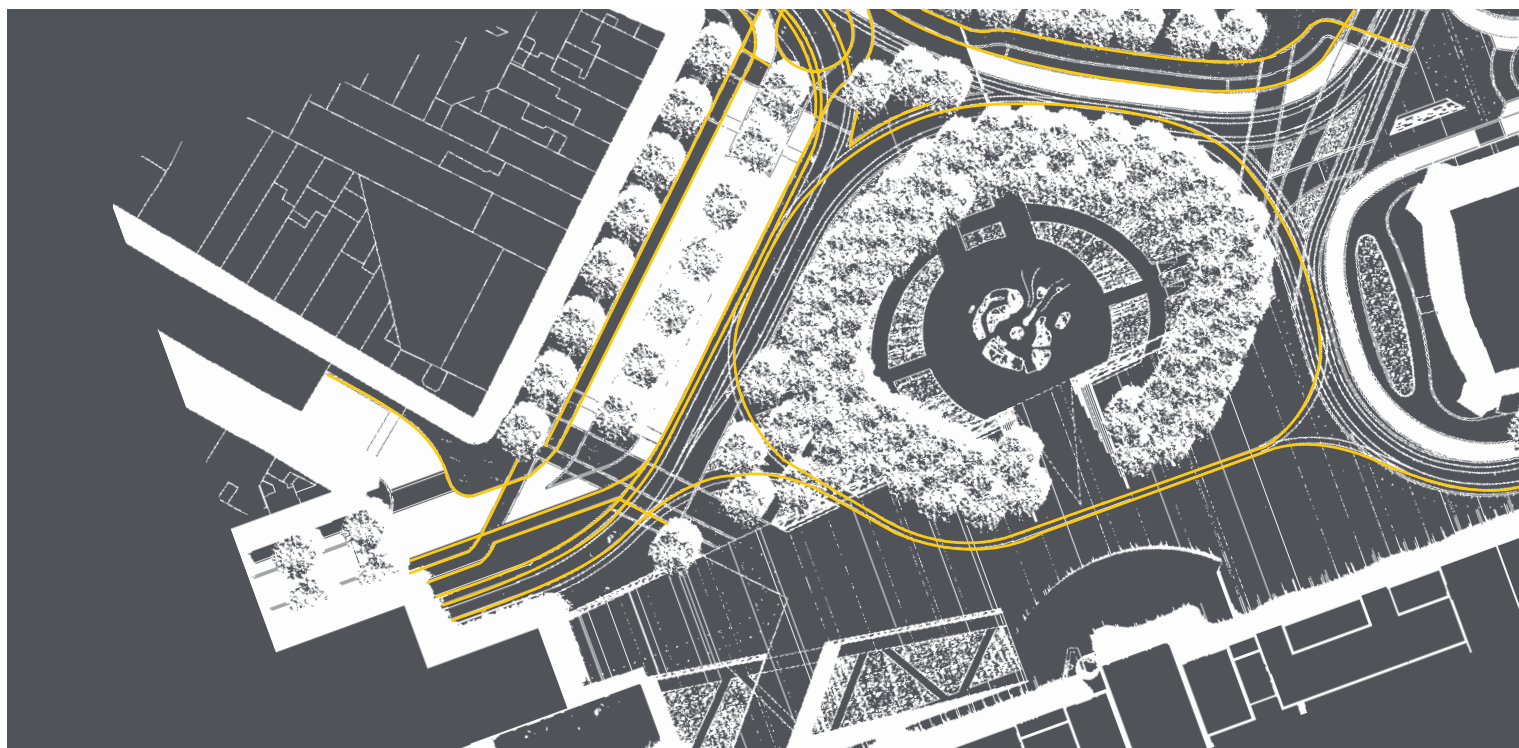
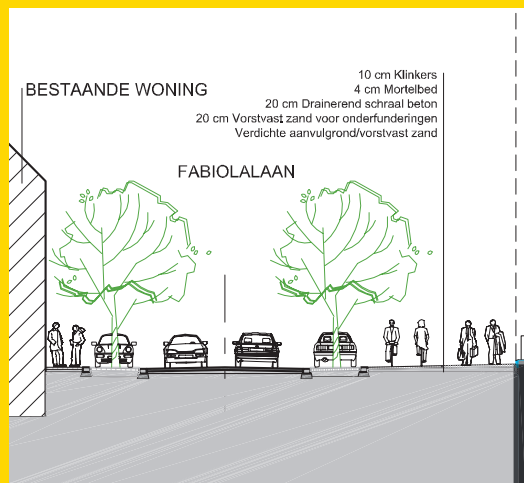
Een bus van het openbaar vervoer die een file stilstaande auto's op de snelweg voorbijrijdt, is ontegensprekelijk de beste reclame die men zich kan inbeelden voor het promoten van een snelbusdienst.

In 2007 zal - voor een totaalbedrag van (geraamd) 25 miljoen euro - in 49 bijkomende, doorstromingsbevorderende infrastructuurprojecten worden geïnvesteerd.

Ook voor de verhoging van de efficiëntie van de verkeerslichtenbeïnvloeding worden middelen voorzien.

In 2007 zal onder meer een haalbaarheids- en effectenstudie worden gevoerd naar het geven van absolute voorrang aan een tramlijn op een belangrijke stedelijke openbaarvervoeras in Antwerpen.

Op de Kusttramlijn, waar zulke voorzieningen reeds verregaand werden getroffen, werd de sleutelrol van zulke aanpak in het bewerken van duurzame mobiliteit reeds aangetoond.



LIEF VOOR HET MILIEU

Als openbaarvervoerbedrijf wil De Lijn maatschappelijk verantwoord ondernemen. Duurzaamheid staat voorop. In Europa zijn we toonaangevend door nu al bussen te bestellen met roetfilter en NOx-reductie. Na een test in Hasselt werd eind 2006 begonnen met het uitrusten van twintig bussen om te rijden op zuivere plantenolie (PPO).

Samen met een busbouwer werken we aan een proefproject voor het rijden met een bus op waterstof. Dat is een bus met nul-emissie. In 2007 wordt de bus in Antwerpen in de dagelijkse exploitatie getest. In het bestek voor de nieuwe serie lagevloertrams gaat veel aandacht naar het energieverbruik. Zo is het bijvoorbeeld een eis dat energie

die bij het remmen vrijkomt, kan worden gerecupereerd. Zorg voor het milieu speelt een belangrijke rol bij de bouw van nieuwe stel- en werkplaatsen.



MEER GROEN

De tram zorgt voor meer groen in de stad. Bij de verlenging van tramlijnen, modernisering van bestaande infrastructuur en het uittekenen van toekomstplannen spreekt de natuur een hartig woordje mee.



01-1 >

Beleidsverslag

vervolg >>

AFSPIEGELING VAN DE SAMENLEVING

Een andere pijler van maatschappelijk verantwoord ondernemen is het personeelsbeleid. De Lijn wil een goede afspiegeling zijn van haar klanten en gaat daarom meer vrouwen en allochtonen laten instromen. Per entiteit en beroepscategorie werden streefcijfers vooropgezet.

Daarnaast werven we in het raam van het veiligheidsproject 'Veilig op weg' lijnspotters en schoolspotters aan. Ze spelen een belangrijke rol in het verhogen van de sociale veiligheid in tram en bus. Met het aanwerven van de 'spotters' speelt De Lijn tevens in op het werkgelegenheidsbeleid van de Vlaamse Regering.

BEHOORLIJK BESTUUR

De Lijn neemt op vlak van behoorlijk bestuur (corporate governance) een voortrekkersrol, zowel binnen de Vlaamse overheid als via de Corporate Management Commission - waarvan Ingrid Lieten voorzitter is - van de Union Internationale des Transports Publics (UITP), de wereldwijde belangenvereniging van het stads- en streekvervoer.

REORGANISEREN OM VERDER TE GROEIEN

Sinds 2004 reorganiseert De Lijn haar structuur en directies omdat reorganisatie noodzakelijk is om verder te kunnen groeien en in te spelen op maatschappelijke evoluties.

In 2006 kwam de reorganisatie bij Marketing & Communicatie in een stroomversnelling. Om de marketingafdelingen uit te bouwen en te professionaliseren, werden meer mensen aangetrokken. Belangrijke stappen waren de invoering van de kwaliteitsmonitor, de voorverkoop, de professionalisering van het woordvoerderschap, het netmanagement en de nieuwe huisstijl.

Er werd ook geïnvesteerd in opleidingen. Voor alle medewerkers werd een Marketingdag georganiseerd en er is een functioneel opleidingsprogramma in samenwerking met UAMS (Universiteit Antwerpen Management School).

De reorganisatiestudie Exploitatie is bezig. Om de overgang van de oude naar de nieuwe organisatie zo soepel mogelijk te laten verlopen, wordt de invloed van de wijzigingen op aspecten zoals opleiding, procedures en werkinstrumenten in kaart gebracht.

Bij de Zorgsystemen werd gekeken hoe kwaliteit, preventie en milieu in de praktijk kunnen worden geïntegreerd. In 2007 wordt de studie afgerond zodat de nieuwe organisatie kan worden ingevoerd. Veel aandacht zal gaan naar de begeleiding van personeelsleden die een nieuwe of gewijzigde functie krijgen. Dat betekent ook hier investeren in opleidingen.

Ook de afdelingen van Kennis & Techniek, betrokken bij de behandeling en uitvoering van investeringsdossiers van de vaste installaties, werden gereorganiseerd. Sinds eind 2006 worden de centrale afdelingen Rollend Materieel, Inkoop & Bevoorrading én Coördinatie Onderhoud onder de loep genomen. Een optimale afstemming op de gelijknamige diensten in de entiteiten staat centraal.





STRATEGISCHE PROJECTEN

Op vlak van bedrijfsvoering en managementtechnieken wil De Lijn eveneens tot de top behoren. De interne planningcyclus werd verfijnd. Sleutelmomenten waren het strategische seminarie van de raad van bestuur en de seminars in het voor- en najaar van de raad van directeuren. De entiteiten en directies leverden de stof voor het bepalen van de actieplannen en het budget 2007. Het Projectenbureau volgt de uitvoering van de geselecteerde strategische projecten op en organiseert opleidingen in projectmanagement.

Voor 2007 werd een nieuwe selectie van strategische projecten gemaakt.

SNEL OVERZICHT VAN ONTWIKKELINGEN

De 'balanced scorecard', een managementtechniek die snel een overzicht geeft van de ontwikkelingen in het bedrijf, is ingevoerd voor de raad van bestuur, de raad van directeuren en de entiteiten en is in ontwikkeling voor een aantal functionele domeinen.

MINISTER INSPIREREN

De Lijn levert ook beleidsstof aan de minister van Mobiliteit en de Beleidsraad Mobiliteit en Openbare Werken. De directie Onderzoek zorgt voor de coördinatie en ondersteuning. In 2006

werd in samenwerking met de andere directies en entiteiten beleidsinspiratie aangereikt rond doorstroming, sociale veiligheid, alternatieve financiering van investeringen, bijdrage tot een beter klimaat en duurzame ontwikkeling in het algemeen.

De Lijn rapporteert aan de overheid over het budget, de financiën, de uitvoering van de beheersovereenkomst en de kwantiteit en kwaliteit van het openbaar vervoeraanbod.

INPASSING

Een optimale inpassing van de tram en de bus in de stad staat voorop bij het uitwerken van nieuwe plannen. Die stedenbouwkundige inpassing wordt gekoppeld aan doorstroming.

01-2 >

Beleidsverslag

vervolg >>

EUROPA LAAT RUIMTE VOOR VLAAMS MODEL

Het Europese beleid wordt op de voet gevolgd. Zo werd in 2006 de richtlijn voor de opleiding van beroepschauffeurs in Belgische wetgeving omgezet. De Lijn zal haar chauffeursopleiding hierop enten.

De Europese ministers van Transport bereikten een akkoord over marktwerking in het openbaar vervoer. Dat akkoord laat ruimte voor het voortbestaan van het Vlaamse model van samenwerking tussen gewestelijke overheid, De Lijn en de privé-exploitanten. Maar de verhouding tussen de Vlaamse Regering en De Lijn zal nog meer dan nu op contractuele basis moeten worden geregeld. Het Europees Parlement moet zich nog wél uitspreken over het door de ministers bereikte akkoord.

BELANG VAN VEILIGHEID

Reizen met De Lijn wordt als veilig ervaren. Dat blijkt uit de tevredenheidsmeting van 2006. Veiligheid haalde een algemene score van 93 %. Vooral in grootstedelijke gebieden worden onze chauffeurs soms echter geconfronteerd met agressie van reizigers, meestal verbaal. Op zaterdag 24 juni 2006 leidde een woordenwisseling onder reizigers in een bus van de Antwerpse stadslinje 23 tot een dodelijk incident. Dit was de aanleiding voor het versneld uitwerken van een nog ingrijpender veiligheidsplan voor reizigers en personeel. Bij de uitwerking werden naast De Lijn ook de Federatie van Belgische Autobus- en Autocarondernemers (FBAA), de vakbonden, de Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers (BTTB) en de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) betrokken.

MIX VAN MAATREGELEN

Het veiligheidsplan bevat een mix van maatregelen. Bussen worden uitgerust met een flexibel afsluitbare stuurpost en alarmsystemen. In 750 voertuigen worden camera's geïnstalleerd. Voorts komt er extra begeleidingspersoneel zoals stadswachten, lijnspotters, schoolspotters en wordt een Veiligheidsdienst opgericht. Bij opleidingen wordt aandacht besteed aan attitudetrainingen. Tevens wil De Lijn dat

haar personeelsbestand een betere weerspiegeling geeft van de multiculturele samenleving.

Samen met scholen, jongerenverenigingen en straathoekwerkers wordt getracht de overlast in trams en bussen te ondervangen.

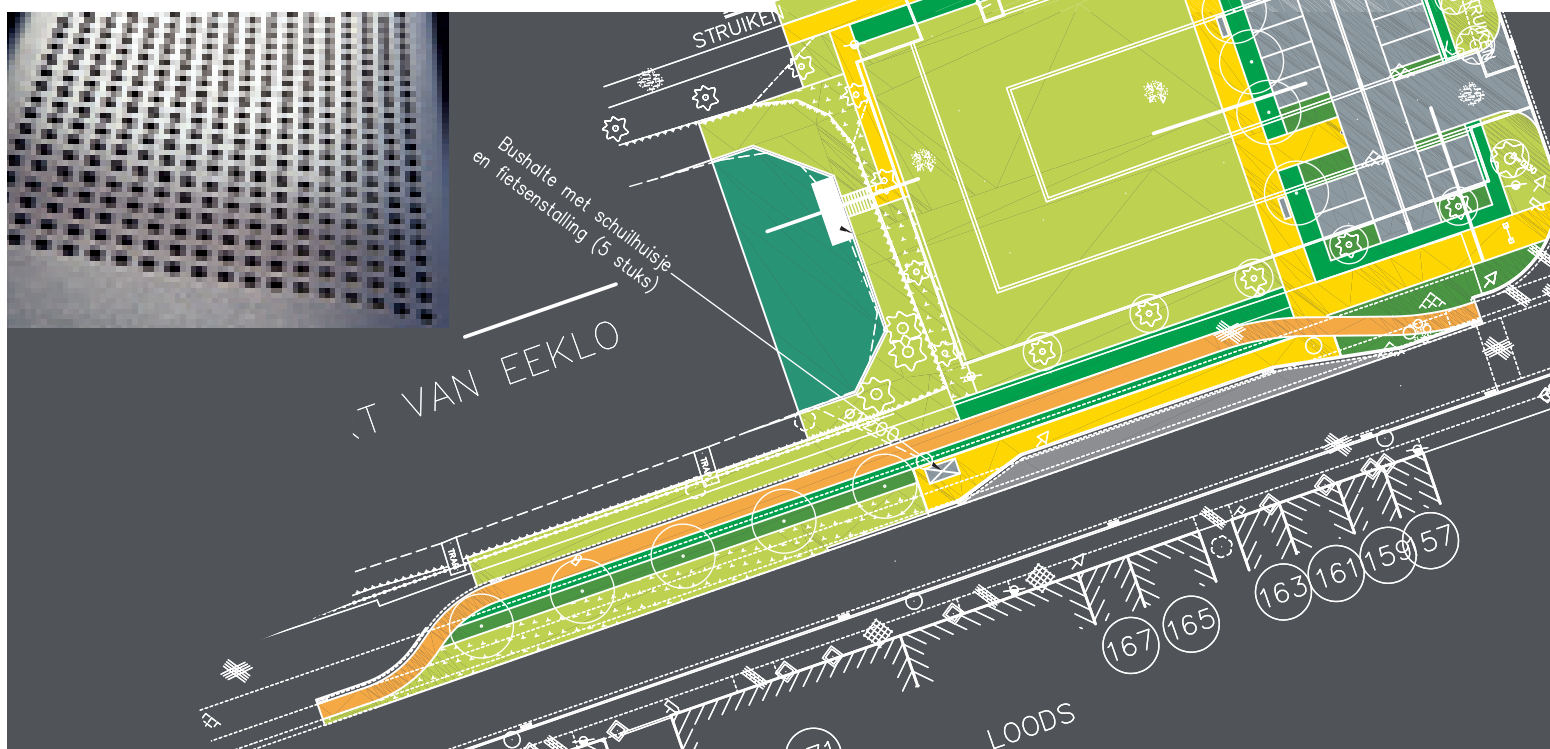
Op 17 juli 2006 ondertekenden de federale



minister van Binnenlandse Zaken en de Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen een nieuw raamprotocol over een nog betere samenwerking met de politiediensten.

ADMINISTRatieve BOETES

In 2006 werden 30 631 pv's behandeld waarvan 7 186 werden geseponeerd. De dienst wordt ook geregeld gecontacteerd door de Vlaamse Ombudsdienst die door reizigers wordt ingeschakeld omdat ze niet akkoord gaan met een boete of de hoogte ervan.





Bij het niet betalen van de boete wordt de gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. Die ontving 9 033 dwangschrijven van De Lijn. Op 20 april en 19 september werden hoorzittingen voor overtreders georganiseerd.

In het raam van 'Veilig op weg' werd een nieuwe versie van het besluit van 14 mei 2004 gemaakt. Het aantal overtredingen werd uitgebreid van 12 naar 33 en de bedragen van de boetes werden aangepast. De Lijn maakt voortaan een onderscheid tussen lichtere (type 1) en zwaardere (type 2) overtredingen. Tot de zwaardere overtredingen behoren bijvoorbeeld het misbruik maken van een alarm en het vervalsen van een vervoerbewijs. Deze nieuwe boetes worden begin 2007 van kracht.

BASIMOBILITEIT VRIJWEL AFGEROND

Al meer dan 90 % van de inwoners van Vlaanderen beschikt over basismobiliteit. Tijdens onze busreis door Vlaanderen (zie verder) besteden we er eveneens aandacht aan. Een overzicht van de projecten die in 2006 concreet werden.

ANTWERPEN

Juli: Herentals, Herenthout, Herselt, Nijlen, Olen en Westerlo

LIMBURG

Januari: Hasselt (tweede fase)

OOST-VLAANDEREN

April: Brakel, Lierde en Zottegem

September: De Pinte, Destelbergen, Lovendegem, Melle, Nazareth, Sint-Martens-Latem, Zomergem en Waarschoot

Oktober: Berlare, Hamme en Zele

December: Beveren, Kruibeke, Lokeren, Moerbeke, Sint-Gillis-Waas, Stekene, Temse en Waasmunster

VLAAMS-BRABANT

Mei: RegioNet-as Halle-Brussel

September: Affligem, Liedekerke, Pajottenland (weekend), Roosdaal, Ternat

WEST-VLAANDEREN

Februari: Diksmuide, Ichtegem, Koekelare, Kortemark en Torhout

April: Avelgem, Deerlijk, Kooigem, Spiere-Helkijn, Zvevegem

September: Ardoorie en Lichtervelde

RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

Om haar noodzakelijke maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren tot een meer duurzame mobiliteit, moet De Lijn als openbaarvervoerbedrijf haar concurrentiepositie ten opzichte van het autosolisme voortdurend bewaken en verbeteren. Ze moet dat doen in een context waarin individualisering en de zoektocht van de consument naar een maximaal gebruiksgemak de boventoon voeren en waarin autosolisme - zeker voor jongeren - via doorgedreven marketing als bijzonder aantrekkelijk wordt voorgesteld. Mee daarom moet het openbaar vervoer zelf maximaal inzetten op klantgerichtheid, kwaliteit, betrouwbaarheid. Tegelijkertijd moet het nog duidelijker maken dat alleen via een modale verschuiving van privé- naar collectief personenvervoer de doelstellingen inzake milieu en klimaat, in het kader van het Kyoto-protocol, zullen kunnen gehaald worden. De maatschappelijke belangstelling voor de klimaatproblematiek biedt daartoe ook opportuniteiten.

Ook op Europees vlak wil De Lijn mee aan de kar blijven trekken om die modale verschuiving als doel voorop te stellen. In die zin wil De Lijn actief meepraten in het debat rond het aangekondigde Europese Groenboek Openbaar Vervoer. Daarnaast zal, samen met de Belgische en Europese zusterorganisaties, in het kader van de geplande Europese harmonisering van het accijnsstelsel, aan de besluitvormers duidelijk moeten gemaakt worden dat een eventuele verhoging van accijnzen op brandstof voor duurzame modi zoals openbaar vervoer, haaks staat op het beleid dat die duurzame modi wil promoten.



MINSTENS 20 % GOEDKOPER IN VOORVERKOOP

Op 1 maart 2006 is De Lijn gestart met een uitgebreid voorverkoopnet. In onder meer krantenwinkels en supermarkten kunnen reizigers biljetten, dagpassen en Lijnkaarten kopen tegen een prijs die minstens 20 % lager is dan een vervoerbewijs dat wordt gekocht in de bus of de tram. Sinds 15 december bedraagt het aantal verkooppunten 3 105. Die dag konden alle Vlaamse en Brusselse NMBS-stations met een loketfunctie aan de lijst worden toegevoegd.

Aan de basis van het uitgebreid voorverkoopnet ligt een marktonderzoek

dat in 2005 werd uitgevoerd. Daaruit bleek onder meer dat een prijsvoordeel en een goed distributienetwerk voorwaarden zijn voor een succesvolle voorverkoop. Als meer reizigers hun vervoerbewijs vooraf kopen, kan de halteringstijd, de tijd die tram of bus aan de halte staat, verminderen zodat stipter kan worden gereden. Uit onze tevredenheidsmetingen blijkt dat de reizigers groot belang hechten aan stiptheid en aansluitingen. Negen maanden na de start was het aandeel van de vervoerbewijzen uit voorverkoop al gestegen tot bijna 60 %. Een groot succes. Het aantal verkoopshandelingen per bestuurder daalde van 260 naar 182 per maand.

01-3 >

Beleidsverslag

vervolg >>





01-4 >

Beleidsverslag

vervolg »



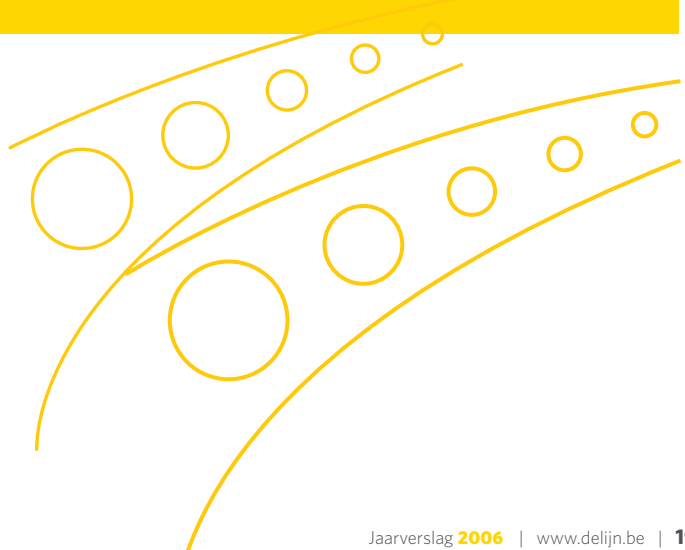
ONZE KLANTEN ZIJN TEVREDEN

Liefst 97 % van onze klanten is algemeen tevreden over de dienstverlening. Van hen is 16 % eerder tevreden, 64 % tevreden en 17 % zeer tevreden. Dat is de uitkomst van het onderzoek dat door een onderzoeksbureau werd uitgevoerd in de periode april - juni 2006. 3 702 reizigers werden ondervraagd. Elk interview duurde ongeveer 25 minuten.

Om de twee jaar meet De Lijn de tevredenheid van haar reizigers. De meting van 2006 is al de vijfde. Het gespecialiseerde bureau peilt naar zowel de algemene tevredenheid als de tevredenheid over aspecten als de chauffeurs, stiptheid, informatie, communicatie, aansluitingen, comfort en ruimte, veiligheid, de trajecten, netheid, frequentie, prijs en haltes.

De chauffeurs (95 %), de trajecten (98 %) en de veiligheid en het comfort (93 %) scoorden het beste in het onderzoek. De ondervraagde reizigers vroegen wel extra aandacht voor de netheid van de bussen en de haltes.

In 2007 legt De Lijn de lat voor de klanttevredenheid nog hoger. Van reizigers die momenteel 'eerder tevreden' zijn, willen we tevreden of zeer tevreden reizigers maken. Daarom gaan we met deze resultaten aan de slag zodat we het de volgende keer nog beter kunnen doen. 'Eerder tevreden' is voor de toekomst niet meer genoeg. 'Zeer tevreden' en 'tevreden reizigers' samen zijn nu goed voor 81 %. Dat percentage willen we nog hoger.





MEER EENHEID MET NIEUWE HUISSTIJL

Een huisstijl straalt de eigenheid van een bedrijf uit. Die eigenheid wordt onder meer gekenmerkt door de logo's, de communicatie en het 'gedrag' van de medewerkers. Zo wordt door een klantvriendelijk gedrag het imago van De Lijn mee bepaald.

De Lijn gaf een huisstijlbureau de opdracht om meer lijn te brengen in de huisstijl en de toepassing ervan.

Op 23 oktober 2006 vond elke bediende een pakket van de nieuwe correspondentieset op zijn/haar bureau. Nu hebben brieven, faxen, nota's verslagen en rapporten hetzelfde stramien en hetzelfde lettertype. Vroeger werd met allerlei lettertypes gegoocheld. Nu is ook daar lijn ingebracht

De correspondentieset is de eerste van een reeks verwezenlijkingen. We zijn ook al op de goede weg met onze folders, dienstregelingen en plattegronden. Nu wordt de communicatie aan de haltes, in de premetrostations en in de bussen en trams aangepast.

01-5 >

Beleidsverslag

vervolg >>

HERKENBAARHEID

Dankzij een opmerkelijk logo en een aansprekende merknaam slaagde De Lijn erin om ongekend snel naambekendheid te krijgen. De Lijn gaat haar huisstijl nog meer herkenbaar maken.



01-6 >

Beleidsverslag

vervolg >>

15 JAAR DE LIJN



De vijftiende verjaardag van De Lijn werd koninklijk gevierd. Op 14 juni 2006 bracht koning Albert II een bezoek aan Limburg. Met een belbusje werd de vorst samen met Vlaams minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen Kathleen Van Brempt, voorzitter van de raad van bestuur Jos Geuens en directeur-generaal Ingrid Lieten van de ambtswoning van Limburgs gouverneur Steve Stevaert naar het directiegebouw van De Lijn Limburg gebracht. Daar woonde hij een werkvergadering van de raad van bestuur en directeuren bij.

Directeur-generaal Ingrid Lieten maakte onze koning Lijnwijs. Vervolgens vertelden de directeuren over de toekomstplannen en strategische projecten van hun entiteit. De koning toonde zich zeer geïnteresseerd en informeerde naar de samenwerking met andere openbaarvervoerbedrijven, het stimuleren van de diversiteit en het privatiseren van het busvervoer in Europa.

KONING VIERT MEE

Na de vergadering bezocht de vorst de verkeersleiding en de belbuscentrale. Met een gelede bus ging het van Hasselt naar de nieuwe stelplaats in Winterslag. Een delegatie van chauffeurs uit alle entiteiten en van de exploitanten reden mee. Ze waren in hun nopjes dat ze met de koning van gedachten mochten wisselen.

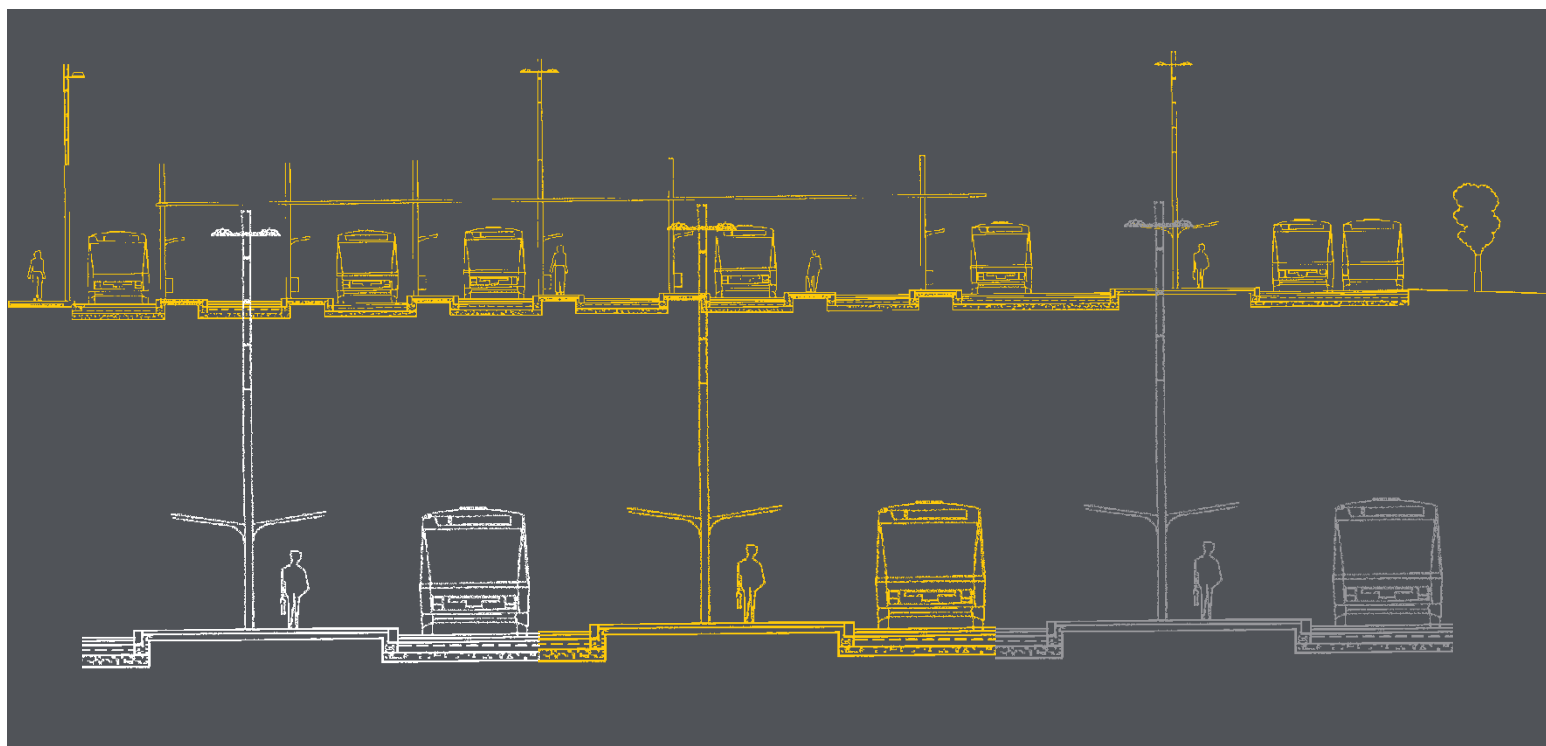
Bij het bezoek aan het onderhoudscentrum toonde onze vorst veel interesse voor de verschillende bustypes. De oldtimer en de rolstoeltoegankelijke bus kregen extra koninklijke aandacht.

In de wasstraat toonden de mensen van de Poetslijn hun manier van werken. De Poetslijn poetst de bussen en de schuilhuisjes.

Koning Albert II realiseerde zich dat er van onze chauffeurs veel gevraagd wordt. Zij moeten klantvriendelijk en behulpzaam zijn én ervoor zorgen dat de klanten vlot en veilig op hun bestemming komen.

NIGHT OF THE PROMS

Om haar personeelsleden, exploitanten en gepensioneerden te bedanken voor 15 jaar De Lijn, organiseerde De Lijn op zondag 22 oktober in Antwerpen een speciale editie van de Night of the Poms. Elk (gepensionerd) personeelslid en de chauffeurs van de exploitanten waren met partner en kinderen uitgenodigd. 12 500 waren present in een uitverkocht Sportpaleis.



EEN EIGEN RECLAMEREGIE

De Lijn kreeg van de Vlaamse Regering groen licht om voor de reclamevoering op roerende en onroerende goederen dochtermaatschappij nv LijnCom op te richten. 99,99 % van de aandelen is in handen van De Lijn, één aandeel is eigendom van het Vlaams gewest.

Voor de reclamevoering werd een deontologische code uitgewerkt met als krachtlijnen respect voor algemene waarden, de reiziger en de ruimtelijke functie in het straatbeeld. De opbrengsten uit de reclame moeten zo worden gebruikt dat er een meerwaarde is voor de klant.

Op 31 augustus 2006 verstreek de concessieovereenkomst met nv Streep, het bedrijf dat tot dan verantwoordelijk was voor de reclamevoering. Het personeel van nv Streep stapte over naar nv LijnCom.

ANDERE AANREKENINGSPRINCIPES

Last but not least moet De Lijn er ook voor zorgen dat haar financiën op orde zijn. Al een tijd maakt de directie Financiën gebruik van ESR (Europees Systeem van Rekening), een boekhoudkundig raamwerk met eigen aanrekeningsprincipes.

ESR vormt het referentiekader van de overheid om de omvang te bepalen van haar vorderingensaldo. Dat saldo drukt het jaarlijkse begrotingsoverschot of -tekort uit in een percentage van het BBP (Bruto Binnenlands Product). Het tekort mag maximaal 3 % van het BBP bedragen.

Bij het bepalen van het vorderingensaldo op niveau van de ESR-begroting worden de uitgaven in mindering gebracht van de ontvangsten.



AFSPIEGELING

Het aantal allochtone werknemers bij De Lijn zal de komende jaren toenemen. De Vlaamse Vervoermaatschappij wil een afspiegeling zijn van de Vlaamse multiculturele samenleving.

