

Roger Kesteloot

Directeur - generaal

De Lijn van de Toekomst



Waarom evolueren?



- ✓ **Aandeelhouders** vragen om transparant & efficiënt te werken
- ✓ **Klantenverwachtingen** veranderen
- ✓ **Europa liberaliseert** de markt van het openbaar vervoer

Waarom evolueren?

**Omdat we de slimme reisgezel willen blijven
voor alle verplaatsingen in Vlaanderen**



**aan een aantrekkelijke prijs (een efficiënt
bedrijf aan een zo laag mogelijke kost)**

Waarom evolueren?



- Voor onze **medewerkers**
- Voor een **wendbaar** en **financieel gezond** bedrijf
- Voor een **focus** op onze **kerntaken**, en dus vooral voor onze **klanten**

De Entiteit van de Toekomst



De Entiteit van de Toekomst

We moeten onze



richten op

onze **kerntaken**



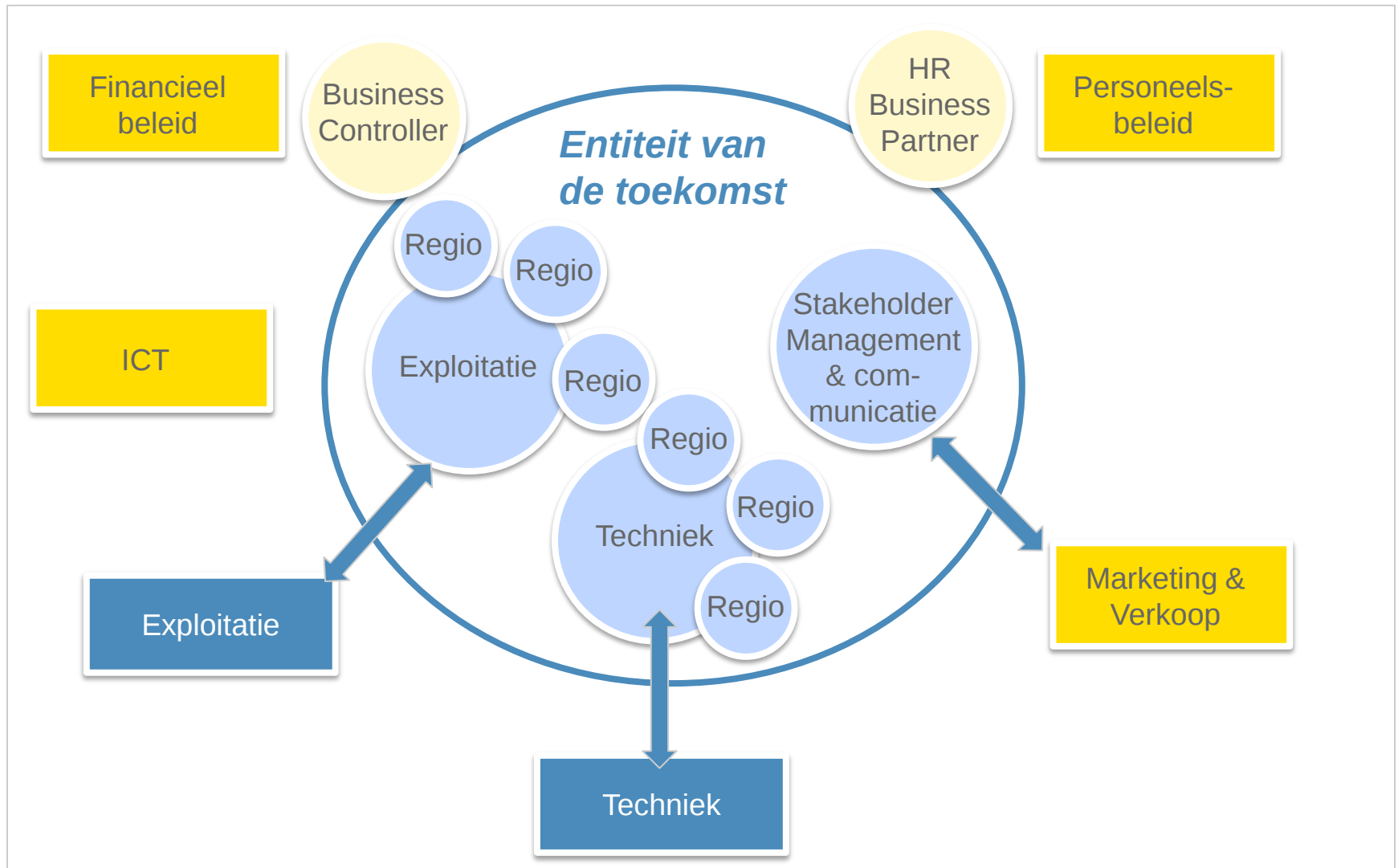
- ✓ vanuit een uitstekende relatie met én kennis van lokale stakeholders
- ✓ de juiste ritten tijdig uitvoeren
- ✓ met perfect onderhouden voertuigen

Stakeholder
management
& com-
municatie

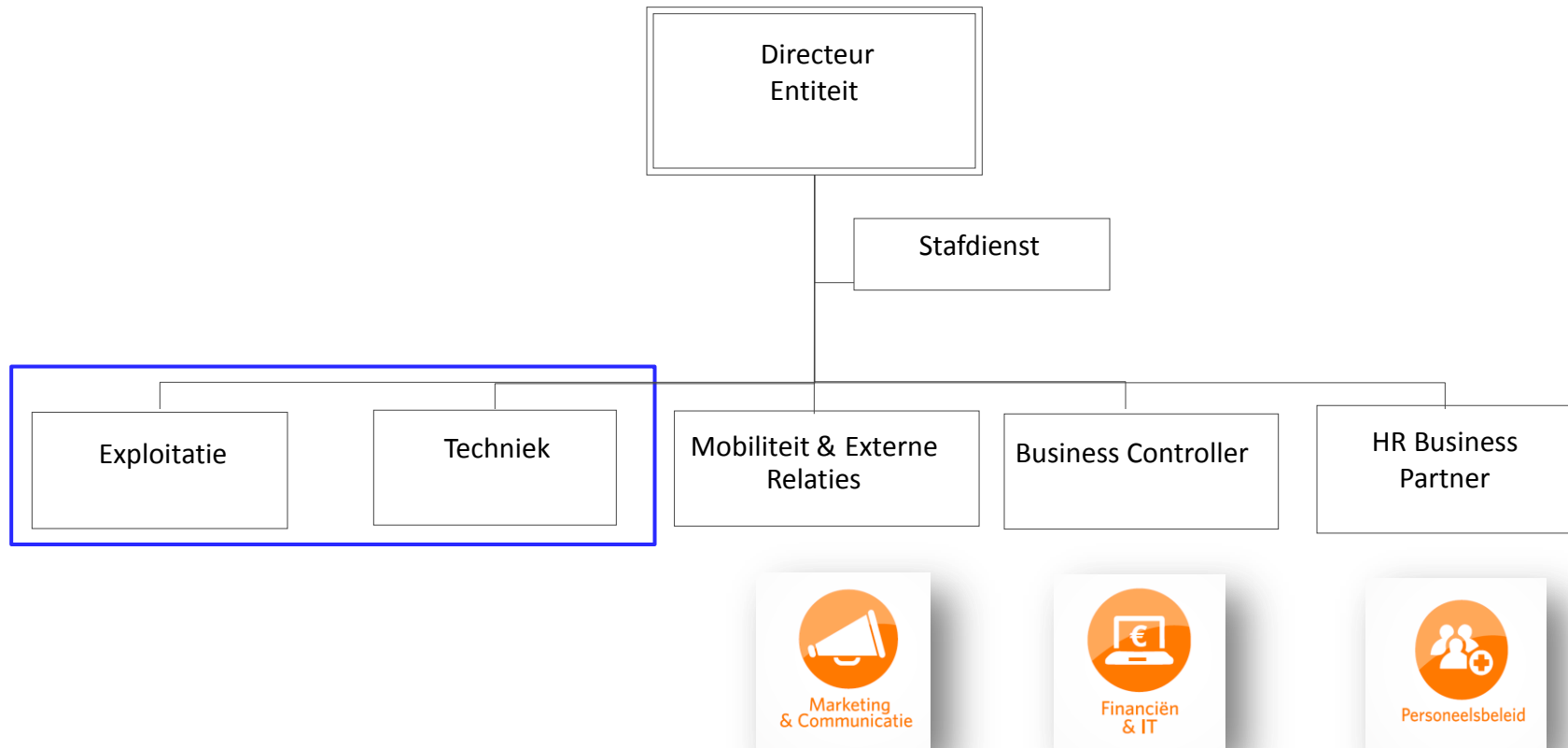
Techniek

Exploitatie

De Entiteit van de Toekomst



Organogram Entiteit van de Toekomst (hoogste niveau)

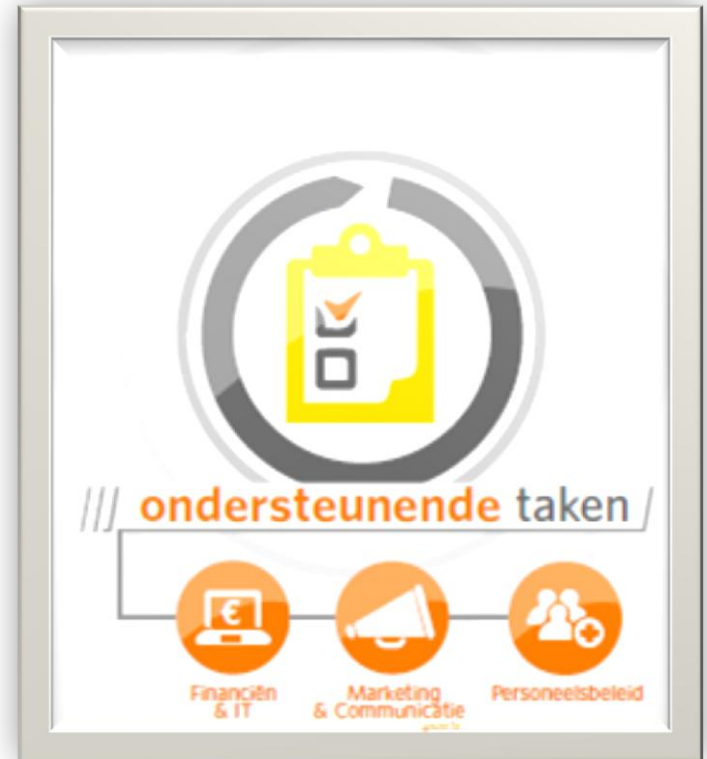


Wat is de impact van deze reorganisatie ?

- o Functionele domeinen
Personeel,
Marketing & Communicatie
Financiën & ICT
worden hervormd.

- o Overgrote deel van het personeel is qua organogram niet geïmpacteerd.

- o Lopende initiatieven binnen **Techniek en Exploitatie** gaan onveranderd verder.





Kerntaak

Mobiliteit & Externe relaties (‘stakeholdermanagement’)

- o Relatiebeheer:
 - o Steden & gemeenten
 - o Evenementenorganisatoren
 - o Wegbeheerder
 - o VOKA
 - o ...
- o Mobiliteitsontwikkeling & onderzoek
- o Communicatie



sterke lokale
focus op
samenwerking
met lokale
stakeholders



Financiële functie in entiteit: **Business Controller**

- o Rechterhand van de directeur voor financiële strategie en beleidsrapportering
- o Veel contacten met Groep Controlling en met Shared Service Center Boekhouding



Transactionele taken
overgeheveld naar
SSC Boekhouding,

dus focus komt
meer op management-
ondersteuning



HR functie in entiteit: **HR Business partner**

- o Rechterhand van directeur entiteit voor HR-strategie, structuren en HR-materies
- o Implementatie HR-beleid
- o Staat in voor lokale relaties met vakorganisaties



Transactionele taken
overgeheveld naar
HR-dienstencentrum,
dus focus komt
meer op management-
ondersteuning



/// **ondersteunende taken** /



Financiën
& IT



Marketing
& Communicatie
(gedeelte)



Personeelsbeleid

Ondersteunende diensten in 3 vormen



Ondersteunende diensten in 3 vormen



Ondersteunende diensten in 3 vormen



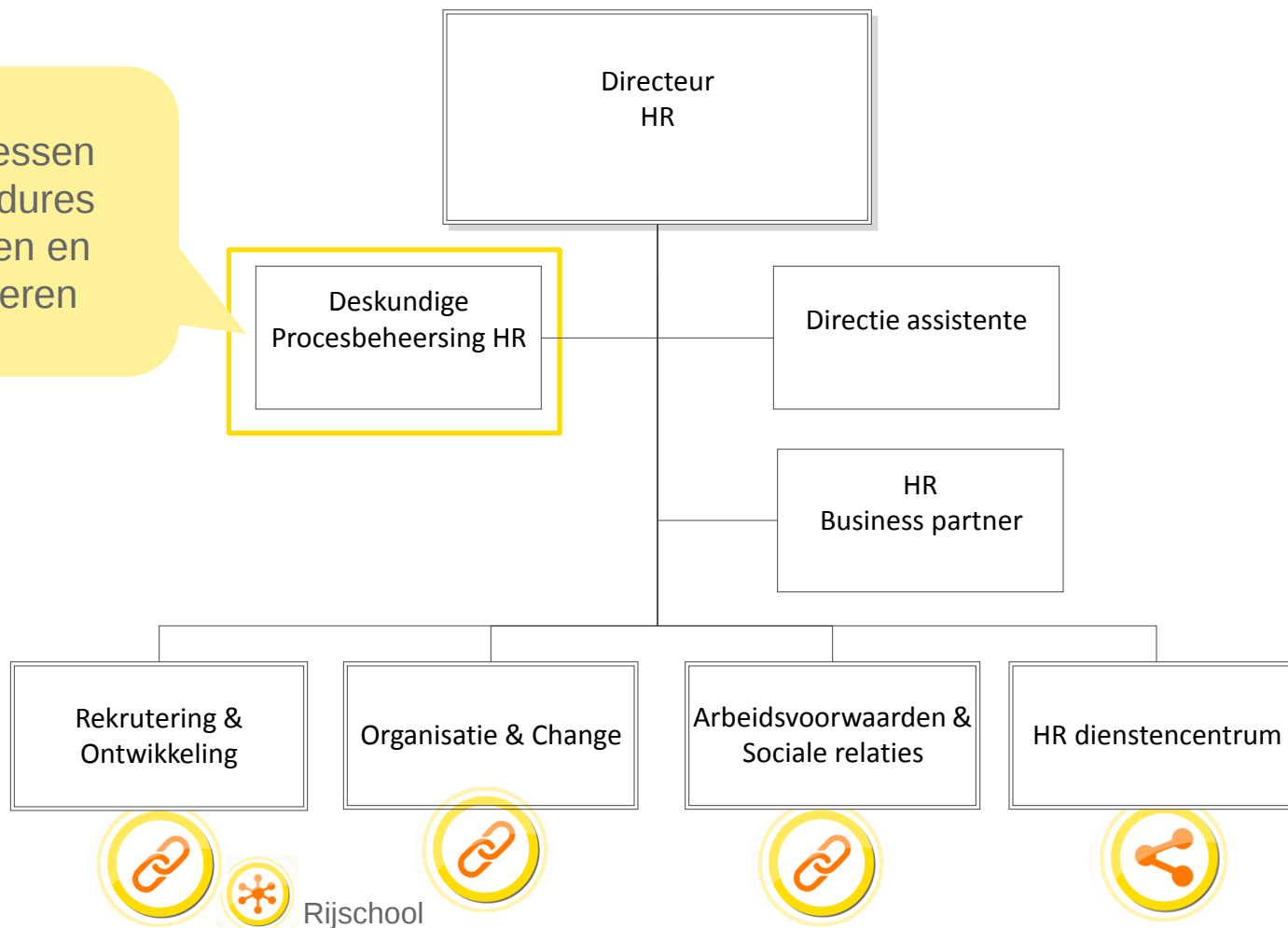
Ondersteunende en expertisegedreven diensten

- o Worden niet door de entiteit, maar centraal aangestuurd.
- o Worden in **3 vormen** georganiseerd

	Shared service center	• Voor administratieve processen • 1 dienst die werkt voor heel De Lijn, samengebracht op 1 locatie
	Competence center	• Gespecialiseerde kennis wordt samengebracht & ontsloten naar heel De Lijn. • Deskundigen (die wonen over heel Vlaanderen) werken samen in een team dat 1 à 2 keer per week samenkomt om af te stemmen.
	CALU	• Voor activiteiten die dicht bij de klant uitgevoerd moeten worden. • Werken lokaal



HR-processen
en procedures
analyseren en
optimaliseren



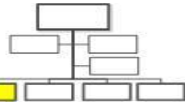


Mobiel



Tijdig aantrekken
van competente
medewerkers

Binnen De Lijn
vlot van functie
veranderen
(Interne
mobiliteitsmarkt)



Competence Center Ontwikkeling:

- o voor **heel** De Lijn
- o opmaken **ontwikkelingsprogramma's**
- o persoonlijk ontwikkelingsplan voor alle medewerkers



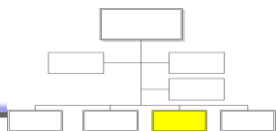
Mobiel



Talent ontwikkelen
& behouden

Expertise
verhogen &
bijsturen

Inzetbaarheid van
medewerkers
verhogen

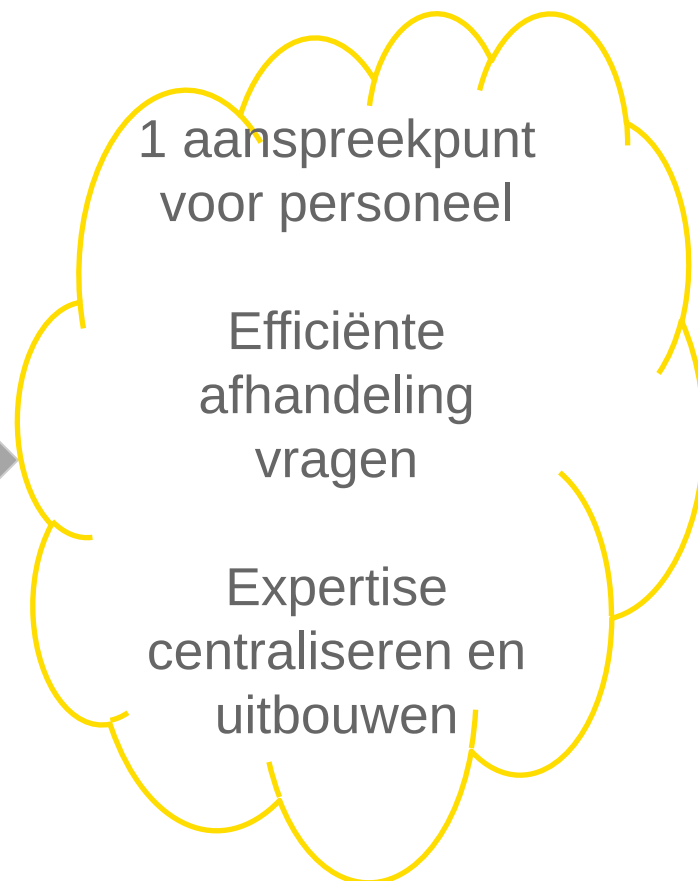
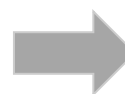


Shared service center

HR-dienstencentrum

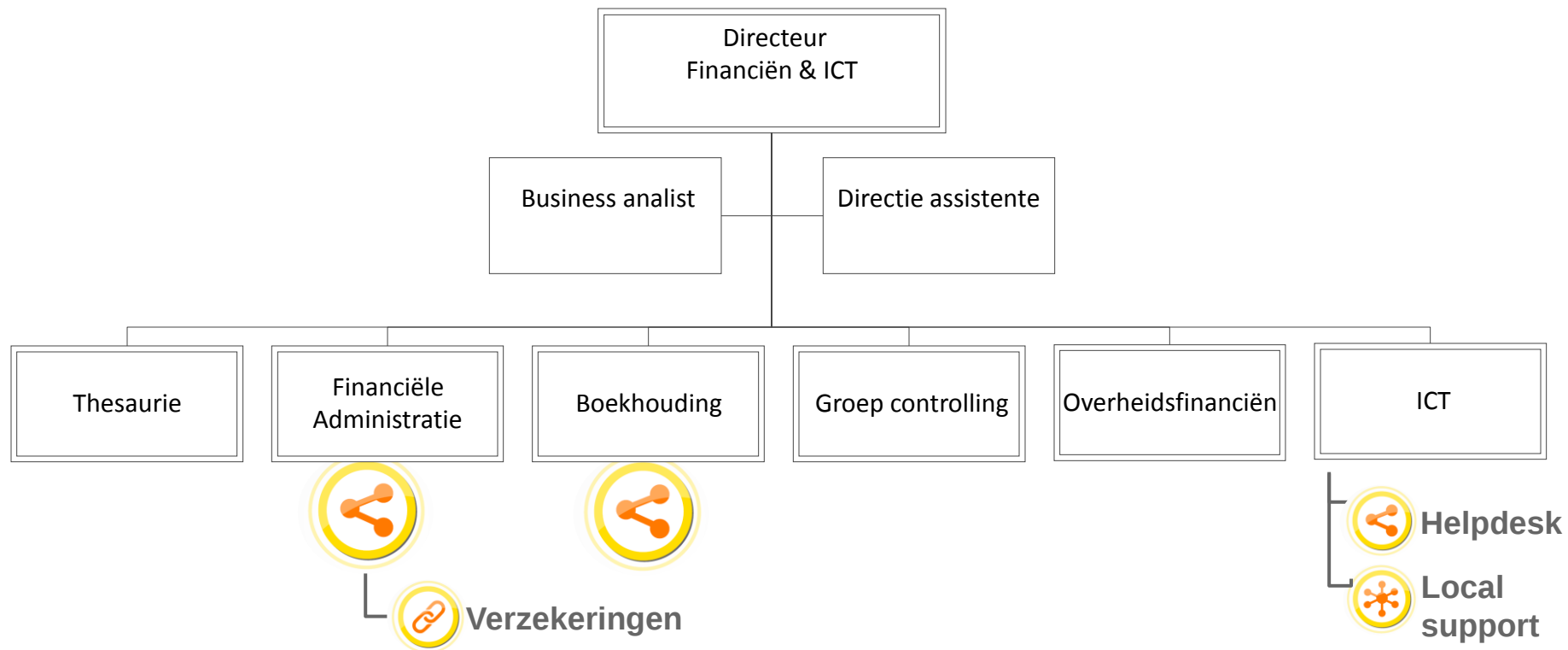
- o **Centraal aanspreekpunt** voor alle medewerkers van de Lijn
- o **Verwerking van alle administratieve documenten**
- o Vragen en administratie rond Lijnwerk
- o **Pensioen- en loonberekening**

Leuven



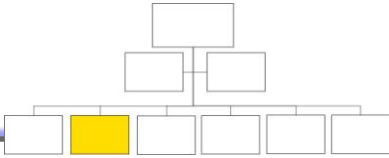


Organogram Financiën & ICT: hoogste niveau





Transactionele taken
overgeheveld naar
SSC Boekhouding,
dus focus komt
meer op beheer

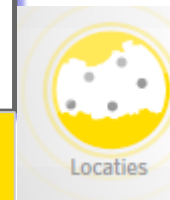


Shared Service Center: **Financiële administratie**

(incl. ontvangstenboekhouding)

- o voor **heel** De Lijn
- o **schadedossiers** opmaken én afhandelen van begin tot einde
- o inkomende **verkeersboetes** verwerken
- o **dienstonderbrekingen** verwerken
- o **administratieve boetes** verwerken
- o veel contacten met Exploitatie en Techniek in entiteiten

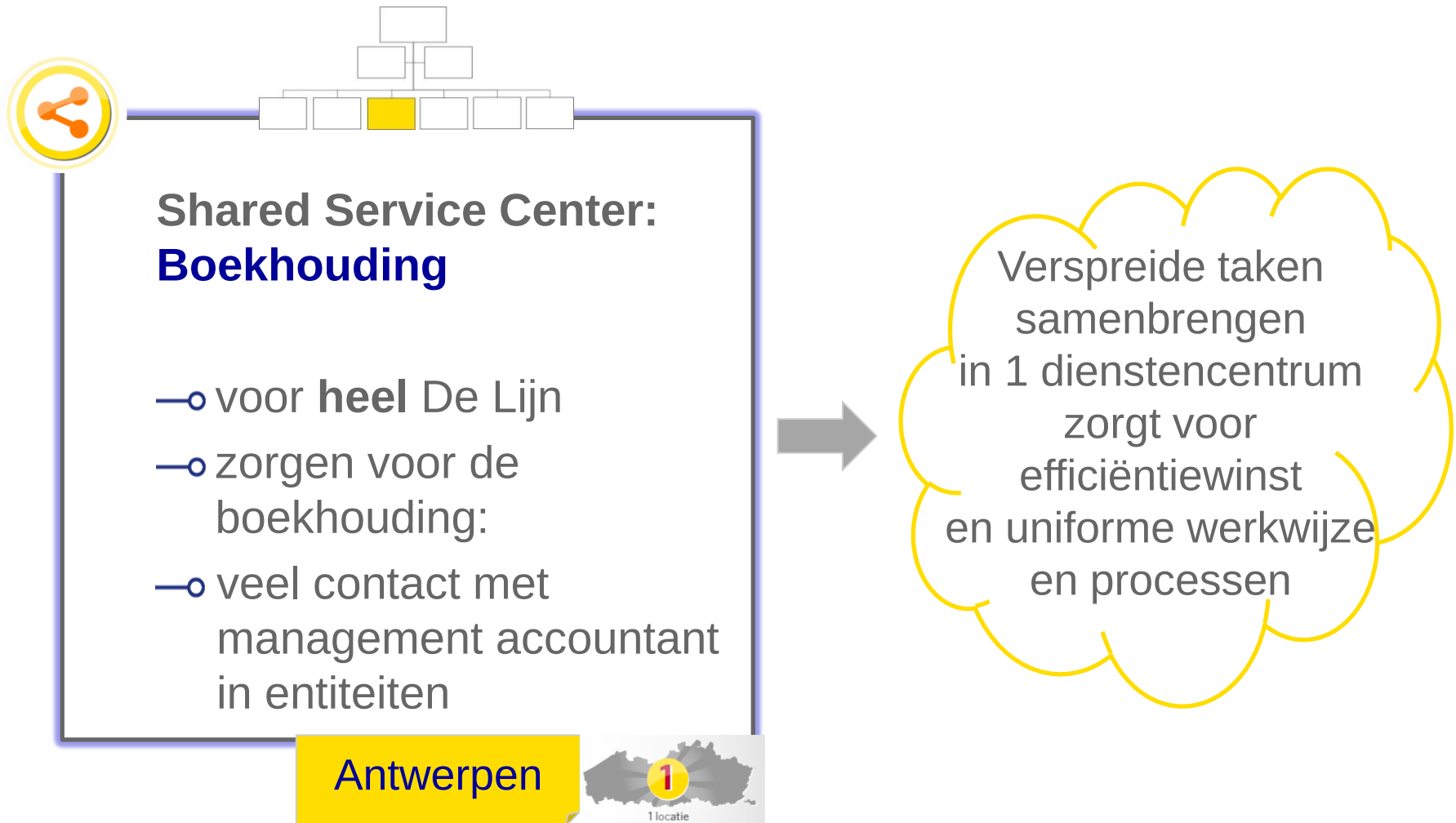
**Gentbrugge /
Mechelen**

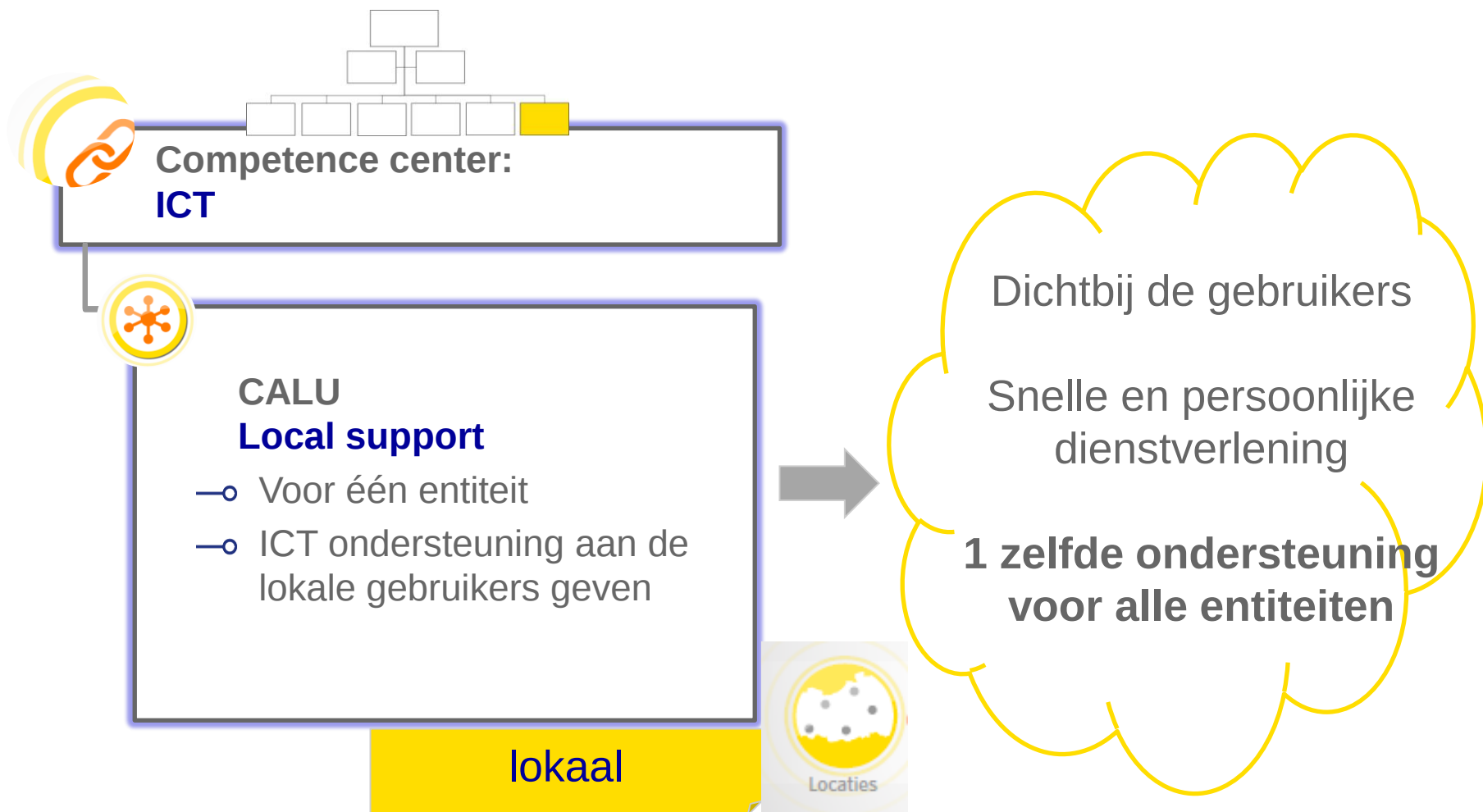


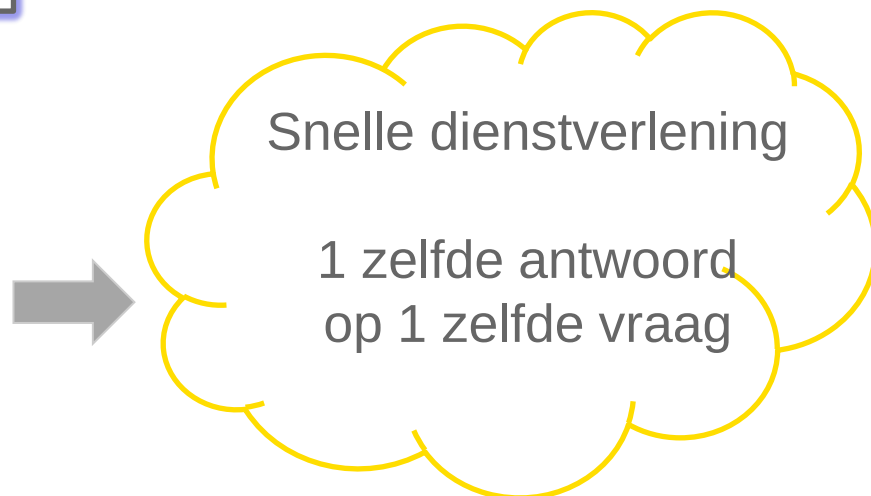
Door centralisatie van de diensten Betwiste zaken besparingen realiseren:

1 eenvoudig proces

Uniforme procedure en tarieven voor opmaak schadedossiers en bestekken





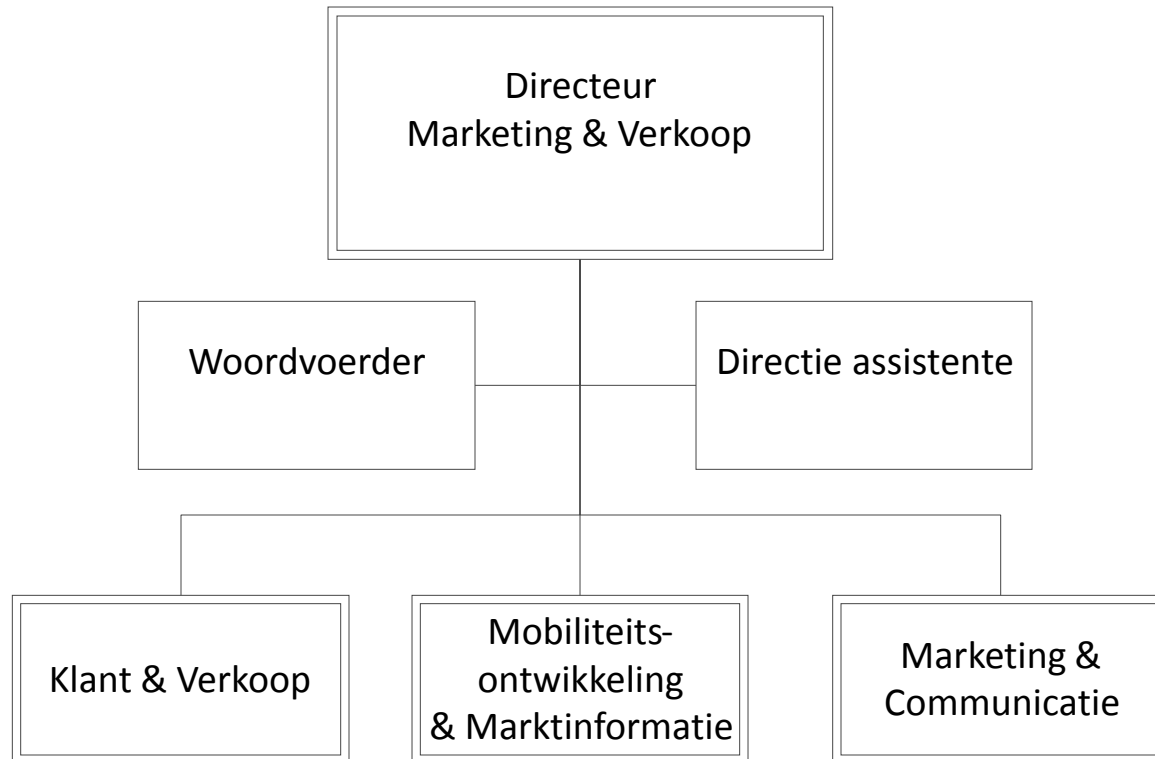


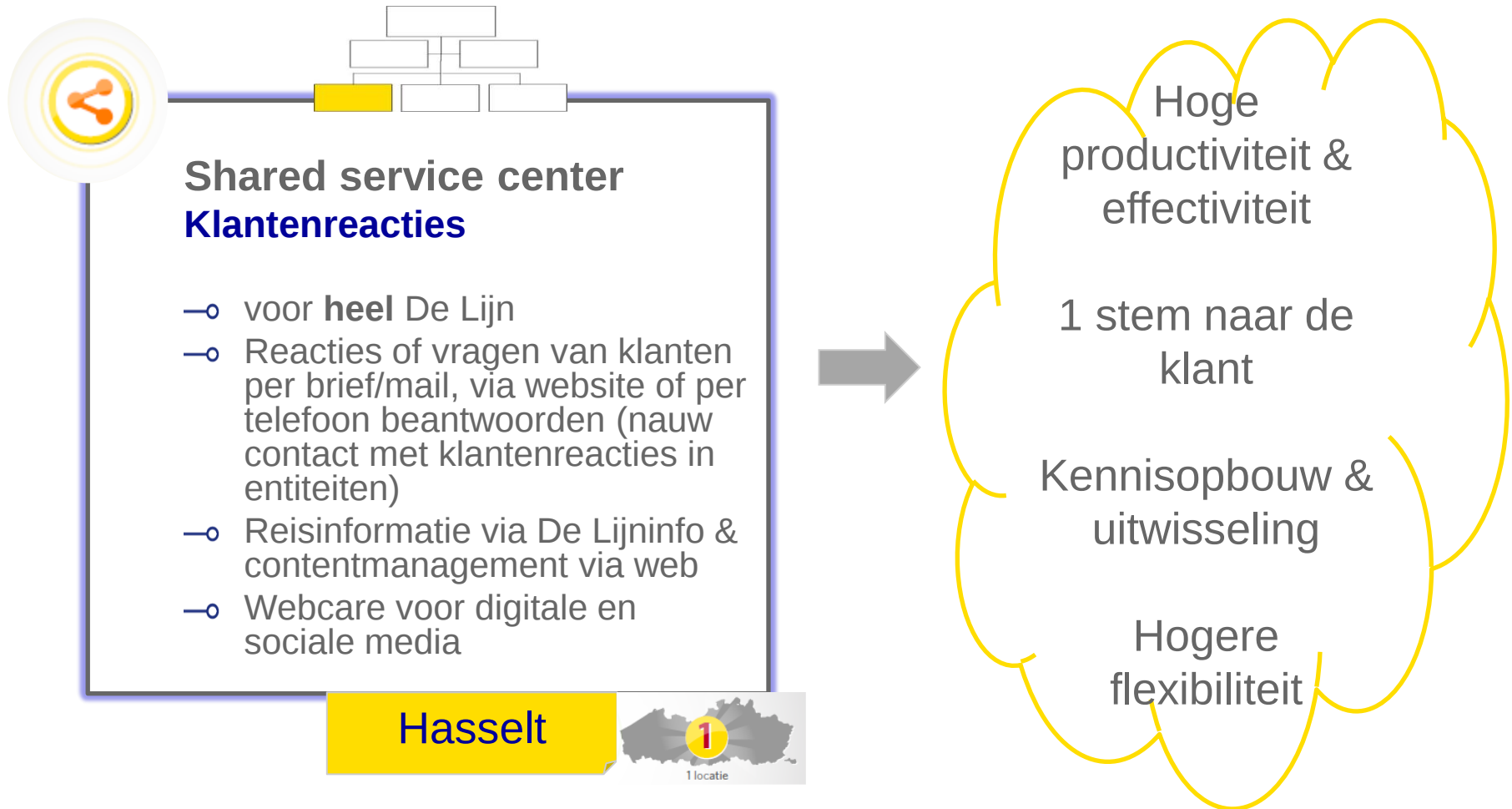
Ondersteunende en expertisegedreven diensten

Marketing & Communicatie

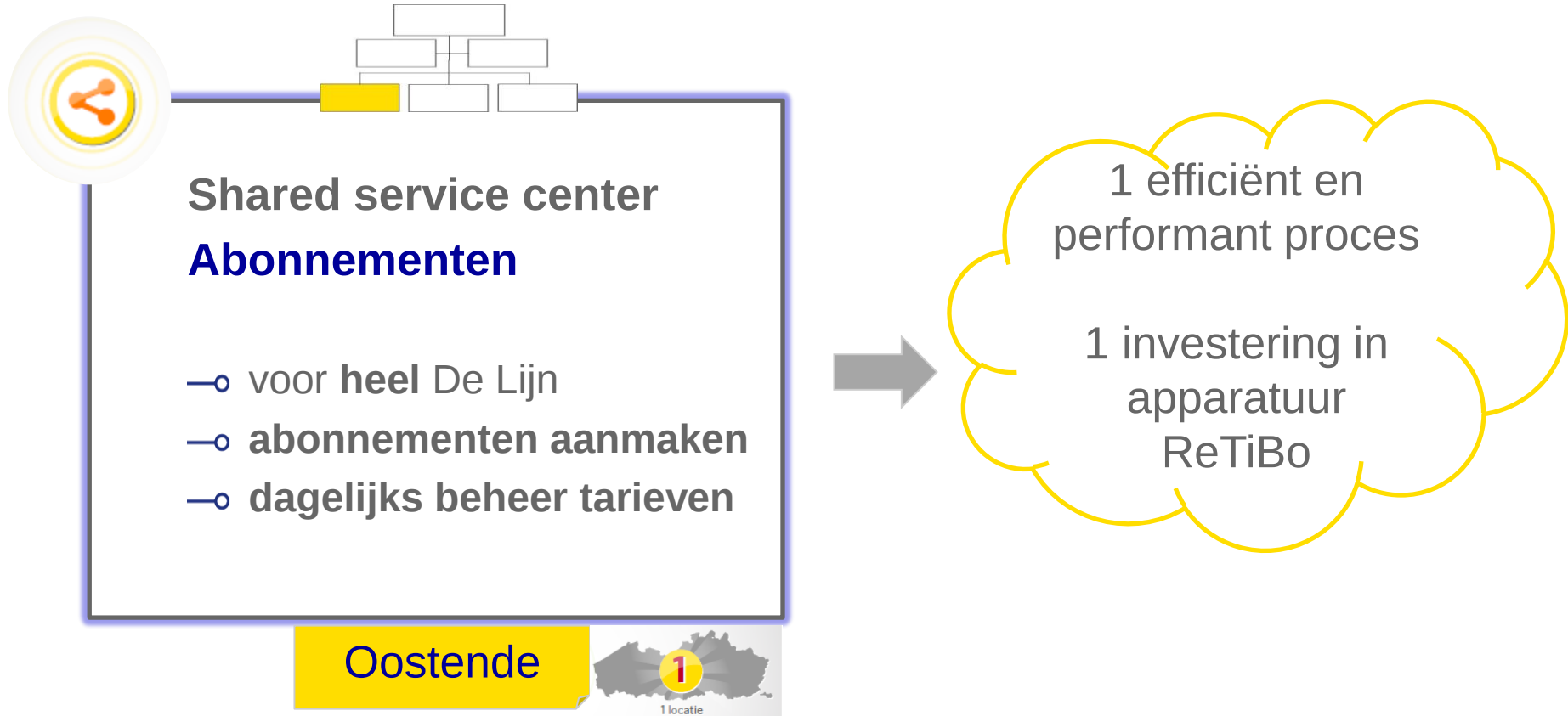


Organogram Marketing & Verkoop: *hoogste niveau*





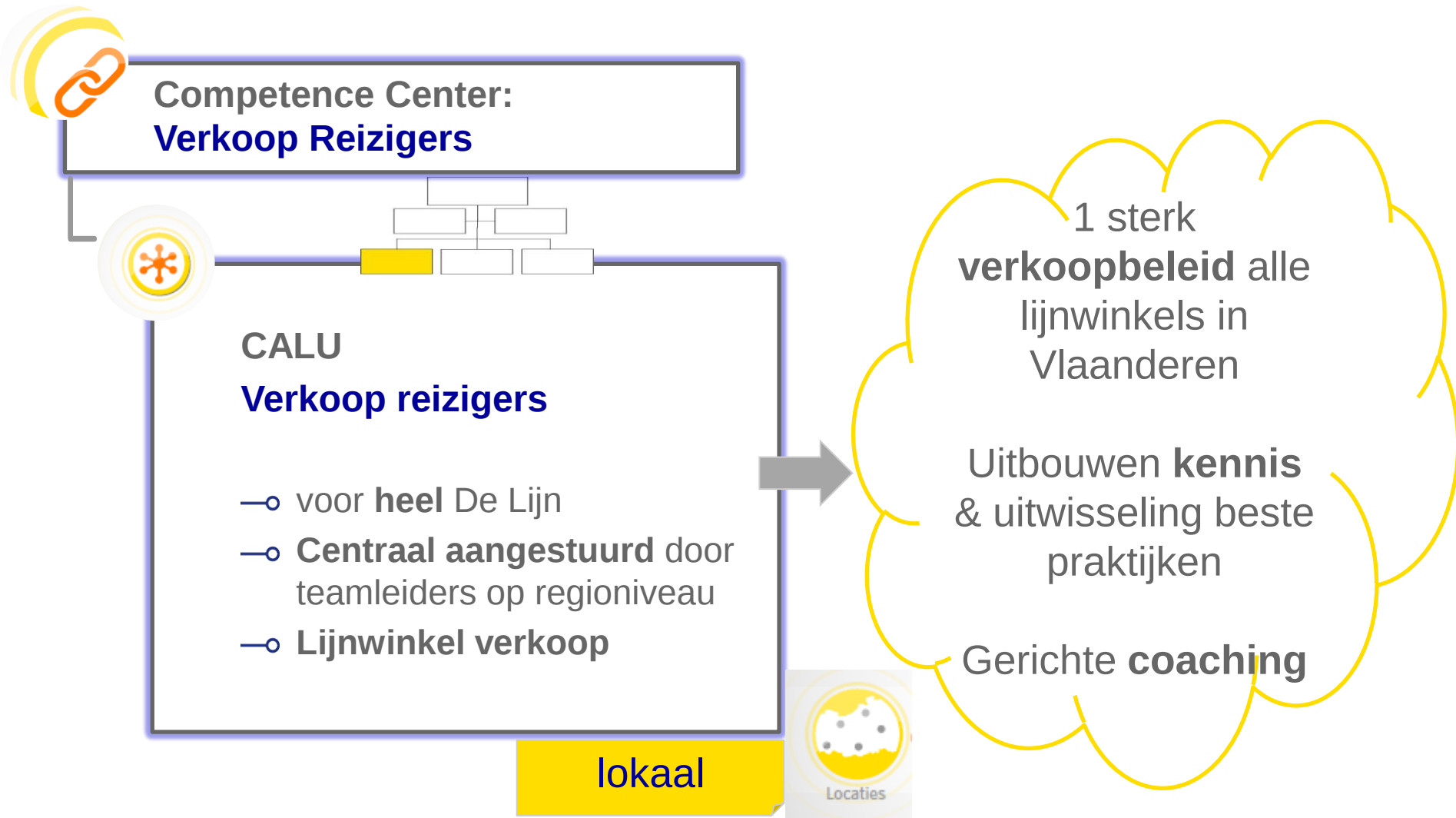
Organogram Marketing & Verkoop: *Klant & verkoop – abonnementen*



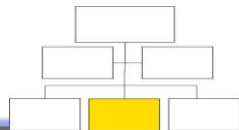
Organogram Marketing & Verkoop: *Klant & verkoop – Verkoop Bedrijven*



Organogram Marketing & Verkoop: Klant & Verkoop – Verkoop reizigers



Organogram Marketing & Verkoop: Mobiliteitsontwikkeling & Marktinformatie



Competence Center: Mobiliteitsontwikkeling & Marktinformatie

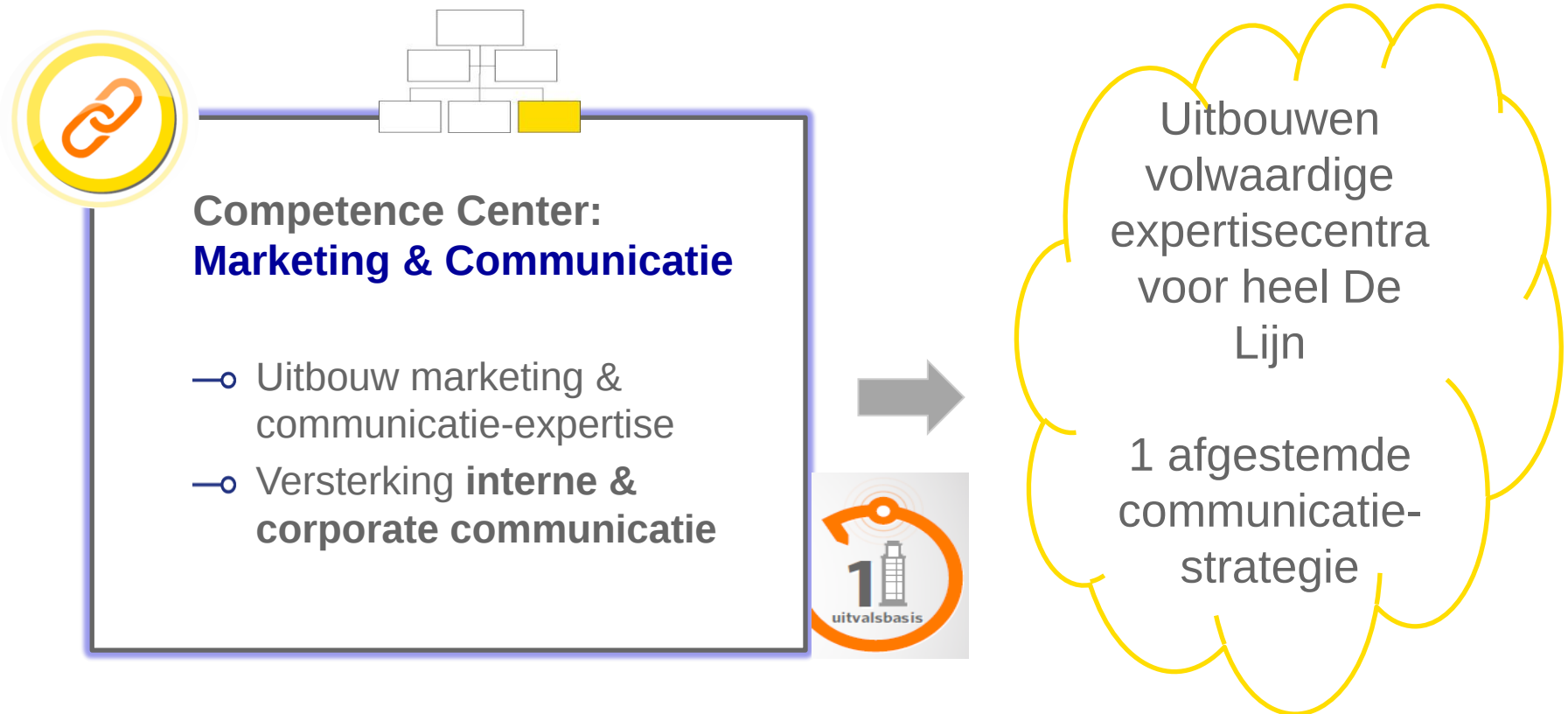
- o Ondersteuning van Mobiliteitsontwikkeling & Marktonderzoek in entiteiten
- o Uitbouw **marktintelligentie** (op basis van reisgegevens ReTiBo)



Opbouw
marktintelligentie

Verder uitbouwen
competentie
mobiliteits-
ontwikkeling & -
onderzoek

Organogram Marketing & Verkoop: Marketing & Communicatie





Dank u voor uw aandacht