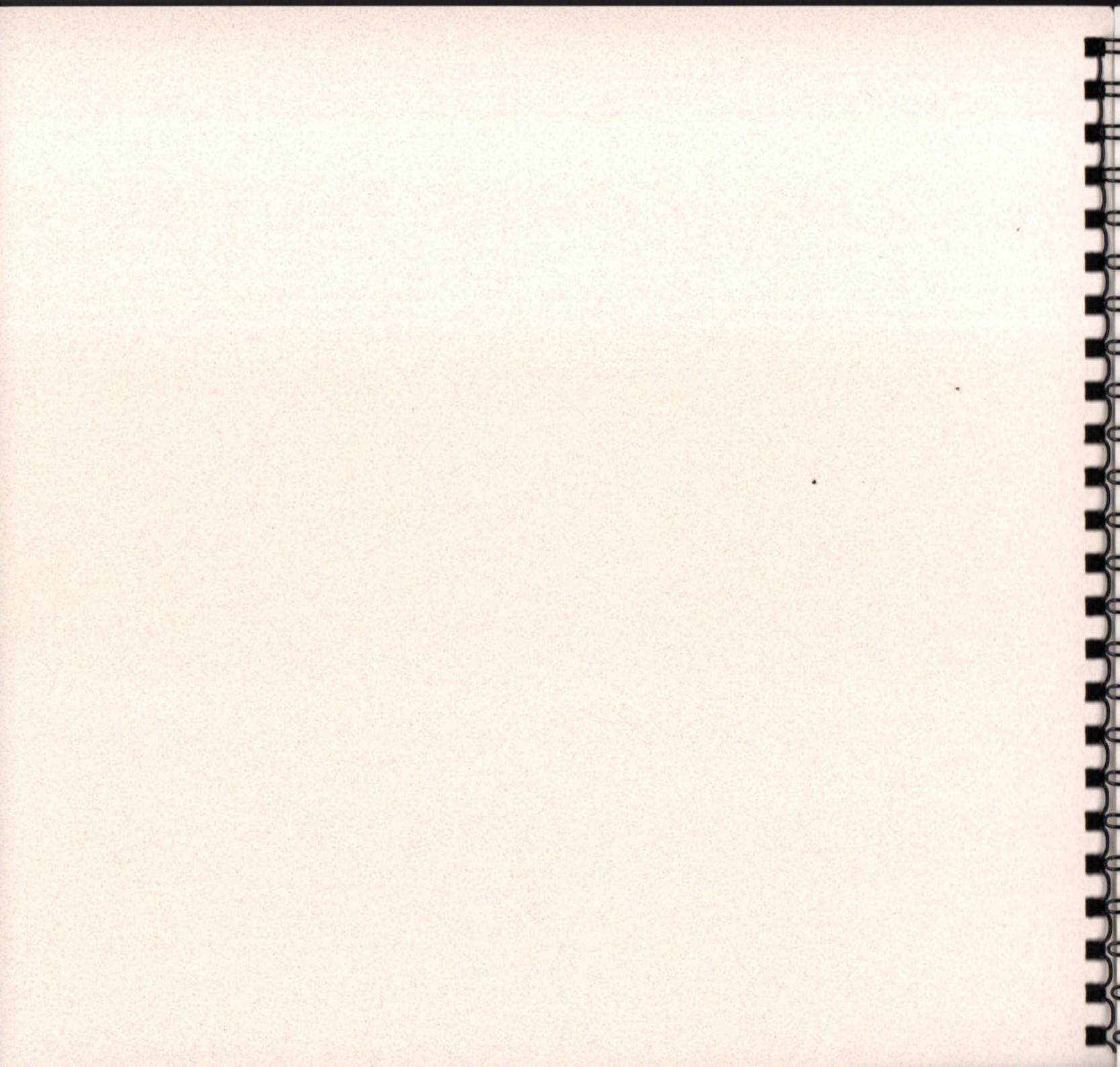


DE MIVB VANDAAG

Met de wagen van morgen
naar een stad zonder zorgen



Het hart van Brussel slaat met de MIVB.

Elke seconde vervoeren gemiddeld drie MIVB-rijtuigen klanten rond. 250.000 maal per werkdag !

Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

De Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel is de grootste openbare stedelijke vervoersmaatschappij in België. Haar werkterrein strekt zich uit over de 19 gemeenten van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest en over 10 randgemeenten. Ze verzorgt de verbindingen over een oppervlakte van 241,5 km² en brengt meer dan 1 100 000 mensen, net als duizenden pendelaars, op hun bestemming.

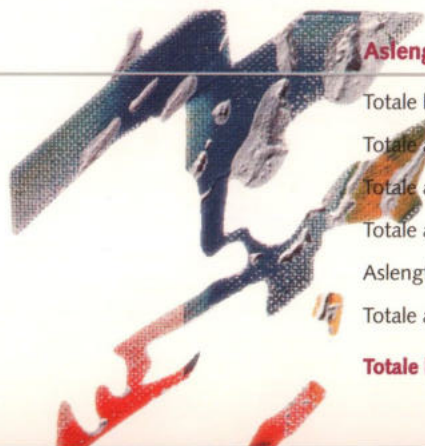


De MIVB beschikt over een netwerk met een totale lengte van 435 km. Drie metrolijnen, 15 tramlijnen - zowel boven- als ondergronds - en een veertigtal buslijnen verzorgen een ononderbroken dienst, 365 dagen per jaar en 20 uren per dag.

Oorspronkelijk opgericht met privé-kapitaal en geleidelijk aangevuld met openbare gelden, is de MIVB vandaag een regionale maatschappij van publiek recht, die door een beheerscontract met het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest verbonden is. Met haar 5500 werknemers is ze tevens één van de belangrijkste werkgevers in Brussel. En om haar werking te garanderen, doet ze bovendien een beroep op tal van leveranciers en onderaannemers van goederen en diensten. Zo neemt de MIVB actief deel aan de economische activiteiten van haar gewest en van het land.

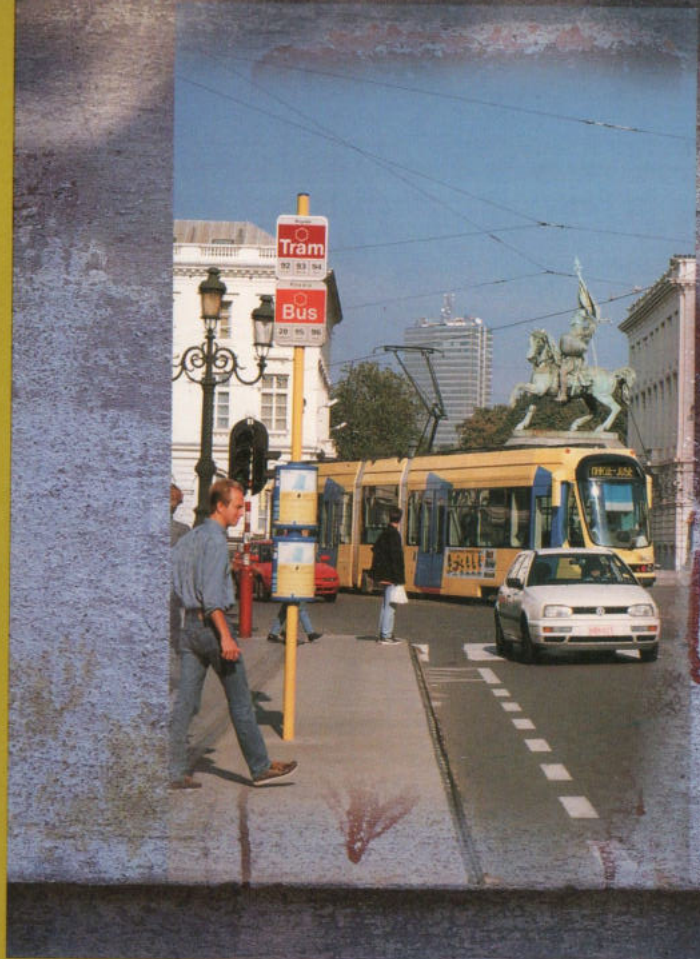
Brussel staat vandaag voor een aantal belangrijke uitdagingen, eigen aan een grote stad : de levenskwaliteit in de stad moet gevrijwaard worden en het autoverkeer moet gestabiliseerd worden. Dit zijn ook de pijlers van het mobiliteitsbeleid van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

Als drijvende kracht achter dit mobiliteitsplan verbindt de MIVB zich er toe om haar bestaande infrastructuur uit te breiden, de kwaliteit van de service te verbeteren en op de toekomstige noden van haar klanten te anticiperen, opdat Brussel een stad zou blijven waar het prettig wonen is



Aslengte (in km)

Totale lengte enkelspoor tram en metro	338,7
Totale aslengte metro	33,9
Totale aslengte tram	133,6
Totale aslengte tram in tunnel	12,1
Aslengte tram in eigen baan	64,4
Totale aslengte autobussen	306,2
Totale lengte alle middelen samen	435,5



Het institutioneel kader

Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel,

De MIVB, vereniging van publiek recht met rechts-persoonlijkheid, wordt opgericht op 1 januari 1954. De vennoten, enerzijds de Belgische Staat, de Provincie Brabant, de stad Brussel en de 21 gemeenten van de agglomeratie en anderzijds de N.V. "Les Tramways Bruxellois", hebben dan elk 50 % van het kapitaal in handen.

MIVB



In 1978 koopt de Belgische Staat de aandelen van de N.V. "Les Tramways Bruxellois" over. Alle aandelen zijn nu in het bezit van de overheid.

In 1989, ten gevolge van de staatshervormingen, maakt het openbaar vervoer deel uit van de gewesten. De MIVB valt nu onder de bevoegdheid van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

Het nieuwe juridische kader komt uitvoerig aan bod in de ordonnantie van 22 november 1990 met betrekking tot de organisatie van het openbaar vervoer in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. De ordonnantie is de wettelijke basis zoals die goedgekeurd werd door de Gewestraad.

De vijf principes, die in deze ordonnantie uitgevaardigd worden, zijn het recht op mobiliteit voor alle Brusselaars, het opmaken van een beheerscontract tussen het Gewest en de MIVB, de oprichting van een ombudsdienst, de oprichting van een klantenadviesraad en de mogelijkheid voor de MIVB om filialen op te richten voor de uitvoering van bepaalde opdrachten.

De statuten van de MIVB, vastgelegd door het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Gewestregering van 6 december 1990, specificeren de taken van de nieuwe partners, het Gewest en de Brusselse Gewestelijke Investeringsmaatschappij. De Raad van Bestuur ziet toe op de uitvoering van het beheerscontract.

Het algemeen lastenboek van de MIVB, bepaald door het besluit van de regering van 6 december 1990 en daarna het besluit van 20 juni 1996, is het document dat de verplichtingen inzake publieke dienstverlening van de MIVB omschrijft. Het Gewest beslist welke opdrachten uitgevoerd moeten worden en de MIVB bepaalt zelf op welke manier ze dat gaat doen. De MIVB houdt zo een kwaliteitszorg aan die in het **Kwaliteitshandboek** wordt omschreven. Dit handboek is het werkinstrument dat alle activiteiten stap voor stap behandelt en een overzicht geeft van alle deelopdrachten die voortvloeien uit het algemeen lastenboek.

Het Beheerscontract dat op 23 mei 1993 werd afgesloten tussen de Brusselse Hoofdstedelijke Gewestregering en de MIVB geeft een duidelijke omschrijving van de te bereiken doelstellingen en de beschikbare middelen hiervoor. Het regelt de betrekkingen tussen de MIVB en de voogdijoverheid voor bepaalde hernieuwbare termijnen. Het contract garandeert de kwalitatief netwerk en plaatst de klant logischerwijs centraal. Om de uitvoering van het beheerscontract te garanderen heeft de MIVB een ondernemingsplan opgesteld. Dit plan werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur, door het Beheerscomité en door de Gewestregering.

Het geeft een duidelijke omschrijving van de activiteiten die verricht moeten worden om het beheerscontract uit te voeren. Daarnaast omvat het ook de optimaliseringsprojecten, (voortvloeiend uit de analyse van de procedures van het kwaliteits-handboek) en de investeringsplannen. Dit plan is het beheersen communicatie-instrument dat toelaat naar kwaliteit te evolveren in een sfeer van medezeggenschap.



De tramlijnen maken deel uit van het imago van de Europese hoofdstad en de MIVB is fier dat ze, in een periode waar tal van Europese hoofdsteden opnieuw tramlijnen aanleggen, deze vervoerswijze altijd heeft verdedigd en behouden.



Om de tram toe te laten op sommige plaatsen het drukke verkeer te ontlopen, heeft de MIVB stukken tunnels geïnstalleerd naar het model van de metro : de premetro.

Brussel heeft twee premetrolijnen : de noord-zuid-as en de grote ring. Deze economische oplossing verhoogt de reissnelheid van de trams en garandeert een gouden toekomst omdat de conversie van deze premetro-infrastructuur naar metro-infrastructuur veel vlotter kan verlopen.

Deze omschakeling vond al tweemaal plaats op het Brusselsse netwerk, eenmaal op 20 september 1976 voor de metrolijn 1 en de andere keer op 2 oktober 1988 voor de lijn 2.

Om haar tramnetwerk in de beste omstandigheden te kunnen exploiteren, onderhoudt de MIVB op regelmatige tijdstippen de meer dan 300 km sporen, de dwarsbalken, de wissels en de kruispunten alsook de bovenleiding, de kabels en de ophangingshaken, de muurbevestigingen en de isolatoren.

Het vernieuwingsprogramma van de sporen en het inrichtingsprogramma van de haltes, van de opstapplaatsen en van de terreinen, die al lopen vanaf de staatshervorming, wordt gesteund door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze programma's zijn gericht op de verbetering van het comfort en de veiligheid van de reizigers en de buurtbewoners. Bovendien laten ze een hogere reissnelheid van de voertuigen toe. De MIVB is ook bezorgd om het leefmilieu en werkt voortdurend aan het analyseren en verminderen van de impact van haar werven. Daarnaast zorgt de MIVB ook voor een regelmatig schoonmaak van zones in haar bezit.



Op 20 september 1976 ziet de eerste Brusselse metrolijn het daglicht. In totaal bestaat de metrolijn uit 3 lijnen : de lijn 1A Herrmann-Debroux-Koning Boudewijn, de lijn 1B Stokkel-Bizet en de lijn 2 Simonis-Clemenceau.

Het ondergrondse net is sinds 1976 onverminderd blijven evolueren. Vandaag is het net, met de uitbreiding van de lijn 1B Bizet-Erasme, in het zuid-westen van de stad in de laatste fase van ontwikkeling. De lijnen 1A en 1B van de metro vormen de ruggengraat van het net van openbaar vervoer. Ze bieden de mogelijkheid om de hele stad te doorkruisen, zonder hinder te ondervinden van het verkeer.

Het Brusselse metronet neemt 45 % van de verplaatsingen voor zijn rekening. De meeste tramlijnen en busroutes zijn gestructureerd in functie van deze as.

De rol van de autobussen van de MIVB, die minder reizigers kunnen vervoeren, is vooral herleid tot die van "leveranciers" voor de metro : ze stellen de bewoners van de voorstad in staat een metrolijn te bereiken.

DE MIVB IS

435 km net

15 tramlijnen

3 metrolijnen

45 buslijnen

2 229 stopplaatsen

63 metrostations

212 000 000 ritten

gegevens 1997

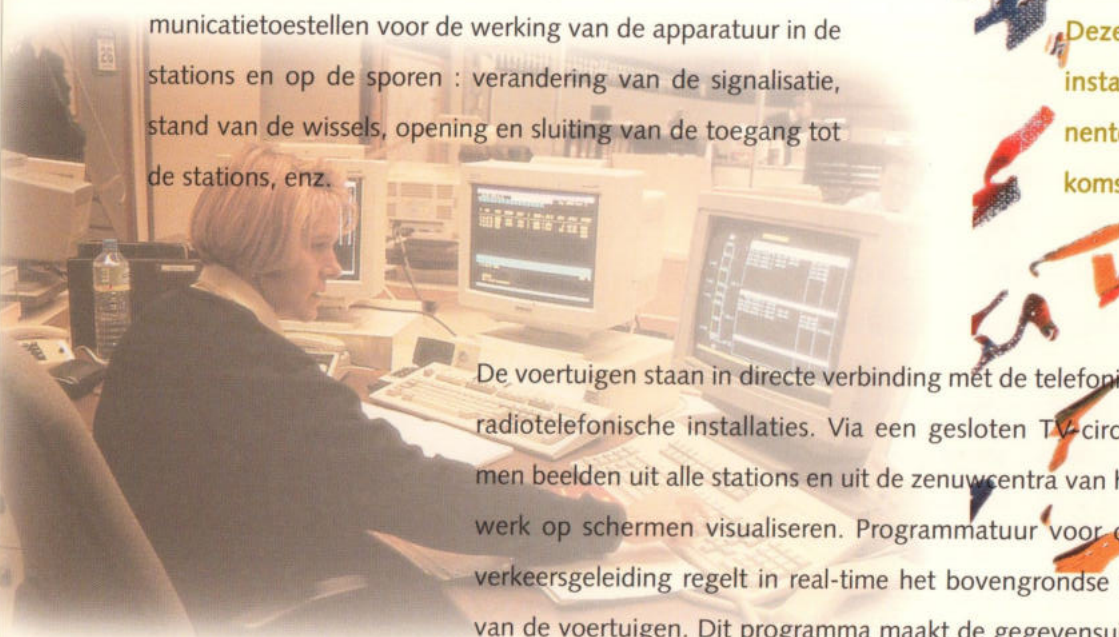


Aantal remises en garages

Trams	5
Autobussen	3
Metro	1

Om het verkeer van haar wagonpark te regelen, beschikt de MIVB over een verkeersleidingscentrum of "Dispatching", gelegen in het station Park. Alle informatie van de verschillende netten wordt er gecentraliseerd.

Vanuit het dispatchingcentrum zorgen verschillende telecommunicatietoestellen voor de werking van de apparatuur in de stations en op de sporen : verandering van de signalisatie, stand van de wissels, opening en sluiting van de toegang tot de stations, enz.



De voertuigen staan in directe verbinding met de telefonische en radiotelefonische installaties. Via een gesloten TV-circuit kan men beelden uit alle stations en uit de zenuwcentra van het netwerk op schermen visualiseren. Programmatuur voor centrale verkeersgeleiding regelt in real-time het bovengrondse verkeer van de voertuigen. Dit programma maakt de gegevensuitwisseling mogelijk tussen de voertuigen op het net en het telecontrolecentrum. Een computer zorgt voor de centralisatie van de telecommunicatieberichten via schermen en bedieningspanelen. De "dispatchers" houden een oogje in het zeil bij de regeling van de metro, die zelf volledig computergestuurd is.

Er is ook een leidingencentrum voor de elektriciteitsvoorziening. Dit centrum controleert per computer het volledige elektrische net van de MIVB : de voeding, de transformatie, de gelijkrichters, de beveiligingsschakelaars, de onderstations enz.

Deze technologisch geavanceerde installaties garanderen een permanente controle en een snelle tussenkomst over het hele net.



De klant tevreden stellen, daar komt wat bij kijken

Bij de MIVB zetten 5500 medewerkers zich in voor een kwalitatief leefklimaat in de stad. Zij stellen alles in het werk om hun klanten een optimale kwaliteits-service te kunnen leveren en elke medewerker streeft binnen zijn eigen terrein naar perfectie. Elke dag opnieuw zetten zij zich actief in om nog beter te kunnen beantwoorden aan de behoeften van de klant. En hierbij hebben zij slechts één doelstelling voor ogen :

streven naar Integrale Kwaliteit in functie van de verwachtingen van de klant.

In die zin hebben alle medewerkers in 1997 het **"Handvest van de klant"** ondertekend, waarmee ze zich verbinden tot strikte verplichtingen tegenover



de klanten. Het handvest is ook een weerspiegeling van de wensen van de leden van de MIVB ten opzichte van de burgers. Het symboliseert het partnerschap tussen de onderneming, haar gesprekspartners (de Staat, het Gewest, de gemeentes, de bedrijven,..) en haar klanten en beklemtoont dat mobiliteit eenie- ders aangelegenheid is. Het hand- vest omvat tevens de lijst van opti- maliseringsprojecten en -acties.

In 1991 startte de MIVB een aantal opleidingscycli volledig toegespitst op de tevredenheid van de klant.



Deze opleidingen zijn gericht op het ontwikkelen van een commerciële aanpak en een klantgerichtheid, het bevorderen van de informatieverstrekking en het constant begaan zijn met het imago, doorheen :

- de werkkledij en de netheid van de voertuigen ;
- de kwaliteit van het werk (constant in vraag gesteld) ;
- het voortdurend streven naar perfectie in het werk ;

- een betere beheersing van de besturing ;
- technische kennis ;
- doeltreffendheid van de tussenkomsten.



Het streven naar Integrale Kwaliteit, een beleid dat al sinds 1994 actief gevoerd wordt, kreeg concreet vorm toen de MIVB het ISO 9000-certificaat behaalde voor bepaalde van haar departementen. Dankzij dit certificaat kan de MIVB zich veel sterker positioneren tegenover de inrichtende macht en tegenover de concurrentie.

Bovendien heeft de MIVB twee belangrijke troeven in handen op het vlak van klantenservice: haar handelsagentschappen en haar Centrum voor Informatie per Telefoon (C.I.T.).

De vier handelsagentschappen, die zowel uit verkoopsoogpunt en visibiliteit als op het vlak van informatieverstrekking een belangrijke troef zijn, zijn één van de speerpunten van het commerciële beleid van de MIVB. Bovendien speelt de dynamische medewerking van de meer dan 700 zelfstandige verkopers hierin een belangrijke rol.

Het Centrum voor Informatie per Telefoon - C.I.T. - beantwoordt elke dag van 8.00 tot 19.00 uur en 's zaterdags van 8.00 tot 16.00 uur vragen over reisroutes, dienstregelingen of de meest uiteenlopende zaken op het nummer 515.2000. Als een ware link tussen de MIVB en haar publiek behandelt het meer dan 175 000 oproepen per jaar.



Tenslotte voeren de MIVB en het Gewest tweemaal per jaar een enquête uit bij het publiek om de tevredenheid van hun klanten

op een wetenschappelijk verantwoorde manier te meten. Hiertoe worden er 10.000 enquêtes verdeeld. De resultaten weerspiegelen de graad van tevredenheid van de klanten. Dankzij dit onderzoek kunnen de activiteiten die naar bedrijven ondernomen worden, eventueel bijgestuurd worden.



Brussel, net als alle grote Europese steden, heeft te kampen met verkeersoverlast en met de nefaste gevolgen die dit met zich meebrengt. Daarom is men voortdurend bezig met onderzoeken naar en projecten ter verbetering van de mobiliteit in de hoofdstad. Een van deze studies is het Iris-Verplaatsingsplan, uitgewerkt door het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

De regulering van de verplaatsingen vereist dat er coherente en globale acties ondernomen worden betreffende de verschillende aspecten van de mobiliteit : het autoverkeer, het parkeren, de voetgangers, het fietsverkeer, het goederentransport, de inrichting van de openbare plaatsen, de stedelijke structuren en uiteraard ook het openbaar vervoer.

Verschillende maatregelen moeten het gebruik van het openbaar vervoer aanmoedigen. Het Gewest, dat een beheerscontract is aangegaan met de MIVB, voorziet aanzienlijke investeringen om het gebruik van het openbaar vervoer te bevorderen door de kwaliteit van de service te optimaliseren en de bestaande infrastructuur te verstevigen.

Park van het Rollend Materieel

Metrostellen met 2 rijtuigen (420 pl)	48
Metrostellen met 3 rijtuigen (641 pl)	32
Gelede trams type 2000 (172 pl)	51
Gelede trams met 4 draaistellen (179 pl)	61
Gelede trams met 3 draaistellen (157 pl)	128
Trams met 2 draaistellen (101 pl)	57
3-deursautobussen (van 91 tot 102 pl)	366
Standaardautobussen (88 pl)	131
Gelede autobussen (140 pl)	25
Minibussen voor mindervaliden	17

Totaal

916



De projecten

*met betrekking tot de MIVB,
die het Iris-plan omvat, zijn de volgende :*

- De verlenging van de metrolijn 1 B richting Heizel en richting Erasme, het afsluiten van de metrolijn van de Kleine Ring en de snelle verbinding tussen het stadscentrum en het AZ -VUB in Jette ;
- De verbetering van de oppervlakte-infrastructuren en van de ondergrondse installaties om meer veiligheid, comfort en netheid te garanderen ;
- Het opdrijven van de reissnelheid van het bovengrondse openbaar vervoer (oprichting van eigen banen bijvoorbeeld) ;
- Het vergroten van het vervoersaanbod tijdens de avonduren om zo tegemoet te komen aan de behoeften van het culturele leven en bepaalde specifieke noden.

De MIVB, die er steeds naar streeft om haar klanten op alle vlakken de beste voorwaarden te bieden, bestudeert samen met De Lijn, de TEC en de NMBS de verschillende voorstellen om het openbaar vervoer beter te regelen, de tarifiering te integreren en om efficiënte verbindingen tussen de lijnen te garanderen. Het zijn allemaal doorslaggevende factoren om de belangrijke uitdaging van de mobiliteit te kunnen aangaan. Het opstarten van een druk besproken Gewestelijk Expresnet (GEN/RER) vereist eveneens de samenwerking van alle openbaar vervoerbedrijven.



CHRONOLOGIE

1954 Oprichting van de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel.

1958 Wereldtentoonstelling in Brussel. Indiensttreding van de verkeerstunnels onder de Kleine Ring. Eerste ondergrondse tramverbinding ter hoogte van het Zuidstation.

Algemene invoering van de nieuwe gemotoriseerde tramstellen "P.C.C." (van het type 7000) die veel technologische innovaties boden en die aan de basis lagen van een hele generatie moderne tramstellen.

1965 Eerste metrowerken aan het Schuman-rondpunt (het eerste Brusselse metro project dateert van 1892!).

1969 17 december : inwijding van het eerste premetrotraject tussen Schuman en De Brouckere..

1970 Indiensttreding van een tweede premetrolijn tussen de Naamsepoort en Madou..

1972 Opening van station Diamant (Grote Ring). Ingebruikname van de eerste gemotoriseerde gelede voertuigen met 3 draaistellen (types 7500 en 7800). Een prototype van gelede tram werd reeds in 1962 geleverd.

1974 Uitbreiding van de Kleine-Ringlijn naar het Rogierplein.

1975 Uitbreiding van de Grote-Ringlijn naar het station Boileau.

1976 20 september : indienststelling van de metrolijn1 van De Brouckere naar Tomberg (Sint-Lambrechts-Woluwe) en Beaulieu (Oudergem).

Inwijding van de premetrolijn Noord-Zuid tussen het Noordstation en het station Lemonnier.



1977 Plechtige opening van de stations Demey en Sint-Katelijne (lijn 1).

Invoering van gemotoriseerde voertuigen met 4 draaistellen (type 7900).

1981 Ingebruikname van 3 stations in Sint-Jans-Molenbeek : Graaf van Vlaanderen, Zwarte Vijvers en Beekkant (lijnen 1A en 1B).

1982 Verlenging van de metrolijn naar de nieuwe campus van de U.C.L. (Alma). Verlenging van de metrolijn 1B naar Anderlecht (Sint-Guido) en van de lijn 1A naar Laken (Bockstael).

Verlenging van tramlijn 103 naar Erasme.

1985 Verlenging van metrolijn 1A naar Oudergem (Herrmann-Debroux) en uitbreiding van de lijn naar de Heizel. Ingebruikname van het station Vee-weide in Anderlecht (lijn 1B).

Indienstname van het station Louiza (Kleine Ring).

Eerste gelede bussen op lijn 71.

1986 Ingebruikname van het station Simonis (Kleine Ring).

1987 Opstarten bij de bussen van het SAE-systeem voor Centrale Verkeersgeleiding.

1988 Verlenging van lijn 1B, opening van de stations Kraainem en Stokkel.

Verlenging van tramlijn 39 tot in Wezembeek, volledig op eigen baan over een lengte van 3 km. Ingebruikname van lijn 2 als metrolijn (Kleine Ring) van Simonis tot het Zuidstation.

1991 Indiensttreding van tramlijn 91 (Louizaplein - Parking Stalle).

1992 Ingebruikname van het station Bizet (lijn 1 B).

1993 Inwijding van het station Clemenceau (lijn 2). Ingebruikname van de stations Albert, Horta en Sint-Gillisvoorplein, alsook van nieuwe premetroniveaus in de stations Hallepoort en Zuidstation (lijn Noord-Zuid).

1994 Verlenging van tramlijn 23 naar de Heizel dankzij de heropening van de "buurtspoorwegtunnel" te Laken-Mutsaard.

Ingebruikname van lagevloertrams T2000.

Ingebruikname van autobussen met aardgas-aandrijving.

1998 Verlenging van lijn 1A naar het station Koning Boudewijn.



Verantwoordelijke uitgever :

J.-P. ALVIN - Commerciële dienst-Communicatie - MIVB

Gulden Vlieslaan 15

1050 Brussel

Drukkerij MIVB

Afdeling Communicatie -1998







Brussels Hoofdstedelijk Gewest