

# MONIQUE VERLINDEN EN HEDWIG LOX



**FINANCIAL & HR MANAGER  
EN TRANSPORT & LOGISTIEK MANAGER**

De Zigeuner

**De Zigeuner. Een klinkende naam die in heel Limburg een belletje doet rinkelen. De gevestigde waarde uit Diepenbeek blies vorig jaar zeventig kaarsjes uit maar denkt nog lang niet aan stoppen. Hoe overleeft een bedrijf dat busreizen en busverhuur aanbiedt, in een wereld waar de mens steeds mobieler wordt? Monique Verlinden en Hedwig Lox, allebei meer dan dertig jaar in dienst bij De Zigeuner, schijnen hun licht over de evolutie en uitdagingen van het bedrijf. “We moeten elke dag opnieuw werk zoeken voor onze bussen.”**

*“Nu vlieg je voor twintig euro naar Barcelona.  
Voor die prijs geraakt een bus in Hasselt”*



Monique en Hedwig kwamen door de liefde bij De Zigeuner terecht. “We zijn schoonzussen”, verduidelijkt Hedwig. “We zijn getrouwd met twee van de huidige zaakvoerders, die in totaal overigens met drie zijn. Ze namen in 1980 het bedrijf over van hun vader. Zo zijn wij allebei ook zelf erin gerold, ondertussen al meer dan dertig jaar geleden.”

“Ik was er net iets eerder dan Hedwig, en was de eerste bediende in dienst”, pikt Monique in. “De mannen waren altijd op de baan en kregen het papierwerk niet gedaan. Zelfs als student sprong ik al bij en ging ik brossen om hier de boekhouding te doen. Het mooiste van al was dat ik dan naar mijn voeten kreeg van mijn schoonvader omdat ik tweede zit had (*lacht*). Terwijl dat kwam omdat ik hem hielp!”

#### **Met de bus naar de kerk**

Het bedrijf kende sinds het ontstaan een enorme evolutie. “Wat logisch is natuurlijk”, gaat Hedwig verder. “Het begon zeventig jaar geleden met busverhuur. We reden voor de mijnen en FN Herstal, de wapenproducent. In die beginjaren

haalden we ook mensen op om naar de markt en de kerk te gaan. Dat kan je je nu niet meer voorstellen. Wat later reden we buitenlandse reizen voor een grote touroperator. Van daaruit zijn we zelf met ons eigen programma begonnen.”

“Eerst deden we vooral dagreizen, gevolgd door reizen naar Spanje, met de gepensioneerden van het dorp”, glimlacht Monique. “Engeland en skivakanties volgden snel. Tegenwoordig doen we elke bestemming waar je met de bus naartoe kan. Van dagtrips en citytrips tot bestemmingen als Noorkaap, Sicilië en alles wat daartussen ligt. Momenteel rijden we vooral voor studenten die gaan skiën. Zo is er altijd wel iets.”

#### **Van VIPS tot musicals**

Die busreizen zijn maar een deel van het aanbod bij De Zigeuner. “We hebben ook VIP-wagens, die vooral bij bedrijven populair zijn”, legt Hedwig uit. “Zo hadden we onlangs een bedrijf dat naar Stuttgart, München en Luzern ging voor bedrijfsbezoeken. Wij stippelden de tocht voor hen uit en vervoerden hen in zo’n exclusievere VIP-

wagen, waarin zij tijdens de rit vergaderden en genoten van verregaande luxe.”

“Daarnaast doen we ook dagelijks schoolvervoer en huur je bij ons oldtimers voor huwelijken of events. Zo'n breed aanbod maakt dat we geen enkele dag hetzelfde doen. Dat is leuk, maar ook net onze grootste uitdaging. We hebben niet veel lijndiensten en dus geen standaard gevuld programma. Daardoor moeten we elke dag werk zoeken voor onze bussen. We hebben een vijftientig bussen en autocars, en nog eens vijftien oldtimers. Dat kan tellen. Dagelijks versturen we tussen de veertig en zestig offertes.”

“Dat is, denk ik, ook het verschil met kleinere firma's”, meent Monique. “Als de bus daar stilstaat, dan is het zo. Maar wij hebben veel personeel in dienst, en die moeten betaald worden. Blijven vernieuwen is daarom de sleutel. Zo introduceerden we nieuwe reizen naar Albanië en Oekraïne. We kochten ook kaarten voor de musical 40-45 die we doorverkochten, met een busreis inbegrepen. Dat zijn risico's die je neemt, je weet nooit zeker of zoiets aanslaat. Gelukkig gingen ze vlot de deur uit.”

### **Euro 6 en 1000 regeltjes**

“Een van onze troeven is ons wagenpark”, vertelt Hedwig trots. “Elk jaar kopen we drie tot vijf nieuwe bussen en doen we de oudste weg. We kopen steeds Belgische makelij, Van Hool, en zijn al langer milieubewust bezig. Doordat we continu vernieuwen, hebben bijna al onze bussen allemaal al een Euro 6-motor, die binnenkort verplicht wordt in veel grote steden, zoals Londen. Die extra inspanningen leveren, vinden we ontzettend belangrijk.”

“Het toont meteen ook wel een van de grootste verzuchtingen in de sector. Er zijn zoveel regeltjes en vergunningen bijgekomen. Natuurlijk is dat vaak positief, maar er komt iets te veel papierwerk bij kijken. Dat is het gevolg van de eenmaking van Europa. Het enige voordeel voor ons daarvan was de euro”, lacht Monique. “Ervoor hadden we hier alle mogelijke soorten munten liggen voor onze chauffeurs. Maar voor de rest... Vroeger had

je de grens en daar betaalde je tol. Maar dat is omgevormd in wegentaksen, btw-aangiftes voor elk land, vergunningen... Het brengt heel wat paperassen met zich mee, waardoor we soms op een dag niet eens aan ons feitelijke werk toekomen.”

### **De bewuste, mobiele mens**

“De reissector is de afgelopen jaren gigantisch veranderd”, blik Hedwig terug. “Klanten zijn veel bewuster dan voorheen. Vroeger ging de vakantie gewoon naar Spanje. Waar precies, dat maakte niet uit. Nu beschikken ze over veel meer informatie en stellen zich sneller vragen. Lazen ze op een andere website dat het zwembad in hotel X niet warm genoeg was, dan komen ze naar ons met hun bedenkingen. Daar kan misschien iets van waar zijn, maar je moet natuurlijk relativeren. We zijn zeker van wat wij aanbieden. Maar in een brochure simpelweg spreken over 'een goed gelegen hotel' is niet meer genoeg.”

“De concurrentie is ook groter”, valt Monique bij. “Mensen zijn mobieler geworden en reizen vaker met hogesnelheidstreinen en vliegtuigen. Daardoor wordt onze markt kleiner. Tegenwoordig vlieg je voor twintig euro naar Barcelona. Voor die prijs geraakt onze bus tot in Hasselt. Door kwaliteitsvol transport en de juiste omkadering aan te bieden, proberen we het verschil te maken. En omdat niet elke klant graag met de bus reist, hebben we ook een eigen reisbureau, IntraMundi, dat letterlijk naast de deur ligt. Iedere reiziger kan dus wel bij ons terecht.”

### **Verboden liefde**

“Je komt wat tegen in onze sector. Onze chauffeurs komen vaak terug met straffe verhalen. Eentje dat ik me nog lang zal herinneren is dat van een jong koppel dat op reis wou, maar waarvan de ouders de relatie niet goedkeurden. We hebben de jongen toen voor vertrek verstoep op het toilet van de bus. En maar goed, want de vader van het meisje wou de bus controleren voor ze mee mocht. Die jongen heeft toen tot in Luxemburg op het toilet gezeten, omdat het meisje niet durfde te vragen of hij eruit mocht (*lacht*). Zoiets kan tegenwoordig uiteraard niet meer, maar het blijft wel memorabel.”

## **MONIQUE VERLINDEN**

**58 jaar x Financial & HR Manager bij De Zigeuner x getrouwd met Rik Vanheusden x 3 dochters: Liese, Karolien en Lore**

## **HEDWIG LOX**

**58 jaar x Transport en Logistiek Manager bij De Zigeuner x getrouwd met Jan Vanheusden x 2 dochters: Sofie en Katrien**



### ***Kiekenbillen op de markt***

“Een van de fijnste dingen aan onze job is de leuke sector. Mensen gaan graag op reis, iedereen is goedgezind. Daarnaast hebben we een sterk team, dat volledig achter het bedrijf staat. Het is belangrijk dat zij zich hier goed voelen, ze zijn ons uithangbord. Ik durf hen ook zeker een van de troeven van De Zigeuner te noemen. Natuurlijk hebben we het soms ook gehad met ons werk. ‘Ik ga kiekenbillen op de markt verkopen’, roep ik

dan”, lacht Hedwig. “Maar uiteindelijk doen we het allebei wel heel graag. Het is een deel van ons leven.”

“En nog meer voor onze mannen”, besluit Monique. “Zij zijn hier echt grootgebracht, dit is altijd al hun leven geweest. Loslaten is voor hen dubbel zo moeilijk. En gaan we al eens op vakantie om er even tussenuit te zijn, dan staan op de vakantiefoto’s nog altijd meer bussen dan wijzelf (*lacht*).”

## **WEGPIRAAT IN ’T KWADRAAT**

“We hebben altijd kantoorwerk gedaan hier, al hebben we soms ook zelf achter het stuur gezeten”, vertelt Hedwig. “Dat was meestal maar rond de kerktoren, ik denk dat ze ons niet echt vertrouwden (*lacht*). We hebben wel één keer voor de universiteit mogen rijden”, gaat Monique verder. “Hedwig stond als eerste geparkeerd. Dan zag je de mensen echt denken: ‘Oh nee, een vrouw’, en liepen ze door naar de volgende bus. Maar daar zat ik achter het stuur - nog een vrouw (*lacht*)! Ze hadden geen keuze. Nu hebben we veel meer vrouwen in dienst, die perceptie is toch wel veranderd.”