

# news

## C A R G O

Tweemaandelijks  
Nummer 3  
September 2001



**B-Cargo en Netwerk: twee handen op één buik**



## Helpdesk en hotline voor optimale service

Een stap in de goede richting. Zo bestempelt Etienne De Smet, NMBS-manager voor de regio Antwerpen, de creatie van een hotline tussen zijn diensten en de helpdesk van het Service Center van B-Cargo in Antwerpen.

“De oprichting van het Service Center van B-Cargo is een belangrijke toegevoegde waarde, want zo kunnen wij ons voor honderd procent concentreren op het uitvoeren in onderaanneming van alle taken voor B-Cargo,” zegt de regiomanager. Duizend kilometer sporen doorkruisen het Antwerpse havengebied. Per jaar arriveren en vertrekken hier met de trein meer dan 25 miljoen ton goederen. Dat betekent natuurlijk handen vol werk. Etienne De Smet: “Het nauwe contact tussen de helpdesk van het Service Center en onze eigen dienst Permanent Algemeen Toezicht heeft het mogelijk gemaakt onze werkmethoden te optimaliseren. De dienst Permanent Algemeen Toezicht overkoepelt de stations Antwerpen-Noord en Antwerpen-Dokken. De dienst kan snel beslissingen nemen op basis van de aanbevelingen vanuit het Service Center. Er wordt nu heel soepel gewerkt.”

Ook Walter Van Eyken, manager voor de regio Mechelen, is opgetogen over de inbreng van het Service Center. “In onvoorziene omstandigheden een beroep kunnen doen op de professionals van het Service Center is een welkome versterking van de dienstverlening. Wanneer een klant een aangepast bedieningspatroon nodig heeft, bijvoorbeeld, dan zoeken we samen met het Service Center de beste oplossing.” Een voorbeeld is de aanvoer van koperanoden uit Bulgarije naar de fabriek van Union Minière in Olen, een trafiek die vroeger per schip verliep en die zich gunstig blijft ontwikkelen.

Ludo Van Ingelgem, manager voor de regio Antwerpen-Centraal, signaleert een andere vruchtbare samenwerking: “De trafiek op het Multifunctioneel Spoorplatform in Boom groeit explosief. Om dat in goede banen te leiden, wisselen de spoorwegmensen in Boom en Antwerpen-Kiel dagelijks informatie uit met het Service Center.”

### Helpdesk is zenuwcentrum

Het Service Center Antwerpen heeft een team van 90 specialisten die een groot aantal functies vervullen. Manager Filip Denyn vermeldt o.m. de havendispatching, die 24 uur op 24 klaarstaat om wagens te oriënteren naar het juiste punt in het uitgestrekte havengebied. Het Service Center geeft ook beladingsadvies, inbegrepen voor gevaarlijke producten, staat in voor de controle op de laad- en lostermijnen in de haven, fungeert als regionaal verdeelbureau voor wagens enzovoort.

Filip Denyn: “Het zenuwcentrum van ons Service Center is de telefonische helpdesk. Vanaf september 2001 werkt de desk in twee ploegen, zodat klanten bij ons terecht kunnen van 6u 's morgens tot 10u 's avonds. In een typische maand lopen meer dan tweeduizend telefoontjes binnen. Zowat de helft daarvan geeft aanleiding tot tussenkomsten inzake de opvolging van transporten. Wij zijn er om de klanten van B-Cargo tevreden te stellen en voor al hun vragen een oplossing te vinden.”

## “Netwerk is onze belangrijkste partner”

Regiomanager van Charleroi-Rail, Jean Vanesche legt uit: “Onze rol bestaat erin, de mensen en de middelen ter beschikking te stellen om de transporten te organiseren. Onze opdrachten gaan van het sorteren en het vormen van de treinen tot de bediening van bedrijfsspooraansluitingen en de factage-activiteiten voor dit alles.” Het gaat dus om activiteiten die een directe weerslag hebben op de kwaliteit en de kostprijs van de service.

De inbreng van de regiomanagers is van doorslaggevend belang bij de studie van de inplanting van nieuwe spooraansluitingen. “In zo’n geval richt B-Cargo zich tot ons om de haalbaarheid te bestuderen, de trafiek te organiseren en een bedieningspatroon op te stellen. Wij berekenen ook welke middelen daarbij moeten worden ingezet,” onderstreept Claude Honoré, de manager van de regio Mons.

Jean-Luc Gilmaire treedt hem bij: “Om de spooraansluiting te bedienen zijn personeel en middelen nodig. Daarvoor rekenen wij op Netwerk. Vanzelfsprekend heeft de keuze van de middelen een impact op onze kosten en dus ook op de verkoopprijs van onze prestaties.” “De kunst bestaat erin, de middelen die voorhanden zijn op de best mogelijke manier in te zetten, zonder de dienstverlening aan de andere klanten in het gedrang te brengen,” bevestigt Jean Vanesche.

“Er worden momenteel verschillende studies uitgevoerd naar de inplanting van nieuwe spooraansluitingen, onder andere in Doornik, waar we de hulp van de regiomanager inriepen om de exploitatiemogelijkheden van deze aansluiting te bestuderen,” zegt Jean-Luc Gilmaire.

“We moesten de integratie van de bediening van de nieuwe spooraansluiting onderzoeken in het bedieningscircuit van de andere aansluitingen van het station. We zijn erin geslaagd om deze bijkomende aansluiting (2 volle treinen per dag) te realiseren zonder extra middelen onder de vorm van personeel of rangeermachines in te zetten,” knikt André Mariaule, regiomanager van Doornik.

Een goed voorbeeld van de nauwe samenwerking tussen het Service Center Charleroi en Netwerk is te vinden in de kwaliteitsvergaderingen die voor een aantal klanten worden georganiseerd. Jean-Luc Gilmaire legt uit: “We overleggen er met afgevaardigden van B-Cargo, het regiostation en de klant over de mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren. De verantwoordelijken van het regiostation zijn nauw betrokken bij ons kwaliteitsproces, want zij zijn het die op het terrein onmiddellijk moeten handelen.”

In onze regio concretiseert de samenwerking tussen B-Cargo en Netwerk zich ook in bepaalde diensten. “In Saint-Ghislain reinigen wij spoorwagens voor rekening van B-Cargo. In het jaar 2000 hebben we 1500 wagens gereinigd,” vertelt Claude Honoré.

Voor Jean Vanesche is het duidelijk dat de verantwoordelijke van het Service Center in de toekomst steeds vaker de gesprekspartner zal worden van de regiomanager. En Jean-Luc Gilmaire besluit: “De samenwerking wordt ook gekleurd door de helpdesk die als tussenpersoon optreedt. De helpdesk heeft dagelijks contact met het personeel van Netwerk, bijvoorbeeld om een wagen te lokaliseren of een kwestie van verzending of overbelading op te lossen.”

Vanaf september wordt Thierry Traham de verantwoordelijke voor het Service Center van Charleroi. Hij begon zijn carrière in de toenmalige ‘Exploïtatïe’ en was tot voor kort werkzaam bij de Bedrijfsseenheid Bestuurders en Treinmateriaal.

“Om onze opdracht te vervullen, is de samenwerking met Netwerk van vitaal belang,” verzekert Jean-Luc Gilmaire, van het Service Center Charleroi van B-Cargo. “Het is namelijk het personeel van Netwerk van verschillende stations dat zich bezighoudt met de uitvoering op het terrein en dat voor rekening van B-Cargo verantwoordelijk is voor rangeringen en vorming van treinen, de begeleiding van bedieningstreinen, het bestellen van goederen en de inspectie van goederentreinen. De regiomanagers hebben als opdracht de middelen en het stationspersoneel aan te passen aan de noden van het verkeer. Daardoor zijn ze voor ons bevoorrechte gesprekspartners.”





## Kwaliteitsproject gecombineerd vervoer

SERVICE  
CENTER

GENK

“De klant verwacht steeds vaker levering op afroep, en dat vergt meer overleg tussen de spoordiensten”, zegt Ludo Honings, regiomanager Hasselt. “Vroeger ging de aandacht van de bedrijfseenheid Netwerk vooral naar de technische uitvoering. Nu staan ook de noden van de klant op de voorgrond.”

Paul Coppens, zijn collega voor de regio Leuven, treedt hem bij. “Sinds de oprichting van de Service Centers van B-Cargo is er meer drive, meer enthousiasme in de organisatie. Wij werken samen om het marktaandeel van de spoorweg te vergroten.”

Telkens wanneer dat nuttig is, gaan Marc Haesevoets, die het Service Center Genk leidt, en één of beide regiomanagers samen naar een klant om concrete oplossingen aan te bieden. “Wij willen zo duidelijk maken dat wij één bedrijf vormen met één visie.”

B-Cargo verzet in het werkgebied van het Service Center Genk zo’n zes miljoen ton per jaar. Voor twee derden daarvan fungeert Genk als draaischijf, de rest is verdeeld over Leuven, Mol, Tessenderlo en de Noorderkempen.

Grote klanten in Genk zijn autobouwer Ford, staalproducent ALZ en Euroterminal Genk. In de eerste drie maanden van 2001 zette Ford 14.500 spoorwagens in. ALZ bouwt een tweede hoogoven en mikt op een verdubbeling van zijn productiecapaciteit. De staalproducent rekent voor de aanvoer van schroot in hoofdzaak op het

spoor. Om een prima service te blijven leveren, staan investeringen in de spoorinfrastructuur op stapel.

Een interessante ontwikkeling is ook dat de vroegere steenkolenhaven van Genk, die in 1999 in particuliere handen is overgegaan, voor de toekomst mikt op het containervervoer via een nieuwe trimodale terminal. De start is alvast veelbelovend.

In de Noorderkempen vinden we Union Minière. In Mol zijn er grote klanten als Sibelco, Budelco, Vieille Montagne, met een totale omzet van meer dan 1 miljoen ton in 2000.

Leuven, belangrijk als overslagpunt voor gerst, levert ook steeds meer diensten aan de houtexport. Ten slotte zijn er de spooransluitingen van Evian in Leuven en van D’Ieteren in Kortenberg.

### Kwaliteitsmetingen

De regio Genk is als referentiepunt geselecteerd voor een kwaliteitsproject gecombineerd vervoer tussen België en Italië. Het project wordt gedragen door de NMBS, Febetra, TRW en Ewals Cargo Care.

Zegt Marc Haesevoets: “Dit betekent dat in deze regio speciale aandacht wordt geschonken aan de uitbouw van het gecombineerd vervoer. Ons Service Center volgt de trafieken regionaal op en zorgt voor de kwaliteitsmetingen, zoals die opgelegd werden in het kwaliteitshandboek dat met de partners werd getekend. Mede door de inspanningen van alle betrokkenen kennen wij een aanzienlijke stijging in deze vervoersmodus. In het eerste kwartaal van 2001 telden we, vertrek en aankomst samen, 7.169 wagens in gecombineerd vervoer. Dat betekent een stijging met bijna 25%. De tonnage steeg van 232.000 ton naar 302.000 ton.”

# De uitdagingen van just-in-time

SERVICE  
CENTER

GENT

In het Gentse havengebied rekenen grote ondernemingen op B-Cargo om hun just-in-time productieproces waar te maken. Dat vraagt van de spoorwegoperator veel soepelheid. "B-Cargo en de netwerkdiens-ten van de NMBS kunnen niet meer zonder elkaar," stelt Georges Robbe vast. Hij leidt het Service Center in Gent.

Eén van de industrieën die de just-in-time principes toepassen is de autosector. Dagelijks rijden voor de Volvofabriek tussen het Zweedse Olofström en Gent in elke richting twee treinen met containers met onderdelen voor personenwagens. Voor de eindmontage van trucks arriveren elke dag acht of negen gesloten P-wagens met stuurcabines. Al dat transport moet met grote precisie verlopen, anders loopt de productie in de war.

De scheikundige nijverheid rekent eveneens op een stipte aan- en afvoer van grondstoffen en producten. Ook in deze sector heeft B-Cargo belangrijke klanten, met name op de linkeroever van het kanaal naar Terneuzen, zoals UCB, Bayer, Kronos en Rhodia Chemie. "Het spreekt dus vanzelf, zegt Georges Robbe, dat we alert moeten blijven om de klant optimaal te bedienen. Als er onvoorziene situaties opduiken, zoeken we onmiddellijk een oplossing in overleg met de regiomanagers van Netwerk."

Als regiomanager Dendermonde leidt Johan Ceuleers o.m. het transport van betonnen dwarsliggers in goede banen. ABX bouwt in Sint-Niklaas-Oost een platform voor de aanvoer van tegels uit Italië. En Johan Ceuleers merkt in gemeenten die een industrieterrein op hun grondgebied hebben een groeiende belangstelling voor sporaansluitingen.

Als regiomanager Denderleeuw staat Rudy De Geeter in voor de vlotte afhandeling van een belangrijk vervoer van glucose in gesloten wagens voor het bedrijf Amylum in Aalst, en verder o.m. voor het transport van petroleumderivaten en een nieuwe trafiek van mout uit Frankrijk. Daniël Vindevogel, netwerkmanager in de regio Gent-Rail, heeft uiteraard de handen vol. Het station Gent-Zeehaven heeft immers een dubbele functie. Naast de havengebonden activiteiten met als "zwaarste" klanten Sidmar (meer dan 3,3 miljoen ton verleden jaar) en de graansector is er het vormingsstation, waar dagelijks 850 wagens worden getrieerd voor Oost- en West-Vlaanderen.

Ook het goederenvervoer per spoor van en naar het Nederlandse Zeeuws-Vlaanderen maakt een transit door het station Gent Zeehaven. Georges Robbe: "Dat Nederlandse vervoer betekent toch een miljoen ton per jaar. B-Cargo is zelf actief in Zeeuws-Vlaanderen, waar het vervoercontracten afsluit met Nederlandse klanten." Specifiek voor deze regio is het bietenvervoer. Van oktober tot december wordt naargelang de oogst 100.000 tot 150.000 ton bieten van Poperinge naar Moerbeke-Waas getransporteerd, en daarvoor wordt dan speciaal een stuk van lijn 77 in gebruik genomen.

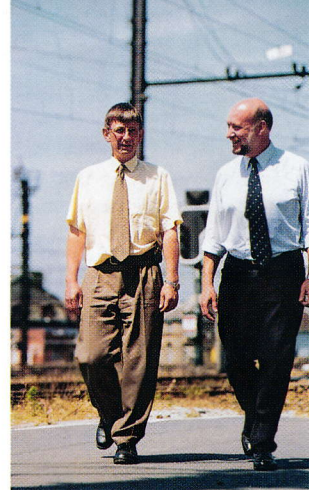


## Een onmisbare samenwerking ten dienste van de klant

Voor het goederenvervoer per spoor is het station van Kinkem- pois een belangrijk knooppunt. "Allereerst omdat het grootste gedeelte van de trafiek in deze streek hier passeert," zegt Marc Creusen, de verantwoordelijke van het Service Center van B-Cargo in Luik. "En ten tweede omdat wij hier beschikken over installaties waarmee we de klanten een prima service kunnen bieden."

Het station van Kinkem- pois beschikt inderdaad sinds kort over een gloednieuwe werk- plaats voor spoedherstellingen aan spoorwagens en een herstel- lingsatelier voor locomotieven. Bovendien start in augustus de bouw van een onderhoudscentrum voor spoorwagens. "In Kinkem- pois brengen we alle diensten samen die B-Cargo nodig heeft om zijn opdracht te vervullen," vertelt Pierre Dumoulin, regiomanager van Luik-Rail, een werkgebied dat bestaat uit Kinkem- pois, Flémalle Annexe, Seraing en Visé en dat door Bressoux loopt. "Dat is trouwens onze rol: ervoor zorgen dat B-Cargo kan rekenen op de middelen en de mensen die nodig zijn om de klanten te bedienen." Marc Creusen onderstreept het kapitale belang van die samen-

werking. "Wanneer een klant bijvoorbeeld een nieuwe dienst- regeling verlangt, of een bij- komende bediening van zijn spoor aansluiting, hebben wij de mensen van de Regio nodig, want wij beslissen niet zelf over het inzetten van middelen of over het inleggen van een bijko- mende trein. Het is het Netwerk dat deze middelen tot onze beschikking stelt." In de praktijk, zo signaleert Pierre Dumoulin, verloopt de samenwerking veelal op het ter- rein, met de diensten van de Regio en de zonechefs. Of ook wel via het verdeelbureau wagens van B-Cargo, dat is ondergebracht in de stationsge- bouwen van Kinkem- pois. Voor de regiomanager staat het buiten kijf dat de directe samen- werking een belangrijke verbetering betekent. "Vandaag beschik-



ken de mensen op het terrein over meer inspraak en meer autonomie. Ik ben ervan overtuigd dat de trend naar decentra- lisering nog zal doorzetten. Automatisch zal dat meebrengen dat de rechtstreekse samenwer- king tussen de Regio en B-Cargo nog intenser zal worden." Dezelfde geest van samenwer- king is voelbaar in de contacten met de klanten. Marc Creusen, manager van het Service Center Luik: "B-Cargo is uiteraard het eerste aanspreekpunt voor onze klanten. Maar wanneer zich midden in de nacht een probleem voordoet, staan de mensen van de Regio altijd klaar om in de bres te springen."

## Bouwen aan de infra- structuur van morgen

In een regio waar het spoorverkeer in vijf jaar tijd verdubbelde, staat de verdere uit- bouw van de nodige infrastructuur voor de klanten van B-Cargo hoog op de agenda van de NMBS. "Voor ons is de hulp van Netwerk onontbeerlijk om de groei van het goederentransport het hoofd te kunnen bie- den," beklemtoont Daniel Parmentier, de verantwoordelijke van het Service Center van B-Cargo in Stockem.

Luc Duveiller, manager van de Regio Aarlen, legt uit: "Voor alle sorteer- en vormingsoperaties en voor de eindbediening van klan- ten met een eigen spoor aansluiting zijn wij onderaannemer van B-Cargo. Tegelijkertijd zijn wij de beheerders van de spoorwegin- frastructuur. Met beide taken hebben we de handen vol. Het transport is immers verdubbeld in vijf jaar tijd en blijft ook de volgende jaren toenemen. Onze doelstelling is dan ook de infra-

structuur verder uit te breiden om tegemoet te komen aan de toekomstige noden van de klan- ten van B-Cargo." Een uitdaging van formaat als men bedenkt dat bijvoorbeeld voor de terminal in Athus een groei van 15 procent per jaar wordt verwacht. Een ander voor- beeld is dat van Burgo Ardennes. Daniel Parmentier: "Jaarlijks heb- ben we hier bij aankomst 300.000 ton grondstoffen en bij vertrek 80.000 ton pulp in spoorwagens.



De prognose is dat deze volumes nog sterk zullen toenemen." Vast staat, dat de samenwerking tussen Netwerk en B-Cargo bij- zonder soepel verloopt. "Wij spe- len in op de behoeften van de klanten van B-Cargo," onder- streept Luc Duveiller. "B-Cargo kan op elk moment bij ons aan- kloppen om een onverwachts probleem op te lossen. Ik draag ook mijn steentje bij wanneer belangrijke knopen moeten wor- den doorgesleuteld. Sinds kort beschikken wij over meer zelf- standigheid, zodat we zelf op het terrein meer problemen kunnen oplossen dan vroeger." Daniel Parmentier besluit: "Wij vervoeren vandaag meer goede- ren dan we hadden vooropge- steld in de meest optimistische raming in de helft van de jaren '90. Om de evolutie bij te hou- den, hebben wij Netwerk nodig. Tot dusver hebben we altijd de steun gekregen waar we op hoopten."



## Paraatheid is het sleutelwoord

“Kort op de bal spelen is ons devies. Wij bel-  
len, mailen, faxen naar  
elkaar, zitten regelma-  
tig samen rond de  
tafel zodra iets in het  
voordeel van de klant  
moet worden gere-  
geld.” Aan het woord

zijn Eric  
Vanbeckevoort,  
Regiomanager voor de  
Regio Kortrijk en zijn  
collega Eddy Walley  
van de Regio Brugge-  
Kust. Beide Regio-  
managers hebben  
regelmatig contacten  
met het Service Center  
van B-Cargo in  
Zeebrugge, beheerd  
door Patrick  
Schiettecatte.

“De goede dienstverlening naar de klant toe is de hoofdbekommernis van elk van ons. Het is dan ook een groot voordeel dat we zo goed samenwerken”, onderstreept Patrick Schiettecatte. “Zeebrugge is geen industriële haven, maar heeft een hoge reputatie qua snelle in- en uitvoer (maar liefst 5 miljoen ton of 206.600 goederenwagens transiteerden vorig jaar via Zeebrugge). Het is dan ook van het allerhoogste belang dat de samenwerking tussen alle stationsdiensten (zoals de verschillende secties, Regelaar, Toezicht Verkeer en factage) en de diensten van het B-Cargo Service Center (aanneming, materieelverdeling, helpdesk) optimaal verloopt en dat snel kan ingegrepen worden indien zich een probleem dreigt te stellen.”

“Zeebrugge is inderdaad een zeer snelle haven. Dat is een sterke troef in de ogen van de reders, maar het vergt van de spoorpartner wel enorm veel soepelheid. Een schip dat aan de kade ligt, kost veel geld. De reders zijn daarom dan ook zeer gehaast. Om op deze behoefte in te spelen zijn de stationsdiensten bijna 24 uur op 24 en zeven dagen op zeven bemand – een spoor-unicum voor onze havens. Daar op zaterdag ook door B-Cargo in Zeebrugge gewerkt wordt, zijn interventies – waar nodig – snel mogelijk.” voegt Eddy Walley er aan toe.

Diezelfde gedrevenheid beperkt zich uiteraard niet enkel tot Zeebrugge, maar is bv. ook voelbaar in de haven van Oostende en in de regio Kortrijk.

De kwaliteitszorg staat dus hoog op de agenda genoteerd. Wat bv. Zeebrugge betreft, zijn in het StoraEnso-dossier (papier / cellulose) door B-Cargo kwaliteitskringen opgestart. Eén van deze kringen heeft betrekking op de lokale spoorwegorganisatie waarin, naast de klant, zowel de Regio Brugge-Kust als B-Cargo actief zijn. Door middel van vergaderingen op regelmatige tijdstippen worden eventuele problemen aangepakt/opgelost of voorkomen. Het doel is dus duidelijk de service naar de klant toe te verbeteren.

Eric Vanbeckevoort signaleert een ander voorbeeld van hoe samen aan tafel gaan zitten tot een verbetering van de kwaliteit heeft geleid. “De aanvoer met het productieritme doen kloppen, is niet altijd even gemakkelijk. Door een nauwkeurige monitoring van trafieken gedurende een bepaalde periode hebben wij samen reeds bewezen eventuele pijnpunten snel te kunnen blootleggen en snel te kunnen bijsturen. Iets wat enkel mogelijk is wanneer snel en efficiënt samengewerkt wordt.”

“Betrouwbaarheid van het transport en de aangeboden service qua logistiek worden – naast de transportprijs – steeds belangrijker in de transportwereld” verklaren zowel Patrick Schiettecatte, Eddy Walley als Eric Vanbeckevoort.

Een uitdaging waarvoor de Regio's Brugge-Kust en Kortrijk, samen met het B-Cargo Service Center Zeebrugge, duidelijk klaar zijn.

### B-CARGO

#### TOT UW DIENST

##### CENTRALE DIENSTEN

1050 BRUSSEL  
Troonstraat 60  
Tel.: 02.525.86.62  
Fax: 02.525.87.09  
URL: <http://www.bcargo.com>  
E-mail: [cargo@b-rail.be](mailto:cargo@b-rail.be)

##### IN UW STREEK

2000 ANTWERPEN  
Noorderplaats 2  
Tel.: 03.204.34.00  
Fax: 03.204.34.94

4031 LIÈGE  
Rue Denis Lecocq, 2  
Tel.: 04.229.27.76  
Fax: 04.229.27.82

6000 CHARLEROI  
Quai de la Gare du Sud, 1  
Tel.: 071.60.23.60 - 071.60.23.87  
Fax: 071.60.23.92

8380 ZEEBRUGGE  
Baron de Maereelaen 103  
Tel.: 050.30.29.10  
Fax: 050.30.29.09

9000 GENT  
Veenakkerstraat 1 bus 2  
Tel.: 09.241.32.70  
Fax: 09.241.31.57

3600 GENK  
Paniswijerstraat 92  
Tel.: 089.32.20.00  
Fax: 089.32.20.01

6700 STOCKEM  
Rue de la Barrière  
Tel.: 063.23.51.78  
Fax: 063.23.48.98

##### IN HET BUITENLAND

BASEL  
Tel.: +41.61/270.92.20  
PARIS  
Tel.: +33.1/53.35.03.15  
DUISBURG  
Tel.: +49.203/54.479.10  
NOVARA  
Tel.: +39.0321/39.31.15

### B-CARGO NEWS

B-Cargo News  
is het contactblad  
van de NMBS voor  
haar goederenklanten.

#### Verantwoordelijke uitgever:

Albert Counet  
Troonstraat 60  
1050 Brussel

Foto's: NMBS