

Verder in
dit nummer



De toekomst
van het
goederen-
vervoer per
spoor
> pagina 3

ENQUÊTE:

Je mening over
DIT WIL ZEGGEN
> pagina 5-6



Hoe meet
men de
stiptheid van
de treinen?
> pagina 8

Personeelsblad NMBS

WERKEN

Werken aan het viaduct van Moresnet

Tussen 7 januari 2002 en 10 januari 2005 wordt er gewerkt aan het viaduct van Moresnet.



ABX wordt holding: de NMBS is tevreden



De regering besliste op 22 februari onder welke vorm ons departement ABX verder zal functioneren.

Onze pakjesdienst zal verder werken als een holding die deel blijft uitmaken van de NMBS. Deze beslissing maakt de verdere ontwikkeling mogelijk van ABX Logistics als schakel in de goederenbranche op Europees niveau, samen met IFB en B-Cargo.

ABX Logistics Group heeft een personeelsbestand van 16.000

mensen in de hele wereld en kondigt een globale omzet aan van 2,9 miljard euro (117 miljard frank) voor 2001. De Belgische activiteiten nemen ongeveer een twintigste deel in van het geheel van activiteiten binnen de groep.

Op de avond zelf van de beslissing reageerde gedelegeerd bestuurder Etienne Schoupe opgetogen. "Ik kan niet anders dan zeer tevreden zijn", vertelde hij de gespecialiseerde pers, "want het is een beslissing die gebaseerd is op gezond verstand en een economisch verantwoordelijkheidsgevoel."

Door de aanpassingen zullen goederentreinen van 25 ton per as er aan een snelheid van 60 km/u kunnen passeren (Europese normen). Momenteel steken de konvoeien de brug over aan 20 km/u met een last van maximum 22,5 ton per as. Met zijn totale lengte van 1.107 meter is het viaduct een belangrijk kunstwerk op de lijn 24. Hij verbindt de Antwerpse haven met de route naar Duitsland (Aken) en Oost-Europa. Het viaduct werd gebouwd door de Duitsers tijdens de Eerste Wereldoorlog. Er werden krijgsgevangenen ingezet om het project te realiseren. Na beschadigingen in 1918, 1940 en 1944 werd hij telkens hersteld. De 22 metalen brugdekken van het viaduct worden vervangen. De totale

kost van de werken wordt geschat op 23,41 miljoen euro (ongeveer 944 miljoen frank).

Tijdens 22 weekends worden grote werken uitgevoerd, telkens van zaterdag 15 u tot zondag 15 u. Daarom worden de treinen op dat moment omgeleid via lijn 39 (Montzen-Welkenraedt), die in juni 2001 werd gemoderniseerd, en lijn 37 (Welkenraedt-Aken).

De omwonenden zullen de vermindering van het geluidsniveau op prijs stellen. Dit wordt gerealiseerd door de plaatsing van lange gesoldeerde rails en het aanbrengen van ballast. Er wordt een betonplaat geplaatst die afvallend puin zal opvangen.



Ingangscntrole in Antwerpen-Centraal

Onlangs werden er bij wijze van proef toegangscontroles georganiseerd in Antwerpen-Centraal. Aan de reizigers werd gevraagd hun vervoerbewijs te tonen vooraleer ze in de trein stapten. Die toegangscontroles hebben tot doel het aantal zwartrijders en grijsrijders te doen dalen.

Zwartrijders zijn reizigers zonder vervoerbewijs of geldige verminderskaart. Grijsrijders zijn reizigers die hun pass niet invulden, die hun treinkaart niet op tijd lieten valideren of ze thuis vergaten. De toegangscontroles om het aantal zwart- en grijsrijders te doen dalen bleken effectief te zijn. Ze hebben aangetoond dat er nog te veel reizigers niet in orde zijn met hun vervoerbewijs alvorens in de trein te stappen.

Een groter veiligheidsgevoel

De toegangscontroles worden door het stationspersoneel georganiseerd in samenwerking met de interne bewakingsdienst, de anti-fraudebrigade en de Brigades voor Speciale Controle van de NMBS. De bedoeling van deze doorgedreven controles is niet alleen het beperken van het inkomstenverlies van de spoorwegmaatschappij. Het is ook, en vooral, de bedoeling om het veiligheidsgevoel te vergroten door het aantal agressiegevallen op de trein te verminderen. Zwartrijden is immers een belangrijke oorzaak van agressie op de treinen.



De "extra" controles zullen in de toekomst niet enkel tot het station van Antwerpen-Centraal beperkt blijven.



Leuven-Metz met type 13

Sinds enkele maanden worden de goederentreinen gesleept door locomotieven type 13 tot in Metz. Een eerste balans.

Op 10 juni 2001 vertrok de eerste loc type 13 uit Leuven om goederen naar het rangeerstation van Metz-Sablon te brengen. Sindsdien leggen elke dag een dertigtal treinen het traject af via Namen (lijnen 139, 161 en 162) of via Kinkempois en Gouvy (lijnen 36, 43 en 42).

Momenteel rijden er 28 locomotieven – Belgische type 13 en Luxemburgse type 3000 – op de as Leuven-Metz. Deze treinen volgen het traject Antwerpen-Novara heen en terug en transporteren vooral containers en opleggers. Het zijn Eurailcargo-, Interdelta- en Belvetic treinen en complete treinen met petroleumproducten. De serie 13 van de NMBS en de serie 3000 van de CFL worden bemand door treinbestuurders van de depots Leuven, Ronet, Aarlen, Luxemburg en Thionville.

Doelstelling Antwerpen-Basel/Saint-Louis

De uiteindelijke doelstelling is het mogelijk te maken om met de trein van Antwerpen of Zeebrugge naar Basel/Saint-Louis te rijden zonder tussenstop.

Tweede deel van de doelstelling is dit mogelijk te maken door treinschakeling, d.w.z. een konvooi dat gesleept wordt door meerdere, gekoppelde locomotieven. De SNCF heeft momenteel enkel het toegangsrecht gegeven om gebruik te maken van locs type 13 in enkelvoudige tractie (konvooi gesleept door één enkele locomotief). Maar die toelating geldt binnenkort niet meer.

Het traject Antwerpen-Leuven is nog niet toegankelijk voor goederentreinen gesleept door een loc 13. Een lijnvak van ongeveer 40 km tussen het vormingsstation Antwerpen-Noord en Luchtbal (lijn 27A) en de lijn 15-16 moet nog worden aangepast aan de passage van driefasige locomotieven. Dat zou moeten gebeurd zijn tegen december 2002.

In december zou ook de Athus-Meuse in dienst moeten zijn zodat de goederentreinen de verzadigde lijnen 161 en 162 kunnen mijden.

December 2002 zal een belangrijke maand worden, want ook dan zouden de locs 13 toelating moeten krijgen om door te rijden tot Saint-Louis, dicht bij Basel. "De planning van de goederentreindienst door BC.21 en N.223 in samenspraak met TR.11 via de as Athus-Meuse zal niet noodzakelijk resulteren in tijdsvermindering om het parcours af te leggen", legt Johan De Groot uit, die hoofdinspecteur, afdelingschef bij BC.21 is (Organisatie van vervoerstromen), "Maar het zal zowel een grote verbetering inhouden voor de betrouwbaarheid en de stiptheid, als resulteren in een vermindering van de productiekosten (bijvoorbeeld door de uitschakeling van tractiewissels)."

Werk van lange adem

"Er moet zowat drie jaar over gegaan zijn, van de eerste theoretische studies tot de eerste treinen in juni 2001, om dit vervoer te organiseren", vertelt Etienne Lips, hoofdinspecteur, afdelingschef bij TR 11 (Lange termijn/Studies en studies beurtregeling/Informatisering)



die deel had in het ontstaan van dit project. "Er waren lange discussies om technische, reglementaire, e.a. problemen te regelen. Maar momenteel werkt alles vrij goed en het contact tussen de verantwoordelijken van de drie landen is vlot." Er moest ook nog een ander probleem geregeld worden om het bekomen resultaat te realiseren: het spoorwegjargon dat eigen is aan ieder land, zelfs in dezelfde taal. Het Franse woord voor aflos is bij de NMBS 'relais' en bij de SNCF 'relève'. In België spreekt men van een treinbestuurder, in Luxemburg van een machinist en in Frankrijk van een mecanicien. De afkorting het station Aarlen in België LL, in Luxemburg ARL en in Frankrijk ANB. Het Belgische 'haut le pied', d.i. een

verplaatsing van een treinbestuurder zonder zelf de trein te besturen, betekent bij de SNCF en de CFL 'leeg parcours van een locomotief', terwijl de verplaatsing van de bestuurder 'in een rijtuig' wordt genoemd.

Voor onze collega's van TR is het dus niet evident om een Franse collega te horen zeggen: "de machinist moest zich in een rijtuig zetten van BTG tot ANB. De aflossing is voorzien voor de haut le pied."⁽¹⁾

Als we dan nog rekening houden met de feestdagen op weekdagen, die verschillen in de drie landen, moet er een goede samenwerking zijn tussen de netten. De coördinatie is in handen van BC.21 en TR.22.

Ook elders interoperabiliteit

Het verkeer Antwerpen/Zeebrugge - Saint-Louis is niet de enige vervoersstroom over de grenzen. Er circuleren al Belgische series 25.5 tussen Antwerpen en Rotterdam. Series 12 van de NMBS (en Franse 67400) rijden tussen Rijsel en Gent, de serie 12 sleept treinen tussen Charleroi en Aulnoye en de serie 25.5 doet dit van Kinkempois naar Sittard.

(1) Wat wil zeggen: "de bestuurder moest haut le pied van BET naar LL. De aflos is voorzien voor de lege terugkeer van de locomotief".

Het spoor onder de loep genomen door het comité van gebruikers

Het jaarverslag voor het jaar 2001 van het Raadgevende Comité van Gebruikers formuleert 20 adviezen over de meest verscheiden onderwerpen.

In het jaarverslag 2001 toont het Comité van Gebruikers zich tevreden over de goede contacten die ze onderhouden met de NMBS, vooral met Reizigers Nationaal. Het comité wil ook van mening wisselen met andere bedrijfsseenheden.

Er werden 20 adviezen uiteengezet in dit rapport. Het gaat over verschillende onderwerpen, bijvoorbeeld over het derde beheerscontract, de heropening van het ontbrekende lijnvak Dinant-Givet, de tarifaire maatregelen bij de introductie van de

euro. Tijdens de persconferentie legde het comité de nadruk op het verdwijnen van bepaalde grensoverschrijdende verbindingen. Terwijl de Europese integratie volop aan de gang is, constateert het comité dat het Belgische net meer en meer geïsoleerd geraakt van de buurlanden, vooral wat het regionale reizigersverkeer betreft.

Voor elk advies dat werd ingediend door het comité formuleerde de NMBS een antwoord, maar volgens de voorzitter Philippe Janssens wordt er soms naast de kwestie geantwoord. Aan de andere kant hadden sommige adviezen een concreet resultaat, vooral wat de tarieven en de spoorwegdienstverlening betreft. Zo was er een praktisch advies over de tarieven voor korte afstanden in 2000. De NMBS bereidt zich voor om tegen half juni een universele treinkaart te lanceren. De prijs voor de kaart van 6 reizen zal € 5,40 kosten of 0,9 per traject voor een maximum afstand van 9 kilometer (buiten de agglomeratie Brussel).



De juiste beslissing!

Niemand gaat zonder ticket naar het toneel of naar de film. Het is dan ook normaal je ook voor een treinreis een geldig vervoerbewijs op zak moet hebben vóór je instapt. Toch kan het wel eens gebeuren dat je geen tijd meer hebt om een vervoerbewijs aan het loket te kopen, of dat je je treinkaart thuis vergat. In de brochure 'Reizen met een geldig vervoerbewijs: de juiste beslissing!', lees je wat je dan best doet. De gulden regel is: breng de treinbegeleider spontaan en zo snel mogelijk op de hoogte van je situatie. De brochure legt je uit hoe je het probleem in de trein of achteraf kan regelen, en wat die regeling je dan precies kost. De reizigers vinden deze nieuwe brochure in alle stations. Je kan hen misschien aanraden om er eentje mee naar huis te nemen.

Brussel-Centraal: waar zijn de loketten?

Sinds 21 januari zijn de acht loketten in de grote hal van het station van Brussel-Centraal gesloten. Dit is een tijdelijke situatie die kadert in de volledige renovatie van het station. Op dit moment vind je zes loketten in het lokaal links van de gesloten loketten: vier voor het binnenlandse verkeer en twee voor informatieverstrekking en de verkoop van internationale biljetten. Het bagagedepot, dat in dit lokaal was gevestigd, is verhuisd naar het gelijkvloers.

De tijdelijke loketten zullen gebruikt worden tot juli/augustus 2002. Op dat moment zou de renovatie van de oude loketten klaar moeten zijn. Dan kunnen de klanten weer terecht in de centrale hal van het station aan zeven splinternieuwe loketten.

Op de lokatie van de huidige voorlopige loketten zal een nieuw Travel Center worden ingericht voor de internationale klanten. Het zal vijf toonbanken tellen die zowel voor verkoop als informatie dienen. Het reiscentrum zou eind dit jaar worden geopend.



IN DE PERS
La Dernière Heure van 12 maart 2002

NMBS: 162.817 keer fraude

(...) De NMBS stelde in 2000 162.817 onregelmatigheden vast (op een formulier C170) tegenover 161.817 het jaar voordien. Dat is slechts een stijging van iets meer dan een procent. In proportionele verhouding met het aantal reizigers is het aantal fraudegevallen zelfs verminderd, want in dezelfde tijdspanne kwamen er 7% reizigers bij. In 70,72% van de vastgestelde fraudegevallen had men geen vervoerbewijs op zak en bij 29,28% ging het om ongeldige vervoerbewijzen (zoals niet gevalideerde treinkaarten, ...). Eigenlijk plukt de NMBS nu de vruchten van haar inspanningen, want in 2001 werden verschillende initiatieven gelanceerd die er op gericht waren de reiziger in te lichten over zijn rechten en hem te sensibiliseren om een geldig vervoerbewijs te kopen. Er werd zelfs een brochure over dat onderwerp gemaakt. (...)



De NMBS wil het voortbestaan van haar vrachtactiviteit veilig stellen

De NMBS heeft beslist het eigen goederenvervoer per spoor in stand te houden en uit te bouwen. Om die doelstelling te halen, moet ze haar inspanningen voortzetten. De door B-Cargo gecommmercialiseerde vrachtactiviteit is binnen de huidige structuur van de onderneming niet rendabel. Een ontwikkelingsplan moet die activiteit rendabel maken. Dat plan zal worden uitgevoerd door een in de NMBS geïntegreerde eenheid die NMBS-personeel zal inzetten.

Zoals de zaken er nu voorstaan, is ons goederenvervoer per spoor met wagenladingen onrendabel. Uit een analyse van de resultaten van 2000 blijkt dat de Cargo-activiteit een reëel verlies van 84,5 miljoen euro heeft geleden, rekening houdend met alle productiekosten. Die eenheid is zonder reorganisatie niet leefbaar. De kosten stijgen sneller dan de inkomsten en zouden in 2010 resulteren in een verlies van 138 miljoen euro.

Met haar huidige structuur kan de goederenactiviteit van de NMBS bovendien niet wedijveren met de al op ons net aanwezige concurrentie. De prijzen van de concurrenten zouden in de toekomst tot 30 % lager kunnen liggen.

De NMBS wil de uitdaging aangaan

De positie van het goederenvervoer per spoor is momenteel niet erg gunstig. Maar we moeten ook niet dramatiseren. De NMBS beschikt immers over belangrijke troeven:

- het Belgische spoorwegnet is centraal gelegen in Europa;
- de grote Belgische havens en de belangrijke industriepolen op ons grondgebied zorgen voor een groot aantal potentiële klanten;
- de markt van het vrachtvervoer per spoor is potentieel winstgevend;
- er is al lang gestart met de rationalisering van de activiteit;
- er zijn diverse veelbelovende projecten.

Doelstellingen van de NMBS

- Het goederenvervoer per spoor veilig stellen.
- Die activiteit zoveel mogelijk ontwikkelen.
- De nieuwe concurrentie, met name niet enkel meer de weg maar nu ook op het spoor zelf, het hoofd bieden.
- En dit binnen de NMBS zelf en met het statutaire NMBS-personeel.

De NMBS wil binnen haar geleidingen goederenvervoer per spoor behouden. Maar omdat ze een kleine onderneming is in vergelijking met de buurspoorwegen (SNCF, DB enz.), moet ze grote inspanningen leveren.

Als de NMBS snel en radicaal ingrijpt, kan ze het ongunstige tij doen keren, haar marktaandeel inzake goederenvervoer per spoor aanzienlijk opvoeren en positieve resultaten boeken.

Aard van de uitdagingen

Op 15 maart 2003, dus binnen het jaar, wordt het internationale vrachtvervoer per spoor binnen de Unie gedeeltelijk vrijgemaakt. In een eerste fase komen alleen de grote assen aan bod, de zogenaamde Europese vrachtcorridors die samen ongeveer 50.000 kilometer spoorlijnen omvatten. Dit betekent dat de grote assen in België vanaf dan toegankelijk moeten zijn voor andere operatoren (bv. de assen Antwerpen-Duitse grens, Antwerpen-Metz enz., dus in feite nagenoeg het volledige goederennet).

In een tweede fase, in 2006 of 2008, krijgt de concurrentie vrij spel over het hele vrachtvervoer per spoor. Er verschijnen bijgevolg nieuwe operatoren op het Belgische net die B-Cargo concurrentie zullen aandoen.

Al geleverde inspanningen...

De NMBS doet al verscheidene jaren inspanningen om haar positie te verstevigen. Ze is zelfs één van de spoorwegondernemingen die het meest geïnvesteerd heeft en de grootste vooruitgang heeft geboekt in de sector goederenvervoer. Enkele voorbeelden:

- klokvaste dienstregeling van de treinen naar Nederland;
- Belifret, de corridor tussen België en Italië voor het conventionele goederenvervoer per spoor, die sedert zijn indienststelling al door 5.000 treinen werd bereden;

- de NMBS die haar aankoopbeleid van nieuw rollend materieel voortzet, meer bepaald van containerwagens Sgnss en Lgnss, en van Shmms-wagens voor het vervoer van halfgewerkte staalproducten, of een totale investering van 7 000 nieuwe wagens en 2 000 andere die gemoderniseerd werden.

... en toekomstige activiteiten

Om zich in een concurrerende sector te ontwikkelen, moet de eenheid B-Cargo haar concurrentievermogen opvoeren, haar activiteiten uitbouwen en de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. Ze moet dus haar commerciële inspanningen voortzetten en betere beurtregelingen invoeren.

Ze moet in staat zijn haar verkeer te beheren (organisatie, paden, optimalisering van de treinlading, tractiebeheer, retourvracht enz.) 24 uur op 24, 7 dagen op 7.

De NMBS streeft naar een stijging met 62 % van het aantal ton-km voor een toename met 36 % van het aantal trein-km.



De reorganisatie van het vrachtvervoer per trein ...

Als spoorwegoperator voor goederen moet BE B-Cargo haar productieprocessen beheersen. Momenteel is dat onvoldoende het geval.

De eenheid beheert bijvoorbeeld niet de interface met de klanten, met name in de goederenstations, de rangeerstations en de bedieningen.

Om haar concurrentievermogen te verhogen, zou B-Cargo moeten beslissen over de middelen die ze moet inzetten om aan de vraag te beantwoorden, zonder daarom een beroep te moeten doen op andere eenheden. Voorts moet ze zich volledig garant kunnen stellen voor de hoge kwaliteit waarop de klant rekt.

... moet tot stand komen met het huidige NMBS-personeel

De reorganisatie van het goederenvervoer per spoor met wagenladingen zal worden verwezenlijkt met het huidige personeel dat over de knowhow en de vereiste expertise beschikt.

De reorganisatie zal er vooral in bestaan de werkwijze in zekere mate aan te passen. De mogelijke veranderingen voor het personeel zullen worden onderzocht in het kader van paritaire onderhandelingen met de personeelsafgevaardigden zoals die bij de NMBS altijd werden gevoerd. De situatie van elk personeelslid zal worden onderzocht en aangepaste oplossingen zullen worden gevonden om hen werk binnen de NMBS te garanderen.

De eenheid van de NMBS wordt niet bedreigd door de reorganisatie van het vrachtvervoer per spoor. Het personeel en het materieel blijven deel uitmaken van de onderneming. Maar de operator voor vrachtvervoer moet zowel zijn menselijke als zijn materiële middelen zelf kunnen beheren.



Enkele cijfers

Belang van de havens

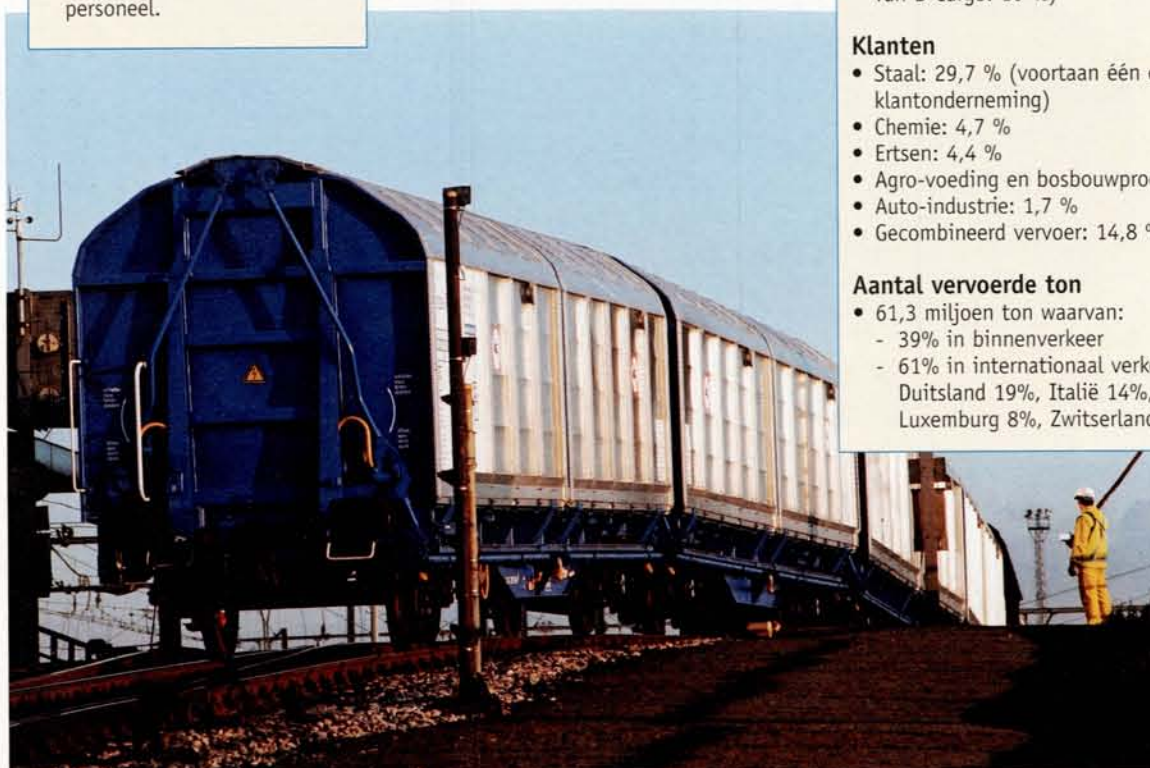
- Antwerpen: 850.000 wagens per jaar (marktaandeel van B-Cargo: 18 %)
- Zeebrugge: 189.000 wagens per jaar (marktaandeel van B-Cargo: 15 %)
- Gent: 133.000 wagens per jaar (marktaandeel van B-Cargo: 16 %)

Klanten

- Staal: 29,7 % (voortaan één enkele grote klantonderneming)
- Chemie: 4,7 %
- Ertsen: 4,4 %
- Agro-voeding en bosbouwproducten: 5,6 %
- Auto-industrie: 1,7 %
- Gecombineerd vervoer: 14,8 %

Aantal vervoerde ton

- 61,3 miljoen ton waarvan:
 - 39% in binnenverkeer
 - 61% in internationaal verkeer (Frankrijk 31%, Duitsland 19%, Italië 14%, Nederland 14%, Luxemburg 8%, Zwitserland 6%, andere 8%).





Steeds meer dossiers op de tafel van de ombudsman

Zopas heeft de ombudsdienst van de NMBS zijn jaarverslag gepubliceerd. In 2001 hebben de ombudsman en zijn ploeg het niet onder de markt gehad: in totaal hebben ze 2.964 dossiers behandeld. Dat is een stijging met nagenoeg 18 % ten opzichte van het jaar voordien.

Van die 2.964 klachten waren er 2.847 dossiers ontvankelijk die betrekking hadden op 3.372 klanten. Als we de ongeveer 8.000 telefonische oproepen meetellen, komen we op 11.000 personen die een beroep op de ombudsman hebben gedaan. In meer dan 87 % van de gevallen kregen de klanten volledig of gedeeltelijk voldoening. Het percentage klachten over vertragingen daalt weliswaar ten opzichte van 2000, maar het toch blijft de grootste categorie.

De NMBS stelt zich soepeler op

De ombudsman stelt vast dat de NMBS vaker en op een meer soepele manier gebruik maakt van de

beschikbare middelen om de tekortkomingen van de dienstverlening aan de klanten te compenseren. De vraag om compensatie van trouwe klanten die geplaagd worden door aanhoudende vertragingen, komt zeker ter sprake in het derde beheerscontract. De ombudsman is van mening dat men er in het volgende beheerscontract rekening moet mee houden dat het gekozen compensatiesysteem geen afbreuk mag doen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Een aantal klachten gaat over de aanrekening van administratiekosten, meer bepaald wanneer een reiziger zijn treinkaart vergeet. Die kosten zijn op twee jaar tijd van € 2,48 gestegen tot € 6,20. De NMBS heeft nu echter

beslist om vanaf 1 februari 2002 geen administratiekosten meer aan te rekenen voor de eerste twee keer dat iemand zijn treinkaart vergeet over een periode van één jaar.

De internationale treinen

Het aantal eisen in verband met internationale reizen volgt de algemene stijging van het aantal klachten niet. Er doen zich geen nieuwe problemen voor, behalve misschien wat de reserveringen van de hst betreft. Op dat vlak is er nog een hele weg af te leggen. Verder moeten we vermelden dat de NMBS in het Europese project MERITS (Multiple European Railway Integrated Timetable Storage) is gestapt, waardoor de klant over goede informatie kan beschikken over de dienstregelingen van de toetredende Europese spoorwegen.

De minpunten van een succesverhaal

Wegens het groeiend aantal reizigers in het binnenlands verkeer, ontstaat er een nijpend gebrek aan zitplaatsen. Verder blijft ook het vervoer van fietsen een belangrijke zorg. Een ander punt dat de ombudsman geregeld krijgt aangekaart, is de



toegankelijkheid van de stations en de treinen voor mindervaliden: de infrastructuur is verouderd en vergt ingrijpende aanpassingen. De ombudsman stelt vast dat de informatie in de treinen en in de stations aanzienlijk verbeterd is. Maar nog al te vaak hangt die informatie af van persoonlijke initiatieven.

Klachtenbehandeling

De ombudsman merkt verder op dat er een en ander is veranderd in de manier waarop de NMBS klachten behandelt. Op dat gebied is er een echte eerstelijnsdienst in de maak. Hij bevestigt wel dat er een echte vooruitgang aan de gang is wat betreft de

communicatie met de klanten, maar er is nog een lange weg af te leggen op dit vlak.

Waar gaan de klachten over?

De 2.847 klachten kunnen we onderbrengen in 5 categorieën:

- 966 over de treindienst
- 881 over de vervoerbewijzen
- 797 over de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant
- 115 over bagage, fietsen, pakjes
- 88 over diverse problemen (ongevallen, beschadigingen, storend vuil, concessies, enz.).



Herken je het station van Statte nog ?

Het station van Statte ligt op de lijn 125 Luik-Namen. Men investeerde 505.700 euro in de renovatie. Het station onderging een metamorfose. In onbruik geraakte gebouwen in de directe omgeving werden afgebroken.

De bakstenen gevels werden gezandstraald, opgevoegd en ze kregen een vochtwerende behandeling. De daken werden ontmost. De buitendeuren en de vensters zijn vervangen door eikenhouten kaders. Het oude uurwerk aan de gevel langs de sporen is volledig gerestaureerd. Er is ook werk gemaakt van de signalen. Op de perrons staan nieuwe banken en schuilhuisjes. Door dit alles krijgt het stationsgebouw een nieuw cachet.



Ook het interieur werd onder handen genomen: herinrichting van de wachtzaal, vernieuwde plafonds en vloeren. Het station heeft nu ook een optimale verlichting en geluidsinstallatie. De splinternieuwe loketten werden modern ingericht en de centrale verwarming werd vervangen.

IN DE PERS

La Dernière Heure van 2 maart 2002

Na Pécrot : 4.700 GSM's zijn aangekomen

Na het ongeval van Pécrot heeft het directiecomité, op vraag van de BE Treinen, de levering van een GSM voor alle treinbestuurders en instructeurs goedgekeurd, niet zozeer als veiligheidsmateriaal, maar als efficiënt communicatiemiddel bij problemen.

La Dernière Heure van 2 maart 2002 kondigde de verdeling aan van 4.700 GSM's voor de TCT's. En de krant vervolgt: "De verwerving van deze toestellen kadert in een totaal beheerssysteem dat het mogelijk maakt voor alle verkeersleidingen in België om de identiteit van de treinbestuurder op te sporen en het bijhorende nummer van de GSM die hem werd toegewezen.

Deze GSM heeft een dubbel gebruik: zowel beroepsmatig – de NMBS betaalt de telefoonkosten – als privé – door voorprogrammering kan de GSM ook voor persoonlijke oproepen worden gebruikt (waarvan de kosten doorgerekend worden aan de gebruiker)."



Agressie moet stoppen

Agressie tegenover trein-, tram- en autobusbegeleiders is een totaal onaanvaardbaar maatschappelijk fenomeen, aldus het hof van beroep van Gent in een recent arrest.

De rechtbank behandelde in beroep een geval van agressie tegen een treinbegeleider en kwam tot de conclusie dat de dader in eerste aanleg met twee maanden met uitstel te weinig was gestraft. De betrokkene had "zonder ook maar de minste reden... een bijzonder agressief gedrag aan de dag gelegd", aldus het arrest. Daarom verhoogden de raadsheren de eerder uitgesproken gevangenisstraf tot zes maanden met uitstel; de boete bleef € 991,57 (40.000 frank). Aan de NMBS werd € 5.160,60 schadevergoeding toegekend en aan het slachtoffer € 1.363,46. Deze bedragen waren al vastgelegd door de correctionele rechtbank.

Waarom Olivier Koulischer juist hier schildert

Tijdens een fotoreportage in Brussel-Centraal liepen we de schilder Olivier Koulischer tegen het lijf, druk bezig met het schetsen van voorbijgangers. Vijftien jaar al tekent hij regelmatig de passanten in Brussel-Centraal, dankbaar gebruik makend van de voortreffelijke uitkijkpost op de overloop in de lokettenhal. Af en toe vind je hem ook in Brussel-Noord. Om Olivier beter te leren kennen, legden we hem de volgende vragen voor.

Waarom schets je hier in de stations?

"Ik vrees dat ik een beetje aan claustrofobie lijdt. Na weken thuis schilderen heb ik behoefte aan lucht, wil ik een andere omgeving, andere mensen zien. Kunstenaars leven nogal teruggetrokken: ze bedenken en realiseren hun werken in ateliers, stellen ze tentoon op speciale plaatsen, galerieën of musea, waar maar weinig publiek op af komt. Ik wil horen wat gewone mensen, niet-specialisten dus, over mijn werk te zeggen hebben. In het station steekt het publiek zijn commentaar niet onder stoelen of banken. In het begin was ik wel even de kluts kwijt, maar na een

tijdje leer je om bepaalde kritiek te negeren of om er je werk mee te verrijken."

Waarom het station boven andere plekken?

"Brussel-Centraal is voor mij een microkosmos waar je niet op uitgekeken raakt. Het is als het ware de hele samenleving in een notendop. Pendelaars, senioren, toevallige reizigers, toeristen, kandidaat-vluchtelingen, zigeuners, daklozen, boefjes en ook het stationspersoneel zoals schoonmakers, loketbedienden, ordediensten, personeel van de beweging, ... ze bieden genoeg stof om te bestuderen."

Verwerk je dat in je tekeningen?

"Niet alles tegelijk. Als ik naar het station kom, heb ik al enkele ideeën in mijn hoofd. In het begin probeerde ik vluchtig enkele silhouetten of portretten te schetsen voordat mijn model in beweging kwam of verdween. In 2000 werd ik gevraagd om voor een zomerfestival in het Paleis voor Schone Kunsten een werk te maken over de bezoekers van de museumwijk. Het was die lente verschrikkelijk weer, dus moest ik het grootste deel van mijn werk in het station uitvoeren in plaats van in het park. Ik maakte gravures en interesseerde me vooral voor de vierde wereld.



Vandaag leg ik me vooral toe op massa's in beweging, zoals ik ze zie vanop de trap in de lokettenhal. Ik observeer het allegaartje van stilstaande en wandelende mensen die in mijn gezichtsveld komen, de contrasten tussen groepen en afzonderlijke personen, scherpe en vage figuren, amper zichtbaar of half ingebeeld. Op het moment van het

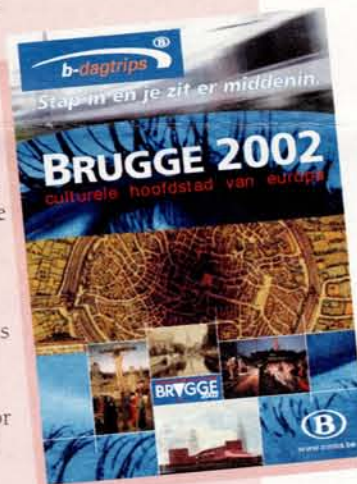
interview, is hij bezig aan enkele schetsen. 'Morgen kan het iets heel anders zijn, ik kan nu nog niet zeggen wat het wordt', besluit Olivier Koulischer.

Brugge 2002: culturele hoofdstad van Europa

Na Antwerpen en Brussel is het in 2002 aan Brugge om Culturele Hoofdstad van Europa te worden. Brugge bevindt zich op minder dan een uur sporen van Brussel en is vanuit zowat alle hoeken goed bereikbaar met vlotte en frequente treinverbindingen. Brugge kan zich dus verwachten aan talloze bezoekers die we op een comfortabele wijze zullen vervoeren. Een van de eerste hoogtepunten was de officiële opening op zaterdag 23 februari. Die dag feestte de hele stad: optredens, tentoonstellingen, parades, openluchtconcerten, films, wandelingen, workshops... En uiteraard eindigde deze feestelijke dag met spetterend vuurwerk.

Promoties

Tot eind oktober 2002 vind je geregeld promoties op de NMBS-site www.nmbs.be in de rubriek "In de kijker - RailClub by e-mail". Je maakt er onder meer kans op een gratis toegangkaart voor een van de grote tentoonstellingen, concerten of andere culturele gebeurtenissen.



ENQUÊTE: Wat denkt u van DIT WIL ZEGGEN?

DIT WIL ZEGGEN is nu al twaalf jaar lang het maandelijkse informatieblad voor het voltallige spoorwegpersoneel over alle facetten van onze onderneming.

Gedurende die periode heeft de redactie vanuit haar Brussels kantoor nooit het alleenrecht willen hebben over het concept van het blad. Iets meer dan twee jaar geleden vroegen we uw advies in het kader van de tiende verjaardag van het tijdschrift.

We hielden rekening met al uw voorstellen en hebben enkele wijzigingen doorgevoerd die u wenselijk achtte. Vandaag vragen we u opnieuw wat er volgens u verbeterd kan worden en wat u gepubliceerd zou willen zien.

De enquête is in principe anoniem, maar niets weerhoudt u om uw gegevens te vermelden als u dat wenst.

Deze enquête is opbouwend bedoeld en **DIT WIL ZEGGEN** zal dan ook rekening houden met uw wensen.

Algemene vragen

1. Hoeveel tijd besteedt u aan het lezen van DIT WIL ZEGGEN?

- 1 Minder dan een half uur
 2 Tussen een half uur en een uur
 3 Meer dan een uur

2. Waar leest u DIT WIL ZEGGEN?

- 1 Op het werk
 2 Thuis
 3 In de trein

3. Bent u van oordeel dat uw tijdschrift veranderd is sedert de vorige enquête? Is het tijdschrift:

- 1 Beter
 2 Iets beter
 3 Iets minder goed
 4 Slechter

4. Beantwoordt het tijdschrift in het algemeen genomen aan uw verwachtingen?

- 1 Volledig
 2 Voldoende
 3 Niet helemaal
 4 Helemaal niet

5. Als u vindt dat het tijdschrift over het algemeen weinig of ruimschoots aan uw verwachtingen beantwoordt, kan u dan verklaren waarom?

6. Welke zijn, in volgorde van belangrijkheid (1 voor de belangrijkste, 2 voor de tweede belangrijkste enz.), uw informatiebronnen binnen de onderneming?

- 1 Mijn hiërarchische oversten
 2 De PS-berichten
 3 De informatie op het prikbord in het gebouw waar ik werk
 4 DIT WIL ZEGGEN
 5 IntraWeb
 6 E-mails
 7 Mijn collega's
 8 Het Spoor
 9 De pers
 10 Vergaderingen
 11 Andere

7. Bewaart u uw DIT WIL ZEGGEN na het lezen?

- 1 Ja
 2 Neen

8. Vindt u het aantal publicaties per jaar (10 nummers per jaar)

- 1 Gepast
 2 Eerder voldoende
 3 Eerder onvoldoende
 4 Onvoldoende

De opmaak en de illustratie van DIT WIL ZEGGEN

9. Is DIT WIL ZEGGEN op basis van de opmaak gemakkelijk leesbaar?

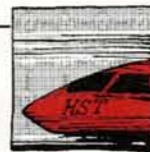
- 1 Absoluut
 2 Voldoende
 3 Niet echt
 4 Helemaal niet

10. Vindt u dat er voldoende foto's in staan?

- 1 Ja
 2 Eigenlijk wel
 3 Eigenlijk niet
 4 Neen

11. Vindt u de foto's interessant?

- 1 Ja
 2 Eigenlijk wel
 3 Eigenlijk niet
 4 Neen



Buurtbewoners en milieu centraal bij werken HSL noord

Sinds februari kunnen omwonenden van de werken voor de aanleg van de nieuwe hogesnelheidslijn noord terecht in het nieuwe infopaviljoen in Brecht.

De werken voor de hsl noord gingen in oktober 2000 van start. De hsl noord is de nieuwe 35,2 km lange hsl die wordt aangelegd langs de E19 tussen Antwerpen en de Nederlandse grens. Bij het einde van de werken in 2005 zullen hst's er tegen 300 km/u richting Nederland sporen, terwijl binnenlandse IC-treinen richting Kempen en Breda een snelheid van 200 km/u kunnen halen. De reistijd van Antwerpen naar Amsterdam zal dan nog maar 1u08 bedragen.

Tracé van de hsl noord

Een kokertunnel in Antwerpen Luchtbal vormt het begin van de hsl noord. Daarna doorkruist de hsl de drie bestaande wegen van de verkeerswisselaar E19/A12. Voor de passage van het in- en uitrittencomplex Kleine Bareel wordt een viaduct gebouwd met doorzichtige geluidsbermen. Vanop de Bredabaan zal er naast de in- en uitritten van de E19 een bijkomende oprit worden aangelegd om de verkeersstromen vanuit Brasschaat en richting Antwerpse ring te verbeteren. De hsl noord komt aan de westkant van de E19 te liggen. Aan het Peerdsbos loopt de hsl in een kokerconstructie met opengewerkte wand naar de E19 toe. Zo wordt de inname van de bosrand zo veel mogelijk beperkt. De Boslo-plassen worden gekruist d.m.v. een opgehoogde berm. In Brecht komt de nieuwe stopplaats Noorderkempen waar binnenlandse treinen zullen stoppen. Hierdoor krijgt de regio een snelle verbinding met Antwerpen, Breda en Brussel. De servicezone Minderhout in Hoogstraten wordt uitgebreid en komt 3 meter boven het niveau van de E19 te liggen. Om onteigeningen van bedrijfsgebouwen in de trans-

portzone van Meer te vermijden, wordt de E19 daar ongeveer 37 meter opgeschoven. Hierdoor komt er ruimte vrij om de hsl aan te leggen tussen de E19 en de transportzone.

Oog voor buurt en milieu

De aanleg van de hsl noord (het gedeelte Antwerpen- Nederlandse grens) vraagt een totale investering van 690 miljoen euro. Van dit budget gaat 60 miljoen euro naar milieumilderende maatregelen: geluidswanden, inkokering van de hsl, ecoduikers, ecotunnels en ecoducten, en compensatiebebossing.

Eén van de belangrijkste werken, naast de aanleg van de hsl zelf, is de aanpassing van alle bruggen over de E19. Het gaat in totaal over een twintigtal bruggen. Daarnaast moet een werkspoor in Ekeren worden aangelegd voor de aanvoer van spoor materiaal (rails, dwarsliggers, ballast, bovenleidingen) naar de nieuwe hsl. Als dit spoor materiaal enkel met vrachtwagens zou worden aangevoerd, zou dit erg belastend zijn voor de buurt.

Communicatie met omwonenden van essentieel belang

De communicatie met de omwonenden is erg belangrijk bij zo'n grote werken. De omwonenden van alle gemeenten van het hsl-traject kregen daarom een overzichtsbroschure in de bus bij de aanvang van de werken. Tijdens de werken worden ze op de hoogte gehouden via het magazine De Werfexpres. En wanneer er werf- of verkeershinder wordt verwacht, ontvangen ze een werfinfo, een nieuwsbrief. Omdat het aantal werven op het traject toeneemt, verhuisde werfcommunicator Steven



Piessens van Antwerpen naar Brecht. Sinds februari kunnen geïnteresseerden met vragen over de werken terecht in een nieuw infocentrum aan de Ambachtslaan in Brecht, in het midden van het tracé van de hsl-noord en vlakbij de plaats waar de stopplaats Noorderkempen zal komen. Het infocentrum is open op dinsdag (13u tot 16u), woensdag (10u tot 12u en van 13u tot 18.30u) en vrijdag (13u tot 16u) en is ook telefonisch bereikbaar op het nummer 03 231 62 36.

Jobsite NMBS vernieuwd

De jobsite van de NMBS heeft een nieuwe layout, een andere structuur, en ook een specifiek adres: www.bjobs-info.be.

De jobsite krijgt dezelfde layout als de algemene NMBS-internetsite. Er staat telkens een korte beschrijving van de functie en de bezoeker kan een pdf-folder downloaden voor verdere gedetailleerde informatie. De vacatures worden geïllustreerd met foto's.

De vacatures voor niet-statutairen hebben een groene kleurencode, die voor statutaire een blauwe, waardoor je onmiddellijk een onderscheid kan maken. Je kan ook de volledige lijst van alle vacatures opvragen, gerangschikt volgens vereist opleidingsniveau.

Nieuw is dat je niet enkel informatie kan aanvragen, maar ook online een inschrijvingsformulier kan invullen voor de deelname aan de proeven.



12. Vindt u de tekeningen goed?

1 Ja

2 Eigenlijk wel

3 Eigenlijk niet

4 Neen

13. Over welke andere onderwerpen zou u foto's of tekeningen willen zien verschijnen?

De onderwerpen die in **DIT WIL ZEGGEN** aan bod komen

14. Leest u alle artikels?

1 Ja

2 Neen

15. Naar welke artikels gaat uw voorkeur?

16. Vindt u de inhoud interessant?

1 Ja

2 Eigenlijk wel

3 Eigenlijk niet

4 Neen

17. Wat zou u verbeteren?

18. Wat vindt u van de schrijfstijl?

1 Perfect

2 Tamelijk goed

3 Niet zo goed

4 Slecht

19. Welke sectoren interesseren u het meest? De betrokken sector(en) aankruisen:

1 De NMBS in het algemeen

2 De Interne Audit

3 Accounting & Controlling

4 Juridische Zaken

5 Communicatie

6 Personeelspolitiek

7 Algemeen Secretariaat

8 Veiligheid en Milieu

9 Strategie en Ontwikkeling

10 Aankopen

11 IT

12 PS

13 B-Telecom

14 B-Cargo

15 Onderhoud Korte Termijn

16 Onderhoud Lange Termijn

17 Instandhouding Infrastructuur

18 Patrimonium

19 Netwerk

20 Bestuurders en Treinmaterieel

21 Reizigers Nationaal

22 Reizigers Internationaal

23 WMS

24 ABX

25 De districten

26 De regio's

20. Welke soorten van onderwerpen verkiest u?

1 De verschillende beroepen

2 Informatie van de BE's en SE's

3 De kwaliteit

4 De stiptheid

5 Het materieel

6 De evenementen

7 De werken in uitvoering

8 De goederen

9 Informatica

10 Telecommunicatie

11 De aanwervingen

12 Andere

21. Wenst u artikels over uw eenheid?

1 Ja

2 Eigenlijk wel

3 Liever niet

4 Neen

22. Wenst u artikels over de andere eenheden?

1 Ja

2 Eigenlijk wel

3 Liever niet

4 Neen

23. Wenst u interviews met personeelsleden?

1 Ja

2 Eigenlijk wel

3 Liever niet

4 Neen

24. Welke onderwerpen zou u graag behandeld zien?

Algemene inlichtingen

25. Welke graad hebt u?

1 Kader

2 Bediende

3 Arbeider

26. Wat is uw functie?

27. Hoeveel anciënniteit hebt u in de onderneming?

1 Minder dan 10 jaar

2 Tussen 10 en 20 jaar

3 Tussen 20 en 30 jaar

4 Meer dan 30 jaar

28. Werkt u:

1 Bij het hoofdbestuur

2 In een station

3 In een werkplaats

4 In de sporen

5 In de treinen

6 Andere

Stuur deze vragenlijst naar ons adres:
DIT WIL ZEGGEN, "Enquête",
CO.042 Sectie 50 - Brussel

GEN-plan rond Brussel

De realisatie van het GEN in straal van 30 km rond Brussel is een belangrijke stap in de verbetering van de mobiliteit in de hoofdstad.

Het GEN-plan in en rond de hoofdstad maakt deel uit van de prioritaire doeleinden van het nieuwe investeringsplan 2001-2012 van de NMBS, dat goedgekeurd werd door de federale overheid. Dit project omvat een aantal infrastructuurwerken en de verwerving van specifiek rollend materieel waardoor men een antwoord kan bieden op de

verwachte groei van het verkeer in en rond Brussel in een straal van 30 km rond de stad. Tegelijk wil men een betere complementariteit aanbieden tussen de verschillende openbare vervoermiddelen.

Om het GEN te kunnen realiseren moet de spoorwegcapaciteit op de assen naar Brussel worden verhoogd. Het GEN zal een stervormig net van 9 lijnen rond Brussel vormen. Door het hoge aantal voorziene treinen (4 treinen per uur op die 9 lijnen tijdens de piekuren) zullen vier sporen op het grootste deel van die lijnen nodig zijn: twee voor sneltreinen (IC-treinen en op sommige lijnen hst's) en twee voor het lokale verkeer (GEN-treinen en trage P-treinen).

De voorziene verhoging van de capaciteit noodzaakt de uitbreiding tot vier sporen op de lijnen 161 tussen Watermaal en Ottignies, 124 tussen Linkebeek en Nijvel en 50A tussen Brussel en Denderleeuw. Deze

projecten worden momenteel bestuurd door de NMBS. Al deze werken worden uitgevoerd in verschillende fasen en zouden klaar moeten zijn in 2012.

Anderzijds werden een aantal andere lijnen al uitgebreid tot vier sporen: Brussel-Halle en Brussel-Antwerpen. Aan de lijn Brussel-Leuven wordt op dit ogenblik nog gewerkt.

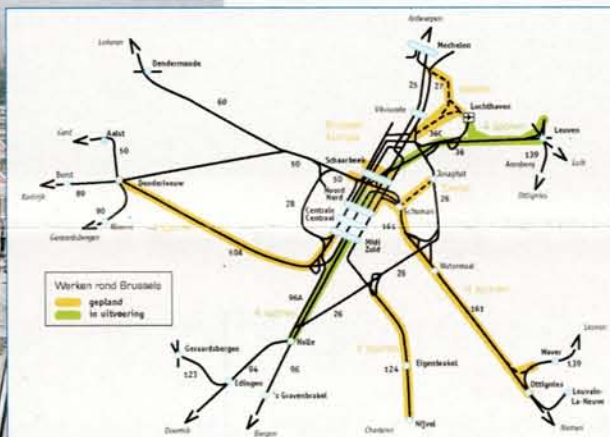
Om de reizigers zo comfortabel mogelijk te vervoeren, gaat de NMBS een reeks nieuwe dubbeldekrijtuigen bestellen, die geschikt zijn om een groot aantal mensen met hoge frequentie te vervoeren over vrij korte afstanden.

De uitbreiding van het aanbod op het spoor maakt het ook noodzakelijk om een tunnel « Schuman-Josaphat » te bouwen. Dit project zal een nieuwe Noord-Zuidverbinding creëren door de hoofdstad, die de bediening mogelijk maakt van het oostelijke deel van Brussel, van Watermaal naar Josaphat (Schaarbeek) en van belangrijke aansluitingspunten tussen de GEN- en de IC/IR-treinen. De tunnel kan er eveneens voor zorgen dat de huidige



Noord-Zuidverbinding, waarvan de zes sporen momenteel bijna verzadigd zijn, ontlast wordt.

De doelstellingen van het GEN-plan zullen ook ten goede komen aan de ontsluiting van de nationale luchthaven (onder de vorm van een "diabolo"), waardoor de bediening ervan veel gemakkelijker zal zijn. Op dit ogenblik is enkel een bediening van de luchthaven mogelijk vanaf de lijn 36 Brussel-Luik. De diabolo omvat de bouw van een bocht naar de lijn Brussel-Mechelen-Antwerpen en een bocht (bocht van Nossegem) die de lijn Brussel-Luik in de andere richting (Leuven) verbindt met de luchthaven.



Werken aan de viersporige lijn Brussel-Leuven ter hoogte van Herent

DIT WIL ZEGGEN

Uitgever
CCE Communicatie
042 Interne media

Medewerkers
Anne-Catherine, Pierre Bergen,
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts,
Els Houbrechts, Julie Kermorvant,
Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus,
Denis Moinil, Jean-Claude Salemi,
Serdu, Jean-Pierre Vantighem,
Michel Visart

Productie
Drukken en verzenden:
Facility management

Briefwisseling
DIT WIL ZEGGEN
CO.042 / Sectie 50
Frankrijkstraat 85 1060 Brussel
Tel.: 02 526 37 85 - (911/63785)
Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)
TeamWare: 16.042: CADWZ
E-Mail: cadwz@b-rail.be

DIT WIL ZEGGEN wordt
gedrukt op gerecycleerd papier

Lid  **BVB**
Koninklijke Belgische
Vereniging van de Bedrijfspers

Liften op zijn Sinterklaas

In januari 2002 werden de twee liften bestemd voor de hal van de hoofdingang van het station van Namen op een originele manier geïnstalleerd.

Ze werden namelijk via het dak, dat net gerenoveerd werd, naar binnen gebracht, een beetje zoals Sinterklaas. De liften zorgen voor een gemakkelijke toegang voor personen met beperkte mobiliteit en voor slechtzienden. Er zijn geen niveaueverschillen. In de liften helpt een stem je op weg, er is een dubbele leuning en je vindt er aanwijzingen in braille. Alle liften in het station van Namen, zowel die aan de ingang als de liften naar de perrons, zijn panoramisch. Dit verhoogt het veiligheidsgevoel.



IN DE PERS
Gazet van Antwerpen Regio van 21 februari 2002

Trein wint race naar leuven

Herent : Kindergemeenteraad houdt eigen mobiliteitsonderzoek

Hoe raak je vanuit Herent het snelst in Leuven? Dat was de vraag die de leden van de kindergemeenteraad zich gisterennamiddag stelden. Met de auto, de fiets, de bus en de trein trokken ze naar de studentenstad, waar velen van hen de volgende jaren school zullen lopen. De trein bleek sterk te scoren, de auto was de absolute verliezer.

De Herentse kindergemeenteraad stond gisterennamiddag volledig in het teken van mobiliteit. Omdat vele kinderen hun middelbare studies in Leuven doen, besloten ze te testen hoe je het veiligst en het snelst in Leuven raakt.

Om drie uur klonk het startschot: vier groepjes begaven zich in verschillende richtingen. De eersten sprongen op de fiets, anderen wachtten tot de chauffeur van de auto zich aandeede en nog twee andere groepjes gingen in de richting van het station en de bushalte. Opdracht was zo snel mogelijk het Martelarenplein te bereiken. Zowel in het vertrekken als in het terugkeren werd de test gedaan. Tussendoor kregen de kinderen nog een rondleiding in het seinhuis van het Leuvense NMBS-station. Hoewel de auto bij het doorrijden eerst was, arriveerde hij pas derde bij het terugkomen. De auto werd bovendien door de kinderen gebombardeerd tot grote verliezer: vervuilend, duur en niet zo snel. Het openbaar vervoer komt als winnaar uit de bus.

Ook de fiets werd zeer positief geëvalueerd, maar bij het terugkeren naar Herent werd het groepje pedaalridders onmiddellijk met de negatieve kanten geconfronteerd. Een korte hagelbui zorgde ervoor dat de vier doornat aankwamen.

Leve het openbaar vervoer dus, dat ook als erg goedkoop werd geëvalueerd. En daarvan dan nog liefst de trein, die is immers iets klokvaster dan de bus.



Hoe meet men de stiptheid van de treinen?

Vertragingen zijn vaak een bron van ergernis. Sommige klanten twifelen eraan of de NMBS-bewering, dat zij goed scoort op het gebied van stiptheid, wel gebaseerd is op betrouwbare gegevens.

Vroeger werden alle treinen manueel geregistreerd. Nu gebeuren deze metingen meer en meer elektronisch. Het aantal manuele puntingen vermindert jaarlijks. Elke trein wordt geregistreerd in zijn eindstation. Daarbij worden de treinen die door de Noord-

Zuidverbinding rijden, ook nog eens gemeten in het eerste station van deze verbinding. Per werkdag zijn er ongeveer 3650 treinen. Dit komt neer op 115.000 tot 120.000 metingen per maand.

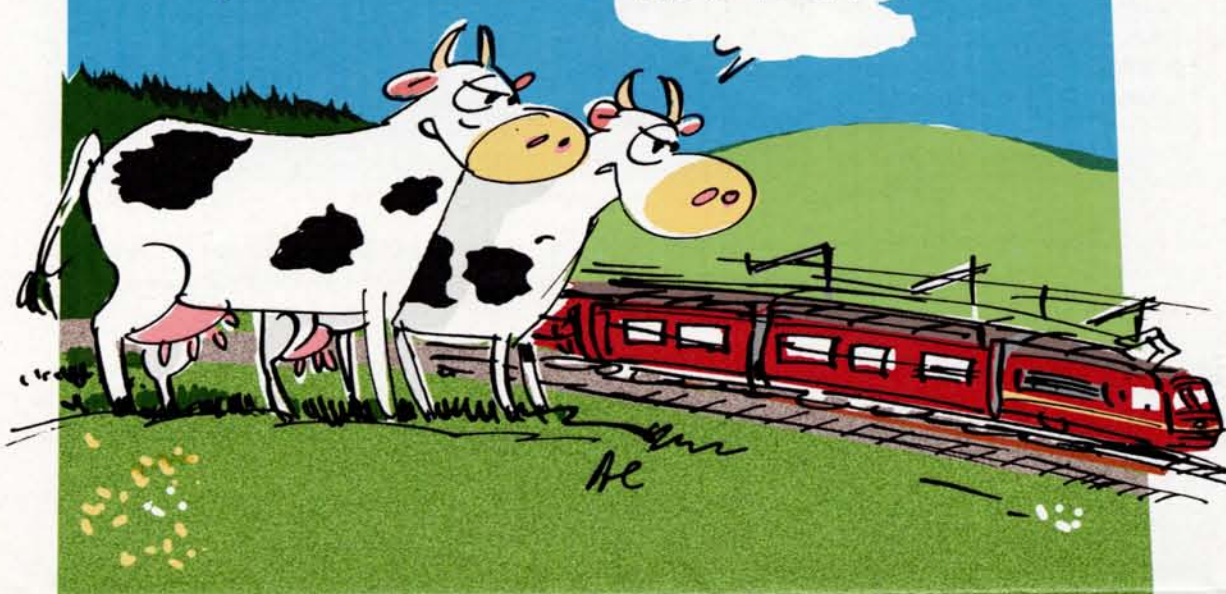
Neutralisatie

Overeenkomstig het beheerscontract met de staat stelt de NMBS zich voortdurend tot doel om 95 % van de reizigerstreinen met maximum 5 minuten vertraging bij aankomst te laten rijden. Vertragingen door overmacht mogen geneutraliseerd worden. Dit zijn vertragingen veroorzaakt door derden of door grote investeringswerken. Niet alle vertragingen zijn ten laste van de NMBS. Voorbeelden hiervan zijn vertragingen veroorzaakt door zelfdoingen, iets wat helaas gemiddeld tien keer per maand voorkomt. Geregeld worden ook slagbomen aan overwegen afgereden. Dit geeft aanleiding tot seinstoren die het treinverkeer grondig kunnen verstoren. Vrachtwagens met opgeheven kraan of laadbak rukken aan overwegen soms de bovenleiding af. Ook vandalisme en agressie tegenover het treinpersoneel komen steeds meer voor. Na neutralisatie bedraagt het stiptheidscijfer voor 2001: 94,2 %. Dat zit dus dicht bij de norm opgelegd door het beheerscontract.

Stiptheid

Het stiptheidspercentage wordt berekend op basis van alle treinen die met maximaal vijf minuten vertraging hun eindbestemming bereiken. De vijfminutenregel is een op Europees niveau algemeen aanvaarde maatstaf om de stiptheid te meten. Je kan echt niet zeggen dat er geen vertragingen zijn in België. Maar in vergelijking met de resultaten in Frankrijk en Duitsland, is de stiptheid van de treinen in ons land zeer behoorlijk. Globaal genomen reden in het eerste semester van 2001 92 % van de treinen in België op tijd of met ten hoogste 5 minuten vertraging. In Frankrijk en Duitsland was dit voor dezelfde periode respectievelijk 83,9 % en 86,5 %. Over het hele jaar gemeten was dit in België 91,2%. Dit zijn de cijfers zonder neutralisatie.

KIJK BELLA, DE TREIN IS DAAR, 'T IS TIJD OM TE MELKEN... OP 5 MINUTEN NA TOEH...



Onze score zonder neutralisatie vergeleken met die van onze buurlanden

	1999	2000	2001
NMBS (0 tot 5')	91,4 %	90,7 %	91,2 %
CFL (0 tot 5')	90,3 %	92,3 %	94,2 %
SNCF (0 tot 5')	88,3 %	85,8 %	80,3 %
NS (0 tot 3')	86,4 %	84,8 %	79,9 %
DB (0 tot 5')	82,3 %	84,3 %	82,8 %

Hoe ziet het personeel zijn onderneming ?

In ons vorige nummer van DIT WIL ZEGGEN schreven we dat het bij het bepalen van een communicatiestrategie van fundamenteel belang is het imago van de onderneming te kennen, zowel binnen het bedrijf als daarbuiten. In een van de artikels in datzelfde nummer gaven we een weergave van het beeld dat het personeel heeft van zijn onderneming. We komen hier nogmaals op terug, want dit artikel heeft een aantal reacties uitgelokt.

Verschillenden onder u hebben ons gemeld dat de commentaren totaal niet overeenstemmen met het beeld dat ze hebben van zichzelf als spoorwegbediende, van hun werk en van hun indruk over de onderneming in het algemeen. Ze benadrukten de langdurige inspanningen, zoals voor het moderniseren van het net, voor het onthaal in de stations, voor de verkeersveiligheid of voor de informatie van onze klanten.

De weergegeven resultaten zijn in werkelijkheid een weerspiegeling van de meest uitgesproken meningen (de meningen die op een schaal van 1 tot 7 de scores 6 en 7 "helemaal akkoord" kregen) wat, afzonderlijk beschouwd, een negatieve indruk heeft kunnen geven. Als we al de meningen in aanmerking nemen, dan is 87,5 % van oordeel dat het personeel behoorlijk tot zeer gemotiveerd is (scores 3 tot 7 "relatief" of "helemaal akkoord") en 85,3 % van het spoorwegpersoneel heeft matig tot veel vertrouwen in de toekomst. Zo is ook 97 % van het ondervraagde spoorwegpersoneel er tamelijk of volledig mee eens dat het personeel de wil heeft om de klanten tevreden te stellen.

De vierde fase van de kwaliteitsbarometer 2001 bevestigt hun indruk. Dit onderzoek werd in december 11. verricht bij onze klanten en wijst op een vooruitgang van alle aspecten (NMBS-personeel in de treinen en de stations, informatie in de treinen, onthaal, dienstverlening en informatie in de stations, stiptheid van de treinen, comfort in de treinen enz.) ten opzichte van de vierde fase van 2000. Het algemeen tevredenheidspercentage in december 2001 bedraagt 7,2/10.

Iedereen draagt zijn steentje bij tot deze verbetering

De beoordeling van de reizigers vormt een essentieel element om de dienstverlening aan de klanten te kunnen verbeteren. En wij dragen allemaal ons steentje bij tot deze verbeteringen. Zo worden er op verschillende vlakken projecten ontwikkeld en uitgewerkt door al de spoorwegbedienden:

- een honderd aankondigingsinstallaties zal worden geplaatst of vernieuwd;
- alle stations en stopplaatsen zullen worden uitgerust met luidsprekers;
- de teinbegeleiders worden steeds erg gewaardeerd door de klanten. De NMBS helpt die personeelsleden door de opleiding uit te breiden. Zo beschikken ze tegenwoordig over een handleiding waarin een aantal typeboodschappen staat vermeld die ze kunnen gebruiken om de reizigers te informeren in geval van treinvertraging;
- naast die inspanningen die ons rechtstreeks aangaan en die 15 tot 20 miljoen euro investeringen vertegenwoordigen, zijn er de permanente inspanningen voor de informatie aan de klanten, het comfort dat wordt geboden door het nieuwe rollende materieel en de aanpassingen van de dienst aan de werkelijke behoeften van de reizigers.

De stiptheid blijft de voornaamste bekommernis van de reizigers. Het is ook op dit vlak dat er prioritair wordt gewerkt op het terrein, m.n. door het personeel belast voor het vlotte verloop van het treinverkeer, het onderhoud van de sporen en van het treinmaterieel. Er werd een structuur

op poten gezet om, zowel op regionaal als nationaal vlak, om de doeltreffendheid van besliste verbeteringsmaatregelen op te volgen.

Hoe het ook zij, het artikel dat in ons vorig nummer werd gepubliceerd wou de nadruk leggen op de verbetering van het imago dat het personeel heeft van zijn onderneming. Sommigen hebben enkel de minder positieve elementen gezien. Zoals sommigen onder u ons trouwens hebben geschreven, vinden niet alle spoorwegbedienden zich terug in de gepubliceerde cijfers en de klanten hebben, algemeen genomen, niet zo'n negatief beeld van het NMBS-personeel en van de onderneming in het algemeen.

Hoe het ook zij, het artikel dat in ons vorig nummer werd gepubliceerd wou de nadruk leggen op de verbetering van het imago dat het personeel heeft van zijn onderneming. Sommigen hebben enkel de minder positieve elementen gezien. Zoals sommigen onder u ons trouwens hebben geschreven, vinden niet alle spoorwegbedienden zich terug in de gepubliceerde cijfers en de klanten hebben, algemeen

genomen, niet zo'n negatief beeld van het NMBS-personeel en van de onderneming in het algemeen.

