Dit Wil Zeggen
PERSONEELSBLAD NMBS
Nr 8 | 2003

Verder in dit nummer

Speaker: een vak apart
> **pagina 3**

R-EX, terugspelen van ervaringen
> **pagina 4-5**

Midas: betere controle
> **pagina 8**

edito

Liberalisering: een stand van zaken

De meningen verschillen nogal binnen Europa als het over de liberalisering van het spoorwegvervoer en de openstelling voor de concurrentie gaat.

Van de ene kant sprak de Ministerraad (dit zijn alle ministers van verkeer van de landen van de Europese Unie) zich uit voor de liberalisering van het vrachtvervoer per spoor in twee fasen: 2006 voor internationaal vervoer en 2008 voor binnenlands vervoer. Voor het reizigersvervoer stelde de Ministerraad de beslissing uit in het kader van het derde spoorwegpakket.

Van de andere kant wil het Europese Parlement (dat in oktober een rapport afleverde) vooruitlopen op de feiten: liberalisering van het hele goederenvervoer in 2006 en van heel het (binnenlandse en internationale) reizigersverkeer in 2008. Dit is veel vlugger dan vermeld in het tweede en het derde spoorwegpakket, die de basis leverden voor de liberalisering.

Er is dus geen akkoord. Daarom is een minnelijke schikking nodig, zoals voorzien in de regelgeving van Europa. Het doel is te komen tot een gezamenlijk standpunt dat in een richtlijn kan worden gegoten en daarna kan worden omgezet in de wetgeving van ieder land.

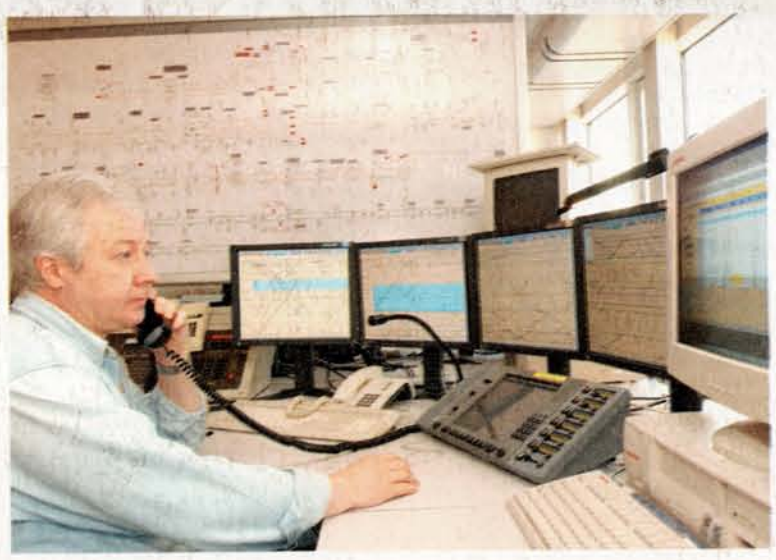
Eind 2003 komen de Ministerraad, het Europese Parlement en de Europese Commissie samen om (begin 2004?) tot een akkoord te komen en een regelgeving op te maken, die ervoor zorgt dat alles op een eenvormige manier gebeurt op de Europese markt.

De liberalisering zal ons verplichten beter te werken, meer klanten te werven en hun vertrouwen weten te behouden, beter onze kosten te beheersen en bij te dragen tot een betere mobiliteit. Dit alles met volledig respect voor de striktste veiligheidsnormen. Er staan dus heel wat ontwikkelingen op het programma.

Gewestelijke Verkeersleiding Brussel overgenomen door de Nationale Dispatching

In de nacht van 8 op 9 november 2003 werd de Gewestelijke Verkeersleiding (GVL) van de regio Brussel overgenomen door de Nationale Dispatching. De betrokken personeelsleden verhuisden naar een nieuwe lokatie in de Frankrijkstraat in Brussel-Zuid.

De overname van de GVL Brussel vormt de tweede fase in de centralisatie van de gewestelijke verkeersleidingen. De eerste fase was de indienstneming van een eerste regelingstafel op 10 september 2001. Het definitieve einddoel is de opvolging van het treinverkeer op ons hele net op twee niveau's: vanuit 1 globale verkeersleiding en vanuit een zeventigtal knooppuntseinhuizen. De volledige concentratie van de dispatchings over het hele net zou gerealiseerd moeten zijn in de lente van 2006.



Betere coördinatie van het treinverkeer

Het grote voordeel van deze concentratie is dat men grotere lijnvakken kan beheren. Etienne De Ganck, verantwoordelijke van de Nationale Dispatching, legt uit: *"Minder versnippering van het beheer leidt tot een betere coördinatie van het verkeer.Men krijgt een beter en globaler overzicht over grote lijnvakken."*
In de actiezone van de Nationale Dispatching werd het treinverkeer voordien geregeld door 1 regelaar vanaf 1 tafel. Sinds 9 november regelt de Nationale Dispatching het treinverkeer vanaf drie tafels op de volgende lijnvakken:

Tafel 1: Lijn **96**, **94**, **97**, **78**, **75A** (ongewijzigd)
Tafel 2: Lijn **36** (Luik-Brussel) Lijn **139** tijdens de week tussen 6 en 22 uur
Tafel 3: Lijn **26**, **28**, **50** (Denderleeuw-Jette-Brussel), **60**, **161** (Ottignies-Brussel) Lijn **139** tijdens de week tussen 22 en 6 uur en in het weekend 24 uur op 24

Tegelijk met de verhuis verandert ook de werkwijze van de gewestelijke verkeersleiding door een verdere informatisering. Etienne De Ganck: *"Tot nu toe moest men bv. manueel grafieken tekenen. Nu is dit geautomatiseerd, waardoor de lijnregelaar zich kan concentreren op zijn echte taak: het opvolgen en indien nodig het bijsturen van het treinverkeer. Ook de oorzaken van vertragingen kunnen onmiddellijk worden ingevoerd in een geïnformatiseerd bestand. De informatie is daardoor veel vlugger beschikbaar voor de diensten die de vertragingen opvolgen en voor het personeel dat info moet verstrekken."*

De verhuis zelf gebeurde zonder problemen. De administratieve diensten en de personeelsleden van het bureau Werken en van de Treindienst waren al een week eerder verhuisd. De nacht van zaterdag 8 november op zondag 9 november werden de twee bijkomende dispatchingtafels in werking gesteld en verhuisde het personeel dat de tafels bedient.
Niet alleen het personeel van de dispatching verhuisde, ook de verbindingsbediende van RZ, die in het kader van het project IRT (Info Real Time) bij de regionale dispatchings werkt, volgde. De verhuis was goed voorbereid en verliep volgens plan.

Béatrice tekende voor ons een prachtige kalender. Deze jonge moeder van 29 woont in Brussel. Ze is graficus in een agentschap en illustrator als ze even tijd heeft tussen haar beroepsleven en privéleven in. Ze illustreerde o.a. dingen voor een bedrijfsreviseur, verzekeringsagenstchappen, Toyota, Quick, Union Minière, de Europese Commissie, ... en nu voor ons. Ze installeerde zich in een station, op een perron, in een trein en tekende een momentopname per trimester voor ons op.
Samen met haar willen we u onze allerbeste wensen overbrengen voor 2004. Dat het, net zoals onze kalender, een dynamisch, kleurrijk en creatief jaar mag worden.

Allerbeste wensen voor 2004.

Schrijfwedstrijd "Reisverhaal": de winnaars!

In ons nummer 3 van 2003 vroegen we jullie een verslag te schrijven van een echt beleefde reis of van een reis in je fantasie. We bedanken iedereen die ons een tekst opstuurden en die spijtig genoeg niet tot de winnaars behoren.
Hopelijk waag je je kans weer bij onze volgende wedstrijden.

We laten je niet langer in spanning. Hier zijn de namen van de Nederlandstalige winnaars*:

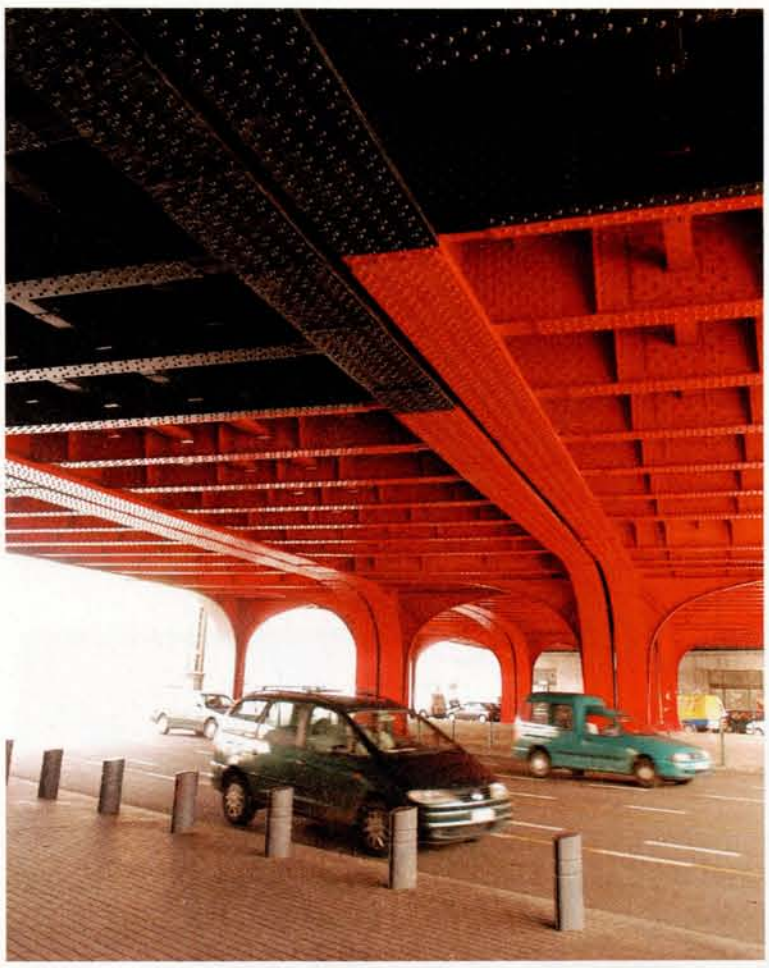
1de Veerle De Brandt (Mariakerke)
2de Renaat Lenaerts (Linter)
3de Geert Tournet (Gent)
2de Rudy Heylens (Melle)
5de André Somers (Nukerke)
6de Steven Vertommen (Berchem)
7de Marleen De Smet (Geraardsbergen)
8ste Nathalie Clarysse (Bissegem)
9de Charlotte Delrue (Koekelare)
10de Marleen Nuyts (Scherpenheuvel)

De winnaars werden persoonlijk op de hoogte gebracht en kregen hun prijs toegestuurd.
In onze volgende nummers krijg je een bloemlezing uit de 3 beste Vlaamse verhalen.

* De namen van de Franstalige winnaars vind je in de C'Est A Dire nummer 8

De NMBS verzorgt haar bruggen

Als voortzetting van haar renovatiebeleid van kunstwerken heeft de NMBS onlangs de herstellingswerken beëindigd van twee belangrijke bruggen met metaalstructuur die in het begin van vorige eeuw zijn gebouwd: het viaduct over de Kleine Ring in Brussel en de brug van Vennes in Luik. Grote werken waarbij bijzondere technieken werden aangewend.



De brug over de Kleine Ring

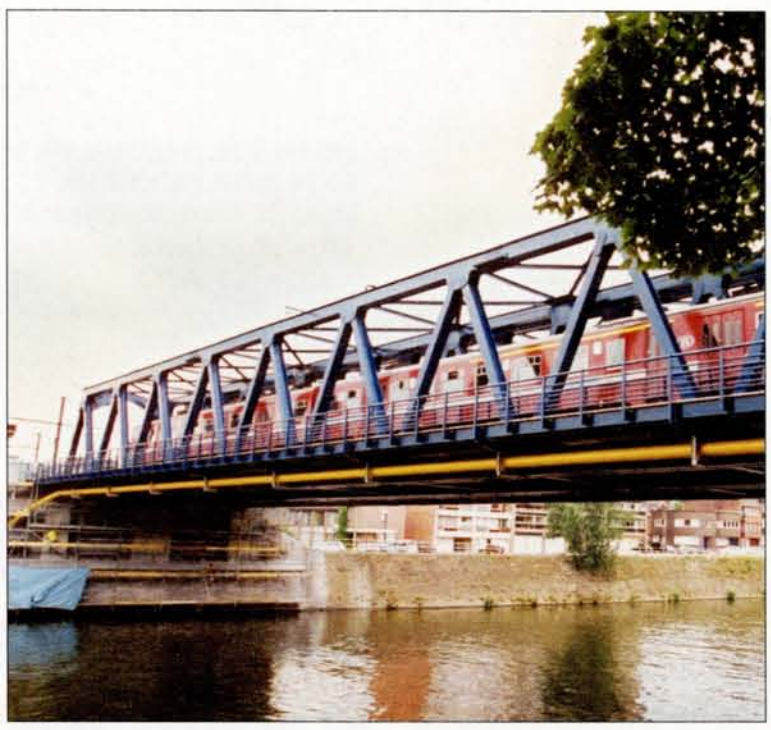
Het eerste werk omvat een van de meest strategisch gelegen kunstwerken van het net, omdat het 1.200 treinen, die elke dag naar Brussel rijden, de mogelijkheid biedt door de Noord-Zuidverbinding te rijden. Dit viaduct met een lengte van 88 m loopt over de Kleine Ring aan de uitrit van het station Brussel-Zuid.

De brug werd vóór 1914 gebouwd, maar pas zo'n 40 jaar later, in 1952, in gebruik genomen. De werken werden tijdens de Eerste Wereldoorlog stilgelegd en men moest wachten op de lang omstreden beslissing om de Noord-Zuidverbinding te realiseren voordat het kunstwerk kon worden afgewerkt.

De metaalstructuur, die grotendeels uit geklonken balken bestaat, is typerend voor de bouwtechnieken uit die tijd. *"Bij de renovatie deden zich onverwachte moeilijkheden voor"*, verklaart Jean Faucon, ingenieur van de werken. *"Er moest een totale oppervlakte van ongeveer 10.000 m2 behandeld en herschilderd worden. Omdat de oude verf lood bevatte, hebben we gesloten kokers aangebracht om in alle veiligheid het kunstwerk volledig te kunnen korrelstralen zonder dat er zich gevaarlijke deeltjes verspreidden. Daarbij kwam aan het licht dat er in bepaalde metaalonderdelen heel kleine scheurtjes waren, waardoor het kunstwerk verstevigd moest worden. Het probleem was dat al deze werken moesten worden uitgevoerd zonder de vormgeving van het geheel te schaden."*

De grootste werken begonnen in september 2002. Ondanks de moeilijkheden waren ze binnen de vooropgestelde termijn beëindigd, eind juni 2003, juist vóór de kermis aan het Zuidstation.

De nieuwe kleuren, waarmee de brug pronkt, zijn geen toeval: bij de inspanningen die werden geleverd om de wijk te herwaarderen, heeft het federale Ministerie van Vervoer de NMBS voorgesteld om de versiering in handen te geven van de Brusselse artiest Jean Glibert. Die heeft een geometrisch ontwerp uitgedacht waarin drie verschillende kleuren zijn verwerkt (donkergrijs, bleekgrijs en rood) die kundig de schoonheid van de brug onderstrepen.
De laatste hand wordt de komende maanden gelegd, met het schilderen van de bovenleidingspalen langs het brugdek.



De brug van Vennes

De brug van Vennes in Luik, die over de Ourthe, de kade van de Condroz en de kade van de Ardennen loopt, werd eveneens vernieuwd. De twee spoorlijnen worden gebruikt voor reizigersverkeer (lijn 40 tussen Luik-Guillemins en Bressoux / Wezet / Maastricht) en goederenvervoer (as Nederland - Wezet - Bressoux - Kinkempois): er passeren 270 treinen per dag.

De 113 meter lange brug werd in 1902 gebouwd. Alle metalen oppervlakken werden in het blauw herschilderd. Om tijdens het zandstralen het milieu te beschermen en het werk in alle weersomstandigheden te kunnen uitvoeren, werd het kunstwerk ingepakt tijdens de meest delicate fasen van het werk.

De voetgangersbrug werd volledig vernieuwd en bepaalde delen van de kade van de Ardennen werden met antigraffitiroosters uitgerust. Door de werken kon ook de brugstructuur aan de kant van kade van de Condroz met metaalplaten worden verstevigd.

Vraag advies aan Annelies

Hieronder een briefje dat onze aandacht trok:

Beste Annelies,

De treinen worden rookvrij. In het mediabericht van de NMBS lees ik "Deze maatregel wordt begeleid door sensibiliserings- en informatiecampagnes over de nefaste effecten van tabak op de klanten en het NMBS-personeel." Wat bedoelt men met dat laatste? Blijft het bij enkele affiches of omzendbrieven waarmee men ons informeert over de nefaste gevolgen van het roken, enz... en die toch niks uithalen (behalve olie op het vuur gooien in de bureaus met rokers en niet-rokers)?
Moderne bedrijven investeren tegenwoordig in cursussen of komen financieel tegemoet aan de rokers die willen stoppen onder doktersbegeleiding. Dat kost geld, maar uiteindelijk halen de bedrijven het er terug uit. Niet-rokers zijn immers minder vaak afwezig door ziekte en zijn productiever. Wat gaat de NMBS doen?

een roker

Antwoord:

Wij hebben de indruk dat er hier twee problemen door elkaar worden aangekaart:
1) Het rookvrij maken van treinen is op de eerste plaats een publieke aangelegenheid "volksgezondheid" die onze klanten, de treinreizigers aanbelangt.
De aangehaalde sensibiliserings- en informatiecampagne is er op gericht om bij de reizigers-rokers goodwill te ontwikkelen om de nieuwe regel te respecteren. Dit geldt uiteraard ook voor het treinpersoneel dat in de reizigersafdeling van de treinen het goede voorbeeld zal moeten geven.
Het lijkt ons niet realistisch dat de NMBS voor de reizigers-rokers een ontwenningskuur gaat financieren, daarvoor zijn andere instanties beter geplaatst.
Omdat de trein ook de werkplek is van het boordpersoneel, kan het aspect "arbeidsgeneeskunde" uiteraard niet ontkend worden. De nieuwe regel zal in dit domein eindelijk een oplossing bieden voor de historisch gekende problemen.

2) Het rookvrij maken van bureaus en werkplaatsen is een aspect "Welzijn op het werk" dat in de risicoanalyse onder de verantwoordelijkheid van de werkgever valt. Het is dus de werkgever die beslist of er steunmaatregelen worden genomen om rokers te helpen stoppen.
Met aandacht voor de gezondheid van de werknemers maar ook voor de hoffelijkheid en verstandhouding tussen collegae kunnen oplossingen gezocht en gevonden worden voor concrete werksituaties. Een afkickprogramma onder doktersbegeleiding is één van de mogelijkheden waar een gemotiveerde werkgever voor zou kunnen kiezen.
In de meeste gevallen zijn er ook oplossingen mogelijk op het vlak van de werkorganisatie en de huisvesting van een gemengde populatie van werknemers-rokers en niet-rokers, bijvoorbeeld door gescheiden werkruimtes of een gepaste ventilatie.

Jean-Luc Marres,
Afdelingschef Departement Risicobeheerder
van Corporate Prevention Services

Speaker: een beroep dat zich aanpast aan de technologische ontwikkelingen

Treinen aankondigen is maar een deel van het werk van een speaker. Het is een stresserende baan tijdens de piekuren en bij verstoord verkeer. Maar het is ook een nuttig werk voor de klanten, dat dan ook professioneel moet worden aangepakt.

Een speaker moet, al naar het geval, telefonisch inlichtingen verschaffen, de aankondigingsborden in de hal en op de perrons beheren, zorgen voor de aansluitingen tussen treinen en bussen, permanent in contact blijven met de verkersleidingen en met de andere stations. Maar hij moet vooral via de aankondigingssystemen in de stations de klanten informeren, de treinen aankondigen, hun eventuele vertragingen opgeven, de spoorveranderingen en elke andere voor de reizigers nuttige informatie verstrekken. De speaker of de speakerin werkt in het seinhuis en maakt deel uit van de informatieketen die we in een vorig nummer van kapitaal belang noemden voor onze klanten.

Professionelen ten dienste van de klant

Een van de doelstellingen (die we allen voor ogen moeten hebben) van het directiecomité bestaat er immers in, het beeld dat onze klanten van de NMBS hebben aanzienlijk te verbeteren. De informatieverstrekking is een van de strategische elementen om dit te bereiken. De klant op tijd informeren is hem vertrouwen geven en zijn getrouwheid winnen. Het is dus van essentieel belang dat de speaker een echte professional is in informatieverstrekking.

Welnu, geen enkele schoolopleiding vormt een echte voorbereiding op dit beroep. Daarom heeft de NMBS een basisvakopleidingsplan voor de speaker uitgewerkt. Die opleiding duurt 10 dagen (12 in een tweetalige regio) en houdt zowel rekening met de personen zelf als met de technologische evoluties (i.v.m. de aankondigingen, de informaticaprogramma's enz.).

De algemene doelstelling is aan de kandidaat-speaker een basiskennis en de nodige vakbekwaamheid mee te geven, waar hij ook zal werken. De kandidaat leert alles over de werking van een reizigersstation, hij maakt zich vertrouwd met de organisatie van de onderneming, de samenstelling en de organisatie van de reizigerstreinen, de terminologie van een seinhuis, de vereiste informaticaprogramma's, de soorten informatie die moeten worden verstrekt, de prioriteiten die moeten worden gegeven als er meerdere inlichtingen moeten worden doorgegeven, enz. en uiteraard leert hij ook de standaardaankondigingen in zijn taal gebruiken of in beide landstalen (voor de regio Brussel) of vier talen als het een internationale trein betreft. Op het moment dat hij op een post wordt aangesteld, is een specifieke opleiding nodig met betrekking tot het station waar hij gaat werken.

In 1999 besliste de bedrijfseenheid Netwerk om werkgroepen op te richten die zich met de aankondigingen in de stations moesten bezighouden. Men gaf zich er toen rekenschap van dat de aankondigingen zeer gevarieerd en soms wat onconventioneel of onaangepast waren. Men bestudeerde daarom de teksten, hun leesbaarheid, hun duidelijkheid voor een niet-spoorwegbediende en hun inhoud. Op basis van die elementen werd een handleiding opgesteld die aan alle speakers werd uitgereikt om de aankondigingen eenvormig te maken en waarbij ze aan de situatie worden aangepast. Het is duidelijk dat die teksten slechts de « ingrediënten van het gerecht » zijn. Het is aan de speaker om ze goed te gebruiken en het resultaat aantrekkelijk te maken, om de boodschap begrijpelijk te maken voor alle reizigers en om te voorkomen dat ze per vergissing naar een perron worden gestuurd waar hun trein niet zal aankomen ...

Die handleiding werd momenteel al eens herzien en aangepast om een hoogstaand werkinstrument te blijven. De speakers worden bij die herziening betrokken: het werk is interactief, gebaseerd op de werkelijkheid, en de opgetekende reacties worden geanalyseerd, verwerkt en benuttigd voor een goede communicatie met de klanten.

Maar wie zijn de speakers?

Enkele jaren geleden werd die bediende speaker van wie men veronderstelde dat hij zijn station goed kende. Dat kon zowel een lader, een seingever, een exploitatieklerk of een onderstationschef zijn. Soms had hij een zeer duidelijk regionaal accent. Niet erg, als hij maar op het juiste ogenblik de goede informatie gaf, maar de vergelijking met de « luchthavenomroepers » viel niet in het voordeel uit van de NMBS.

Nu worden de speakers eerder aangeworven in het kader van de onthaalbedienden (in principe al meertalig), waardoor ze nog meer het gewenste profiel hebben. Ze krijgen moderne technologische werkinstrumenten ter beschikking: wat ze moeten aankondigen, wordt hun via de informatica bezorgd. De basisopleiding, de ingezette middelen en de moeite doen om duidelijk te spreken, om de omroepinstallatie goed te gebruiken, om verstaanbaar te zijn voor alle reizigers, dat zijn de elementen die ervoor zorgen dat de speakers absolute top zijn op professioneel vlak. Dat was vroeger niet altijd het geval, zelfs al haalden sommigen een uitstekend niveau.

Om dit professionele niveau op peil te houden, wordt in de verschillende standplaatsen een permanente opleiding gegeven.

Stéphanie : familiale aanpak

Stéphanie Deville is sinds 2001 seingever in Borgworm. Als jonge rekruut staat ze in voor het stationsverkeer voor de zone Borgworm. Naast haar functie van seingever heeft ze ook nog die van "speaker" die ze deelt met de onderstationschef.

"Mijn werk als omroepster bestaat erin aankondigingen te doen. Ik heb geen specifieke opleiding genoten, maar ik baseer me op het boek met de reglementaire aankondigingen. In buitengewone gevallen, nl. bij onvoorziene storingen van het verkeer, krijg ik assistentie van de onderchef of de stationschef", verduidelijkt ze.

"In een station 2de klas als Borgworm is de job minder stresserend dan in een groot station en kun je al wat persoonlijker omroepen. Een kleine anekdote: een dame had haar hond aan het loket achtergelaten. Ik heb dat snel omgeroepen zodat ze haar hondje kon komen halen... Die aankondigingen zijn een pluspunt voor de reizigers, toch?".

Karin : achter de stem schuilt een heel team

"Dames en heren, de IC-trein met bestemming Luik van 8 uur komt zo dadelijk aan spoor 9". Als je in het Zuidstation bent, hoor je geregeld dit soort van aankondigingen.

Karin Regters is sinds 1999 omroepster in seinhuis 1 van Brussel-Zuid. Ze zijn met z'n negenen om beurt acht uur in de weer. Ze werd ter plaatse begeleid door haar collega's en volgde later de cursussen van directie Netwerk. In tegenstelling tot wat men zou denken, improviseert ze niet: elke speaker krijgt bij de opleiding een aankondigingenboek. Dit bevat kant-en-klare aankondigingen voor de verschillende situaties die zich kunnen voordoen. Het is van fundamenteel belang dat de informatie voor de reizigers correct is. Om het treinverkeer onmiddellijk te kunnen opvolgen, beschikt ze over monitors, artweb en het optische controlebord van de Noord-Zuidverbinding. *"Het is stresserend werk, maar ik hou van stress"*, vertelt ze ons. *"Achter mijn stem schuilt een heel team. Wanneer het verkeer verstoord is, moeten alle informatiebronnen (perronpersoneel, regelaar ...) in een mum van tijd worden geraadpleegd en in overeenstemming worden gebracht, zodat de reizigers zo snel mogelijk correct geïnformeerd worden. Maar na die stressperiode om de juiste informatie te vinden, heb ik de voldoening dat al de reizigers in de goede trein zijn gestapt".*

Marleen : elke dag is anders

Marleen Stas is al drie jaar een bekende stem in het station van Leuven. *"Ik ben drie jaar geleden bij de NMBS begonnen als speakerin. Ik werd 2 weken in het station van Leuven opgeleid door een ervaren collega. Daarna moest ik het alleen doen. In het begin dacht ik dat ik de job nooit ging kunnen. Informatie aflezen van al die schermen, treinen die van alle kanten komen, vertragingen, spoorveranderingen, ... Maar het wordt routine. Ik ken Leuven ondertussen. Daardoor kan je veel situaties doorzien.*

Leuven is een heel druk station. Het is een knooppunt van belangrijke lijnen. Het is echt gevarieerd werk. Er gebeurt altijd wel iets dat de dag weer anders maakt dan de vorige.

Ik kondig de aankomst van de treinen aan, de aansluitingen, de vertragingen, de spoorveranderingen en de doorritten. Sinds de Thalys over de nieuwe sporen rijdt, passeert hij het station aan 160 km/u. Het is daarom heel belangrijk dat wij zijn komst aankondigen, zodat de mensen zich op een veilige afstand kunnen begeven.

Ik heb hier wel geen direct zicht op de situatie. Ik zit niet aan een venster. Daardoor gebeurt het wel eens dat we aansluitingen van een bepaalde trein te vroeg omroepen. Een camera aan mijn bureau zou handig zijn.

We zijn in Leuven met 16 à 17 speakers. We werken in drie ploegen. In de week zijn we met vier tegelijk bezig (1 doet de job van telefonist en 3 die van speaker), in het weekend met twee (1 telefonist en 1 speaker). We verzorgen niet alleen de aankondigingen van het station Leuven, maar ook van een aantal andere stations zoals Tienen, de luchthaven van Zaventem, een aantal stopplaatsen, ... Vandaag ben ik verantwoordelijk voor het station van Leuven en voor de stopplaats Wijgmaal.

Naast de aankondigingen zijn we verantwoordelijk voor de informatie op de televisieschermen. En ook de boodschappen op de infoborden worden door ons geplaatst: bv. de aankondiging dat een spoor vanaf een bepaalde datum buiten dienst zal zijn, of dat je niet door de onderdoorgang mag fietsen. Ja, in Leuven is die boodschap echt wel nodig."

DE LIBERALISERING VAN HET SPOOR : WAT DENKEN KLANTEN EN CONCURRENTEN EROVER ?

Europees denken

Volgens de vertegenwoordiger van de Europese Commissie Jean-Arnold Vinois moet Europa, om een grote Europese markt te creëren, de economische sectoren per netwerk organiseren: elektriciteit, gas, telecommunicatie, enz. Zoals Jean-Arnold Vinois onderstreept: *"De spoorwegsector is de laatste om zich aan te passen, om zijn nationale gewoonten op te heffen."* Hij voegt eraan toe: *"Het spoor heeft overigens marktaandelen verloren, terwijl de mobiliteitsbehoeften stijgen".*

Railion, filiaal van de DB, komt naar België

Nieuwe spoorwegmaatschappijen zijn al actief in België, o.a. DLC. Andere maken zich op om op het Belgische net te rijden, meer bepaald CMI en Rail4Chem. Zonder Railion te vergeten, een filiaal van de DB, NS en DSB, dat al een grondige herstructurering achter de rug heeft en de veiligheidscertificaten heeft gevraagd voor België.

Johan Ter Poorten, Manager Public Affairs van Railion, heeft een credo: "logistiek" denken en niet meer uitsluitend als «trein», rekenen in termen van "winst" en niet "vervoerd volume", denken aan een "internationaal net" en niet langer "nationaal".

Arcelor: "zich aanpassen of verdwijnen"

Serge Kreins, Department Manager Transport bij Arcelor, stelt zijn verwachtingen als klant voor. Zijn boodschap is erg duidelijk : *"Bepaalde nieuwe maatschappijen zoals Rail4Chem of Connex kwamen reeds aankloppen bij Arcelor. De nieuwe spoorwegmaatschappijen zijn 20% goedkoper... De prijs is erg belangrijk voor Arcelor dat binnen zijn eigen activiteitensector strijd moet leveren tegen zijn eigen concurrenten. Arcelor wil dus zijn kosten verlagen."*

Serge Kreins spreekt duidelijke taal: *"Op korte termijn, binnen 2 à 3 jaar, zal Arcelor het aanbod evalueren en zijn houding aanpassen, eventueel door een andere vervoersleverancier te nemen. Arcelor zal geen exclusiviteitscontracten ondertekenen en zal zich bevoorraden op de geliberaliseerde markt."*

De drie prioriteit voor 2003 (Deel 3)

Om aan de verwachtingen van onze klanten te voldoen en om het imago van de NMBS duidelijk te verbeteren, besloot het directiecomité in maart 2003 drie prioritaire projecten op korte termijn te realiseren in verband met de dienstverlening aan de reizigers.
Ter herinnering: de drie projecten hebben betrekking op de stiptheid, de netheid van de treinen en de beschikbaarheid van rollend materieel. Alle initiatieven in verband met die thema's zijn voortaan gebundeld in een **globaal en gezamenlijk plan** dat het mogelijk maakt een echte teamvisie in te voeren.
De Task Force, die wordt geleid door Antoine Martens (OPERATIES), met Jean Denayer (MATERIEEL), Daniel Derochette (TREINEN) en Alex Migom (NETWERK), stuurt dit **actieplan** voor de drie prioriteiten en het directiecomité waarborgt de wekelijkse opvolging ervan.
Na in het nummer 6 de maatregelen te hebben behandeld die werden genomen om de infrastructuurstoringen te verminderen en de oplossing van de technische problemen met het onlangs aangekochte rollend materieel in het nummer 7 van DIT WIL ZEGGEN, bespreken we deze maand de thema's beheer van het onderhoud van het rollend materieel en opvolging van de stiptheid .

Materieel: Return of EXperience

Om het onderhoudsbeleid te optimaliseren en de betrouwbaarheid van het materieel te verbeteren heeft de Directie Materieel speciale werkgroepen opgericht, de groepen R-EX (Return of EXperience).

Het optimaliseren van het onderhoudsbeleid en het verbeteren van de betrouwbaarheid van het materieel zijn twee punten die voorkomen in het actieplan "verbetering van de treindienst". Het zijn ook twee kerntaken die de dienst M.3 heeft ingeschreven in haar "mission statement".

"Feedback, het geven van volledige en juiste informatie over averijen, is essentieel," zegt Jozef Maes, Dienstchef bij de Directie Materieel en verantwoordelijke van de dienst M.3. *"Het laat ons toe het hele proces bij te sturen en te verbeteren. Nochtans is feedback altijd een zwakke schakel geweest in de hele keten."*

Er bestaan wel kanalen voor die feedback, maar die worden onvoldoende benut. Zo is er informatie over averijen beschikbaar binnen de MARS-applicatie (MAintenance of Rolling Stock) en is er het formulier M371 (nu in elektronische versie), dat door de treinbestuurder moet worden opgemaakt en door de depanneerder en de werkplaatsen moet worden aangevuld.

De kennis over de averijen is in de werkplaatsen wel aanwezig, maar stroomt niet voldoende door. Ook duurt het dikwijls te lang vooraleer de informatie de personen bereikt die de beslissingen kunnen nemen om iets te veranderen, door de trage administratieve werkwijze die het moet volgen.

Nieuwe aanpak in werkgroepen

Precies om dit zwakke punt te verbeteren zijn in juni van dit jaar de groepen R-EX opgericht. Er zijn dertien dergelijke werkgroepen, die elk een bepaald type materieel opvolgen en bestaan uit vertegenwoordigers van de werkplaatsen en van de centrale directie, en zowel van het lange- als van het korte termijnonderhoud. De groepen staan onder leiding van M.3.

Die werkgroepen hebben een permanent karakter, want het onderhoudsbeleid optimaliseren is een voortdurende inspanning die een zekere tijd nodig heeft vooraleer veranderingen merkbaar zijn. Er wordt ook het nodige gedaan om ervoor te zorgen dat de vergaderingen niet stranden in eindeloze discussies. *"De werkgroepen krijgen op voorhand hun huiswerk mee: concrete opdrachten waarvan ze het resultaat op de vergaderingen moeten bespreken,"* zegt Maes. *"Bovendien werken we met vastgelegde agenda's en is er een regelmatige rapportering van de vooruitgang van de verschillende werkgroepen."*

Het is allicht nog te vroeg om de weerslag van de nieuwe aanpak op de bedrijfszekerheid van het materieel te merken, maar toch zijn er vanuit de medewerkers positieve signalen over deze werkwijze. Door alle bekwaamheden als het ware te verzamelen onder één dak, kunnen problemen veel sneller opgelost worden, zonder teveel administratieve rompslomp, en kunnen beslissingen direct in actie worden omgezet. Bovendien zijn er ook menselijke aspecten die een rol spelen: de mensen leren er mekaar kennen en vertrouwen en ze voelen zich gewaardeerd door hun betrokkenheid bij het proces.

Oostende en R-EX

We gingen eens kijken in de werkplaats van Oostende hoe zij R-EX ervaren. Daar staat men in voor het onderhoud en de herstelling van diverse motorstellen, locomotieven, en rijtuigen.

We spraken er met Andres Corthier, eerste ingenieur en onmiddellijke chef van de TW Oostende: *"R-EX gaat voor ons vooral over het verbeteren van de communicatie tussen de werkplaatsen en het beheer in Brussel. Er worden vergaderingen georganiseerd waar we samen de problemen bespreken en een stand van zaken geven. Een voorbeeld? Stel dat er bij een bepaald type trein steeds weer een defecte compressor heeft. We onderzoeken of alle onderdelen goed onderhouden werden. Zo ontdekten we onlangs dichtgeslibd. In de R-EX-groep bespreken we dan de te volgen onderhoudspolitiek. We analyseren of alles wat we doen op dat vlak wel echt zinvol is. De groep die vergadert wordt samengesteld per type materieel. Voor de MS96 is er een afgevaardigde van de ateliers die het onderhoud uitvoeren, nl. Oostende, Stockem en Hasselt, en*

iemand van Brussel. Voor een ander type vergadert dan weer een andere groep mensen."

Chris Beyne, industrieel ingenieur in de OP Oostende: *"Ik zit in de groep R-EX voor de rijtuigen I 11, I 10 en I 6. Ervaringen delen met de andere ateliers is niet altijd zo eenvoudig. Problemen zijn vaak veel complexer dan je zou denken. Zelfs als hetzelfde probleem voorkomt in een aantal ateliers tegelijk, zijn de oorzaken niet altijd dezelfde.*
Hier in Oostende waren er al een aantal initiatieven voor R-EX bestond. Er waren bv. al verbeterteams. Er wordt een top 5 opgemaakt van de grootste oorzaken van immobilisaties. Hierbij kijken we naar de ernst van het probleem, het aantal keer dat het probleem zich voordoet en hoe lang een rijtuig geïmmobiliseerd was. Rond die problemen worden dan verbeterteams opgericht. Dit zijn groepen bestaande uit een meestergast en enkele technici die trachten te komen tot haalbare voorstellen tot verbetering. Elke groep werkt rond een specifiek probleem. We waren dus op voorhand al goed bezig met de prioriteiten die het directiecomité nu naar voren schuift, al voor de oprichting van R-EX. De verbeterteams zijn trouwens nuttig voor R-EX. We proberen hun problemen mee te nemen naar de R-EX-vergaderingen. R-EX-vergaderingen spelen minder op het doorgeven van ervaring aan de andere werkcollega's, ze zijn vooral voor de directie bedoeld. Zij kunnen op basis van onze ervaring hun instructies beter aanpassen aan de werkelijkheid, aan het dagelijkse werk in de ateliers. Zo kunnen we hen melden dat bepaalde onderde-

len beter om de 6 maanden kunnen worden gekuist, want dat vervuiling de oorzaak kan zijn van technische storingen, of dat de voorraad van bepaalde onderdelen moeten worden verhoogd. Qua technische problemen is er de laatste tijd veel verbeterd. Deze zomer werden de maxima van wat er buiten dienst mag staan bijna nooit overschreden. Vandaag staan er bijvoorbeeld geen I11-rijtuigen buiten dienst met een onvoorziene afkeuring."

Willy Vigne, waarnemend technisch sectorchef in de OP Oostende: *"Veel merken we nog niet van de gevolgen van R-EX. Daarvoor is het nog te vroeg, we zijn pas bezig. In het algemeen stellen we toch vast dat er door de directie meer aandacht gaat naar het onderhoud van het rollend materieel. Zo is ons werk gebaseerd op de beurtregeling van de treinen.*

Een onderhoudsbeurt moet in de beurtregeling van die trein worden ingecalculeerd. Vroeger werd daar nauwelijks rekening mee gehouden. Nu is dat al veel beter.
Het grote voordeel aan R-EX is dat de ateliers nu ook iets te zeggen hebben in het algemenere beleid."

Kinkempois doet mee aan R-EX

De tractiewerkplaats van Kinkempois staat in voor het onderhoud van 15 moderne diesellocomotieven type 77, 80 diesellocomotieven van diverse types, 60 elektrische locomotieven type 27, 35 drieledige motorstellen en 78 klassieke motorstellen. Jean-Marie Dechamps is de verantwoordelijke.

Jean-Marie Dechamps

"De R-EX-groepen gaan heel wat veranderen", legt Jean-Marie Dechamps uit. *"Want de deelnemers zullen elkaar regelmatig ontmoeten om de onderhoudsprogramma's te verbeteren."*

Michel Tromme, industrieel ingenieur, is verantwoordelijk voor het onderhoud van de elektrische motorstellen: *"Er nemen verschillende verantwoordelijken van de werkplaats deel aan de R-EX-vergaderingen. Ik zit in de R-EX-groep voor de drieledige motorstellen en de klassieke*

Michel Tromme

motorstellen. Jean-François Parotte zit in de groep voor elektrische locomotieven type 27, Jean-Marie Dedriche in die voor de diesellocomotieven type 77. De R-EX-groepen begonnen hun opdracht met het inventariseren van de meest voorkomende defecten. Door de werkervaringen van op het terrein samen te leggen kunnen deze groepen concrete oplossingen vinden. Het doel is de interventies te optimaliseren op vlak van hun periodiciteit en het soort van operaties dat wordt uitgevoerd."

Maxime Picinati, is hoofdtechnicus en neemt deel aan de R-EX-vergaderingen over de type 77 samen met Jean-Marie Dedriche. Hij beschrijft zijn deelname aan de groep als volgt: *"De vertegenwoordigers van Kinkempois zijn voornamelijk bezig met bogies. We bestuderen mogelij-*

Maxime Picinati

ke besparingen door te analyseren wat de constructeur voorziet als onderhoud en wat er echt nodig blijkt. We proberen de onderhoudskosten te verminderen van de type 77 zonder de veiligheid in gevaar te brengen: ons doel is overbodige interventies te schrappen."

Parallel met het R-EX-programma is de Directie MATERIEEL ook bezig met de re-engineering van het beheer van de tractiewerkplaatsen. *"In Kinkempois werd met dit project gestart in september 2003 en op termijn zal dit ons een ISO 9001-certificaat opleveren midden 2004",* vervolgt Jean-Marie Dechamps. *"Het project is gebaseerd op het model dat werd gevolgd in het atelier van Charleroi. Deze opzet, die de organisatie van de werkplaats aangaat, dwingt ons onszelf in vraag te stellen. Het zal een reeks verbeteringen tot gevolg hebben."*

Opvolging van de stiptheid en de kwaliteit van de treindienst

Sinds 1998 wordt de stiptheid en de kwaliteit van de treindienst opgevolgd op drie niveau's: regionaal door de Opvolgingscellen Regelmaat, centraal door het Begeleidingscomité Regelmaat en op het allerhoogste niveau door een Taskforce Regelmaat onder leiding van Antoine Martens.

Over directies en regio's heen problemen oplossen

Etienne De Ganck, voorzitter van het begeleidingscomité en verantwoordelijke van de verkeersleiding van de NMBS legt uit: *"De opvolgingscellen regelmaat en het begeleidingscomité bewaken continu de stiptheid en de kwaliteit van de treindienst en trachten die te verbeteren over de stafdiensten, de directies en de regio's heen. "* Alle directies en stafdiensten die met de treindienst te maken hebben, zijn erin vertegenwoordigd: Netwerk, Reizigers, Treinen, Materieel, Instandhouding Infrastructuur, Operaties en Communicatie. E. De Ganck: *"Een groot voordeel is dat een aantal directies, die in hun dagelijkse werk slechts in tweede lijn te maken hebben met de stiptheid en de kwaliteit van de treindienst maar er toch invloed op kunnen hebben, er in die vergaderingen direct mee worden geconfronteerd. Dat terwijl ze er anders veel minder voeling mee hebben."*

Wanneer de regionale opvolgingscellen geen oplossing of actie kunnen voorstellen omdat een probleem de regio of het district overstijgt, dan moet dat probleem op centraal niveau worden opgelost door het begeleidingscomité.

Het begeleidingscomité: kwaliteitsanalyse van de treindienst op centraal niveau

Tien keer per jaar, en nog extra bij grote problemen, komen de leden ervan samen om een analyse te maken van de stiptheid. Hierbij vertrekken ze van reële vertragingen en bepalen ze de oorzaken en het aandeel van elke directie in wat misliep. Bij chronische problemen zoeken ze naar de onderliggende oorzaken. Bij grote incidenten wordt grondig geanalyseerd wat er precies aan de hand was, hoe de opvolging gebeurde en hoe het probleem in de toekomst kan worden voorkomen. De acties die in de vorige vergaderingen werden opgezet om de stiptheid te verbeteren, worden geëvalueerd en eventueel bijgestuurd.

E. De Ganck: *"Maar we doen meer: niet alleen stiptheid komt aan bod, de totale kwaliteit van de treindienst wordt besproken. Voorbeelden hiervan: problemen van overbezetting in bepaalde treinen aanpakken of de communicatie met de klanten verbeteren bij verstoord treinverkeer, de netheid verbeteren door noodplannen uit te werken voor de strenge vorstperiodes wanneer de buitencarwashes buiten dienst zijn, enz.*

Problemen zo veel mogelijk anticiperen

We bespreken niet alleen reeds bestaande problemen. We proberen ook te anticiperen. We trachten de uitvoerbaarheid van bepaalde voorstellen op voorhand in te schatten en te beheren. Of om een heel praktisch voorbeeld te geven: als er aanpassingen gepland zijn aan de bestaande dienstregeling, proberen we die te begeleiden en eventuele problemen op voorhand op te lossen. We controleren of het materieel compatibel is met de dienstregeling. Zo worden momenteel de M6-rijtuigen ingeschakeld op verschillende lijnen. We onderzoeken dan eerst voor elke nieuwe verbinding een aantal zaken, bv.: vanaf welke datum zal de M6 daar worden ingezet, wat zijn de gevolgen, moet de dienstregeling worden aangepast aan het nieuwe rollend materieel en op welke verbindingen kan het vrijgekomen materieel, dat vervangen wordt door de M6-rijtuigen, worden ingezet."

De problemen die worden besproken in de vergaderingen en de acties die worden uitgewerkt zijn heel praktisch, heel concreet. E. De Ganck: *"Soms kan een vertraging verminderd worden door zeer eenvoudige maatregelen. Zo worden de regels i.v.m. de buffertijden niet altijd nageleefd. Buffertijden zijn extra minuten stilstand in een station, die in de dienstregeling staan ingeschreven om mogelijke vertragingen op te vangen. Probleem is dat die buffertijd soms toch blijft behouden bij vertraging. Een kleine ingreep is hier voldoende: het personeel van Reizigers en Netwerk moet er weer even aan herinnerd worden wat buffertijden nu juist zijn."*

Taskforce Regelmaat: als structurele maatregelen nodig zijn

Als het begeleidingscomité de problemen niet kan oplossen, dan gaan ze een stapje hoger naar de Taskforce Regelmaat, waar men grotere structurele maatregelen kan nemen. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat er bijkomend rollend materieel moet worden ingezet om de stiptheid te verbeteren. Deze ingreep vergt bijkomende middelen en heeft dus een prijskaartje. Zo'n grote beslissing, met soms verregaande financiële gevolgen, wordt genomen door de Taskforce Regelmaat.

Brussel-Luxemburg: vlugger en meer comfort sinds 14 december

De Belgische en Luxemburgse spoorwegen pikken in op de wegenwerken die op stapel staan tussen de beide hoofdsteden en bieden vanaf de aanpassing van de dienstregeling in december een verbeterde treinverbinding aan. Dat kondigden de spoorwegmaatschappijen aan op een gezamenlijke persconferentie op 25 november.

Op de as Brussel-Luxemburg zijn er zowel op de E411 als op de E25 wegenwerken in het verschiet, die gepland zijn van midden maart 2004 tot augustus 2006. Door de snelheidsbeperkingen en het kleinere aantal beschikbare rijstroken worden verkeersmoeilijkheden verwacht. Het uitgekiende moment om reizigers op een veilig alternatief te doen overstappen: de trein.

Om dat alternatief extra aantrekkelijk te maken, passen we ons aanbod aan op de as Brussel - Luxemburg (bestaande uit de lijnen 161 en 162). De Eurocitytreinen en de klassieke internationale treinen maken plaats voor snelle IC-verbindingen, met een tijdwinst tot 22 minuten op het traject Brussel - Luxemburg. Door de inzet van het modernste materieel (MS96 en M6) stijgt het aantal aangeboden zitplaatsen met 20% , evenals het comfortniveau. Maar niet alleen de snelle IC's boeken tijdwinst: ook de IC J-treinen doen het voortaan een paar minuten beter en duiken onder de drie uur.
Het zuiden van de provincie Luxemburg zal beter bediend worden door een paar IC-treinen verder zuidelijk te laten aankomen of vertrekken.
Het totale aanbod op deze as blijft ongewijzigd met 325 reizigerstreinen per dag (al het verkeer op de as samen). Op weekdagen zijn er 45 treinen per dag tussen de twee hoofdsteden (23 richting Luxemburg, 22 richting Brussel).

Voor een betere dienstverlening aan groepen: de telefoon

Een Call Centre is een telefooncentrale waar een probleem of een aankoop snel kan worden geregeld. De directie Reizigers kiest voor Call Centres voor de verkoop van groepsbiljetten.

Rechtstreeks en persoonlijk contact, een precieze vraag formuleren om een reisweg uit te stippelen en te reserveren, een datum en een tijdstip vastleggen, een onmiddellijke prijsberekening, de opgave van een betalingswijze en de uiteindelijke zekerheid dat de reis na betaling gereserveerd is en volkomen in orde is... Dit wordt de nieuwe aanpak. In het bijzonder voor de organisatoren van groepsreizen, van wie het dossier niet altijd zo snel werd behandeld! *"Vroeger moest men zeker drie weken vooraf reserveren", verklaart Rita Moosen, die mee aan de basis stond en de eerste stappen in de goede richting zette. "Na het ontstaan van televerkoop via de reisbureaus en de handelsvertegenwoordigingen hebben we geïnvesteerd in de prospectie van groepen en in het verwerken van de aanvragen per telefoon. Maar de klant moest nog altijd minstens een dag wachten op de bevestiging van zijn reservering. Dank zij die grote inspanningen is de verkoop aanzienlijk gestegen, met zo'n 30 % in 2002. Vandaag willen we een nog betere dienstverlening bieden."*

25.000 dossiers

De televerkoopformule heeft haar doeltreffendheid al bewezen bij de verkoop van Thalys- en Eurostarplaatsen. En ze wordt courant toegepast in tal van andere commerciële sectoren. De directie Reizigers wil die formule dus niet alleen voor de hogesnelheidstreinen, maar ook voor "gewone" treinen gebruiken. Ze starte daarmee op 1 december.

Voor alle duidelijkheid: de aankopen/reserveringen van plaatsen voor groepen (en de voorafgaande of begeleidende informatie) zullen geconcentreerd zijn in de twee telefoonpunten van de huidige reserveringscentra van Bergen en Gent.
De NMBS is met ongeveer 25.000 dossiers aanwezig op de markt van de groepsreizen waar ze zich kan handhaven en zelfs aan belang kan winnen als:

1. het aanbod aantrekkelijk en gemakkelijk te begrijpen is;
2. de aankoopprocedure eenvoudig is en de kopers voldoening schenkt.

"In deze eerste fase zal het reserveringsproces vereenvoudigen en versnellen. Telefoneren en onmiddellijk een definitief antwoord krijgen, wordt een zeer grote vooruitgang voor vele klanten." Maar dit wordt slechts een eerste stap in een veel ruimer project: de grote nationale telefooncentrale waar alle vragen worden beantwoord. Voor groepen komen binnen enkele maanden de volgende fasen aan bod: de invoering van een nieuw tarief- en verkoopbeleid en vervolgens de invoering van het Grobo-project, een door ICT ontwikkelde toepassing voor een nog grotere interactiviteit. *"Zo kunnen de aanvragen via e-mail of fax worden ingevoerd. Die aanvragen worden door hetzelfde personeel verwerkt en sommigen zullen misschien alleen de fax- en e-maildossiers verwerken. In het laagseizoen krijg je dezelfde dag nog antwoord. In het hoogseizoen zal je ongetwijfeld wat meer geduld moeten oefenen omdat er dan bijna dubbel zoveel dossiers moeten worden verwerkt."*

Bij de tijd

Maar daar blijft het niet bij. Het proces zal op termijn een bredere basis hebben, omdat alles via internet zal gebeuren: het raadplegen van dienstregelingen en prijzen, de reservering en zelfs de betaling.

Rita Moosen heeft de verantwoordelijkheid van het project overgedragen aan Natascha Hooft. *"Een mooi project"*, zegt Natascha, die eraan toevoegt: *"Het is van fundamenteel belang up-to-date te zijn, ook voor de verkoop van binnenlandse vervoerbewijzen. Door het centraliseren van groepsreserveringen in Bergen en Gent zullen we onze klanten beter en sneller kunnen helpen. Dat is zeer belangrijk in een groeimarkt."*

Vanaf 1 december in Gent:

Telefoon 09/241 23 68,
fax 09/241 23 67,
E-mail: groepen.nationaal@b-rail.be

Vanaf 1 december in Bergen:

Telefoon 065/58 23 62,
fax: 065/58 23 04,
E-mail: groupes.national@b-rail.be

Stillere goederenwagens: composietremblokken vervangen gietijzeren exemplaren

De Internationale Spoorwegunie (UIC) heeft onlangs de zogenaamde " K-remblokken" van composietmateriaal gehomologeerd. De K-remblok zorgt voor een technische revolutie en zal in grote mate bijdragen tot stillere goederentreinen.

Remblokken remmen een trein af door de wrijving die ontstaat wanneer de remblokken tegen de wielen van een trein worden aangedrukt. Men kan ze enigszins vergelijken met remvoeringen bij auto's. Tot nu toe werden praktisch alleen gietijzeren remblokken gebruikt. Die hebben echter het grote nadeel dat ze zodanig op het wieloppervlak inwerken dat er ruwe oppervlakken ontstaan, met een erg hoog geluidsniveau tijdens de rit als gevolg.

Uit recente studies in Italië, Zwitserland en Oostenrijk is gebleken dat het rijgeluid van een goederentrein met 8 tot 10 decibel (dB) kan worden verminderd als men de gietijzeren remblokken vervangt door de nieuwe remblokken van composietmateriaal. Het resultaat is uitermate positief: tegen 90 km/u vermindert het rijgeluid op 25 m van de sporen van 90 dB naar 80 dB, een resultaat dat te vergelijken is met de aanwezigheid van een 2 tot 3 meter hoog geluidsscherm!

Die verbetering is te danken aan de aard van het materiaal van de nieuwe remblokken: een soort polymeerhars die speciaal bestudeerd is om een zo gelijkmatig mogelijke slijtage door remming te verkrijgen, waardoor het metaaloppervlak glad blijft.

Op basis van die bevindingen hebben de leden van de Gemeenschap van de Europese Spoorwegen (CER) – waarvan de NMBS deel uitmaakt – beslist om voortaan alle nieuwe goederenwagens hiermee uit te rusten. De technische homologatie was de laatste stap die moest worden gezet vooraleer het uitrustingsprogramma van start kon gaan.

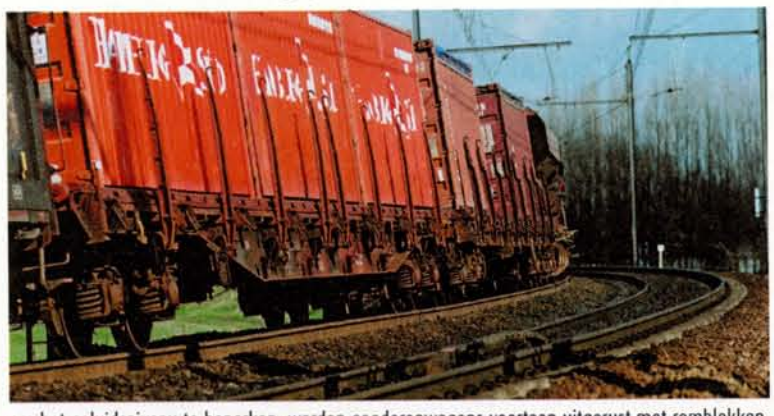
Er wordt momenteel ook overlegd om na te gaan in welke mate die aanpassing tot het bestaande wagenpark kan worden uitgebreid. Maar dat is een project van een immense omvang. Volgens de studies zouden in Europa niet minder dan 700.000 wagens in aanmerking komen! Het is duidelijk dat een dergelijke onderneming niet van de ene dag op de andere kan worden gerealiseerd. De aanpassing, waarbij er verschillende onderdelen van het "remwerk" van de wagens en in sommige gevallen zelfs de wielassen moeten worden vervangen, zou meerdere jaren in beslag nemen. *"Het overgrote deel van de wagens die in België rijden, zijn geregistreerd als Belgische, Franse of Duitse wagens"*, verduidelijkt Willy Bontinck van de dienst Milieu van de NMBS. *"Indien alleen die wagens al met de nieuwe remblokken zouden worden uitgerust, zou dit reeds een duidelijk merkbare daling van het geluidsniveau op de Belgische lijnen opleveren. "*

Die maatregel zou het mogelijk maken om infrastructuurkosten uit te sparen. Daarom hoopt de CER dat de Europese Unie de lidstaten de toestemming zal verlenen om financieel tegemoet te komen om deze ontwikkeling te versnellen. Op Europees niveau zou er voor deze omschakeling een bedrag van drie miljard euro nodig zijn. Ter vergelijking: een overeenkomstige vermindering van het geluidsniveau door middel van het plaatsen van geluidsschermen langs de Europese spoorlijnen zou bijvoorbeeld 40 tot 60 miljard (!) euro kosten.

"In het licht van de steeds drastischer wordende Europese richtlijnen inzake geluidshinder blijkt de overschakeling op die nieuwe generatie remmen absoluut noodzakelijk", vervolgt de heer Willy Bontinck. *"Financieel is dit de goedkoopste oplossing. Het is ook de beste manier om nu reeds in orde te zijn met de Europese normen inzake het beperken van geluidshinder aan de bron. En voor het nieuwe rollend materieel zijn die normen reeds vanaf 2004 van kracht "*, besluit hij.

Een handvol decibels minder ?

De decibel (afgekort dB) is de meeteenheid van het geluid. Die eenheid heeft een logaritmische schaal, wat inhoudt dat een toename met enkele decibels voor het menselijk oor reeds een heel duidelijk verschil uitmaakt. Zo betekent 80 in plaats van 90 dB dat het lawaai met de helft wordt verminderd! Een niet onbelangrijke verduidelijking die de betekenis van de beslissing van de CER ten volle doet uitkomen ...

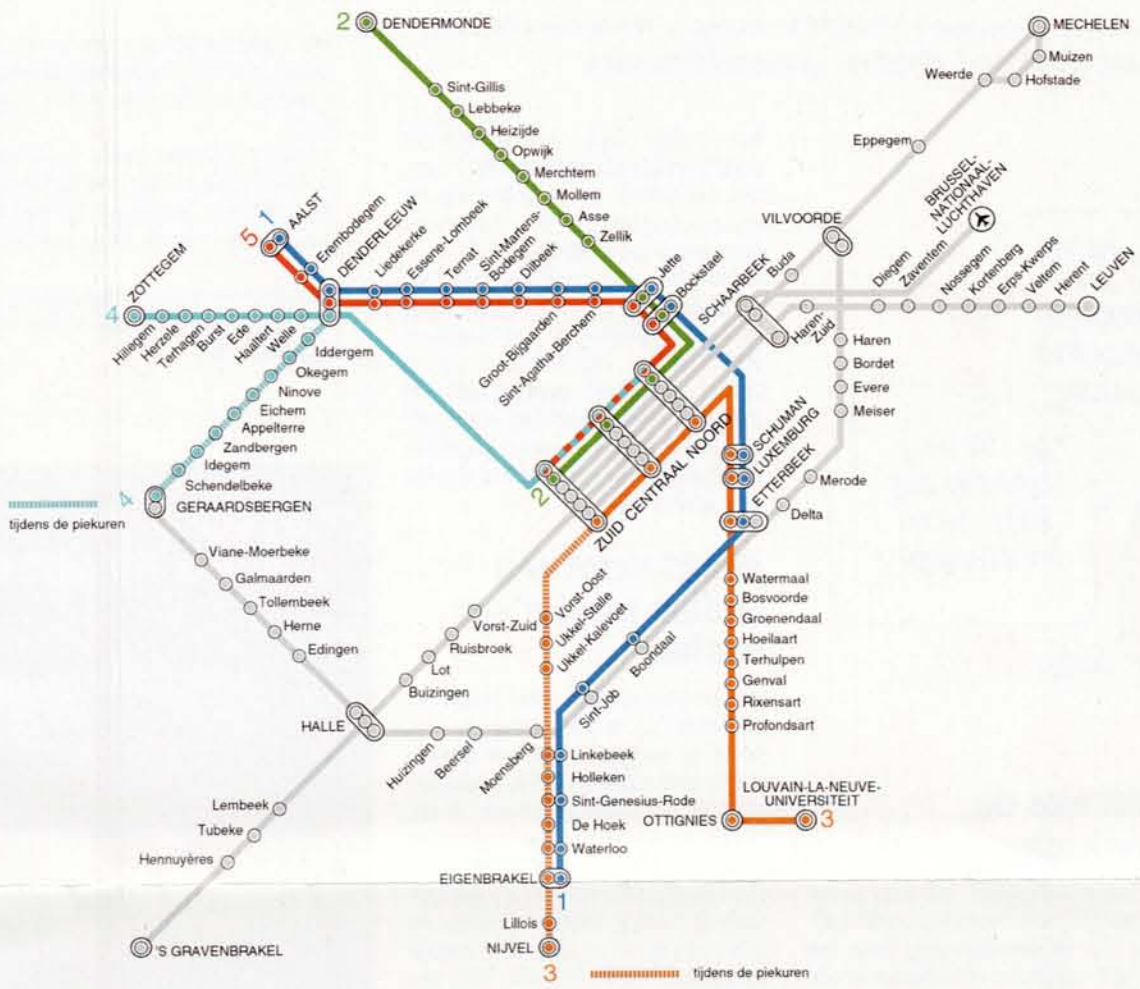


om het geluidsniveau te beperken, worden goederenwagens voortaan uitgerust met remblokken met remzolen «K» (van "Komposit").

CityRail: voor een groter aandeel van de trein in het verkeer naar de hoofdstad

Sinds juni is de NMBS op een aantal L- treinverbindingen rond Brussel bezig met het optrekken van de kwaliteit inzake netheid, stiptheid en comfort. Die inspanningen leiden nu tot een nieuw concept, CityRail, dat in de toekomst wel eens een voorbeeldfunctie zou kunnen krijgen voor andere voorstadsverbindingen.

Ondanks de omvang van het aanbod op Brussel is de bediening met lokale treinen nog altijd onvoldoende bekend bij het publiek. Te veel reizigers verkiezen nog altijd de auto om zich naar de hoofdstad te begeven (zie kader). Met het oog op een globale herwaardering van dat aanbod, en ook om nieuwe reizigers aan te trekken, heeft de directie Reizigers het CityRail-concept ontwikkeld, met de dynamische steun van de directies TR, M, PA, N en de stafdienst Communicatie.



Focus op vijf lijnen

Vijf van de meest gebruikte verbindingen rond de hoofdstad krijgen extra aandacht met het oog op een verbeterde dienstverleningskwaliteit. De doelstellingen zijn zeer duidelijk omschreven: stiptheid, comfort en netheid in de stations en in de treinen. Tot de prioriteiten behoren ook het aantal zitplaatsen en het type rollend materieel. Al die aspecten zijn sinds juni jl. op de vijf betrokken lijnen nauwlettend gevolgd.

Vier maanden permanente opvolging

Tijdens de observatiefase van 4 maanden (juli-oktober 2003) hebben alle betrokken diensten op het terrein het nodige gedaan om het project te doen slagen.

"Een van de hoofddoelstellingen van het project bestond erin, de reiziger een erg hoog comfortpeil te waarborgen", aldus Gérard Hubaux, projectverantwoordelijke bij Reizigers. Die doelstelling werd vertaald in de beslissing dat op die verbindingen alleen "homogene" stellen ingezet worden, uitsluitend samengesteld uit gemoderniseerde motorstellen MR 66 of 70. *"We hadden hieromtrent enige twijfel maar het resultaat is erg bevredigend aangezien van juli tot september, dankzij de gezamenlijke inspanningen, 98% van de treinen de geplande samenstelling hadden."*

Wat de stiptheid betreft is uit het experiment gebleken dat de gekozen verbindingen perfect aan de gestelde eisen beantwoorden. De stiptheid komt uit op 96,5 %, dit is meer dan het nationale gemiddelde voor de betreffende periode.

De netheid van de treinen stelde geen grote problemen. *"We hebben een uitstekend niveau bereikt, zowel voor het interieur als voor de buitenzijde, ondanks de moeilijkheden die de complexe organisatie van het verkeer met zich brengen. Inzake netheid beantwoordden 96 % van de CityRail-treinen aan de doelstellingen. We hebben voor die drie criteria scores behaald waar we met zijn allen trots op mogen zijn en die we zullen proberen te behouden"* vervolgt G. Hubaux.

De aanblik van bepaalde stations blijft een zwak punt. *"Sommige stations en stopplaatsen op de vijf lijnen hebben wel degelijk nood aan een opknapbeurt om de omgeving aantrekkelijker te maken. Men kan dit echter niet van de ene dag op de andere verwezenlijken"*. Toch gaat de netheid er op vooruit. *"De reizigers merken sedert deze zomer een duidelijke verbetering. De komende maanden zullen nieuwe maatregelen worden genomen in de vorm van meer schoonmaakbeurten en meer stelselmatige controles. Verder zullen een aantal schuilhuisjes voor reizigers vernieuwd of vervangen worden"*.

Met CityRail wordt geen aanspraak gemaakt op een definitieve oplossing van de mobiliteitsproblemen rondom Brussel. Het is eerder een eerste stap om op korte termijn en met beperkte middelen een betere dienstverlening te bieden aan de klanten. Het geslaagde experiment van de voorbije zomer op de vijf testlijnen zal geleidelijk uitgebreid worden naar andere lijnen. Uiteraard in afwachting van het GEN ... dat een totaal andere uitdaging is voor onze onderneming.

Op de vijf lijnen van het project:

- 36 stations en 27 stopplaatsen
- Een trein per uur in de daluren, zowel in de week als in het weekend, twee treinen in de piekuren
- De zekerheid dat men vóór 6 uur in Brussel kan aankomen en Brussel na 22 uur nog kan verlaten
- "Homogeen" materieel dat uitsluitend bestaat uit gemoderniseerde motorstellen 66 of 70
- Regelmatige opvolging van de resultaten
- Doelstellingen inzake stiptheid, netheid, informatieverstrekking en comfort
- 3.500 betrokken personeelsleden

Iedereen paraat

Ongeveer één spoorman op twaalf heeft aan het CityRail-project meegewerkt of zal er nog aan meewerken.

Hoewel de principes op papier eenvoudig lijken, gaat het er helemaal anders aan toe op het terrein, waar het woord complex helemaal tot zijn recht komt. Niet alleen de 63 stations en stopplaatsen van de vijf verbindingen zijn betrokken partijen, maar ook 18 bestuurdersdepots, 2 werkplaatsen en 4 onderhoudsposten, zonder de treinbegeleiders te vergeten en alle mensen die er op het terrein voor zorgen dat alles feilloos verloopt.

De uitdaging is niet van de kleinste, omdat de 3.500 bedienden die bij het project betrokken zijn tot bijna alle eenheden van de NMBS behoren. Bovendien moet de coördinatie tussen de diverse betrokken personen perfect zijn en moeten ze nauw samenwerken.

De teamgeest heeft deze zomer voor 100 % gewerkt. Langs deze weg dank aan alle personeelsleden die het initiatief tot een succes hebben gemaakt. En dat de zaken voor de rest van de tijd minstens even goed mogen draaien!

Duidelijke cijfers

Elke dag reizen ongeveer 360.000 pendelaars naar Brussel om er te werken of er onderwijs te volgen, of om nog andere redenen. Ongeveer 100.000 onder hen stellen hun vertrouwen in de trein. Maar voor afstanden beneden 20 km vinden slechts 20 % van die reizigers hun weg naar het station: de meesten gaan achter het stuur zitten en wagen hun kans in de dagelijkse files. .

Wandelen en fietsen voor het hele gezin

Open tunneldag in Peerdsbos

De werken aan de nieuwe hogesnelheidslijn Noord langs de E19-autosnelweg tussen Antwerpen-Luchtbal en de Nederlandse grens zijn halfweg.

De hsl Noord loopt door één van de meest waardevolle natuurgebieden ten noorden van Antwerpen, het Peerdsbos. Daarom werden er specifieke maatregelen genomen om de impact op het milieu te beperken. De NMBS koos ervoor de hsl in een koker aan te leggen langs het bos. Deze koker zorgt ervoor dat er veel minder bomen moesten worden omgehakt. De bescherming van de sporen voor omvallende bomen wordt immers gegarandeerd door de koker met dakconstructie. Daarnaast fungeert hij ook als geluidsbarrière waardoor niet alleen het lawaai van voorbijrijdende treinen wordt gereduceerd, maar ook dat van de drukke autoweg.

De koker van 3,2 km lang, 17 meter breed en 9 meter hoog is zo goed als klaar. De ruwbouw is af. Vooraleer men begon aan de afwerking, nodigde de NMBS de buurtbewoners en alle andere geïnteresseerden uit om eens een kijkje te nemen in de gigantische constructie. Op 25 oktober kwamen er meer dan 3.000 bezoekers opdagen, die al wandelend en fietsend de tunnel verkenden. Er was animatie voor groot en klein. Voor de kleintjes waren er ballonnenkunstenaars en een gekke bouwvakker die de tunnel onveilig maakte. Voor de groten werden er slides met beelden geprojecteerd en waren er expopanelen opgesteld met uitleg. Dit alles werd doorgespoeld met een drankje.

Het MIDAS-project: de uitgaven beheersen en binnen het budget blijven

De NMBS heeft intern een sensibiliseringscampagne op gang gebracht om de onderneming en haar personeel te helpen bij een beter beheer van de budgetten en een betere controle van de kosten. Dit MIDAS-project steunt op een toepassing die de verschillende fasen bij de aankoop van goederen of diensten informatiseert. Doel: het personeel bewust maken van de noodzaak om de uitgaven te beheersen en de kosten te controleren ten einde onze onderneming weer op de weg van het financiële evenwicht te brengen. We hadden hierover een gesprek met ***Luc Lallemand, directeur-generaal Financiën.***

Wat is het doel van het MIDAS-project?

Al te vaak wordt er voor de aankoop van goederen en diensten buiten de onderneming niet echt rekening gehouden met het budget voor dat jaar. Bij de NMBS is het nog te veel zo dat de budgetten louter theoretische oefeningen zijn waarmee in de praktijk niet altijd evenveel rekening wordt gehouden. Daarom hebben we intern een sensibiliseringscampagne gelanceerd om de budgetten beter na te leven. Het project verwijst naar de legendarische koning Midas die van de goden de gave had gekregen om alles wat hij aanraakte in goud te veranderen.

Dit MIDAS-project steunt op een computersysteem dat helpt bij het beheer van de aankoop van goederen of diensten. De bedoeling is dat ieder zich houdt aan het budget dat hij heeft aangevraagd en dat werd goedgekeurd. Wanneer personen een opdracht uitschrijven of een uitgave doen, moeten zij vooraf altijd controleren of zij binnen het budget blijven. MIDAS zal hen daarbij helpen.

De voornaamste betrokkenen bij het MIDAS-project zijn het management, het kaderpersoneel en de verantwoordelijken voor het budgetbeheer binnen de verschillende eenheden. Maar eigenlijk mogen we stellen dat het project voor alle personeelsleden bestemd is. Dankzij MIDAS moeten we ons bewuster worden van de kosten, uitgaven en budgetten. Het gaat om noodzakelijke stappen die ons, naast de operationele verbeteringen van het plan MOVE, moeten helpen om onze onderneming financieel beter te beheren.

Wat was de aanleiding ?

Er werd vastgesteld dat het serieus bergaf ging met het operationele resultaat van de onderneming, d.w.z. het verschil tussen de ontvangsten en de uitgaven.
Wat de algemene kosten betreft, en daarmee zitten we bij de kern van het MIDAS-project, heeft het Directiecomité vastgesteld dat de uitgaven voor de aankoop van diverse diensten en goederen ontspoorden, wat in mindere mate ook het geval was voor de voorraadartikelen en grondstoffen. In het eerste semester 2003 was er een stijging met 24 miljoen euro ten opzichte van hetzelfde semester in 2002. Bovendien was de spoorwegproductie in die periode niet veranderd: niet meer trein-kilometers, geen enkel element van betekenis op het net qua aanbod wat dit verschil zou kunnen rechtvaardigen.

Voor het budget 2004 hebben we ons tot doel gesteld de uitgaven zoveel mogelijk te bevriezen op het peil van het vorige jaar. Op die manier zal de groei van onze exploitatieontvangsten en een betere controle van de kosten ons in staat stellen het operationele evenwicht te herstellen, wat voor het overleven van onze onderneming een absolute noodzaak is.

Hoe kan het MIDAS-project die toestand verbeteren ?

We moeten proberen zo zuinig mogelijk te werken, zonder natuurlijk onze basisopdrachten op de helling te zetten. Ieder moet op zijn niveau de vraag stellen: «is deze uitgave echt nodig?» Het noodzakelijkheidscriterium moet worden beoordeeld ten opzichte van de spoorwegexploitatie, de dienstverlening aan de klant, de veiligheid.
Het MIDAS-project heeft dus maar kans op slagen als iedereen eraan meewerkt. Elk personeelslid moet begrijpen dat in iedere organisatie, of ze nu publiek, publiek-privaat of privaat is, de middelen altijd beperkt zijn. Het streefdoel moet zijn die beperkte middelen te besteden aan de uitgaven die het belangrijkste zijn.

MIDAS vergt een andere manier van werken ...

De hervorming moet ertoe leiden dat de NMBS op termijn meer als een bedrijf en veel minder als een administratie gaat werken. Dit is belangrijk, want vanaf morgen zullen we in een steeds meer geliberaliseerde context moeten werken. Dit veronderstelt een culturele evolutie die we niet van vandaag op morgen kunnen realiseren. Nu is het nog zo dat er volgens te strenge procedures wordt gewerkt met een hele berg papier tot gevolg en met zeer lange beslissingstermijnen. Het is de bedoeling dat we evolueren naar een individuele responsabilisering.
Elke spoorwegmedewerker moet beseffen dat elke duizend euro die op het niveau van de algemene kosten wordt uitgespaard, niet elders moet worden bespaard. Het algemene doel bestaat erin op termijn het financiële evenwicht van de NMBS te herstellen, want als dat ontbreekt, zal de onderneming geen lang leven beschoren zijn.

Wordt er door het informatiseren van de budgettaire procedure geen kleine revolutie ontketend bij de NMBS?

Het gaat hier niet om een revolutie, wel om hervormingen. Revolutie betekent al het bestaande overboord gooien en van nul herbeginnen: ik denk niet dat dit de juiste methode is om een grote openbare onderneming als de NMBS een andere koers te laten varen.
We stappen een nieuwe cultuur binnen en krijgen daarbij de steun van een nieuwe computertoepassing, een nieuwe procedure die aan de betrokken personen uitvoerig zal moeten worden uitgelegd. Daar zullen we ons de volgende maanden mee bezighouden.

MIDAS, concreet

Met het computersysteem MIDAS is het vanaf 1 januari 2004 mogelijk om de rekeningen i.v.m. de aankopen van goederen en diensten buiten de NMBS elektronisch te beheren en te controleren of het budget niet wordt overschreden.
Alle gegevens worden dus elektronisch beschikbaar: budget, interne controledocumenten (ICD) die in MIDAS direct worden ingevuld, naar de leveranciers verzonden bestelbons (met kenmerk van de bestelling) ...

Het Directiecomité wordt elke maand ingelicht over de budgettaire toestand.

De 1.500 bedienden, die in de verschillende eenheden rechtstreeks belast zijn met de boekhoudkundige opvolging van de aankopen van goederen en diensten, zullen tegen januari 2004 MIDAS leren gebruiken.
In eerste instantie zullen de directie Financiën en de stafdienst ICT de opleiders, die in elke eenheid werden aangeduid, een vorming geven. Die opleiders leiden dan op hun beurt de andere bedienden van hun eenheid op, met de steun van FINANCIEN en ICT.

Wat de voorraadartikelen betreft, zal MIDAS pas in de loop van 2004 worden gebruikt omdat er nog enkele taken moeten worden geprogrammeerd.

Promotie Thalys "Pals voor Friends" comfort 1

Wil je je vrienden en kennissen verrassen met een reisje naar Parijs, Keulen of Amsterdam? Dan is dit het ideale moment. Van 3 januari tot en met 29 februari 2004 geldt tijdens de weekends (zaterdag-zondag) de promotie Thalys "Pals and Friends" comfort 1.

Op vertoon van een rechtvaardigend document (vrijkaart, legitimatiebewijs voor Beneluxvrijbiljetten of een internationale verminderingskaart) kan elke begunstigde van verkeersvoordelen biljetten aan dit speciale tarief kopen in een station naar keuze (niet via de telefoon) voor maximum vier vrienden of kennissen. De begunstigde is niet verplicht zijn vrienden te vergezellen tijdens de treinreis.
Je kan uitsluitend biljetten kopen voor comfortklas 1, ongeacht de klas vermeld op het rechtvaardigende document.
Omruilen en terugbetaling van de biljetten is niet toegestaan.
De reis moet tijdens het weekend (zaterdag/zondag) doorgaan in de periode van 3 januari tot en met 29 februari 2004.

De Thalysverbindingen die onder het tarief vallen zijn:
Paris-Nord – België,
Paris-Nord – Duitsland,
Paris-Nord – Nederland
en België – Duitsland.

Trajecten bij aankomst in of vertrek uit Aéroport CDG of Marne la Vallée zijn niet toegelaten.

De prijzen van een heen-en terugbiljet vind je op intraweb en in de stations.

Je zult het maar meemaken...

Er gebeurt heel wat bij de spoorwegen. Denk eens aan al die treinen, al die gebouwen en werkplaatsen, waar tienduizenden mensen - reizigers en medewerkers - elke dag een stukje van hun leven doorbrengen... en waar onvermijdelijk van die rare, verrassende, onverwachte dingen gebeuren.

"Ik was nog een jonge onderstationschef in Brussel-Zuid, in het begin van de jaren '80" vertelt een medewerker ons. *"De internationale trein E283 Parijs-Amsterdam stond stil op het spoor vijf. Ik was op het perron bezig met het toezicht op de verschillende handelingen bij de locomotiefwissel. Plotseling, toen ik me omdraaide, merkte ik een dame van middelbare leeftijd op, die doodgemoedereerd haar schoothondje uitliet... op het spoor zes. Letterlijk - op de sporen! Uiteraard een penibele situatie: er kon op elk moment een trein passeren. Ik nam onmiddellijk mijn radio en verwittigde blok 1 (de seinpost) om elke beweging op het spoor te laten blokkeren. Daarna haalde ik de dame en het hondje van dat spoor af."* Het incident liep dus goed af, en alhoewel het prijzenswaardig is om je huisdier wat zindelijkheid bij te brengen, zijn er toch grenzen. *"Ik heb zelfs nooit begrepen hoe ze op dat spoor geraakt is. Perron 5-6 is een hoog perron en het spoor is dus niet gemakkelijk te bereiken..."* Tja, misschien kwam ze wel van Brussel-Kapellekerk afgewandeld?

Heb je ook een anekdote?
Laat ons meegenieten!
Stuur een briefje of een mail:
CADWZ - sectie 26/2 of
cadwz@b-rail.be

Uitgever : **Communicatie, Interne media met Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaarts, Yves Goux, Els Houbrechts, Julie Kermorvant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jan-Hein Prieels, Serdu, Michel Vandesande, Jean-Pierre Vantighem, Annelies Van Wijmeersch**
Productie Drukken en verzenden: **Facility management**
Briefwisseling **DIT WIL ZEGGEN - Sectie 26/2, Frankrijkstraat 85 1060 Brussel**
Tel.: 02 526 37 85 - (911/63785), Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)
E-Mail: cadwz@b-rail.be
DIT WIL ZEGGEN wordt gedrukt op gerecycleerd papier Lid