



time to **®**

EXPERTENWERK

Herkenbare stijl voor cityrail

GOEDEREN

Financieel evenwicht in zicht

**2007: JAAR
VAN DE KWALITEIT**

01 > april 2007

Aachen Aéroport Charles de Gaulle Agde Aime-la-Plagne Aix-en-Provence
Albertville Amersfoort Amsterdam Angers Angoulême Antibes Arnhem
Ashford Auray Avignon Bardonecchia Bayonne Bern
Béziers Biarritz Bordeaux Bourg-St-Maurice Breda Brest Cannes
Chambéry Dax Den Haag Dijon Dordrecht Eindhoven Frankfurt
Futuroscope Genève Grenoble Groningen Haarlem Haute-Picardie
Hendaye Köln Landry La Rochelle Lausanne Laval Le Creusot
Boek treintickets voor al deze bestemmingen in enkele kliks op www.nmbs.be
Leiden Le Mans Les Arcs-Draguignan Lille London Lorient
Lourdes Luxembourg Lyon Maastricht Mâcon Marne-la-Vallée
Marseille Massy Milano Montpellier Moutiers Nantes Narbonne
Neuchâtel Nice Nijmegen Nîmes Novara Oulx Paris
Pau Perpignan Poitiers Quimper Rennes Rotterdam Roosendaal
Schiphol Sète 's Hertogenbosch St-Pierre-des-Corps St-Raphaël Tilburg
Torino Toulon Toulouse Utrecht Valence Vercelli Zürich Zwolle

Reizen? Dat doe je met Thalys, Eurostar, TGV Brussel-Frankrijk, TGV, ICE,...
Boeken? Heel eenvoudig! Via www.nmbs.be, rubriek 'reizen in Europa'.



www.nmbs.be

LE TEMPS NOUS ÉGARE. LE TEMPS NOUS ÉTREINT.

LE TEMPS NOUS EST GARE. LE TEMPS NOUS EST TRAIN.



De tijd misleidt ons. De tijd omhelst ons.

De tijd is ons station. De tijd is onze trein.

JACQUES PRÉVERT

Beste lezer,

"Time to B", lees: tijd om te zijn. Jawel, maar om wat te zijn? Een onderneming die voortbouwt op 150 jaar ervaring moet zeker een bevredigend antwoord kunnen geven op die vraag. Met het magazine *Time to B* wil NMBS u tonen wat we doen, wat ons drijft, wie de mensen zijn achter het "B"-logo.

Ik kan me voorstellen dat het niet altijd eenvoudig is een duidelijk beeld te krijgen van een complex en technisch bedrijf zoals het onze.

NMBS is een zeer grote onderneming. De derde werkgever in België.

Aanwezig in heel het land. Elke dag laten we 3.500 reizigerstreinen en 1.000 goederen-treinen rijden. In 2006 vervoerden die 200 miljoen reizigers en 60 miljoen ton goederen.

Over zulk bedrijf praten de mensen. In de media, thuis, op de werkvloer, in de bureaus, aan de toog... Vaak over de minder prettige ervaringen, ook dat is menselijk! Met *Time to B* wil NMBS het gesprek bevorderen, de dialoog opzoeken.

Time to B stelt niet voor niets het begrip "tijd" centraal. Veel van wat een spoorwegonderneming doet, draait rond tijd. Maar tijd gaat ook over het tijdperk waarin we leven: een goede tijd voor NMBS, want jaarlijks kiezen steeds meer mensen voor de trein. En dus voor duurzame, bijzonder veilige en comfortabele mobiliteit.

Tijd is ook wat we onze klanten bieden. Misschien leest u dit magazine wel in de trein, op de weg van het werk. Of onderweg in het kader van een leuke uitstap. In elk geval, neem uw tijd om het universum van de trein te ontdekken. Een universum van 19.000 werknemers die met veel inzet en passie uw mobiliteit garanderen. Een universum dat duizenden anderen fascineert. Als gedelegeerd bestuurder van NMBS kan ik u verzekeren: de trein boeit en blijft boeien.

Ik wens u een interessante en aangename reis.

Marc Descheemaeker
Gedelegeerd bestuurder NMBS

04

> INHOUD

> Engagement

06 > **BLIK** Tim Dirven

10 > **HORIZON** 2007, jaar van de kwaliteit

12 > **SAMENSPOREN** Lezen is reizen



> Actie

14 > **PRIKBORD**

17 > **DOSSIER** De optimale dienstregeling

20 > **BINNENLAND - BUITENLAND**

22 > **GOEDEREN** Financieel evenwicht



> Achtergrond

26 > **EXPERTENWERK** CityRail nieuwe stijl

28 > **DE WERKDAG** van trainmanager Philippe Holbrecht

30 > **TOEN BIJ NMBS** 23 juli 1926

31 > **MIJN TREIN** Marc Reynebeau



COLOFON EN DANK – **Concept:** NMBS / ✪ **EURO RSCG C&O** – **Teksten:** Loubna Ben El Ghali, Jochem Goovaerts, Fabienne Mahieu, Alain-Pierre Meeus, Hugo Stevens, Bruno Van Calster, Ann Woygnet – **Foto's:** Leo Goossenaerts, Martial Host, Denis Moïnil – **Opmaak:** Kathleen Van Vaerenbergh – **Eindredactie:** Bruno Van Calster – **Met de medewerking van** Marc Descheemaeker, André Coquelet, Albert Counet, Luc Spriet, Philippe Holbrecht, Greta Verbeurgt – **Met dank aan** Tim Dirven, Anna Garcia, Rune Buerman en Marc Reynebeau – **Verantwoordelijke Uitgever:** Philippe Rigaux, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel.

10
LEZEND

2007: JAAR VAN DE KWALITEIT

De wereld draait sneller, maar de kwaliteit van de dienstverlening moet niet achterblijven. Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners. Hoe kan de kwaliteit van de dienstverlening worden verbeterd? Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners.



18
LEZEND

Lezen is reizen

Lezen is reizen. Het is een manier om de wereld te ontdekken, om nieuwe mensen te ontmoeten, om te leren. Het is een manier om de wereld te ontdekken, om nieuwe mensen te ontmoeten, om te leren.



20
LEZEND

VERBODEN TOEGANG VOOR GROTE TOEGANG

De Nederlandse dienstverleners moeten ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening niet achterblijft. Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners.



21
LEZEND

Stuvia - Ploeg op de TGV

De Nederlandse dienstverleners moeten ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening niet achterblijft. Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners.



23
LEZEND

B-CARGO

FINANCIËEL EVENWICHT IN ZICHT

De Nederlandse dienstverleners moeten ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening niet achterblijft. Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners.



DE WERKING VAN PHILIPS COLLECTIE

TRAINMANAGER

De Nederlandse dienstverleners moeten ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening niet achterblijft. Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners.







30
LEZEND

23 JULI 1920

DE WERKING VAN PHILIPS COLLECTIE

De Nederlandse dienstverleners moeten ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening niet achterblijft. Dit is de uitdaging voor de Nederlandse dienstverleners.



Marc Reynebeau



06

> BLIK

REIZEN OVER DE CONTINENTEN

Aan een trein hangt een heel leven vast. In één oogopslag zien we de meest uiteenlopende emoties voorbijkomen, persoonlijke verhalen, echo's uit het verleden, het alledaagse elders. Doorheen de trein neemt fotograaf Tim Dirven ons mee naar andere samenlevingen en onthult nooitverbeelde verhalen. Wie zijn foto's ziet, is niet langer toeschouwer, maar wordt zelf reiziger.

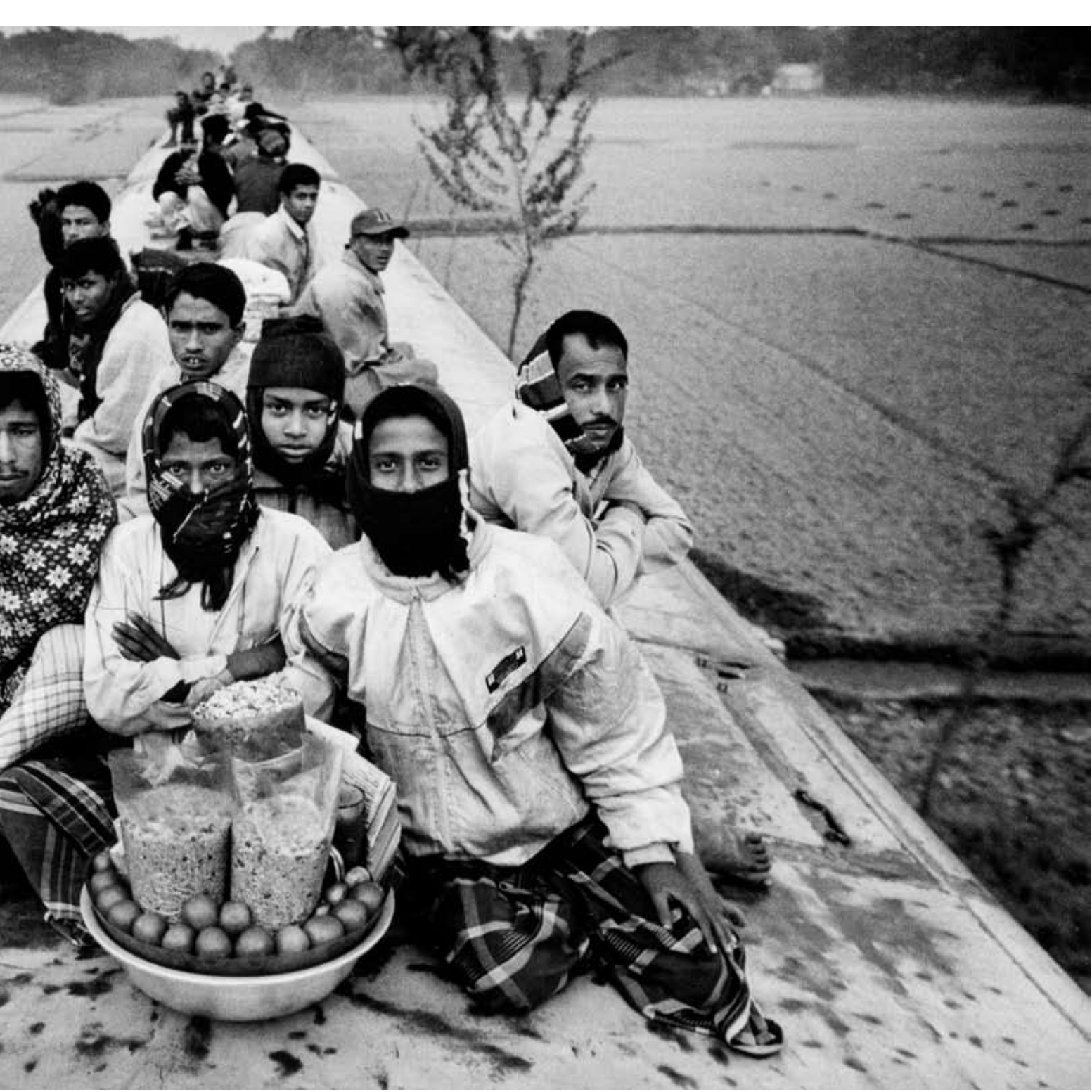
Tim Dirven

Tim Dirven is geboren in 1968. Hij studeerde fotografie aan het Sint-Lucasinstituut in Brussel en aan het FAMU-instituut in Praag. In 1996 vervoegt hij de krant De Morgen en sinds 2000 is hij lid van het Londense Panos Pictures. In 2006 toonde het Antwerpse Fotomuseum zijn werk en kwam het fotoboek "Yesterday's people" uit.

BANGLADESH, JANUARI 2005

De overvolle trein van Mymensingh naar Dhaka verplicht Bengalen noodgedwongen op het dak plaats te nemen. Snackverkopers bovenop de trein doen gouden zaakjes.







BOVEN

ROEMENIË, AUGUSTUS 2006

Een boswachter reist mee met de bosbouw-stoomtrein, diep in het hart van de Karpaten.

ARMENIË, AUGUSTUS 2004

Een roestige trein rijdt in de zomer dagelijks van Yerevan naar het meer van Sevan en vervoert dagjestoeristen vanuit de hoofdstad die willen zonnebaden aan de oevers. De bestuurder en zijn zoon kijken of ze veilig kunnen vertrekken.

BELGIË, LUIK, JANUARI 2003

Kolen worden per trein aangevoerd voor de verbrandingsoven van de staalfabriek van Cockerill Sambre.

HIERNAAST

CHINA, FEBRUARI 2006 – TREIN CHENDU – URUMQI

Na het Chinese nieuwjaar reizen miljoenen Chinese boeren naar de industriesteden op zoek naar een job. De families proberen te slapen tijdens de lange reis in een stampvolle trein.





10

> HORIZON

2007: JAAR VAN

Een nieuwe Europese context, meer commercieel en klantgericht werken, een financieel gezonde onderneming, prioriteit voor de kwaliteit van de service: heel wat uitdagingen voor het NMBS-management. Marc Descheemaecker, "grote baas" van NMBS, geeft tekst en uitleg.

Marc Descheemaecker is geboren in Mortsel. In 2002 verliet hij het schoonmaakbedrijf ISS voor een job als directeur bij overheidsbedrijf NMBS. Op vraag van toenmalig NMBS-baas Karel Vinck nam hij de gezondmaking van B-Cargo, de vrachtdivisie van NMBS, voor zijn rekening. Na de herstructurering op 1 januari 2005 werd hij gedelegeerd bestuurder van NMBS.



N DE KWALITEIT

De jongste maanden kende NMBS moeilijke momenten, want de dienstregeling op enkele lijnen werd onder vuur genomen. Hoe denkt u de situatie recht te zetten?

Marc Descheemaeker: “De dienstregeling aanpassen is telkens weer een heel gepuzzel, en het aanbod wijzigde ditmaal voor een kwart van alle reizigers. Of de grootste aanpassing sinds het befaamde IC/IR-plan van 1998! We hebben alle kritieken nauwgezet geanalyseerd en zo doelgericht kunnen bijsturen. Dat is wat de ‘nieuwe’ NMBS volgens mij moet doen: als commercieel bedrijf luisteren naar de klanten en die klanten de kwaliteit bieden waar ze recht op hebben. Er zijn nog klachten en die hopen we in de loop van 2007 weg te werken.”

U komt uit de privésector, hoe groot was de cultuurschok en hoe groot is het verschil vandaag nog?

MD: “Vanaf dag één heb ik getracht om, eerst bij vrachtdivisie B-Cargo, later bij de hele NMBS, iedereen te overtuigen dat er voor dit bedrijf maar één mogelijkheid bestaat om te overleven: de zaken minder administratief-technisch, maar meer klantgericht aanpakken. Voor veel medewerkers was dat niet evident. NMBS heeft een lange traditie van hiërarchisch werken, het is bijna een militaire organisatie. Die organisatie heeft bepaalde voordelen, maar we stelden met het management vast – al in de tijd van Karel Vinck – dat het op die manier niet verder kon. Het heeft even geduurd om iedereen daarvan te overtuigen, maar vandaag stel ik vast dat een klantgerichte ingesteldheid op alle niveaus groeit. Een ander belangrijk verschil: de rol van de vakbonden. Ook voor hen blaast een nieuwe wind, door de liberalisering. Maar de samenwerking met de representatieve organisaties is bijzonder goed verlopen, zeker als je bekijkt hoeveel moeilijke dossiers we met goed resultaat behandeld hebben. Je merkt dat de vakbondsmensen gedreven spoor mensen zijn.”

In 2006 rondde NMBS voor het eerst de kaap van 200 miljoen reizigers, waarvan 188 miljoen in het binnenlandse verkeer. Indrukwekkende cijfers, maar kan NMBS al die klanten wel kwaliteit bieden?

MD: “NMBS krijgt jaar na jaar meer klanten. Dat is uiteraard positief, de dichtstlibbende wegen zijn onze beste partner. Jaarlijks krijgen we er 20.000 dagelijkse klanten bij. In 2000 hadden we bijna 140 miljoen reizigers. Nu,

6 jaar later, zijn er dat 60 miljoen meer. We groeien sneller dan de overheid van ons verwacht. Natuurlijk willen we al onze klanten op een zo comfortabel mogelijke manier vervoeren. Daarom investeren we in modern materieel: de dubbeldekstreinen, die trouwens erg door onze klanten worden geapprecieerd. Die treinen rijden vooral in de piekuren, maar we slagen er jammer genoeg nog niet in om alle klanten in de spits een zitplaats aan te bieden: soms zijn we slachtoffer van ons eigen succes! Nu, een klant heeft soms ook de keuze om een trein te kiezen die enkele minuten eerder of later uit hetzelfde station vertrekt, of een trein die iets langer onderweg is. Wat ook vaak gebeurt: een trein zit soms eivol in de middelste rijtuigen, terwijl helemaal voor- of achteraan wel nog vrije plaatsen zijn. Maar een mens is een gewoontedier: hij neemt net dié trein of net dat rijtuig en die gewoontes veranderen je niet zomaar...

Maar onze uitdaging van morgen is vooral de kwaliteit: stiptheid, netheid, comfort. Ik ben overtuigd dat NMBS in 2007 de uitdaging aankan: we hebben modern en comfortabel materieel, we hebben treinbegeleiders voor wie de klantvriendelijkheid meer dan ooit het leitmotiv is. En de vrachtdivisie werkt nu op maat van de klant, wat in 2006 beloofd werd met 15% omzetgroei. Zonder kwaliteit zou NMBS niet groeien zoals nu het geval is. Steeds meer werkgevers betalen de treinkaart van hun werknemers geheel of gedeeltelijk terug, maar dat is zeker niet de enige reden dat we elk jaar 20.000 dagelijkse klanten bijwinnen.

De NMBS-top krijgt de jongste jaren vaak de kritiek dat enkel de financiële resultaten tellen?

MD: “De resultaten die onze onderneming nu al enkele jaren kan voorleggen zijn goed. Ik stel jaar na jaar met tevredenheid vast dat die resultaten boven de verwachtingen zijn. We haalden in 2006 een omzet van meer dan 2 miljard euro, onze kostendekking door eigen omzet, dus zonder subsidies, bedraagt bijna 60%! En dat is een goede zaak voor NMBS, en voor België en haar economie: wij stellen 19.000 personen tewerk, we vervoeren dagelijks meer dan 300.000 mensen waarvan het merendeel naar hun werk. En dat in een moeilijke financiële context. Alle afdelingen van NMBS werken aan de gezondmaking, om morgen een sterke spooroperator op Europees niveau te zijn. Dus in die zin klopt die kritiek: onze prioritaire economische doelstelling is in 2008 break-even draaien. Maar dat wil niet zeggen dat we als onderneming onze maatschappelijke taak uit het oog verliezen.”



Lezen is reizen

Gent-Dampoort – Antwerpen-Centraal, dinsdagochtend 8.13 u. Vandaag zijn het er negentien. Lezers in de trein. Veel kranten, een paar Humo's, twee cursussen (economie en Frans) en vier boeken (Nicci French, Dimitri Verhulst, Herman Brusselmans en John Irving). Ik tel ze: geen treinspotter maar boekenspotter. Het valt me op hoeveel boeken er met de pendelaars meereizen.

Lezen in de trein, het spreekt voor zich. Een treinrit is een zeldzaam moment van gewonnen tijd. Tijd voor jezelf, tijd voor een verhaal, tijd voor verdieping, tijd voor ontspanning, tijd voor een boek. Logisch dat NMBS en Stichting Lezen elkaar vonden voor het project *Iedereen Leest :: Iedereen Onderweg*. Op het programma: een boekje met citaten en fragmenten uit de treinliteratuur én leestips van andere reizigers. Joke Van Leeuwen, Peter Verhelst, Stijn Vranken, Chika Unigwe en Anne Provoost vroegen we een hele dag met de trein te reizen. Daar moest wel een verhaal uit onstaan.

Te lezen in het reisverslag Allez-Retour. Op vertoon van een treinticket of abonnement kon iedereen het gratis ophalen in alle boekhandels en bibliotheken.

Het hart van het project is de website www.iedereenleest.be. Daar zijn meer dan tweeduizend boekentips verzameld. Geen voorgekauwde lijstjes maar tips voor en door lezers. Wij geloven namelijk dat er voor iedereen een goed boek bestaat.

★ En dan vertrekken de woorden vanzelf, een eigenaardige dienstregeling, aankomen, instappen, weg zijn ze weer. **Edward van de Vendel 2006** ★ Wie wenst te leren, moet eerst lezen en vervolgens reizen, om wat hij geleerd heeft recht te zetten. **Giacomo Girolamo Casanova 1725 - 1798** ★ Steeds sneller rent hij langs de flank van de trein, steeds heftiger zwaait hij met zijn armen, en vlak voor het einde van het perron stijgt hij op en vliegt nog even, maar niet te lang, want uitzwaaien is achterblijven. **Joke Van Leeuwen in 2006** ★



Fair Trains rijden voor Oxfam Solidariteit

In de periode voor Kerstmis 2006 verkochten teams van Oxfam-Solidariteit in de treinen 13.000 doosjes met Fair Trains-pralines, een fairtradeproduct uiteraard. De actie bracht bijna 100.000 euro op ten gunste van solidariteitsacties over de hele wereld. Bij de start van de actie verdeelde NMBS 75.000 gratis pralines op de treinen, om de treinreizigers een voorsmaakje te geven.



NMBS steunt opsporing vermiste kinderen

Met haar landelijk vertakt netwerk beschikt NMBS over een nuttig kanaal om vermiste kinderen te afficheren. De onderneming steunt daarom Child Focus (het Europees centrum voor vermiste en seksueel uitgebuite kinderen) met het opzetten van een informatieketting. Bij elke verdwijning zorgt de NMBS-drukkerij voor affiches die over heel het net verspreid worden. De treinbegeleiders krijgen foto's van de kinderen en bij onderzoek stelt NMBS gratis biljetten ter beschikking van de onderzoekers en de families.

LADIES' DAY PLEIT VOOR MEER VROUWELIJKE WAARDEN

In november 2006 organiseerde NMBS voor de tweede keer een Ladies' Day. Het initiatief gaat uit van Edmée De Groeve, voorzitter van de Raad van Bestuur, en wil de positie van de vrouwen in de onderneming verbeteren. Op de Ladies' Day vertellen vrouwen over hun carrière en ambities. Vooruitgaan als vrouw is zeker mogelijk, maar dan moeten ondernemingen rekening willen houden met specifieke wensen. Zo pleitte een deel van de aanwezigen voor de installatie van een bedrijfscrèche.

Historisch gezien zijn de Belgische spoorwegen steeds een mannenzaak geweest. In 1989 werkten bij NMBS slechts 3% vrouwen, ondertussen is dat 8,5% (NMBS-Holding en Infrabel inbegrepen). Een vooruitgang, maar we zitten nog ver van een cijfer dat de maatschappelijke verhoudingen weerspiegelt. Edmée De Groeve pleit voor een grotere vertegenwoor-



Typische vrouwelijke waarden en kwaliteiten kunnen NMBS heel wat bijbrengen.

diging van vrouwen bij NMBS, zoals het een moderne en dynamische onderneming past. Ze geeft aan dat “de typische vrouwelijke waarden en kwaliteiten NMBS heel wat kunnen bijbrengen. Bij aanwervingen moeten we er voor zorgen dat die kwaliteiten dezelfde aandacht krijgen als de traditioneel aan mannen toegeschreven competenties.”



ONGEWONE VERLOREN VOORWERPEN

De treinreizigers waren vorig jaar goed voor 41.479 verloren voorwerpen op de trein. Paraplu's en valiezen behoren tot de – vanzelfsprekende – toppers. Maar het treinpersoneel stoot ook op heel wat minder banale voorwerpen, zoals een rolstoel, een kunstbeen, een kunstgebit, een wieldeksel, een defibrillator, een hoorapparaat, een opblaaspomp, een vibrator, fietsen en muziekinstrumenten (o.a. viool, trompet, jachthoorn, tamtam).

18.000 liefhebbers van cyclocross kiezen voor de trein

Bijna een derde van de 60.000 cyclocross-liefhebbers die het Wereldkampioenschap Cyclocross bezochten op 27 en 28 januari in Hooglede-Gits, koos voor de speciale treinen ingelegd door NMBS. Dankzij een voor de gelegenheid ingerichte stopplaats stonden de treinreizigers meteen midden in de actie, nabij het parcours. Hun enthousiasme ondersteunde Erwin Verweken ongetwijfeld in zijn zegetocht. Logisch, de supporters moesten geen files trotseren - aan de kassa's en op de weg!



VoKa en NMBS promoten samen vervoer per spoor

De koepel van Vlaamse ondernemingen Voka tekende in november 2006 een overeenkomst met NMBS om het vervoer van goederen per spoor een duw in de rug te geven. Philippe Muylers, afgevaardigd bestuurder van Voka, wil de bedrijven zoveel mogelijk overtuigen om op zijn minst de keuze voor de trein te overwegen. Marc Descheemaeker, gedelegeerd bestuurder NMBS, maakt zich sterk het bedrijfsleven een ecologisch verantwoord vervoermiddel te kunnen aanbieden, tegen een marktgerichte prijs.



60 LOCOMOTIEVEN BESTELD BIJ SIEMENS

Tussen januari 2009 en juni 2010 zal het Duitse Siemens 60 locomotieven van het type Europrinter ES60U3 leveren aan NMBS. De kostprijs per stuk bedraagt 3,52 miljoen euro, de totale investering loopt op tot 211 miljoen euro. Het contract bevat bovendien een optie voor 60 extra locs.

VERKOOP VIA INTERNET STIJGT MET 126 %

230.575 biljetten werden in 2006 aangekocht via internet. Een opmerkelijke stijging tegenover 2005, toen 100.500 biljetten elektronisch de deur uit gingen. De NMBS-website heeft duidelijk de wind in de zeilen. En daar zal het niet bij blijven, want nieuwe mogelijkheden dienen zich aan. Zo zal het binnenkort mogelijk zijn om met Bancontact te betalen. Verder is het de bedoeling om aankoop via computer voor de meeste producten mogelijk te maken.



De optimale

Een technisch, sociaal én economisch eisenpakket: de dienstregeling verbeteren vormt vandaag één van de grote uitdagingen voor NMBS.

dienstregeling

Elk van de 3.500 reizigerstreinen die dagelijks over het spoornet rijden, gebruikt een specifiek rijpad en houdt op dat moment een deel van een spoorlijn bezet voor andere treinen. Elke vertrek- of aankomsttijd dient dus afgestemd te worden op de verplaatsingen van andere treinen. Dat is de grote uitdaging van de immense puzzel die we de dienstregeling noemen.

De dienstregeling van NMBS is het werk van de routemanagers. Zij hebben elk de verantwoordelijkheid voor een deel van het spoornet en bepalen vertrek en aankomst van de treinen. Daarnaast zijn ze ook kwaliteitsbewakers: ze kijken of wat op papier staat ook in de praktijk werkt. Doorgaans werkt een routemanager op basis van de bestaande treindienst een nieuw voorstel uit. NMBS past de dienstregeling twee keer per jaar aan: in juni en in december. In juni komt de zomerdienst

uit, met extra treinen naar de kust en andere toeristische bestemmingen. In de winter gebeuren kleine aanpassingen, vooral om internationale treindiensten in het systeem te doen passen. De grensoverschrijdende verbindingen worden steeds op de tweede zondag van december vastgelegd en dat vraagt een – doorgaans beperkte – bijsturing van het binnenlandse reizigersvervoer.

Complex cijferwerk

Na een periode van ongeveer 10 jaar wordt de dienstregeling volledig herzien. Mobiliteit is immers een dynamisch gegeven en het verplaatsingspatroon van de klanten verandert constant: het aanbod moet volgen. Een dienstregeling mag dan een complex cijferwerk zijn, daarachter schuilt in de eerste plaats de wil om de klant de beste kwaliteit te geven.

Kwaliteit uit zich vooreerst in een voldoende



ROUTEMANAGER LUC SPIRIET WAAKT OVER DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING VAN NMBS, EEN PROUSTIAANSE OPDRACHT OP ZOEK NAAR TIJD (DIE ZEKER NIET VERLOREN IS!).

de interessant aanbod: genoeg treinen op het juiste moment, keuze tussen IC-, IR- en stoptreinen, zo veel mogelijk rechtstreeks rijden (overstappen is minder comfortabel en vraagt vaak extra tijd). Ook een goede spreiding van de treinen is essentieel: als tussen twee steden vier treinen rijden, is een trein om het kwartier ideaal. Zo moet de klant nooit lang wachten als hij een trein mist.

Naast die criteria spelen andere factoren een rol in de puzzel.

De routemanagers moeten rekening houden met wijzigingen of uitbreidingen van de spoorinfrastructuur. In december 2006 werd de “bocht van Leuven” in gebruik

genomen, het spoor tussen Leuven en Brussel ontdubbeld en de viaducten van Brussel-Zuid en Schaarbeek opgesteld. Daarnaast werd de lijn Virton – Luxemburg heropend. Nieuwe verbindingen en stopplaatsen spelen een rol (Maastricht – Luik – Brussel) of het openen van stopplaatsen (Evergem bij Gent). Onderhoudswerkzaamheden aan de infrastructuur vergen

vaak het buiten dienst stellen van lijnen. En dan zijn er nog de vragen van de overheid. Vooral burgemeesters en parlementsleden vragen regelmatig enkele aanpassingen voor een betere service aan hun streekgenoten.

Het type trein is eveneens van belang. Voor de inzet van de nieuwe dubbeldekkers moeten de routemanagers rekening houden met langere rittijden vanwege de langere in- en uitstaptijden en het langzamer optrekken en stoppen door het grotere gewicht.

De Brusselse Noord-Zuidverbinding: knooppunt én verkeersknoop

Door de centralisatie van overheden en bedrijven pendelt het merendeel van de werknemers naar Brussel. Het spoornet is dan ook stervormig georganiseerd rond Brussel, met de Noord-Zuidverbinding als centrale verbinding. Bijna tweederde van de treinen die in België circuleren, moet door deze spoortunnel. De Noord-Zuidverbinding is een echte flessenhals: met 6 sporen is de capaciteit beperkt.

Al voor WO I was sprake van een ondergrondse spoorverbinding tussen de stations Brussel-Noord en Brussel-Zuid. Bij het graven van de Noord-Zuidverbinding was NMBS vragende partij om 12 sporen te leggen, maar de overheid zag dat financieel niet zitten. Toen het project in 1952 was afgewerkt, bezat Brussel als eerste Europese hoofdstad een directe link tussen twee grote stations. Een succesverhaal, maar de beperkte capaciteit woog al snel op de speelruimte in de dienstregeling. En de tunnel verbreden is

In juni komt de zomerdienst uit, met extra treinen naar de kust en andere toeristische bestemmingen.

2 vragen aan Luc Spriet, routemanager voor het binnenlandse reizigersverkeer. *Wat liep er mis bij de invoering van de nieuwe dienstregeling?* De infrastructuurbeheerder had werkzaamheden gepland om een stuk van de lijn tussen Brussel-Zuid en Gent op 4 sporen te brengen, maar de bouwvergunningen werden niet op tijd afgeleverd. Wij hadden de mogelijkheid niet meer om het nieuwe plan nog eens te veranderen. Dit heeft vooral gevolgen voor Gent, waar sommige aansluitingen niet meer verzekerd zijn. En dan was er de brand in het voedingsstation in Brussel-Zuid, die implicaties had voor bijna heel het land. *Kan NMBS de schade beperken?* Voor quasi 75% van de meer dan 300.000 klanten in de spits, veranderde er niets fundamenteels. Ongeveer 5.000 klanten zijn slechter af, vooral wat betreft aansluitingen. Een onmiddellijke oplossing hebben we niet, omdat nieuwe verschuivingen andere reizigers in de kou zou zetten. Op dit moment ontbreken een paar stukjes om de puzzel volledig te maken.

Door de planning en uitvoering van grote werken

en onderhoud heeft Infrabel een sleutelpositie

bij het opmaken van de dienstregeling.

technisch, financieel en urbanistisch geen haalbare kaart.

Uit ervaring blijkt dat 90 treinen per uur de limiet is. De Noord-Zuidverbinding werkt als een flessenhals: meer treinen door de tunnel sturen is onmogelijk omdat geen rijpaden beschikbaar zijn.

De doorstroming wordt bovendien belast door de stations Brussel-Congres en Brussel-Kapellekerk die ook bediend worden. En er is de Thalys die niet stopt in Brussel-Centraal, waardoor een extra veiligheidsmarge nodig is.

Sleutelrol voor Infrabel

Sinds de splitsing van de historische NMBS in drie onafhankelijke maatschap-

pij (NMBS, Infrabel en NMBS-Holding) kent infrastructuurbeheerder Infrabel de rijpaden toe, d.i. het spoor waarop en het tijdsegment waarin een trein mag rijden. Voor de winterdienst moeten de rijpaden aangevraagd zijn voor de tweede zaterdag van april. Infrabel krijgt tot juli de tijd om dit voorstel te onderzoeken, waarna de infrastructuurbeheerder haar opmerkingen formuleert en het ontwerp bijgeschaafd wordt. Door de planning en uitvoering van grote werken en onderhoud heeft Infrabel een sleutelpositie bij het opmaken van de dienstregeling.

Na de grote vernieuwing van de dienstregeling in 1998 leek het te vroeg om al grote aanpassingen te doen. Maar om diverse reden was het beter toch ver-



DE GELE AFFICHES IN DE STATIONS ZIJN DE SAMENVATTING VAN EEN IMMENS WERK.

nieuwingen door te voeren. Begin 2007 gaf de nieuwe dienstregeling aanleiding tot heel wat klachten en ontevredenheid. Maar NMBS is snel met oplossingen gekomen.

20

> BINNENLAND



Patriotten reizen gratis

Tot januari 2007 bestonden bij NMBS meer dan 40 verschillende types kaarten die een korting van 50 tot 75% toekenden om “vaderlands-lievende reden”, sommige boden recht op gratis vervoer.

Sinds 1 februari verloopt alles een stuk eenvoudiger: alle personen met een statuut van nationale erkenning – oudstrijders en krijgsgevangenen, agenten van inlichtingen- en actiediensten,... – reizen nu gratis, in eerste klas en bovendien op de netten van De Lijn, MIVB en TEC.

VERMINDERINGSKAART VOOR GROTE GEZINNEN GAAT MEE MET DE TIJD

NMBS volgt de demografische evolutie. Sinds 1 februari hebben nieuw samengestelde gezinnen met drie of meer feitelijke of wettelijke kinderen recht op de kortingkaart voor grote gezinnen. De familie moet wel in België gedomicilieerd zijn (voorheen moesten ouders en kinderen ook de Belgische nationaliteit hebben). Een kind dat met een erkende handicap van meer dan 66% kampt, telt in de vaststelling van de gezinsgrootte voor twee.



DOE EEN REIS CADEAU

In de stations zijn reischeques te koop met een waarde van 5, 10, 20 of 50 euro, te gebruiken voor de aankoop van een binnenlands of een internationaal ticket. Klanten die een grote hoeveelheid willen aankopen hebben recht op een aantal extraatjes: gepersonaliseerde cheques en een vrij te bepalen waarde.

Studenten reizen goedkoper

Sinds 1 februari betalen studenten nog slechts 20% van de prijs van een woon-werktreinkaart voor hun schooltreinkaart (vroeger was dat 43%). De overheid steunt de maatregel om het gebruik van het openbaar vervoer te bevorderen.

Door de aantrekkelijke prijs verlaagt voor jongeren de drempel om het openbaar vervoer te gebruiken en kunnen ze meteen duurzame reflexen ontwikkelen en bijvoorbeeld de auto wat vaker op stal laten ten gunste van minder vervuilende alternatieven.



Brussel - Roissy vanaf nu per TGV

Vanaf 1 april zullen de TGV's Brussel-Frankrijk dagelijks Brussel-Zuid met Charles de Gaulle en Marne-la-Vallée verbinden. Dat geeft Thalys, die tot dan de dienst uitmaakte, de kans zich toe te spitsen op de verbindingen met Parijs, Amsterdam en Keulen.

Sinds november 1999 rijden dagelijks vijf Thalys-treinen en vijf TGV's op de hogesnelheidslijn tussen Brussel en de Franse luchthaven Charles de Gaulle en Marne-la-Vallée, toegangsstation voor Disneyland® Resort Paris. Op 31 maart 2007

geeft Thalys er de brui aan, de operator wil zich toespitsen op zijn belangrijkste bestemmingen (Paris-Nord, Amsterdam en Keulen). Vanaf 1 april neemt de TGV Brussel – Frankrijk van SNCF de dienst over. Het aanbod van de TGV Brussel-Frankrijk wordt uitgebreid. Van vijf gaat het aantal ritten naar zeven heenritten en acht terugritten tot Brussel. De treinen verzekeren de verbinding met Zuid-Frankrijk en hebben als vertrek- of eindbestemming Bordeaux, Nice, Marseille en Perpignan.

Alle TGV's Brussel- Frankrijk zullen stoppen in Charles de Gaulle en Marne-la-Vallée, op één na

voor deze laatste bestemming. Drie heen- en twee terugritten verbinden Brussel-Zuid trouwens rechtstreeks met de Franse luchthaven, zodat de reistijd niet verschilt van die van Thalys. Vier treinen per dag doen ook Rijsel aan, een interessante optie voor de Belgen die de Noord-franse hoofdstad willen bezoeken.

Met de nieuwe verbinding zou het aantal klanten dat gebruik maakt van de TGV Brussel – Frankrijk sterk moeten toenemen. Volgens schattingen zou het huidige aantal van 630.000 passagiers per jaar moeten aangroeien met 113.000.

THALYS NAAR DE ZON. BLIKSEMSNEL MET THALYS NAAR HET ZUIDEN VAN FRANKRIJK



Elke zaterdag van 23 juni tot 25 augustus rijdt Thalys rechtstreeks naar het zonnige zuiden. De reistijd naar Valence bedraagt 3.30 uur, naar Avignon 4 uur en naar Marseille 4.45 uur. Om van de beste prijzen te genieten is snel reserveren aangewezen. Dat kan sinds 6 maart. Een tarief Sun biedt al een enkele reis in Comfort 2 vanaf 50 euro. En dat zonder de drukte van de Autoroute du Soleil!



B-CARGO

FINANCIIEEL EVENWICHT IN ZICHT

In 2003 koos NMBS voor het behoud van de goederenafdeling, ondanks een financieel benarde situatie. Vandaag begint de strategische vernieuwing vrucht af te werpen.

In 2002 zat de liberalisering van het goederenvervoer al in de pijlpijn en slepen de eerste concurrenten hun messen om in België te opereren. B-Cargo deed een grondige analyse van haar activiteiten. Met ontvondend resultaat: de verliezen van B-Cargo liepen op tot 180 miljoen euro per jaar, de controle op het productieapparaat was onvoldoende, de activiteiten slecht gedefinieerd, het wagenpark slecht geproportioneerd, de klanten weinig tevreden en te veel personeel in dienst. De totale omzet dekte met moeite de loonkost.

Het management stond voor een prangende keuze: de activiteit stopzetten of voortdoen, en

onder welke voorwaarden? Stoppen betekende wellicht de verkoop aan een andere spoorwegonderneming, bijvoorbeeld aan een van de grote burens. Aan de Deutsche Bahn misschien, zoals de Nederlandse en de Deense spoorwegen kort voordien deden. Of door een zeer open offerteaanvraag, wat de Slowaakse en Hongaarse spoorwegen nu van plan zijn. Die keuze had er wel kunnen toe leiden dat de Belgische havens en industriegebieden economisch en beleidsmatig van het buitenland afhankelijk zouden worden. En dan hebben we het nog niet over de mogelijk zware sociale gevolgen voor het personeel van B-Cargo.

Inzetten op de toekomst

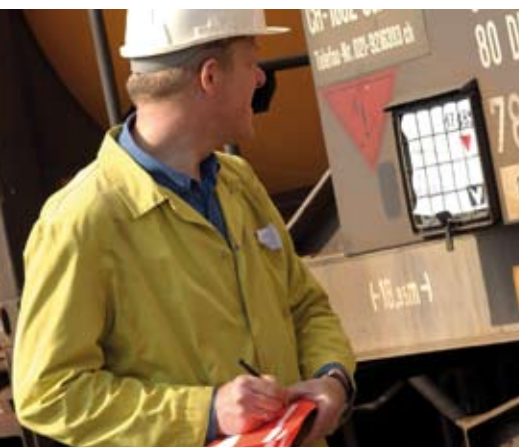
In 2003 besloten Karel Vinck, de toenmalige gedelegeerd bestuurder van NMBS en Marc Descheemaeker, op dat ogenblik directeur-generaal Goederen, om de goederenactiviteit te behouden en ze grondig te hervormen. De beslissing was gebaseerd op de sterke concurrentiële troeven waarover B-Cargo beschikte: de centrale positie van België in het hart van een van de belangrijkste industriekernen ter wereld (de veelhoek Calais, Bazel, Saarland – Groothertogdom, Ruhr, Rotterdam), de aanwezigheid van diepwaterhavens binnen een straal van 200 km (waaronder de actiefste ter wereld: Duinkerke, Zeebrugge, Terneuzen, Gent, Antwerpen, Vlissingen, Rotterdam), een gedi-versifieerd nationaal industrieel weefsel (chemie, staal, agro-voeding, papier, automobiel...) en een gedi-versifieerd klanten- en activiteitenbestand. Zo bestaat 50% van het verkeer uit afzonderlijke wagens. De uitdaging voor de spoorwegen is dan ook de volgende 10 jaar een modal shift van de weg naar het spoor te

realiseren. Voorts had B-Cargo het vertrouwen van de klanten om zich te hervormen en hun toezegging om in de toekomst grotere volumes toe te vertrouwen aan de spoorwegen indien de vereiste kwaliteit er zou zijn. En bovendien kon en kan B-Cargo rekenen op personeelsleden met een opmerkelijke knowhow, die het werk op een uiterst complex net aankunnen.

Herstructureren, focussen op de troeven

Om te overleven in een commerciële markt gekenmerkt door een scherpe concurrentie, ontwikkelde B-Cargo een duidelijke strategie. Die focust op de sterke punten en is gericht op activiteiten waar B-Cargo haar ervaring kan uitspelen: regionale operaties, corridor management en gerichte commercialisering voor de segmenten intermodaal vervoer, staalnijverheid en niet-liquide bulkvrachten. In een geliberaliseerde spoorwegmarkt waren bovendien een aantal andere aspecten prioritair: de kosten verminderen, de productieprocessen herzien en de productiviteit van personeel en middelen verhogen.

De volledige productieketting diende gestroomlijnd, wat B-Cargo ertoe aanzette de polyvalentie van het personeel stapsgewijs uit



23

> GOEDEREN

HET STAALTRANSPORT IS EEN VAN DE BELANGRIJKSTE MARKTSEGMENTEN VOOR B-CARGO. DE KLANT KAN REKENEN OP EEN GESPECIALISEERD AANBOD EN EEN JARENLANGE ERVARING.

Het goederenvervoer per trein steunt zeer sterk op de

historisch opgebouwde knowhow van het spoorwegpersoneel

te breiden. Een noodzaak omdat de goederenafdeling de hele logistieke ketting beheerst, van het beheer van goederenwagens over de locomotieven (zowel voor verspreid verkeer rond de vormingsstations als voor de planning van volledige treinen die in pendeldienst rijden), de operaties in de vormingsstations en het aanbieden van diverse logistieke diensten tot de commercialisering van specifieke producten. Het goederenvervoer per trein steunt zeer sterk op de historisch opgebouwde knowhow van het spoorwegpersoneel.

Partner op de lange afstand

Als regionale operator koos B-Cargo ervoor zich te concentreren op een regio die België omvat met zijn havens, industriebekkens en zijn onmiddellijke omgeving. Met in het westen de havens van Duinkerke, Terneuzen, Vlissingen en Rotterdam, in het zuiden Bazel, in het oosten het Groothertogdom Luxemburg en het Saarland en ten slotte in het noorden het Rijngebied.

Op de lange afstand richt B-Cargo zich op drie hoofdfassen: de corridor Antwerpen – Athus-Meuse – Italië-Zwisterland, met vertakkingen naar Lyon, de regio Provence-Alpes maritimes-Côte d'Azur en Catalonië, de corridor Antwerpen – Montzen – Duitsland (Keulen) of Antwerpen – Nederland – Duitsland (Ruhrgebied) en de corridor Rotterdam – Antwerpen – Parijs.

Op die corridors, elk goed voor ongeveer 10 miljoen ton, wil B-Cargo vooral samenwerken met de naburige operatoren. Maar hun management moest overtuigd worden dat een strategische alliantie (productieakkoorden, afschaffing van grensstops om van locomotief te veranderen of bestuurders af te lossen, joint ventures, enz.) de beste oplossing was voor hun klanten en voor henzelf. Het partnership Sibelit, met SNCF, CFL en SBB/CFF, voor het gemeenschappelijke beheer van de corridor Antwerpen – Athus-Meuse – Italië-Zwisterland was een eerste resultaat van internationale



DE KOMENDE 10 TOT 15 JAAR ZAL HET CONTAINERTRANSPORT BLIJVEN GROEIEN.

samenwerking. B-Cargo onderhandelt een tweede project met Railion Nederland et Railion Duitsland voor de corridor Antwerpen – Duitsland (Keulen en Duisburg) en een derde project voor Rotterdam – Antwerpen – Parijs.

Prioritaire segmenten

De derde pijler in de strategie van B-Cargo bouwt op specifieke marktsegmenten met veel potentieel, waar ervaring en knowhow sterk spelen, en op maat van de klant gewerkt wordt. Staal vormt in dat opzicht één van de belangrijkste niches. De grote staalgroepen zijn sterk geconcentreerd en aanwezig in enkele Europese landen. Ze leveren klanten over de hele wereld. Ze hebben gespecialiseerde logistieke dienstverleners nodig die hen een volledige en goede service bieden en stellen hoge eisen inzake prijs en kwaliteit. Om aan die verwachtingen te beantwoorden, kiest B-Cargo voor partnerships met naburige spoorwegaandernemingen. Zo heeft NMBS samen met SNCF het filiaal Sideros opgericht, waarin elk 50% van de aandelen bezit. Sideros zal fungeren als transportexpediteur en eigenaar van wagens, die spoorvervoer en logistieke diens-

Het partnership Sibelit voor het gemeenschappelijke beheer van corridor Antwerpen - Athus-Meuse - Italië - Zwitserland was een eerste resultaat van internationale samenwerking.

ten voor de Europese staalsector zal commercialiseren. SNCF was voor NMBS de ideale partner, aangezien NMBS en SNCF voor dezelfde klanten werken (o.a. Arcelor). Ze beschikken over complementaire wagenparken en samen kunnen ze beter inspelen op de internationale ontwikkeling van hun klanten.

Kansen in intermodaal verkeer

Intermodaal vervoer is het tweede marktsegment waarop B-Cargo zich toespitst en waarvoor het ook werkt via de NMBS-filialen TRW en Interferry Boats (IFB). De intermodale markt kan in vier subsegmenten ingedeeld worden: maritiem containervervoer, continentaal vervoer, intermodaal vervoer op korte afstand en niet-liquide bulkgoederen.

Het maritieme containervervoer zit al jaren in de lift en zou de komende 10 jaar nog verdubbelen. De uitzonderlijke ligging van Antwerpen en Zeebrugge, de steeds grotere schepen en het vermogen van het spoor om op korte tijd grote hoeveelheden containers te vervoeren zijn de troeven die B-Cargo wil uitspelen, onder andere samen met IFB.

Het continentaal vervoer, ook wel spoor-wegvervoer genoemd, heeft eveneens belangrijke troeven: internationalisering van het verkeer, milieuvoordelen en het vermogen van het spoor om snel en betrouwbaar over lange afstanden wissellaadbakken te transporteren (m.a.w. wegcontainers). B-Cargo werkt in dit segment onder andere via zijn dochteronderneming TRW.





B-CARGO MAAKT EEN PRIORITEIT VAN DE TOEGANG TOT DE HAVENS. EEN WIN-WIN-SITUATIE TROUWENS: MEER DAN 45% VAN DE OMZET VAN DE GOEDERENAFDELING IS TE DANKEN AAN MARITIEME TRAFIEK.

Op het einde van 2007 zou B-Cargo het operationeel evenwicht moeten bereiken: de financiële wonde is dan gestelpt.

Het binnenlands intermodaal vervoer over korte afstand biedt een aanzienlijk potentieel, maar doet vooral een beroep op vrachtwagens. 50% van de containers via de Antwerpse haven wordt immers opgehaald en verdeeld binnen een straal van minder dan 100 km. Het fileprobleem op de ringwegen rond Antwerpen en Brussel, maar ook op de meeste grote verkeersaders van het land, dreigt op termijn te leiden tot een verkeersinfarct. Door de korte afstanden en het aandeel van de noodzakelijke prestaties voor overslag is de spoortechniek voor het binnenlands gecombineerd vervoer structureel niet rendabel. Toch loont een modal shift de moeite, als we kijken naar de vervuiling, de mobiliteit, en zelfs onze economie. Door een voluntaristische aanpak van de overheid, die

meer containers van de weg op de trein wil, kon B-Cargo NARCON (National Rail Container Network) invoeren. NARCON verbindt de havens met binnenlandse terminals in Kortrijk, Moeskroen, Charleroi, Athus, Genk en Meerhout. De Europese Unie stemde in met een steun van de Belgische Staat aan de operatoren om het multimodale vervoer te stimuleren. Zo konden meer dan 200.000 containers van de weg naar het spoor worden gehaald, of 25 miljoen vrachtwagen-km per jaar. De voorbije 15 jaar is de activiteit van B-Cargo in het intermodale segment sterk gegroeid, van 7 miljoen ton in 1990 tot zowat 20 miljoen ton in 2006. Of meer dan de groei van het wegvervoer in dezelfde periode, wat bewijst dat de spoorwegoplossingen wel degelijk succes hebben.

De niet-liquide bulkgoederen staan voor massagoederentransport van beperkte waarde over korte afstanden. Traditioneel bieden de spoor- en waterwegen interessante oplossingen voor dit type van transport en B-Cargo bedient deze markt per spoor en/of via de waterwegen met de dochtermaatschappijen RKE en Haeger & Schmidt.

Einde van de cash drain in 2007

De inspanningen van de herstructureringsoperaties hebben nog niet hun volledige impact bereikt. Maar de situatie is sterk verbeterd: B-Cargo verloor in 2006 vier keer minder geld dan in 2003! Op het einde van 2007 zou B-Cargo het operationeel evenwicht moeten bereiken; de financiële wonde is dan gestelpt. NMBS mikt op 2008 voor een volledige break even voor B-Cargo, of nauwelijks vier jaar na de start van het meest ambitieuze saneringsplan in de geschiedenis van de goederenafdeling.

HERKENBARE STIJL VOOR CITYRAIL



“ Voor projecten zoals CityRail werken we uitsluitend met eigen mensen, in de werkplaatsen. De designer heeft een driedelige opdracht: het budget respecteren, binnen de opgelegde termijn werken en rekening houden met de technische vereisten.”
André Coquelet, hoofd design

CityRail werd gelanceerd in 2003 om het voorstadsvervoer rond Brussel te verbeteren. Het concept biedt een vast aantal treinen per uur. De treinen zelf kregen een restyling, een opdracht voor het NMBS-designteam.

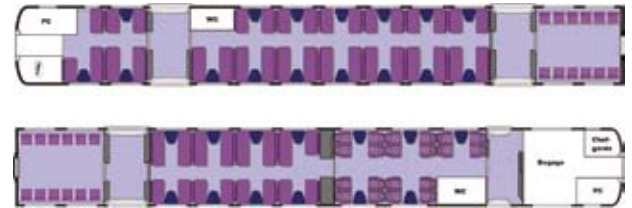
De oude treinstellen moderniseren betekent de uitrusting vernieuwen, de indeling, het gebruikscomfort en de beleving; keuze van materialen, stoffen, kleuren, kwaliteit van de afwerking. Een grote uitdaging dus. Het design dient namelijk te beantwoorden aan de zeer strikte regels verbonden aan ontwerp en gebruik van treinen. Denk aan de brandveiligheid, de bouw en de bevestiging of de schokbestendigheid bij een eventuele botsing. Het design moet ook optimaal de knowhow, de technieken en het innovatiepotentieel van de NMBS-werkplaatsen benutten.



“ De indeling van een trein is steeds een uitdaging. Je moet rekening houden met duizend-en-één vereisten en bovendien de aanwezige ruimte maximaal benutten. Onze klanten verwachten nu een comfort dat vergelijkbaar is met dat van hun auto.”
Michel Mercier, grafisch ontwerper 2D



“ Werken in drie dimensies maakt het mogelijk zeer realistische beelden te creëren van een project. Vooral de multifunctionele ruimte in de trein biedt heel wat creatieve mogelijkheden, ook al vind je die in de uiteindelijke versie niet altijd terug.”
Henri Faisse, grafisch ontwerper 3D

CityRail in het landschap

De pas gerenoveerde CityRail in zijn nieuw kledje. Een toonbeeld van duurzaamheid: de oorspronkelijke motorstellen dateren van einde jaren zestig! Maar nu bieden ze hedendaags comfort, in een aangename look.



CITYRAILTREINEN BESCHIKKEN OVER EEN MULTIFUNCTIONELE RUIMTE, WAAR MEER PLAATS IS VOOR FIETSERS, ROLSTOELGEBRUIKERS OF BAGAGE. HET OORSPRONKELIJKE ONTWERP WORDT AANGEPAST EN VERFIJND TIJDENS DE ONTWIKKELING, SOMS OP BASIS VAN EEN MAQUETTE OP WARE GROOTTE.



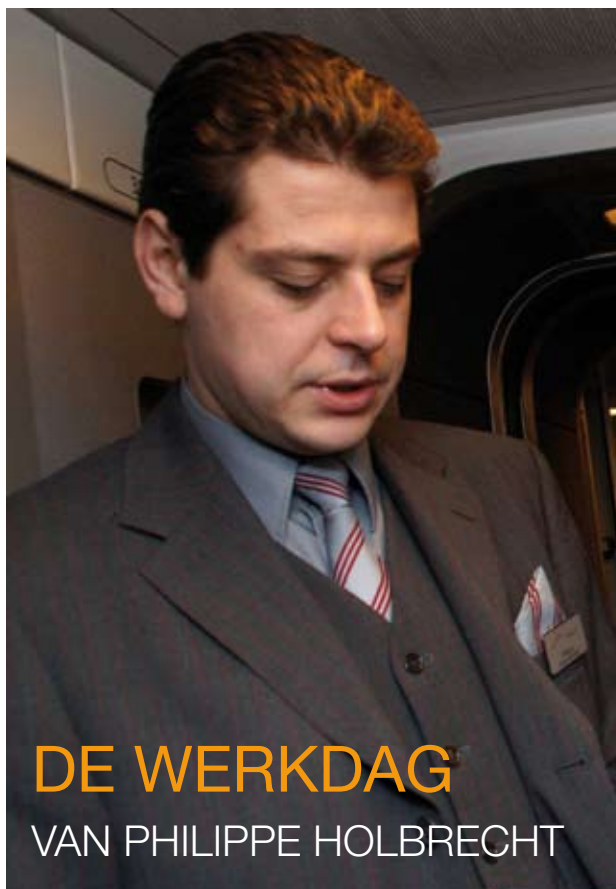
“Voor het CityRail-logo heb ik een vrij sober lettertype gebruikt, met een zwierig accent. De grootte hebben we wel moeten beperken, omdat we anders een deel over de ramen moesten klevan. Technisch niet zo evident en voor de klant kan het storend zijn.”

Geert Weckx, grafisch ontwerper logo



“Ik hou me bezig met het buitenaanzicht van de treinen. Bij NMBS hebben we gekozen voor een strikte huisstijl, zodat voor nieuwe treinen dezelfde kleuren terugkomen. We kunnen wel variaties aanbrengen, bij CityRail hebben we gekozen voor blauwe accenten en meer geel en donkergrijs.”

Alain Mathieu, ontwerper buitenkant



DE WERKDAG VAN PHILIPPE HOLBRECHT

TRAINMANAGER

Philippe Holbrecht

>1973 Philippe wordt geboren in Laken >1992 begint bij NMBS als "chef garde" >1996 conducteur wordt treinbegeleider >2000 Philippe wordt eerste treinbegeleider >2006 train-manager bij Thalys



08 : 08 Net voor vertrek

Philippe Holbrecht controleert net voor het vertrek de "AED" (Affichage Electronique de Desserte) waarmee de lichtschermen in de trein worden aangestuurd. Kijken of de boodschappen correct zijn.



10 : 26 Op het Thalys-perron

Na een korte pauze start Philippe de vertrekprocedure. In Frankrijk worden de meeste klanten op het perron gecontroleerd. Na het vertrekssignaal sluit Philippe de deuren, waarbij hij erop toeziet of alles rimpelloos verloopt.





07:17 Bij de permanentie

Philippe Holbrecht begint zijn dagtaak bij de permanentie en informeert of er geen belangrijke storingen zijn geweest in het treinverkeer. Hij neemt het orderboek door, bekijkt de dienstpost en vult het rapport van het treinbegeleidingspersoneel in.



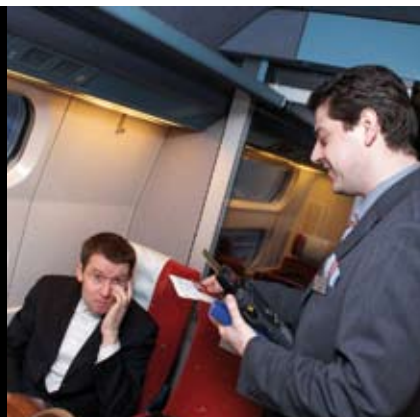
07:47 Op het perron

Een half uur voor het vertrek van Thalys 9310 staat de trainmanager op het perron waar hij de reizigers de gewenste inlichtingen kan verschaffen.



08:43 Tijdens de rit

De controle gebeurt met een "TE", de handcomputer waarmee hij kan communiceren met de centrale database van Thalys. TE leest ook de elektronische vervoerbewijzen die via Cybelys ticketless gereserveerd worden.



09:38 Parijs - Gare du Nord

De Thalys loopt met 5 minuutjes vertraging het station Paris-Nord binnen. Philippe Holbrecht voert de gegevens van de heenreis in op z'n TE. Het eerste deel van zijn dagtaak zit erop.



11:00 De terugreis

Eens vertrokken loopt Philippe opnieuw door de trein om de treinbiljetten te van niet-gecontroleerde klanten te ontwaarden en om informatie te geven. Hij stelt vast dat een tussendeur geblokkeerd zit, wat het comfort van de reizigers kan verminderen en vermeldt dit in het boordboek van de trein.



12:23 Brussel-Zuid

Via de dienstweg keert Philippe terug naar het depot van de trainmanagers. Nog even controleren welke ritten er morgen op het programma staan en het zit erop voor vandaag.

30

> TOEN BIJ NMBS



HET SPOORWEGPERSONEEL WERD MET EEN SPECIALE NOTA OP DE HOOGTE GEBRACHT VAN DE OPRICHTING VAN NMBS.



23 JULI 1926

BIJ DE OPRICHTING VAN NMBS WERDEN IN TOTAAL 30 MILJOEN AANDELEN UITGEGEVEN MET EEN TOTALE WAARDE VAN 11 MILJARD BEF. HET PUBLIEK ZOU OP ZO'N 5 MILJARD PREFERENTE AANDELEN INTEKENEN.

1926 OF DE GEBORTE VAN NMBS

De spoorwegen in België ontstaan in 1835, maar NMBS ziet pas een kleine eeuw later het licht. De oprichting van een nieuwe onderneming stond al jaren op het programma, maar pas met de financiële crisis die ons land midden de jaren twintig trof, kwam de regering tot een akkoord. Door van de spoorwegen een autonoom bedrijf te maken met een aandelenstructuur, kon de regering vers kapitaal verwerven. Een manier om haar schuldenlast te verminderen.

De wet van 23 juli 1926 geeft NMBS het exploitatierecht voor 75 jaar. De onderneming krijgt autonomie: financieel, administratief en wat betreft haar bedrijfsvoering. Ze erft bijna 120.000 personeelsleden, 4.800 km sporen en 1.368 stations en stopplaatsen. Plus een massa materieel. Duidelijk een overschot aan middelen dus. De eerste opdracht voor de nieuwe bedrijfsleiding liet zich raden: reorganiseren en rationaliseren.



DE TREIN WACHT NIET. OOK IN ILLO TEMPORE KON DE KLANT MAAR BETER OP TIJD KOMEN.

Indien NMBS een stad was?

Een middelgrote stad. Een gemeenschap waar iedereen met iedereen heeft te maken, druk, een echt fijnmazig net, maar wel met veeleisende bewoners.

Een dier?

De betrouwbaarheid van een paard. Niet al te snel, niet erg gevoelig voor veranderingen, maar toch beweeglijk. Zeker geen nijpaard of gazelle.

Een film?

Niets beter dan een degelijke familiefilm en dan niet The Sound of Music. Neen, eerder "Alzheimer", een film voor een heel verscheiden publiek dat er plezier aan beleeft.

Een kleur?

Ik associeer de NMBS met bordeaux, haar huiskleur. Niet al te spitant, zeker geen felrood, maar toch met een zekere voornaamheid.

Een beroemde persoon?

Camille Gutt, drijvende kracht achter de geldsanering na de Tweede Wereldoorlog. Een 'elder statesman' die in veel commissies zetelde, van een grote degelijkheid getuigde en zeer discreet was.

Marc Reynebeau

Marc Reynebeau (50) is historicus van opleiding (UGent) en werkt als journalist voor de krant De Standaard. Hij schreef twee historische werken, "Een geschiedenis van België" en "Het nut van het verleden".

Maar in Vlaanderen is hij vooral bekend als de bijna Slimste Mens van de Wereld die nooit meer zal vergeten dat de stad waar hij woont ook een zeehaven bezit.

31

> MIJN TREIN



**Schoolabonnement
en Campuskaart:**

50% goedkoper.

**Neem
de trein**

**en een
duurder
lief.**



www.nmbs.be