

Schoonmaak anders aangepakt

Aangezien de properheid van het materieel één van de drie topprioriteiten is voor onze onderneming, is er schoon schip gemaakt met de vroegere organisatie van de schoonmaak. Door het strakke stamien van de vroegere schoonmaak te laten varen en de schoonmaakbeurten aan wisselende omstandigheden aan te passen, kunnen we de verzuchtingen van onze klanten beter beantwoorden.



Taakgericht versus klantgericht

Vroeger was de schoonmaak van het reizigersmaterieel "taakgericht" georganiseerd. Dat betekent dat er om de zoveel tijd een vaste lijst met kuistaken werd afgewerkt, of het nu nodig was of niet. De rijtuigen kregen (onder meer) een wekelijkse onderhoudsbeurt (een "11") aangevuld met een korte kuisbeurt bij het dagelijkse vertrek in het station en



men ging er van uit dat dat volstond. Maar dat was niet altijd het geval: als een treinstel vlak na het onderhoud een groep schoolkinderen over de vloer kreeg, dan reed die trein de rest van de week rond met de resten

van de chips en opgedroogde frisdrank op de vloer.

In het nieuwe systeem staat de klant - en wat hij verwacht van zijn trein - voorop. De vraag is niet meer of alle geprogrammeerde taken zijn uitgevoerd maar simpelweg: is de trein proper genoeg volgens de criteria van de klant? De onderhoudsbeurt werd dus opgesplitst in kleinere deeltaken. De uitvoerende dienst zal dan bepalen welke deeltaken moeten uitgevoerd worden volgens de wisselende omstandigheden. Het is uiteindelijk de klant die bepaalt hoe proper het moet zijn. Daarvoor dient o.a. de kwaliteitsbarometer (een enquête onder de klanten, uitgevoerd door de directie Reizigers). Die barometer wijst bijvoorbeeld uit dat de properheid van de vloer voor de klant erg belangrijk is, dus zal er ook meer aandacht gaan naar dat gedeelte van de taak.

Bovendien levert dit systeem meer rendement, want als het niet vuil is, moet je het niet kuisen. Dan spaar je tijd en kosten voor taken die wél nodig zijn.

Directies werken samen

Een andere belangrijke factor die meespeelt bij het onderhoud is de beurtregeling van de rijtuigen of treinstellen. Die kan het onderhoud

bemoeilijken als er niet voldoende tijd is uitgetrokken om het materieel te laten uitwijken of stilstaan voor onderhoud. Aangezien die bevoegdheid bij de directie Treinen ligt, drong een intensievere vorm van samenwerking zich op. Hier komt de nieuwe functie van reeksmanager op de propen. De reeksmanager behoort tot de directie Materieel. Wat is zijn job? Hij is de eindverantwoordelijke voor de properheid van een reeks rijtuigen of treinstellen en een van zijn taken bestaat erin de beurtregeling van dat materieel met Treinen te bespreken en ervoor te pleiten de noodzakelijke tijd voor het onderhoud vrij te maken. Als richtlijn werd bepaald dat het materieel ongeveer 400 kilometer kan rijden voor het moet schoongemaakt worden.

De samenwerking tussen Materieel en Netwerk gaat nog verder. Personeel van Netwerk kan ook geregeld onderhoudstaken uitvoeren: bij het eerste vertrek van de dag of bij stilstand van het treinstel in een station, wanneer er geen tijd of mogelijkheid is om de trein te laten uitwijken. De tussentijdse gebeurtenissen, naargelang de noodzaak, op bestelling van de reeksmanager. Om deze samenwerking te bevestigen wordt een overeenkomst (contract) gemaakt tussen Netwerk en Materieel.

Metingen

De netheid van de treinen zal in de toekomst gemeten worden aan de hand van een uniform 'meetblad', een gedetailleerd evaluatieformulier. Zulke metingen gebeurden vroeger ook al, zowel bij de directie Materieel als bij de directie Reizigers, maar de meetbladen verschilden van mekaar. Nu zijn die op elkaar afgestemd. Zo worden de resultaten vergelijkbaar.

Schoonmaak van de buitenkant

Om de schoonmaak van de buitenkant van de kasten te verbeteren, dringen enkele maatregelen zich op. De komende jaren zal extra geïnves-

teerd worden in de meeste car-wash-installaties. Sommige zijn al 20 jaar of meer onafgebroken in dienst. De vorm van de nieuwe dubbeldeksrijtuigen M6 verschilt in grote mate van de kast van het klassieke materieel. En tijdens de winter stelt zich een bijkomend probleem, omdat het waswater aanvriest (wat de werking van sommige onderdelen belemmert) en de kuisproducten aan werkzaamheid inboeten. Bij een buitentemperatuur van minder dan 2° Celsius gaan de



huidige wasinstallaties dicht. Een oplossing wordt bestudeerd. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de installaties te overdekken en te verwarmen. Het kostenplaatje voor de investeringen en de verwarming is echter niet te onderschatten.

De beste resultaten worden verkregen door een combinatie van een zuur en een basisch product na elkaar te gebruiken. De installaties moeten in die zin worden aangepast. Maar ook maatregelen om de samenwerking tussen verschillende directies te verbeteren, hebben een grote invloed op het resultaat. Om een trein door een wasinstallatie te laten rijden, komen er naast Materieel nog twee andere directies bij kijken: Netwerk voor het inleggen van een reisweg en Treinen voor de planning en het maken van de eigenlijke rit. Een éénvormige rapportering is de basis voor gemeenschappelijke acties als het aantal

gewassen treinen in een installatie lager uitvalt dan voorzien.



Daniel, ploegleider: "Hier in Gent onderhouden we stellen van het type MS96, MW41 en breaks. Het nieuwe systeem is nog niet helemaal in voege, maar het zal inhouden dat we met 'modules' gaan werken. We zullen alleen kuisen wat vuil is, en niet meer systematisch het hele treinstel. De informatie hebben we al gekregen. Tot het nieuwe systeem echt volledig in werking treedt, zien we toch al veranderingen. In de beurtregeling wordt nu meer rekening gehouden met het onderhoud. Ook komt er - door de kwaliteitszorg - beter materiaal, zoals die nieuwe poetsdoeken, of aftrekkers voor de ramen, of dingen die handiger zijn in het gebruik. En er is een zoektocht naar nieuwe kuisproducten."



Carlos: "Er worden niet méér treinen gekuist - je zit altijd met de maximale capaciteit van de onderhoudspast - maar we merken dat de stellen die binnenkomen wel regelmatig onderhouden worden. Het gebeurt minder dat er een trein binnenkomt die duidelijk al weken geen onderhoud meer heeft gehad, en die dus moeilijk helemaal proper te krijgen is. Het onderhoudsschema hangt natuurlijk niet alleen van ons af. Er zijn omstandigheden die het schema in de war kunnen sturen, zoals werken of treinpech. Maar er worden toch betere afspraken gemaakt met Netwerk en Treinen om de stellen hier te krijgen. Nu wordt er naar onze suggesties geluisterd voor een optimale planning van het werk."