

De man van de stations

Als u het woord "station" nog maar uitspreekt, beginnen de ogen van Francis Zune al te schitteren. Binnen de BE Patrimonium coördineert hij het beheer van de gebouwen en de onmiddellijke omgeving van de stations die gebruikt worden door de reizigers. Hij legt ons uit dat zijn job nog totaal nieuw is: "De afdeling is nog van recente datum en er is nog heel wat werk aan de winkel. Wij hebben drie grote opdrachten:

- ▣ het beheer van de lokalen met als hoofddoel de tevredenheid van de klanten.
- ▣ de coördinatie van het onderhoud in samenwerking met Facility Management.
- ▣ de berekening van de huurprijzen en lasten met de verdeling daarvan.

De bewoners betalen huur aan Patrimonium op basis van de investering en de marktwaarde, en wij moeten hun de lasten doorrekenen in verhouding tot het gebruik. We zijn nog niet helemaal gewapend om de twee laatste opdrachten volledig uit te voeren." Dat is echter geen rem op het enthousiasme van Francis Zune die een groot gedeelte van zijn tijd en energie wijdt aan de huidige grootscheepse modernisering van de stations. Als u hem het voorbeeld vraagt dat hem het nauwst aan het hart ligt, dwalen zijn ogen over de grote kaart die in zijn

kantoor hangt, en heeft hij duidelijk moeite om een station boven een ander te verkiezen: "De grootste stations worden grondig gemoderniseerd. Wij beginnen beetje bij beetje te werken in de andere stations zoals Mechelen, Tienen, Kortrijk, Bergen, Charleroi."

In de praktijk verloopt de modernisering van een station in vier grote stappen: de voorafgaande raadpleging van alle betrokken BE's om hun behoeften te kennen naast die van de lokale overheden, het opstellen van een plan dat vervolgens wordt voorgelegd aan de interne klanten, de volledige en gedetailleerde studie die rekening

houdt met alle problemen (waarbij continuïteit in het gebruik van alle stations niet het minste is), en ten slotte de uitvoering van die werken.

"Onze belangrijkste doelstelling", besluit Francis Zune, "is de goede werking van de stations met het oog op onze eindgebruikers: de reizigers. Het onderzoek en de realisatie van de ruimten moeten volledig worden uitgewerkt in de optiek van die doelstelling... Het is niet altijd makkelijk om die boodschap over te brengen, maar samen met de stations begint de mentaliteit geleidelijk te veranderen."



Onze belangrijkste doelstelling is de goede werking van de stations met het oog op onze eindgebruikers: de reizigers.

De stations en de commerciële ruimten goed beheren zodat de reizigers tevreden zijn en terugkeren, dat is -net als voor de andere bedrijfseenheden- de opdracht van de BE Patrimonium.



Concessies: er waait een nieuwe wind

Concessies: het buffet, de press-shop, de snack, de apotheek... Jacques Peeters zit al jaren in het vak. Hij verhuisde van Personenvervoer naar de BE Patrimonium in de nieuwe NMBS en leidt er de afdeling PA.03 "concessies".

"Voor de concessies is de herstructurering een goede zaak" zegt hij beslist. "Wij zijn nu rechtstreekse collega's van de verantwoordelijke gebouwen en lokalen. Dat werkt veel vlotter. Ons marketingplan staat op punt. Concessies hebben een dubbel doel: het spoorweginvesteren en de service aan de klant verbeteren. Voor ons zijn er drie categorieën van stations: de twaalf grootste - Brussel-Zuid, -Centraal, -Noord en -Leopoldswijk, Gent-Sint-Pieters, Antwerpen-Centraal, Leuven, Mechelen, Brugge, Namen, Charleroi-Zuid en Luik-Guillemins-, de middelgrote stations en de kleine. Voor elke categorie is er een productmix die op zijn minst beant-

woordt aan de primaire behoeften van de klant: voor de toerist een dagblad, een hapje, een drankje; voor de pendelaar een dagblad en



Concessies hebben een dubbel doel: het spoorweginvesteren en de service aan de klant verbeteren.

snelshopping. Voor de grootste stations bestaat de mix uit een press-shop, een croissanterie, een buffet, een GB express, een parfumerie, een apotheek... Middelgrote stations hebben een beperkter samenstelling en in de kleinste stations is er enkel een automaat. Daarvoor is er sedert 1 januari 99 een nieuw contract. In het hele land komen homogene en goed herkenbare modules met drie tot vier automaten voor frisdrank, warme dranken, snacks, in de zomer eventueel ijs. Uiteindelijk leven we

in een "take-away"-maatschappij. En de wil van de klant is wet.

Naar het voorbeeld van Utrecht willen wij in een paar stations experimenteren met een winkelgalerij: Brussel-Zuid, Namen, Antwerpen, Luik, de onderdoorgang in Leuven. In onze dromen zien we de

klant uit shoppen gaan met de trein."

Ook in de marketingstrategie waait er een nieuwe wind. Jacques Peeters geeft tekst en uitleg: "De nieuwe contracten hebben een looptijd van vier jaar, eventueel acht in geval van zware investeringen. Zo behouden wij meer greep en flexibiliteit om ons aan te passen aan nieuwe behoeften. Wij werken op de omzet, voor beide partijen het eerlijkste systeem. Vooral indien met elektronische kassa's wordt gewerkt die de omzet ook naar onze pc's doorseinen. Vernieuwingen genereren bijna altijd een omzetstijging, zelfs tot 25 à 45%.

Wanneer wij een concessie voor een bepaald product opzetten, raadplegen wij zoveel mogelijk specialisten in het betrokken marktsegment. Wij kiezen altijd het beste exploitatievoorstel met een zo hoog mogelijke dienstverlening. Veel meer dan vroeger is nu het aspect kwaliteit doorslaggevend. De ontvangstencurve gaat crescendo over de voorbije 18 jaar: van 144 miljoen frank in 1980 naar 360 in 1998. De grote doorbraak voor onze sector moet nog komen, na de grote werken."



Facelift voor Vilvoorde

Het stationsgebouw van Vilvoorde dateert uit 1883. Het is opgetrokken in neo-Vlaamse renaissancestijl en is een beschermd monument. Op 1 maart startten de werken voor een grondige facelift. Een aanzienlijk deel van het globale budget van 59 miljoen gaat naar de reiniging, herstelling en stabilisering van de gevels. De rest naar een verbetering van de infrastructuur voor klant en personeel. Automatische toegangsdeuren, nieuwe roltrappen en liften, geresatureerde trappen, op elk perron een verwarmd schuilhuisje vormen slechts een greep uit een groter geheel.

Ook de onmiddellijke stationsbuurt wordt aangepakt. Voor het stationspersoneel komt er een verharde parking. De fietsers krijgen een overdekte fietsstalling. Net buiten het station komen er een aantal belangrijke busaansluitingen, gestuurd door ARI-bus.

Het station moet een tijdje dicht. De reizigers kunnen ondertussen terecht in een voorlopig station. Tegen eind 2000 moet Vilvoorde zijn toegevoegd aan de nu stilaan lange lijst van nieuwe en vernieuwde stations.

Vilvoorde is aan de oostelijke rand van Brussel een halte op de belangrijke as Antwerpen-Brussel en op verbindingen die vanuit Mechelen de oostelijke Brusselse rand aandoen. Wellicht speelt het hierdoor in de volgende eeuw een belangrijke rol in het (G)ewestelijk (E)xpres (N)et.