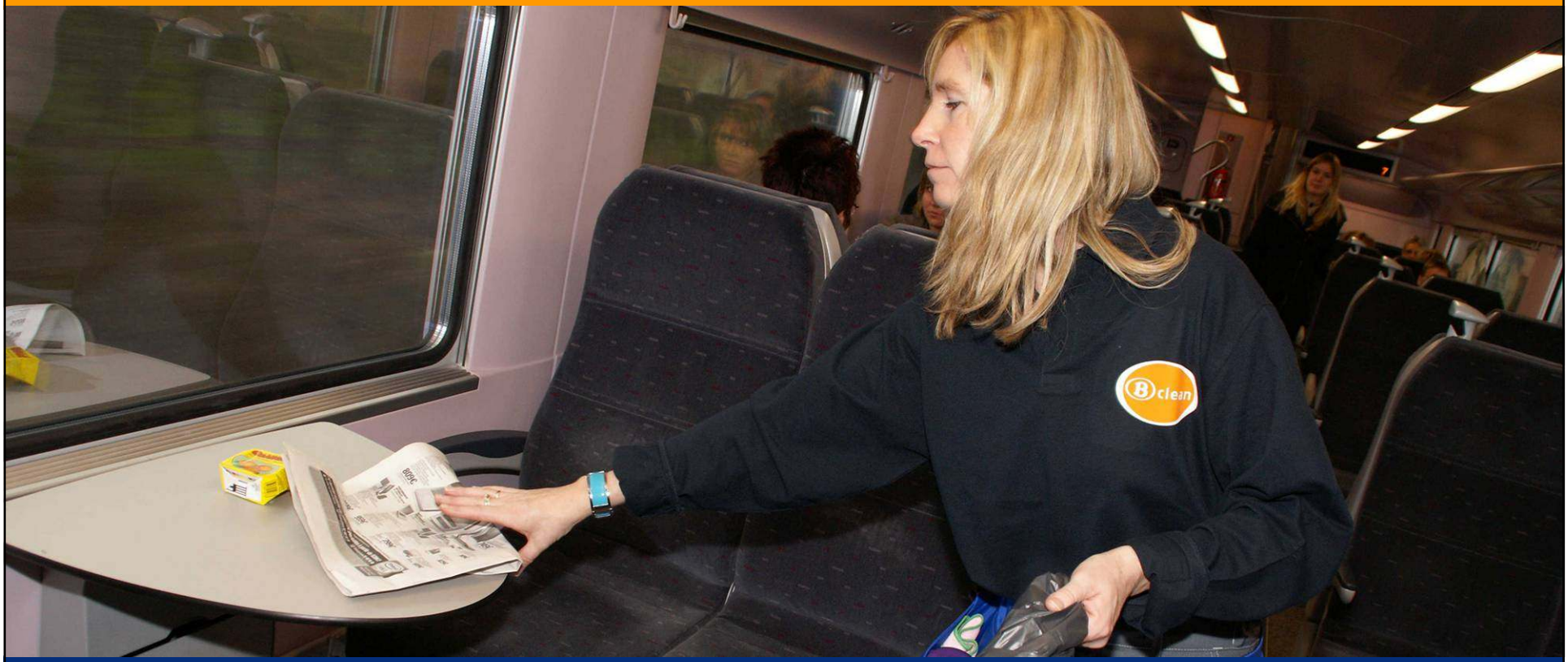
B-Clean:
mobiele schoonmaakploegen in de NMBS-treinen

Persconferentie - Brussel, 28 februari 2007



Corporate Communication

Schoonmaak interieur treinen: huidige toestand

- In de onderhoudsposten en vertrekstations
- Aangepast programma in functie van gebruik van het materieel
- Tussenkomst in de stations: momenteel tijdens ‘dode tijd’
- Seriemanagers verantwoordelijk voor de netheid van een serie materieel: stap naar betere netheid

Schoonmaak interieur treinen: enkele cijfers

- personeel:
  +/- 600 personen verdeeld over 18 onderhoudsposten
- Jaarlijkse kostprijs van schoonmaak reizigerstreinen:
  40 miljoen euro
- 50 à 60.000 vuilbakken per dag
- 22,5 ha tapijten vloeren te stofzuigen per dag
- 3.000-tal toiletten reinigen per dag
- 7/7 dagen
- Verbeterde planning

Schoonmaak buitenkant treinen: huidige toestand

- 13 automatische car-washes
- 24u/24 – 7 d/7
- 2 à 3x/week worden de treinen gewassen
- 2 overdekte en verwarmde wasstraten (Vorst en Oostende)
- +/- 30.000 rijtuigen/maand
- Efficiënte en milieuvriendelijke producten
- Ecologisch verantwoord waterverbruik

Evaluatie van het huidige schoonmaaksysteem

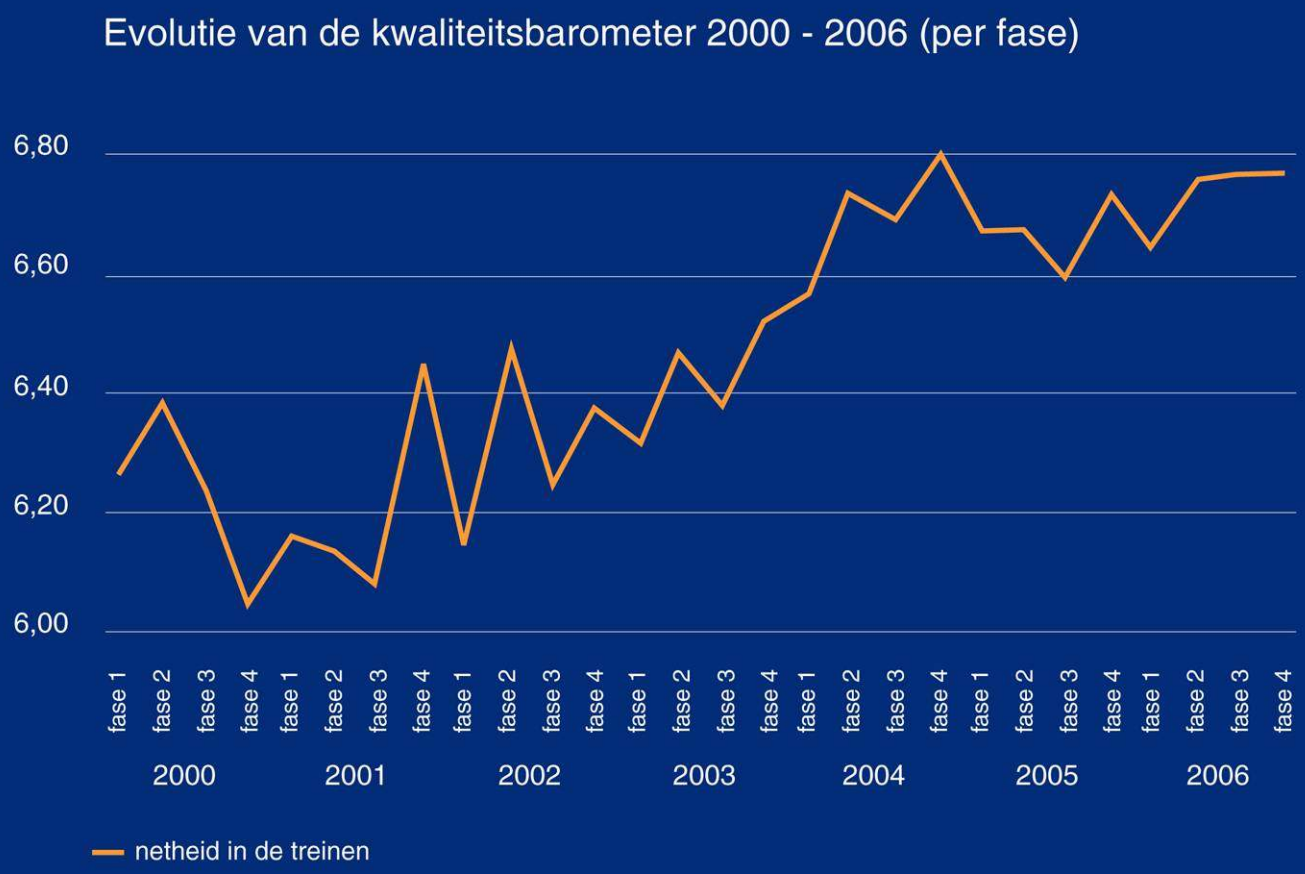
Van 2002 tot 2005 verbeterde de score voor de netheid van de treinen (kwaliteitsenquêtes bij de klanten) van 6,10 tot 6,70, maar op dit vlak blijven inspanningen noodzakelijk

Te verbeteren:

> Het opruimen van afval gebeurt niet snel genoeg (blikjes, krantje Metro, …)

> De toiletten zijn te snel vuil

Evolutie van de netheid volgens kwaliteitsenquête



Netheid van de treinen: 2 projecten

- Reizigerstreinen:
  - Comfort aan boord verhogen en service verbeteren
  - Klantentevredenheid verder verbeteren
  - Anticiperen op eventuele incidenten
- Voorruiten en stuurposten:
  - Werkomstandigheden treinbestuurder verbeteren
  - In alle omstandigheden een goede zichtbaarheid garanderen

Schoonmaak van reizigerstreinen: doelstellingen

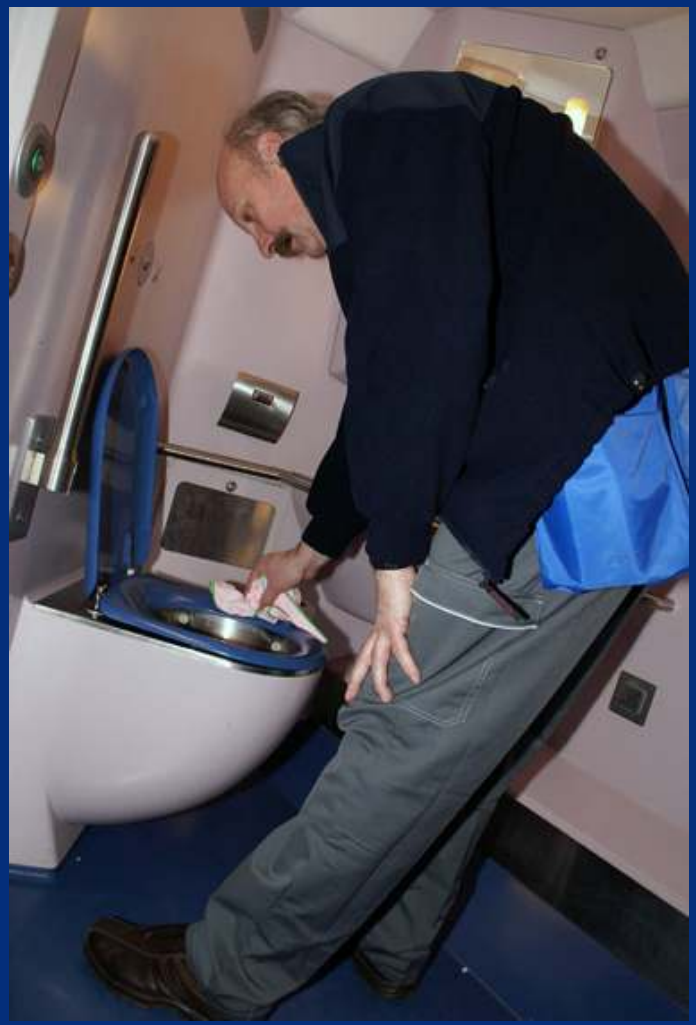
- Zo snel mogelijk vervelend vuil verwijderen
- Onderweg de toestand van de toiletten controleren
- De klant duidelijk maken dat de netheid van zijn trein een prioriteit is voor de NMBS
- De score ‘netheid’ in de kwaliteitsenquêtes bij de klanten verhogen

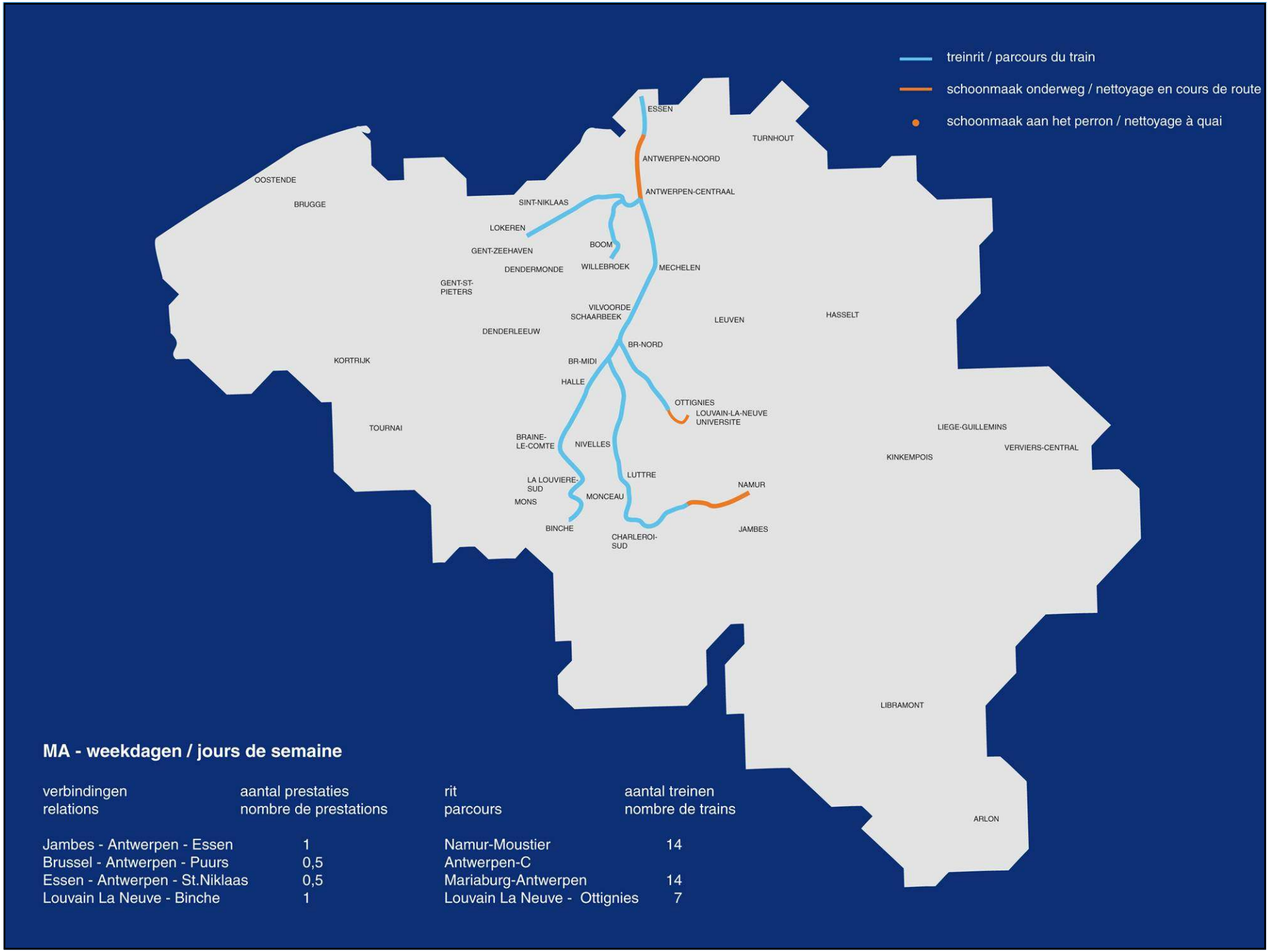
B-Clean: vanaf 16 maart 2007

- Schoonmaakbrigades in ‘strategisch’ gekozen treinen, tussenkomsten aan boord en aan het perron
- Bijzondere aandacht onderweg voor de netheid van de toiletten
- Meermaals schoonmaak van treinen op lange trajecten
- Betere beschikbaarheid van het schoonmaakpersoneel i.f.v. gerichte tussenkomsten
- Bijzondere aandacht voor ‘speciale treinen’

B-Clean: waar en wanneer

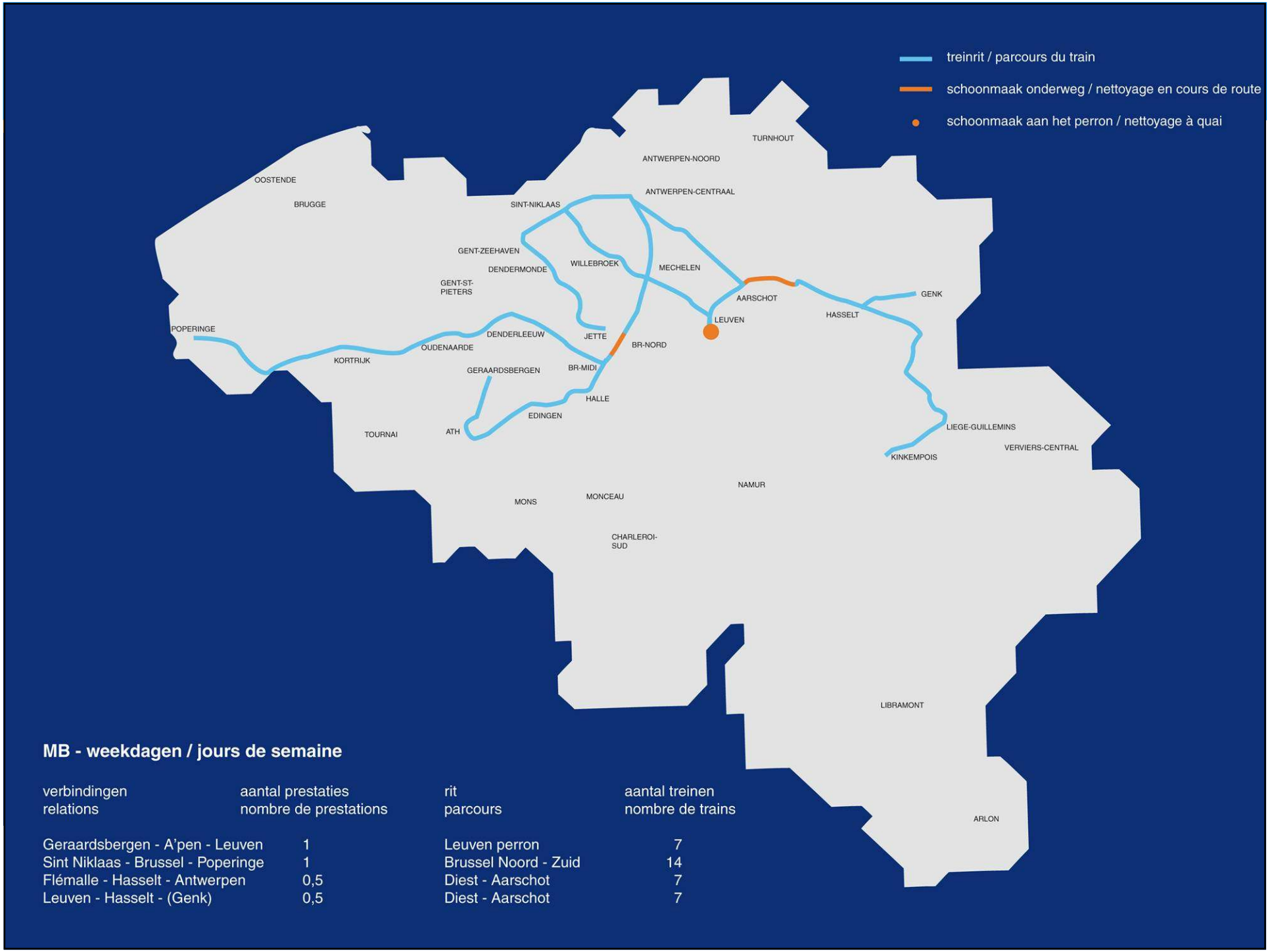
- Treinen met klokvaste diensten tijdens het traject of in het eindstation
- 32 diensten per weekdag verzekeren de netheid aan boord van tenminste 400 treinen
- Tijdens het weekend in 8 stations: schoonmaak aan het perron van ongeveer 150 treinen
- Juli en augustus: alle treinen naar de kust met 5 bijkomende diensten





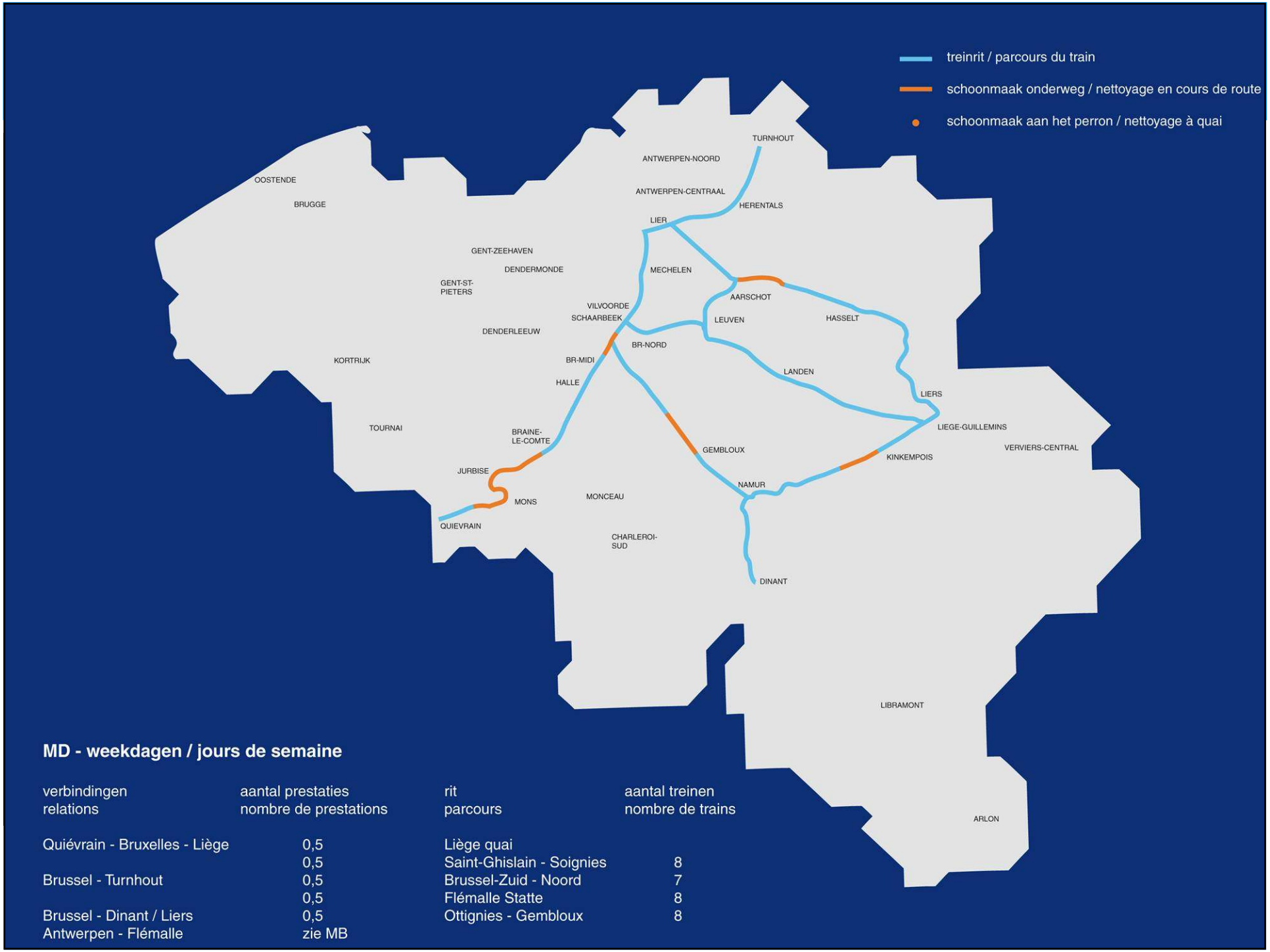
MA - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Jambes - Antwerpen - Essen	1	Namur-Moustier	14
Brussel - Antwerpen - Puurs	0,5	Antwerpen-C	
Essen - Antwerpen - St.Niklaas	0,5	Mariaburg-Antwerpen	14
Louvain La Neuve - Binche	1	Louvain La Neuve - Ottignies	7



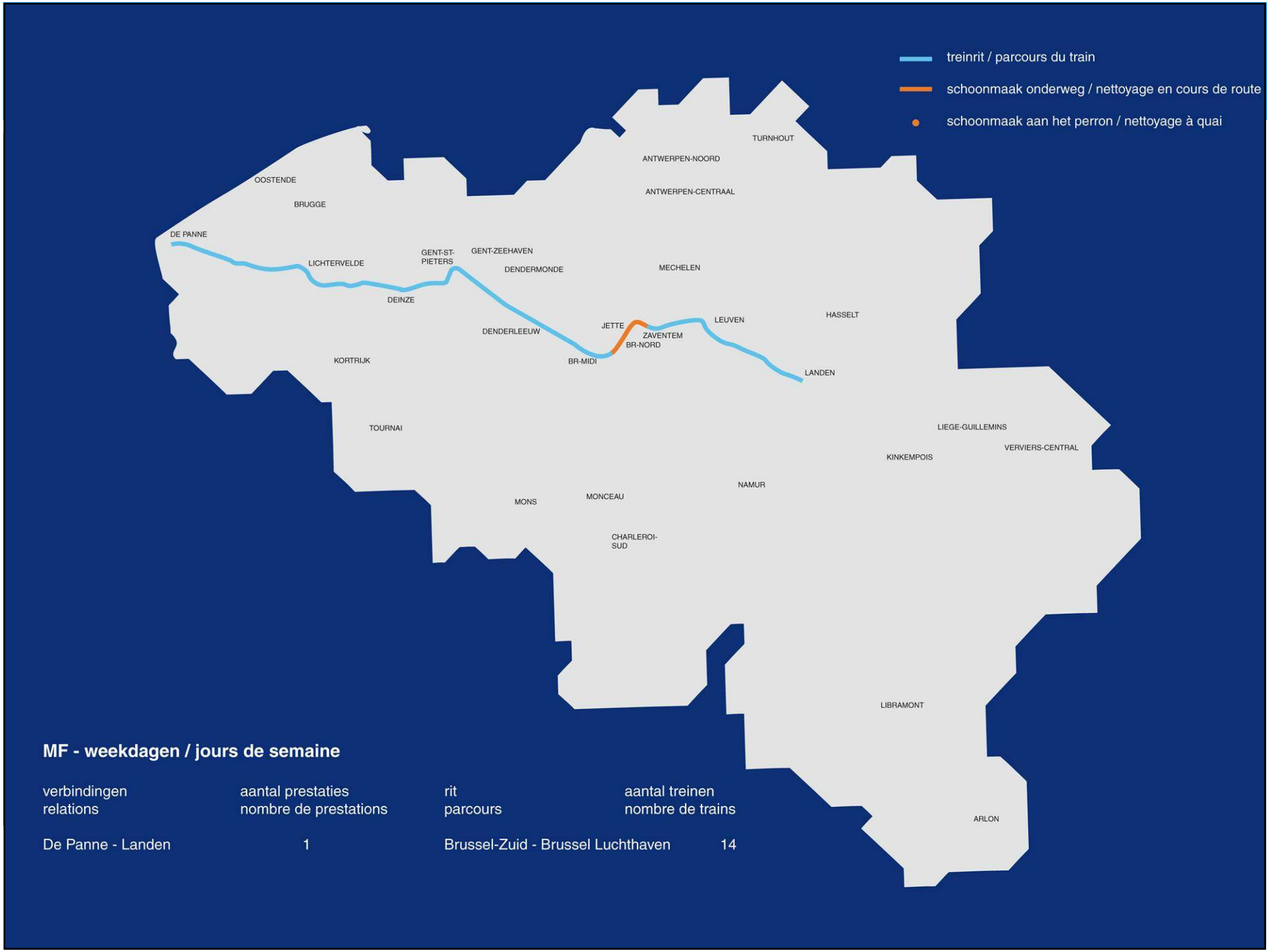
MB - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Geraardsbergen - A'pen - Leuven	1	Leuven perron	7
Sint Niklaas - Brussel - Poperinge	1	Brussel Noord - Zuid	14
Flémalle - Hasselt - Antwerpen	0,5	Diest - Aarschot	7
Leuven - Hasselt - (Genk)	0,5	Diest - Aarschot	7



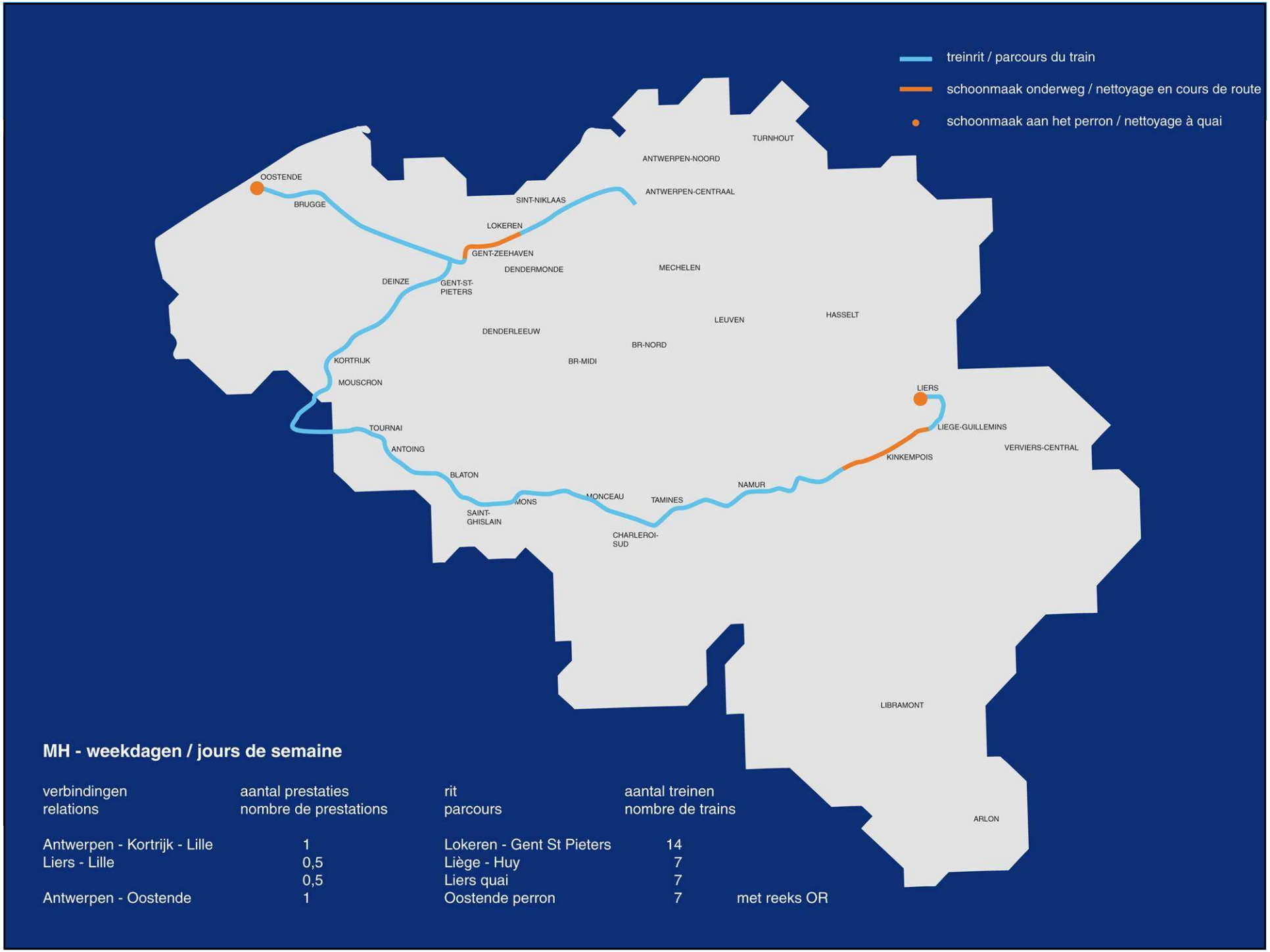
MD - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Quiévrain - Bruxelles - Liège	0,5	Liège quai	
	0,5	Saint-Ghislain - Soignies	8
Brussel - Turnhout	0,5	Brussel-Zuid - Noord	7
	0,5	Flémalle Statte	8
Brussel - Dinant / Liers	0,5	Ottignies - Gembloux	8
Antwerpen - Flémalle	zie MB		



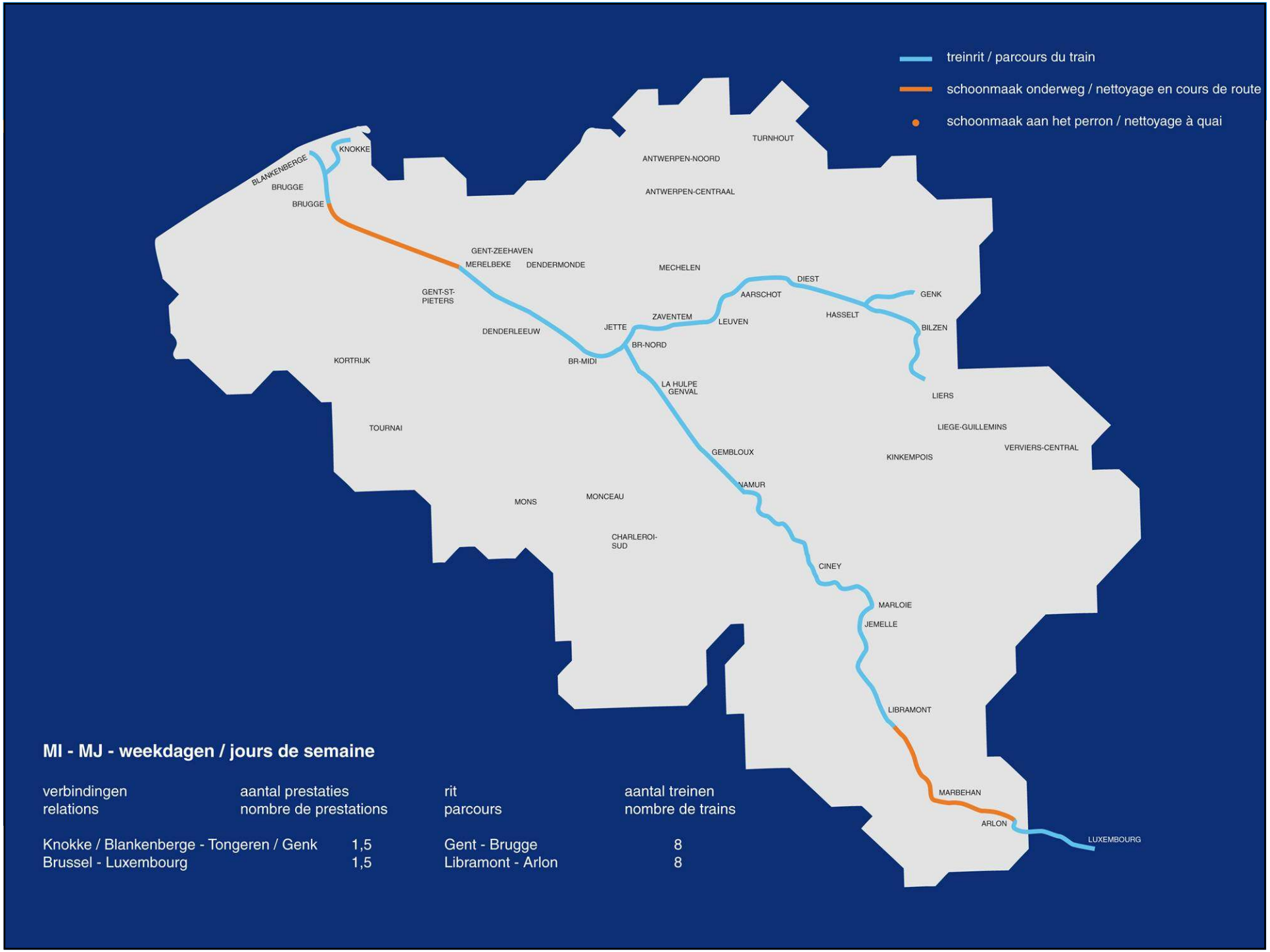
MF - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
De Panne - Landen	1	Brussel-Zuid - Brussel Luchthaven	14



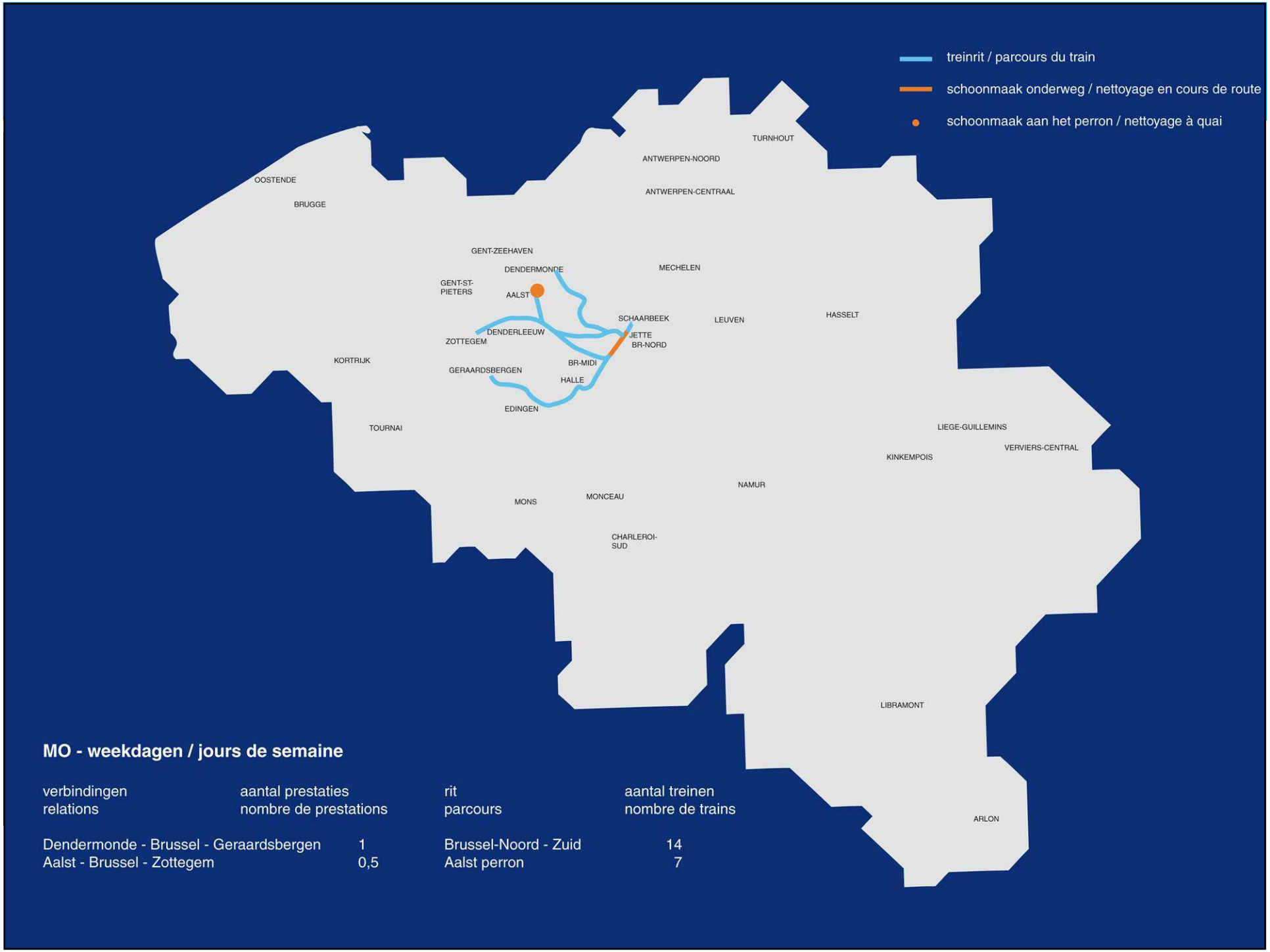
MH - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains	
Antwerpen - Kortrijk - Lille	1	Lokeren - Gent St Pieters	14	
Liers - Lille	0,5	Liège - Huy	7	
	0,5	Liers quai	7	
Antwerpen - Oostende	1	Oostende perron	7	met reeks OR



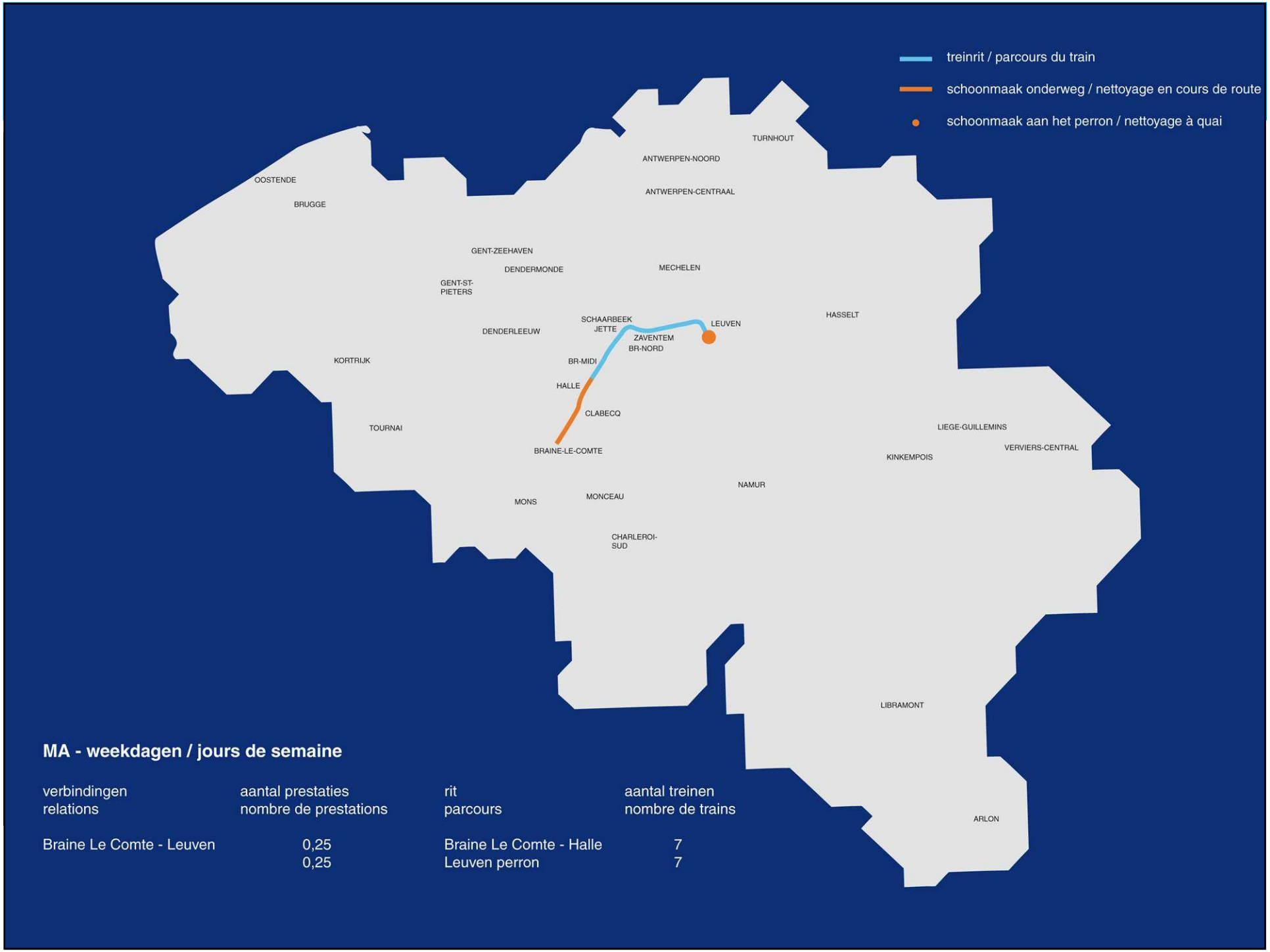
MI - MJ - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Knokke / Blankenberge - Tongeren / Genk	1,5	Gent - Brugge	8
Brussel - Luxembourg	1,5	Libramont - Arlon	8



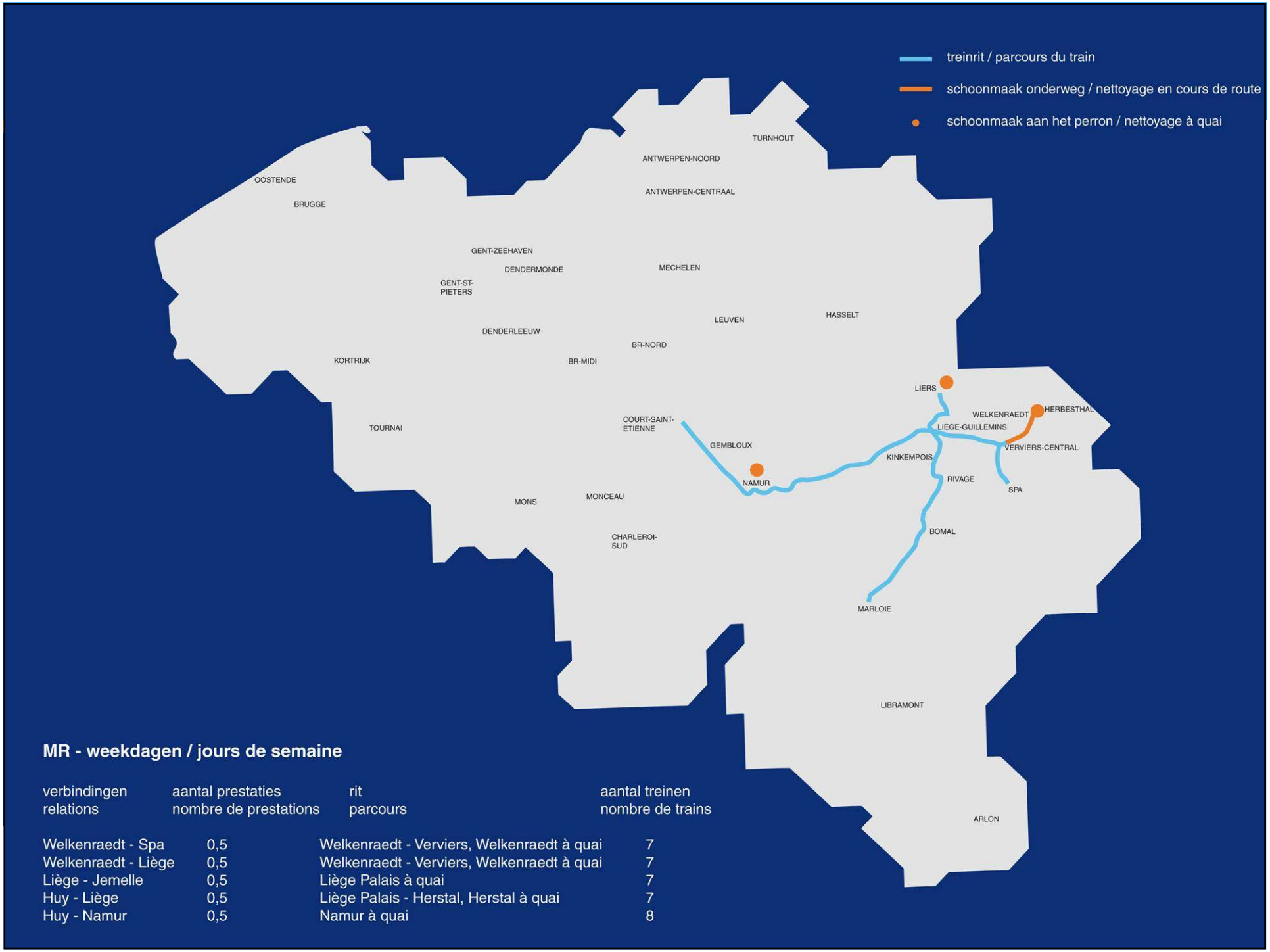
MO - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Dendermonde - Brussel - Geraardsbergen	1	Brussel-Noord - Zuid	14
Aalst - Brussel - Zottegem	0,5	Aalst perron	7



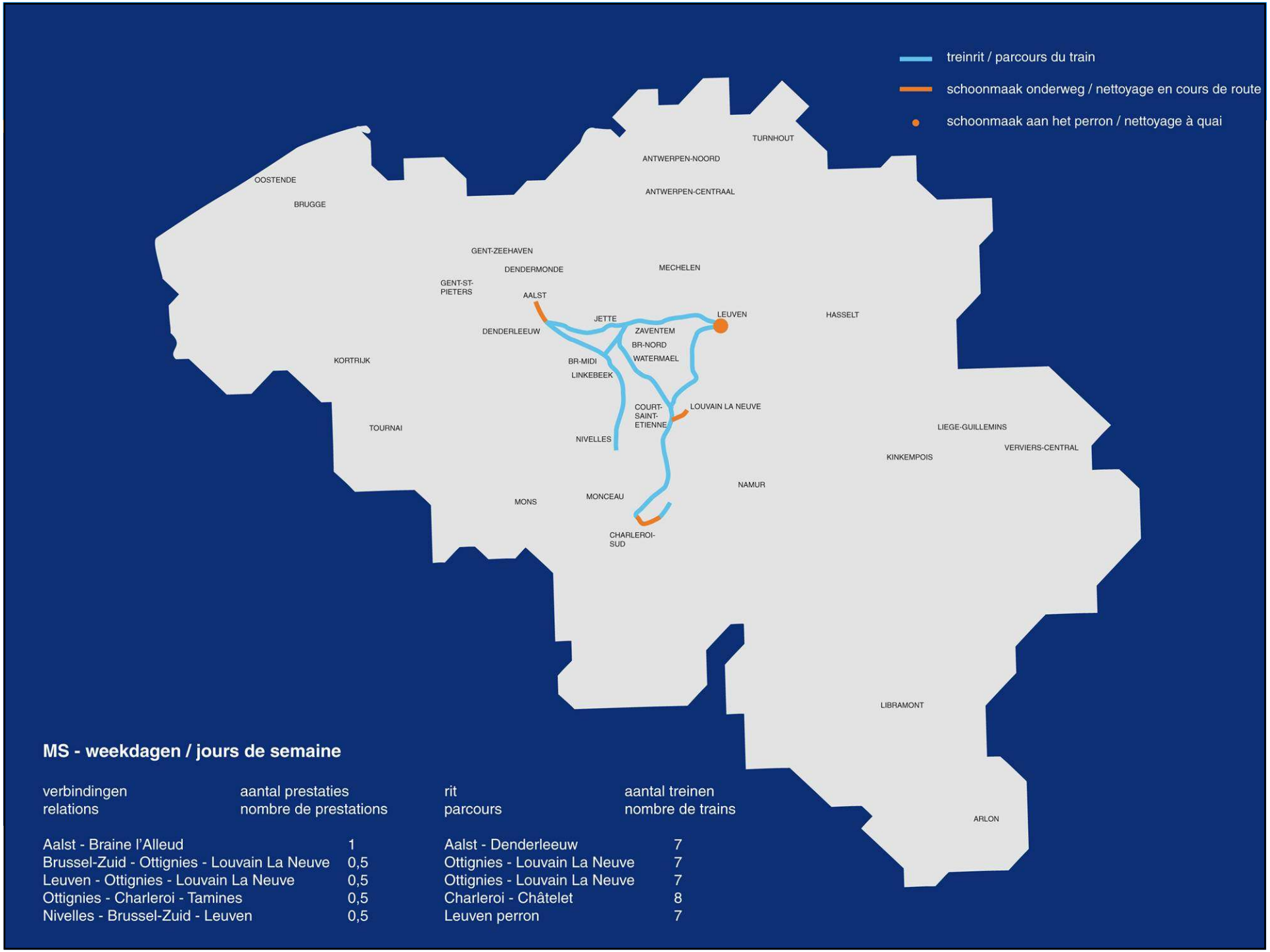
MA - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Braine Le Comte - Leuven	0,25 0,25	Braine Le Comte - Halle Leuven perron	7 7



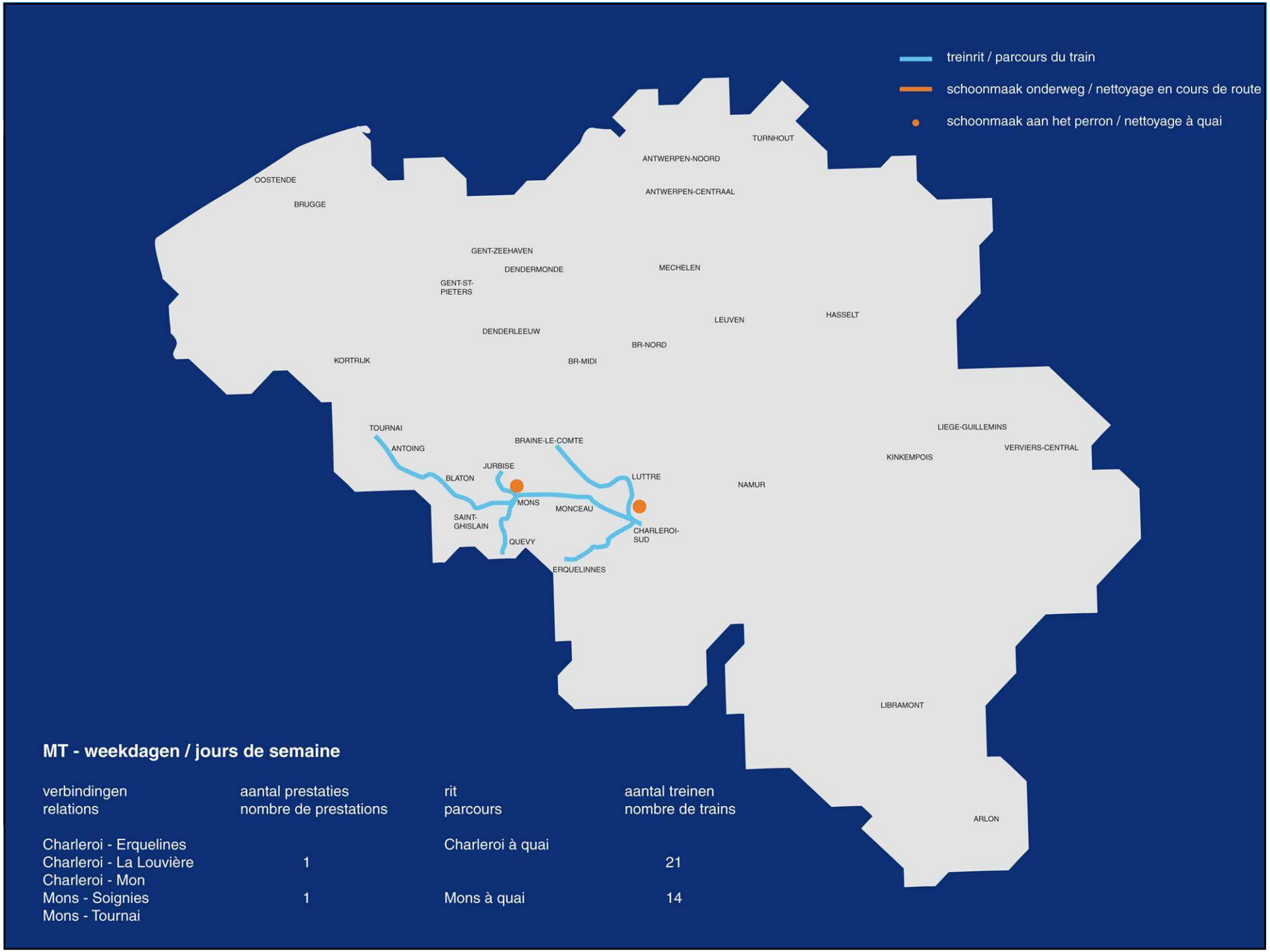
MR - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Welkenraedt - Spa	0,5	Welkenraedt - Verviers, Welkenraedt à quai	7
Welkenraedt - Liège	0,5	Welkenraedt - Verviers, Welkenraedt à quai	7
Liège - Jemelle	0,5	Liège Palais à quai	7
Huy - Liège	0,5	Liège Palais - Herstal, Herstal à quai	7
Huy - Namur	0,5	Namur à quai	8



MS - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Aalst - Braine l'Alleud	1	Aalst - Denderleeuw	7
Brussel-Zuid - Ottignies - Louvain La Neuve	0,5	Ottignies - Louvain La Neuve	7
Leuven - Ottignies - Louvain La Neuve	0,5	Ottignies - Louvain La Neuve	7
Ottignies - Charleroi - Tamines	0,5	Charleroi - Châtelet	8
Nivelles - Brussel-Zuid - Leuven	0,5	Leuven perron	7



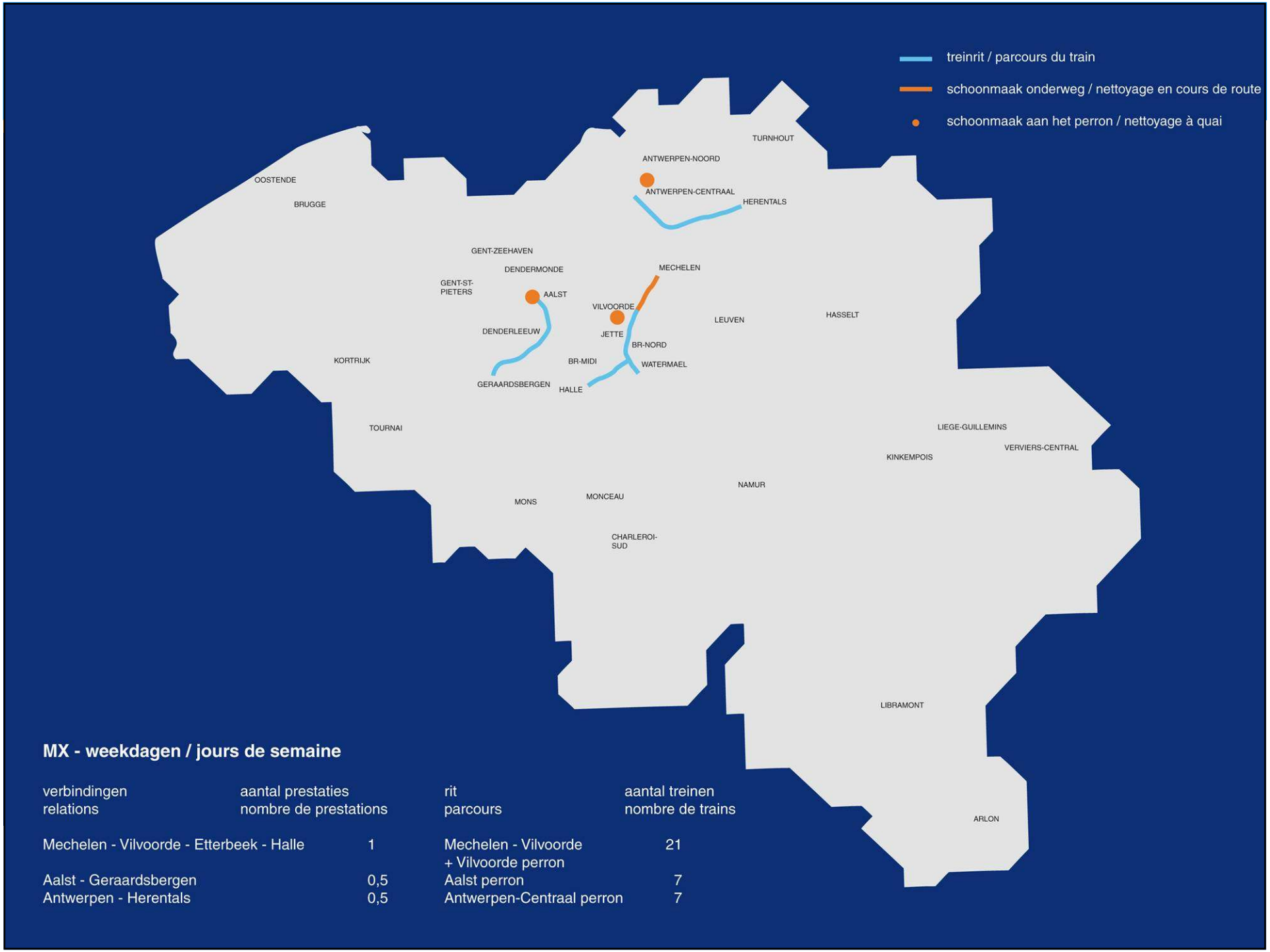
MT - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Charleroi - Erquelines Charleroi - La Louvière Charleroi - Mon	1	Charleroi à quai	21
Mons - Soignies Mons - Tournai	1	Mons à quai	14



MW - weekdagen / jours de semaine

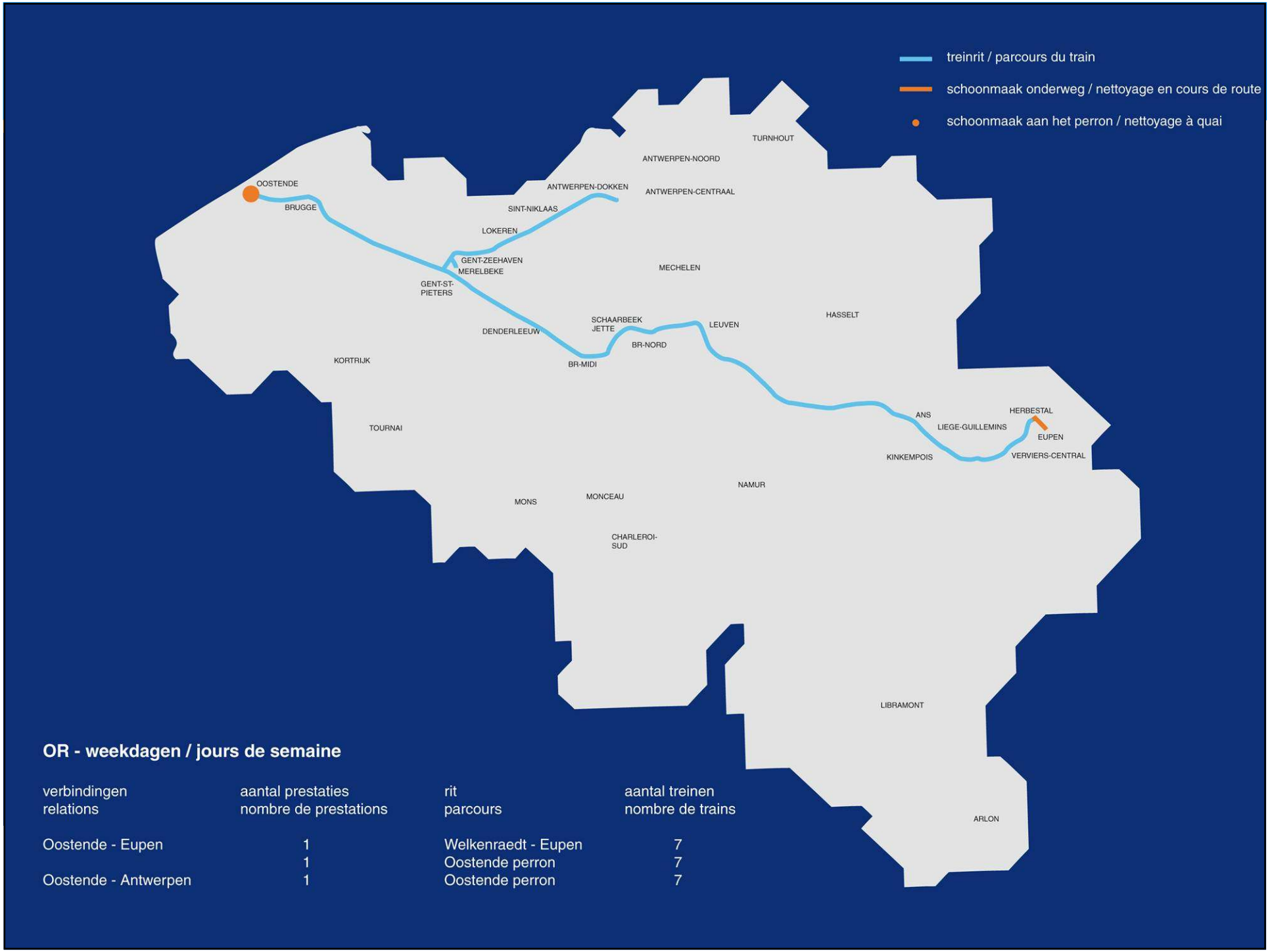
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Zeebrugge - Brugge - Kortrijk - Oudenaarde (Zottegem)	1	Brugge perron	14
Brugge - Gent - Mechelen	0,5	Brugge - Gent	8



MX - weekdagen / jours de semaine

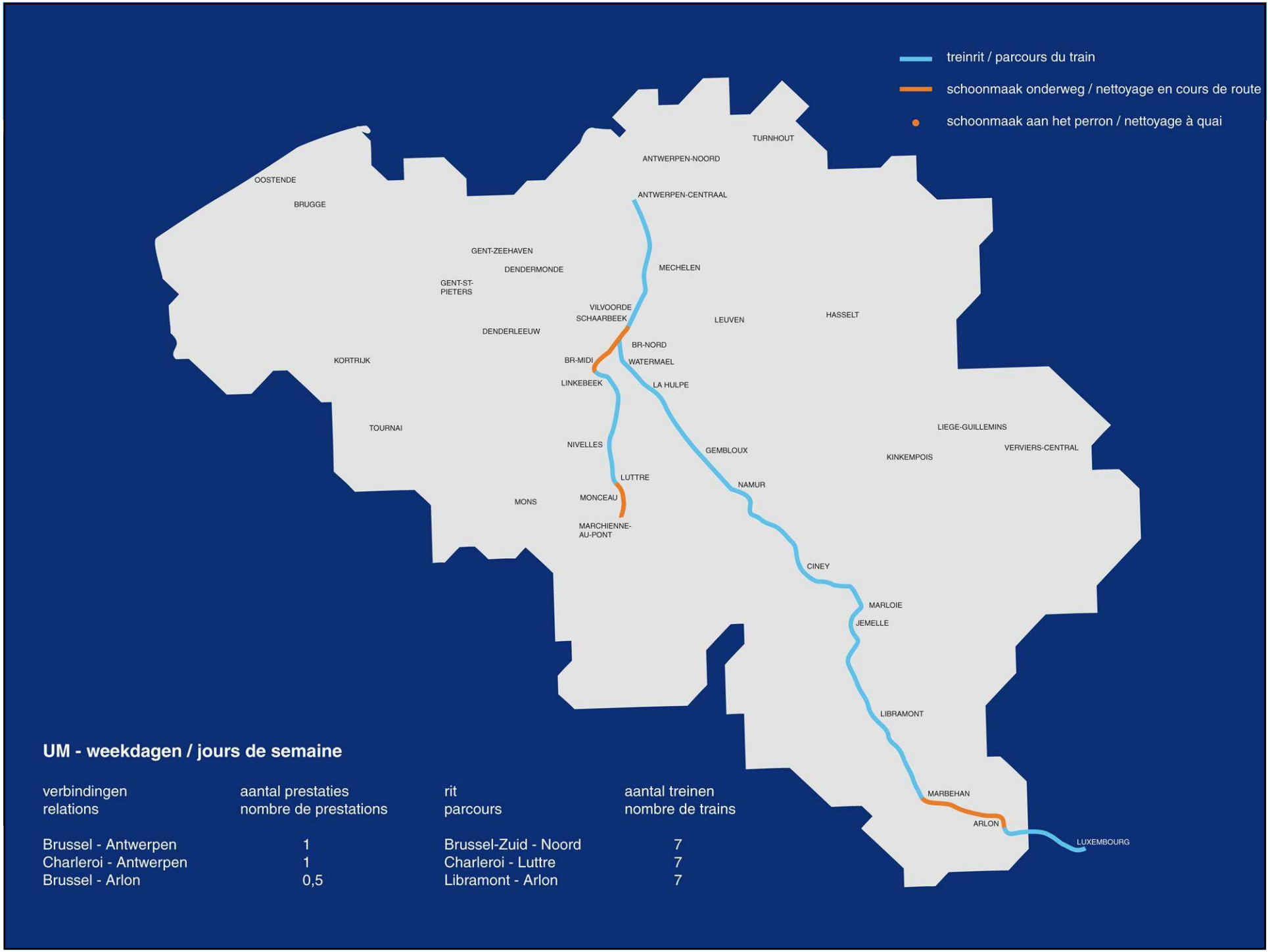
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations
Mechelen - Vilvoorde - Etterbeek - Halle	1
Aalst - Geraardsbergen	0,5
Antwerpen - Herentals	0,5

rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Mechelen - Vilvoorde + Vilvoorde perron	21
Aalst perron	7
Antwerpen-Centraal perron	7



OR - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Oostende - Eupen	1	Welkenraedt - Eupen	7
	1	Oostende perron	7
Oostende - Antwerpen	1	Oostende perron	7



UM - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Brussel - Antwerpen	1	Brussel-Zuid - Noord	7
Charleroi - Antwerpen	1	Charleroi - Luttre	7
Brussel - Arlon	0,5	Libramont - Arlon	7



MW / AR 41 TD - weekdagen / jours de semaine

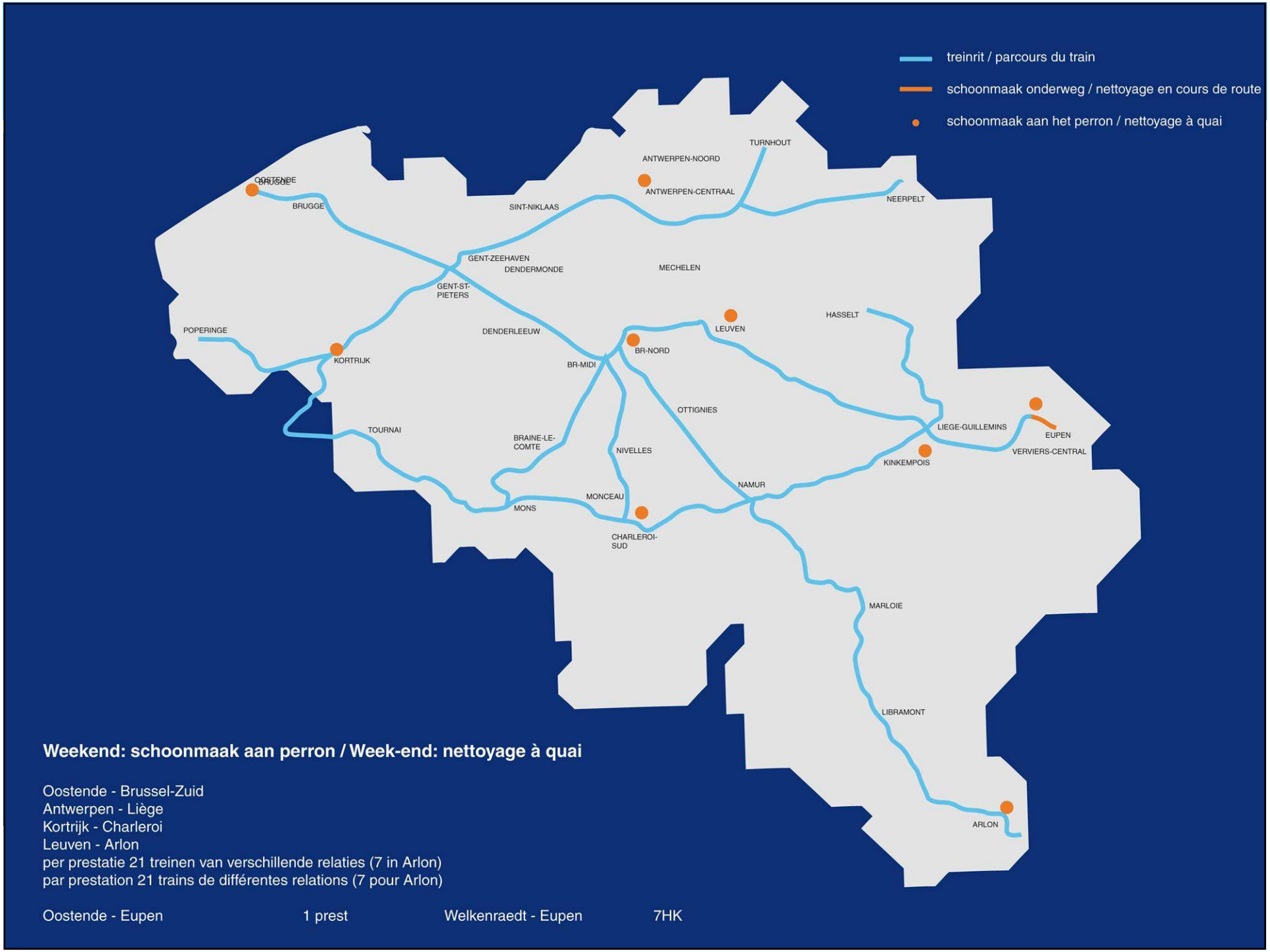
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Dinant - Bertrix - Libramont Arlon - Virton - Betrix - Libramont	0,5	Libramont à quai Arlon à quai	5

Te combineren met MJ Brussel - Luxemburg in Libramont en Aarlen
Combiner avec MJ Bruxelles - Luxembourg à Libramont et Arlon



MW / AR 41 TA - weekend / week-end

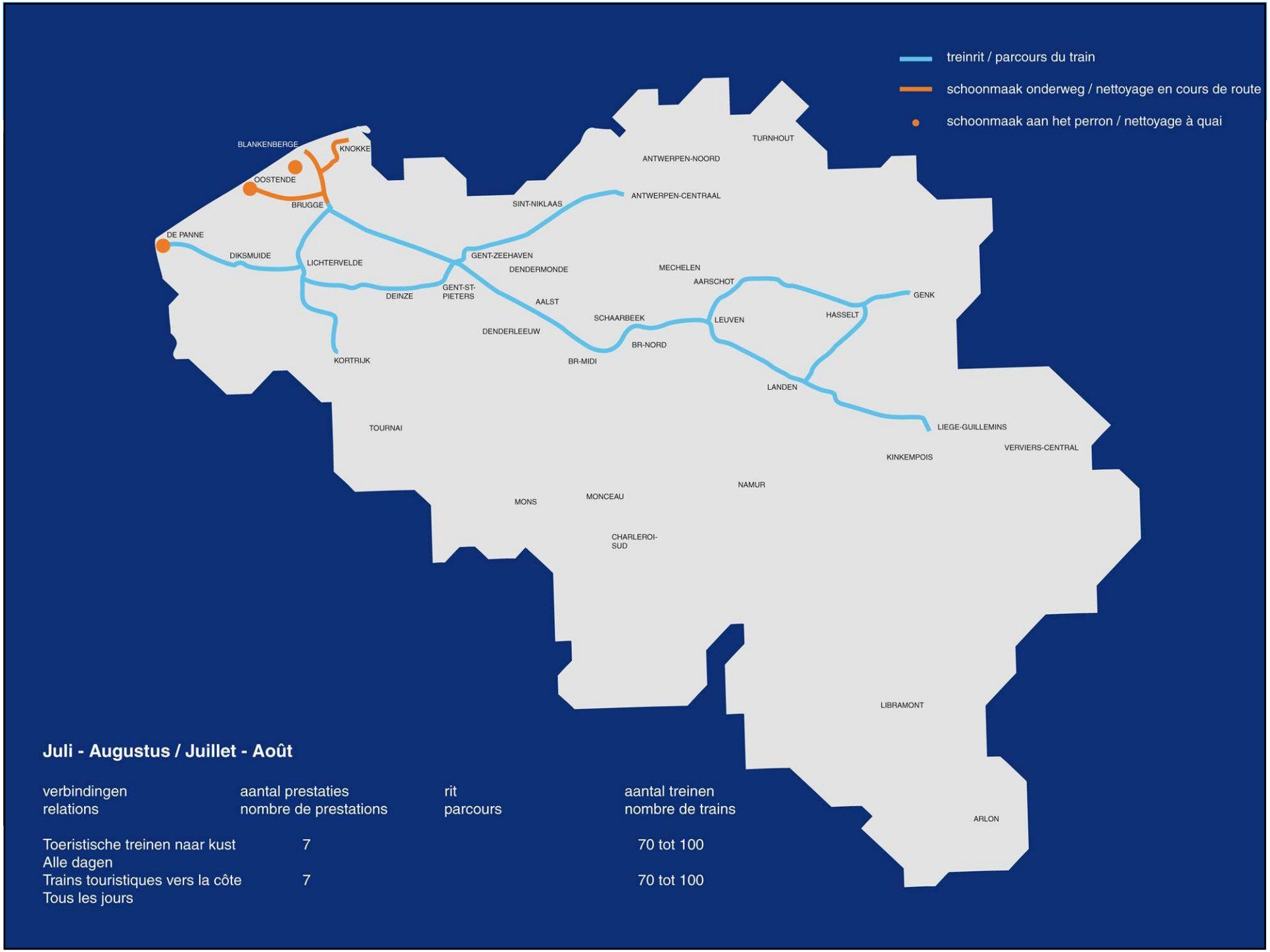
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Antwerpen - Neerpelt - Hasselt	0,5	Antwerpen-Centraal perron	7



Weekend: schoonmaak aan perron / Week-end: nettoyage à quai

Oostende - Brussel-Zuid
Antwerpen - Liège
Kortrijk - Charleroi
Leuven - Arlon
per prestatie 21 treinen van verschillende relaties (7 in Arlon)
par prestation 21 trains de différentes relations (7 pour Arlon)

Oostende - Eupen	1 prest	Welkenraedt - Eupen	7HK



Juli - Augustus / Juillet - Août

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Toeristische treinen naar kust Alle dagen	7		70 tot 100
Trains touristiques vers la côte Tous les jours	7		70 tot 100

Tussenkomsten aan boord van de trein: weekdagen

Onderhoudspost	Ploegen	Verbinding of station
Antwerpen Schijnpoort	1	Mariaburg – Antwerpen-Zuid
	1	Antwerpen Centraal aan het perron
	1	Antwerpen Centraal - Berchem
Leuven	1.5	Leuven aan het perron
Hasselt	1	Diest – Aarschot
Gent St.-Pieters	1	Gent St.-Pieters – Brugge
	1	Gent St.-Pieters – Lokeren
Aalst	1	Aalst aan het perron
	1	Aalst – Denderleeuw

Tussenkomsten aan boord van de trein: weekdagen

Onderhoudspost	Ploegen	Verbinding of station
Oostende	2	aan het perron
Brugge	1	Brugge – Gent St.-Pieters
	1	Brugge aan het perron
Schaarbeek	1	Brussel-Zuid – Brussel Luchthaven
	1	Brussel – Mechelen
	1	Mechelen – Vilvoorde + aan het perron
Vorst	2	Brussel – Halle – ‘s Gravenbrakel

Tussenkomsten aan boord van de trein: weekdagen

Onderhoudspost	Ploegen	Verbinding of station
Liers/Luik	3	Liers – Luik – Hoei + aan het perron
Welkenraedt	2	Welkenraedt – Eupen
	1	Welkenraedt – Verviers
Ronet	1	Namen – Moustier
	0.5	Namen aan het perron
Ottignies	2	Ottignies – Louvain-la-Neuve
	0,5	Ottignies – Gembloux

Tussenkomsten aan boord van de trein: weekdagen

Onderhoudspost	Ploegen	Verbinding of station
Aarlen	1	Libramont aan het perron
	1	Libramont – Aarlen
Châtelet	0,5	Châtelet – Charleroi
	1	Charleroi – Luttre
	0,5	Charleroi aan het perron
Bergen	1	Bergen aan het perron

Tussenkomsten aan boord van de trein: weekends

Onderhoudspost	Ploegen	Gare
Antwerpen Schijnpoort	2	Antwerpen-Centraal
Leuven	1	Leuven
Liers	1	Luik Guillemins
Welkenraedt	1	Welkenraedt – Eupen
	1	Welkenraedt
Aarlen	1	Aarlen
Châtelet	1	Charleroi
Kortrijk	1	Kortrijk
Oostende	2	Oostende
Schaarbeek	1	Brussel Noord-Zuid

Tussenkomsten aan boord van de trein: juli en augustus

Onderhoudspost	Ploegen	Station
Brugge	1	Blankenberge
	2	Gent – Brugge – Blankenberge/Knokke
	1	Brugge – Zeebrugge
	1	De Panne

Personeel

Aanwerving van niet-gekwalificeerd personeel voor schoonmaak op reizigerstreinen:

> 34 voltijdse statutairen
> 10 contractuelen (4u/dag) met mogelijkheid om statutair te worden
> 10 contractuelen (6u/nacht) met mogelijkheid om statutair te worden

= 54 personen worden aangeworven

Conclusie

- Netheid is voor de NMBS een prioriteit
- Zichtbaarheid bij de klanten: de NMBS verbetert de schoonmaak van de treinen door tussenkomst B-Clean
- Aanwerving van 54 niet-gekwalificeerde personen
- De ‘dode tijd’ van de schoonmaakpersoneel wordt gehalveerd
- Propere treinen = verbeterde werkomgeving treinpersoneel
- Verhoogde tevredenheid klanten

Vragen en antwoorden

