



## **Een ISO 9001-certificaat voor het wagenonderhoud: De NMBS verder op het spoor van kwaliteit**

Sinds de hervorming in januari 1998 is de NMBS georganiseerd in bedrijfseenheden, service eenheden en centrale coördinatie eenheden, bij wie het er op aan komt om goed afgebakende sectoren binnen de bedrijfsactiviteiten te beheren.

Naast de bij het publiek al goed bekende bedrijfseenheden zoals "Reiziger Nationaal" of "B-Cargo" zijn er nog andere waarover tot op heden maar weinig wordt gesproken. WMS (Wagon Maintenance Service) is daar een van en deze eenheid staat in voor het onderhoud van het materieel voor het transport van goederen voor de interne behoeften van de NMBS of voor die van andere ondernemingen.

WMS heeft zopas het certificaat ISO 9001 behaald voor het geheel van haar diensten (de centrale diensten, zes werkplaatsen, centra voor snelle herstellingen en mobiele interventieploegen). Dit nieuwe certificaat (in vergelijking met ISO 9002) is veeleisender op het vlak van klantgerichtheid. Ze stelt een voortdurende verbetering van de productiesystemen voorop. Deze erkenning door een internationale organisatie schat de gerealiseerde inspanningen van het personeel naar waarde. Bovendien kunnen de klanten van WMS, of het nu B-Cargo is of eender welke andere onderneming die in deze sector werkzaam is, op hun beste diensten aanbieden aan hun klanten. Maar deze erkenning zal aan WMS ook een grotere bekendheid verlenen waarmee een betere positionering mogelijk is op de markt.

### **Een proces gespreid over twee jaar**

Het certificaat ISO 9001 betekent wel degelijk een mooie beloning die werd verkregen na een ononderbroken inspanning van twee jaar door de 1100 personeelsleden van WMS. Maar het betekent voor elk van hen ook een engagement naar de toekomst



toe, om het beste van zichzelf te blijven geven, om zo steeds beter de hoge verwachtingen van de klanten te kunnen inlossen.

Het certificaat is toegekend voor de duur van drie jaar. In die periode zal de organisatie die het certificaat toekent, semestriële bezoeken afleggen bij de werkplaatsen om zich te vergewissen van het goed functioneren van het kwaliteitssysteem.

Er zijn ook interne auditors gevormd die als taak hebben om tussentijdse controles uit te voeren en zo permanent na te gaan of het hele proces gunstig evolueert.

## Voor B-Cargo, maar ook andere klanten

De WMS-werkplaatsen behandelen op jaarbasis ongeveer 55.000 wagens. Alle basisonderdelen zoals de rolorganen, onderstel en kast krijgen daarbij een grondig nazicht en worden zonodig in hun oorspronkelijke staat hersteld. Naast deze technische controle vraagt de klant regelmatig bijkomende werken zoals bijvoorbeeld het herschilderen. De bedrijfseenheid B-Cargo is met zijn 16.000 goederenwagens uiteraard de grootste klant van WMS. Niettemin kent WMS een 25-tal externe klanten zoals ICF, AAE, Cockerill-Sambre en wagenverhuurbedrijven.

## Kwaliteit om ook andere markten te veroveren

Door de rationalisering van het wagenpark van haar grootste klant B-Cargo, zal WMS, steunend op haar kennis en ervaring, zich in de toekomst meer en meer moeten richten naar de externe markt om het volume van zijn activiteiten op peil te houden. In dit opzicht kunnen interessante nieuwe markten worden aangeboord.

Met het ISO 9001-certificaat in de hand, beschikt WMS over een bijkomende troef om de deur naar die nieuwe markten open te gooien.