

Evolutie van het binnenlands reizigersverkeer in 2004

De trein wint steeds aan populariteit. Het aantal klanten stijgt voor het zesde jaar op rij. Maatregelen zoals het kosteloze woon-werkverkeer en "Minder Hinder" zorgen voor extra impulsen. Samen zorgen ze dagelijks voor meer dan 11 500 bijkomende klanten, waarvan de meesten overigens twee keer per dag op de trein stappen (heen en terug). Vanaf begin volgend jaar komen er daar wellicht nog bij, wanneer ook privé-bedrijven van de maatregel kunnen genieten om hun werknemers kosteloos te laten sporen.

De NMBS ziet de nieuwe klanten graag komen en doet grote inspanningen om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden of zelfs te verhogen. Naast capaciteitsverhogende infrastructuurwerken en investeringen in bijkomend treinmaterieel wil ze de klanten optimaal spreiden over de treinen zodat ze in alle comfort reizen.

Opnieuw meer reizigers

Het binnenlands reizigersverkeer zit onmiskenbaar in de lift. De stijgende lijn die werd ingezet in 1998 klimt jaar na jaar hoger. Verhoging van het aantal klanten en van de inkomsten zijn hefboomen in het streven naar een financieel evenwicht. De uitdaging bestaat erin om de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog peil te houden.

De eerste zes maanden van 2004 steeg het aantal reizigers met 7% in vergelijking met dezelfde periode een jaar eerder. Tegelijkertijd kwam er ook meer geld in het laatje: er werden € 209,2 miljoen aan operationele inkomsten geboekt, een groei met 5,9%, wat ruim boven de prijsverhoging met 3,12% van februari 2004 zit.

De woon-werk- en de woon-schooltreinkaarten zorgen voor bijna de helft van de omzet, waarbij de woon-werkjaartreinkaart een enorme sprong vooruit maakte (+93%). De gewone biljetten zijn goed voor 37% van de inkomsten. Twee andere producten kennen een groot succes: de vernieuwde Key Card voor de korte afstanden verachtvoudigde zijn omzet en de Rail Pass, de tienrittenkaart voor volwassenen, deed het een derde beter dan tijdens het eerste semester 2003.

Ook in de eerste maanden van het tweede halfjaar van 2004 werden al goede resultaten opgetekend: in de zomermaanden werd de spectaculaire stormloop naar zee van 2003 weliswaar niet herhaald, maar het aantal reizigers naar de kuststations zat wel boven dat van de (normalere) zomer van 2002.

Maatregelen met duidelijke resultaten

De groei is niet nieuw, jaarlijks zijn er meer mensen die de overstap maken naar het openbaar vervoer in het algemeen, de trein in het bijzonder en wat meer is, ze blijven de trein ook trouw. Naast die schijnbaar natuurlijke aangroei zijn er initiatieven die ervoor zorgen dat nog extra mensen of sectoren een stimulans wordt geboden om de

auto aan de kant te zetten. Vooral in het woon-werkverkeer zijn er een aantal sprekende voorbeelden.

Als de maatregel voor het **kosteloos woon-werkverkeer** wordt beoordeeld op basis van het aantal nieuwe klanten die ze aanbracht, dan mag hier van een voltrefter worden gesproken. De maatregel ging van start op 1 maart 2004 voor de federale ambtenaren en werknemers van een aantal autonome overheidsbedrijven (Belgacom, De post, Biac en Belgocontrol). Die werknemers kunnen voortaan kosteloos reizen omdat de overheid het deel bijpast dat deze zelf nog betaalden. De afspraak is dat de maatregel budgettair neutraal is voor de NMBS, ook in de toekomst als ze wordt uitgebreid naar de privé-sector.

Op zes maanden tijd kreeg de NMBS er via deze weg **6 178 dagelijkse klanten bij**: 5 084 federale ambtenaren en 1 094 werknemers uit de betrokken overheidsbedrijven meldden zich aan als nieuwe treinkaarthouder. Samen met hun collega's die al met de trein reisden (maar dit voortaan eveneens kosteloos kunnen) groeit deze groep pendelaars per trein aan tot 68 000.

Dit geeft als voorlopig globaal resultaat dat vandaag 45% van alle treinkaarthouders kosteloos naar het werk sporen. Daarbij horen ook 15 000 ambtenaren van de Vlaamse Gemeenschap die van een eerdere maatregel genieten en 40 000 werknemers uit de privé-sector waarvoor de werkgever reeds 100% van de kosten betaalt.

Op 1 januari 2005 wordt de maatregel ook uitgebreid naar de privé-sector. De overheid doet ook hier het aanbod om 20% van de prijs van de treinkaart voor haar rekening te nemen, als de werkgever de andere 80% betaalt. De NMBS benadert ondertussen de bedrijven heel gericht met een uitgebreide ploeg. Ze verspreidt actief alle informatie over de (nieuwe) mogelijkheden in het woon-werkverkeer. Reeds meer dan 2 000 bedrijven werden gecontacteerd. De verkopers reiken hen onder meer een 'Mobilpol'-pakket aan, een hulpmiddel voor de mobility managers. Ook op de NMBS-website staat detailinformatie over de mogelijkheden in het woon-werkverkeer.

De "**Minder Hinder**"-maatregelen die de NMBS nam naar aanleiding van de werken aan de Antwerpse Ring overtuigden eveneens. Sinds de start van de werken half juni beslisten 3 600 mensen om voortaan met de trein naar of vanuit Antwerpen te gaan werken en schaften zich een treinkaart aan. Tijdens de bewuste periode groeide het aantal reizigers naar Antwerpen dagelijks gemiddeld met 1 500 klanten met een gewoon biljet en 200 met een Key Card. Alles samen maken dus dagelijks **meer dan 5 300 nieuwe klanten** gebruik van de Minder Hinder-maatregelen. Dit was de toestand tot eind augustus, maar het is zeer waarschijnlijk dat dit aantal in de maand september nog groeit. Tijdens de zomermaanden waren de verkeersproblemen op de weg immers kleiner.

Gezien het succes van de maatregelen en om de nieuwe klanten ook te fideliseren, behoudt de NMBS ook in de periode tussen de werkfasen (november tot juni) dit bijkomend aanbod.

Dienstverlening op hoog niveau garanderen

Meer klanten winnen is een zaak, meer tevreden klanten behouden is van nog groter belang. Bijzonder bemoedigend zijn de scores uit de tevredenheidsenquête die blijven de hoogte ingaan. Pendelaars reizen op piekmomenten, met andere woorden op die tijdstippen dat de capaciteit in de treinen maximaal wordt benut en het treinverkeer het drukst en dus gevoeligst is voor vertraging. Desondanks blijken zij even tevreden klanten te zijn als de klanten in het algemeen (7,32 t.o.v. 7,36).

Op dit moment is de capaciteit gemiddeld gezien toereikend, al zal niet iedere klant dit ook zo op het terrein ervaren. Tijdens de spits komen er immers ook een aantal overvolle treinen voor. Om bijkomende groei van het aantal klanten op te vangen en ervoor te zorgen dat het niveau van de dienstverlening op peil blijft of zelfs nog toeneemt, is de NMBS actief op diverse terreinen en tijdsbestekken.

Op langere termijn zullen de geplande (of in uitvoering zijnde) **infrastructuurwerken** voor extra capaciteit zorgen. Projecten als het GEN, de hst, de Diabolo zullen de toekomst van het binnenlands spoorwegverkeer in België grondig beïnvloeden. Ook de verdubbeling en capaciteitsuitbreiding van de bestaande hoofdassen zullen de trein de nodige zuurstof geven om haar rol in de mobiliteit te vergroten en meer klanten te kunnen ontvangen.

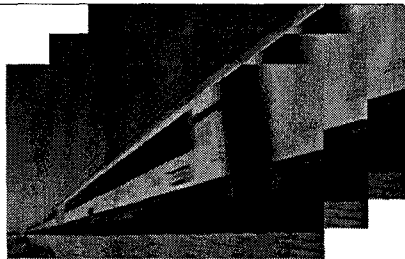
Aan de andere kant zullen er al op middellange termijn meer zitplaatsen nodig zijn. Daarom investeert de NMBS in **bijkomend treinmaterieel** met veel capaciteit. Zopas werd een nieuwe bestelling geplaatst voor dubbeldeksrijtuigen, goed voor in totaal 8 620 extra zitplaatsen tegen 2008. De bestelling van het langverwachte GEN-materieel is vergevorderd en zal in principe in het eerste semester van 2005 worden geplaatst. Er zullen in eerste instantie 50 treinen met ieder ongeveer 350 zitplaatsen worden gekocht.

Intussentijd doet de NMBS inspanningen om het **gebruik van de huidige capaciteit te optimaliseren**. De gemiddelde bezettingsgraad geeft immers aan dat er nog plaats overblijft, zelfs op de drukste lijnen, maar dat de spreiding van de klanten over de treinen onregelmatig is. Om de klant bewust te maken van de alternatieven, wordt binnen enkele weken een extra hulpmiddel gelanceerd. De (potentiële) klanten op de drukste verbindingen kunnen zich binnenkort on line laten helpen bij hun treinkeuze tijdens de spits. Een speciaal symbool zal de klant attent maken op de reeds volle treinen, zodat die kan uitkijken naar een minder drukke trein. In de stations en op de treinen wordt met hetzelfde doel een **communicatiecampagne** opgezet. Dat belet niet dat daarnaast reële overbezettingproblemen continu worden opgevolgd en waar mogelijk verholpen.

Welkom!

De NMBS verwelkomt alle nieuwe klanten met open armen en zal zich tot het uiterste inspannen om ook van deze klanten tevreden klanten te maken, die kunnen genieten van een kwaliteitsvolle service.

Evolutie 'Binnenlands Reizigersverkeer' 2004



Persconferentie Johan Vande Lanotte – Karel Vinck – Leo Pardon

Communication department – 15 september 2004

1



Inhoud

- **Evolutie binnenlands reizigersverkeer 2004**
- **Resultaten van de actie 'kosteloos woon-werkverkeer'**
- **Resultaten 'Minder Hinder'-maatregelen**
- **Verbetering van het comfort en de kwaliteit van de dienstverlening**

Communication department – 15 september 2004

2

