

02 oktober 2009

5 jaar NMBS, partner in de mobiliteit

Ambitieuze toekomstvisie in het teken van kwaliteit,
onderweg naar 'Bestemming beter!'

In de voorbije 5 jaar was NMBS belangrijk voor de Belgische economie en mobiliteit. Als een van de grootste werkgevers van het land is het een bedrijf dat niemand onbewogen laat. Ook in de volgende jaren ligt ongetwijfeld een voorname rol voor NMBS weggelegd.

Op 19 oktober 2004 publiceerde het Belgisch Staatsblad het Koninklijk Besluit "tot vaststelling van de statuten van Nieuwe NMBS". Met dit KB was de oprichting van NMBS, als een van de 3 overheidsbedrijven binnen de Belgische spoorgroep, een feit.

In de loop van de voorbije vijf jaar was het de bedoeling om een sterke, performante spooroperator te worden. Aan de hand van enkele *facts and figures* kan het bilan opgemaakt worden.

Jochem Goovaerts
Woordvoerder NMBS

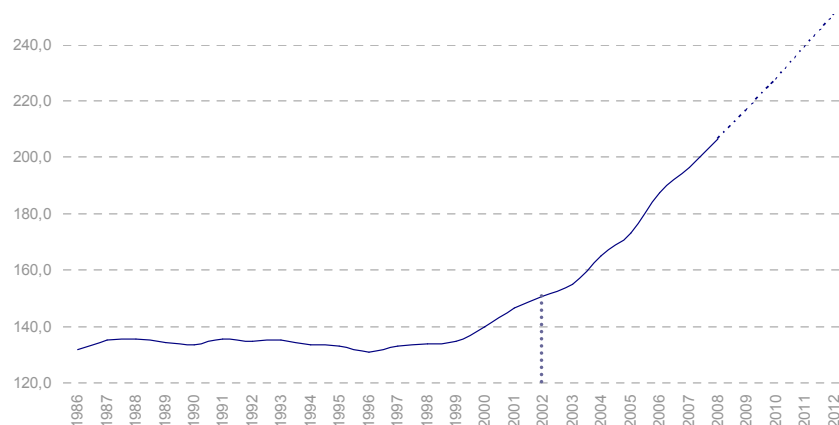
Hallepoortlaan 40
B - 1060 Brussel

tel: + 32 2 528 23 14
gsm: + 32 478 20 53 97
jochem.goovaerts@nmbs.be
www.nmbs.be

Groeiend aantal reizigers

Het aantal reizigers zit al enkele jaren in stijgende lijn. NMBS realiseert een groei die zelfs hoger ligt dan wat de overheid van het bedrijf verwacht.

Evolutie binnenlandse reizigers sinds 1986 (mln. reiz.)



NMBS is de Belgische naamloze vennootschap van publiek recht die de exploitatie en commercialisering verzekert van het nationale en internationale reizigers- en goederenvervoer per spoor. Zij staat eveneens in voor het beheer van het rollend materieel. NMBS stelt ruim 21.000 mensen te werk en realiseert een omzet van meer dan 2,2 miljard euro (2008). Ze beheert ook haar deelnemingen in vennootschappen als Eurostar, Thalys, IFB, TRW,... Met een kwaliteitsvolle, betrouwbare en marktgerichte dienstverlening speelt NMBS een sleutelrol in de ontwikkeling van duurzame mobiliteit.

Om aan deze groei (ongeveer +5% reizigers/jaar) op een kwalitatieve manier te kunnen blijven beantwoorden, moet uiteraard worden geïnvesteerd in nieuwe, moderne en comfortabele treinen.

Investeren in kwaliteit

En dat gebeurt ook: sinds eind 2004 werd jaarlijks bijna 600 miljoen euro besteed aan de opwaardering van de NMBS-vloot.

Belangrijkste investeringsdossiers waren de bijkomende bestellingen van de M6-dubbeldekkers, die overigens door de klant erg worden geapprecieerd, en de Desiro ML-treinen die onder meer voor het GEN zullen worden gebruikt. Maar ook het oudere rollend materieel wordt onder handen genomen om de klanten aan boord van deze treinen van modern comfort te laten genieten. Zo ondergaan 2 types uit de jaren 80, de M5-dubbeldekkers en de zgn. 'Breaks', een ware metamorfose.

Al deze investeringen moeten er toe leiden dat op termijn, wanneer alle nieuwe treinen geleverd zijn en de modernisering afgerond zijn, alle reizigers een zitplaats hebben. Nu kan het gebeuren dat op bepaalde verbindingen tijdens de spits een capaciteitsgebrek bestaat.

Investerings 2005-2009 ^(*)					
Type	Datum Bestelling	Datum Levering	Aantal	Budget	Zitplaatsen
M6-dubbeldekkers	2004	2007-2008	70	167 mln €	8.600
M6-dubbeldekkers	2005	2007-2009	90	166 mln €	11.500
Locomotief T18	2006	2009-2010	60	211 mln €	nvt
M6-dubbeldekkers	2007	2009-2010	50	90 mln €	7.000
M6-dubbeldekkers	2008	2010-2011	72	128 mln €	10.000
Locomotief T18	2008	2010-2012	60	211 mln €	nvt
Desiro ML (o.m. voor het GEN)	2008	2011-2016	305	1.425 mln €	85.400
Modernisering M5-dubbeldekkers	2008	2008-2011	130	85 mln €	15.000
Modernisering MR80-83 'Break'	2008	2009-2016	139	216 mln €	34.500
		Totale investering		2.699 mln €	
^(*) M6-dubbeldekkers	1999	2002-2004	210	210 mln €	27.500

Dankzij alle inspanningen zal NMBS een bijkomende capaciteit creëren van ruim 34%, tot een totaal aantal van 375.000 zitplaatsen in 2016. Op die manier kan de groei die NMBS nu en in de toekomst realiseert, worden opgevangen. Alle M6-dubbeldekkers en de Desiro ML's (die ook voor het GEN zullen gebruikt worden) zijn samen goed voor meer dan 150.000 zitplaatsen.

De keuze voor de standaardisering van het treinmaterieel heeft talloze voordelen. Als 'model' werd gekozen voor de M6-dubbeldekker, een moderne trein die in de smaak valt bij de klant. Wanneer de M5-dubbeldekkers of de Breaks worden gemoderniseerd, dient de M6

als referentiepunt: de stoffen voor de zetels, de toiletten, de uitrusting aan boord... Dat biedt talrijke voordelen voor de werkplaatsen op vlak van stockbeheer, knowhow bij de technici.

Er wordt ook geïnvesteerd in de werkplaatsen van Luik, Charleroi en Gent om de capaciteit op punt te stellen en om met de modernste technologieën te kunnen werken. Op die manier wordt de technische dimensie van NMBS versterkt.

Actie: stiptheid en kwaliteit

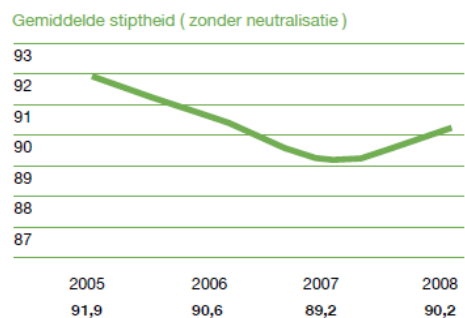
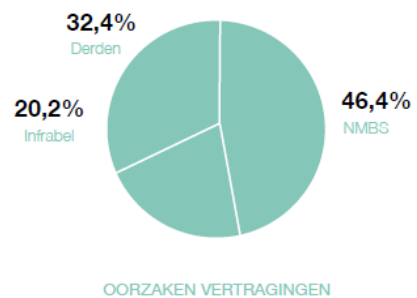
De kwaliteit van het treinverkeer en de tevredenheid van de klanten wordt uiteraard ook mee bepaald door de stiptheid. Een punt waar voor NMBS nog een hele uitdaging ligt.

Analyse leert dat minder dan de helft van alle vertragingen een NMBS-gerelateerde oorzaak hebben. Meestal zijn die dan van technische aard. Los van exogene omstandigheden, denk aan de extreme winterpiek begin dit jaar, of de operationele gevolgen van ongevallen of andere incidenten met derden.

Daarom werd een erg breed actieplan uitgewerkt om het onderhoud van het treinmaterieel te optimaliseren, van standaardisering van treintypes – met gunstige gevolgen voor stockbeheer en knowhow bij het personeel in de werkplaatsen – tot heel specifieke en gerichte maatregelen (denk maar aan het vroeger opstarten van de locomotief op koude dagen). De verbetering van de stiptheid is een topprioriteit.

Onlangs werd op managementniveau bij NMBS en Infrabel een gemeenschappelijke studie besteld om tot een gemeenschappelijk actieplan 'Stiptheid' te komen. Een geïntegreerd plan met gerichte actiepunten op alle beïnvloedende factoren: de infrastructuur, de techniek van de treinen, het personeel, zelfs – in de mate van het mogelijke – externe factoren.

En wanneer de stiptheid te wensen over laat, is het belangrijk de klanten daarover zo goed mogelijk te informeren. In die context startte NMBS zopas met enkele projecten die zelfs op Europese schaal ongekend zijn.



NMBS is de Belgische naamloze vennootschap van publiek recht die de exploitatie en commercialisering verzekert van het nationale en internationale reizigers- en goederenvervoer per spoor. Zij staat eveneens in voor het beheer van het rollend materieel. NMBS stelt ruim 21.000 mensen te werk en realiseert een omzet van meer dan 2,2 miljard euro (2008). Ze beheert ook haar deelnemingen in vennootschappen als Eurostar, Thalys, IFB, TRW,... Met een kwaliteitsvolle, betrouwbare en marktgerichte dienstverlening speelt NMBS een sleutelrol in de ontwikkeling van duurzame mobiliteit.

Reizigers worden nu door NMBS in real time geïnformeerd over het verloop van het treinverkeer. En de informatie is op maat van de klant. NMBS informeert via sms of widgets op internet, via de online routeplanner of via Windows Live. Klanten krijgen gepersonaliseerde informatie over vertragingen, maar ook suggesties voor de meest geschikte reisweg.

Om de kwaliteit van het treinverkeer verder te verbeteren, is het belangrijk om waar en wanneer mogelijk in te spelen op de verwachtingen van de (potentiële) klanten. Dat kan door bijkomende treinen op een verbinding in te leggen, maar ook door nieuwe verbindingen aan te bieden. Dat gebeurt binnenkort bijvoorbeeld tussen Kortrijk en Doornik. Hierdoor wordt de regio Kortrijk verbonden met Rijsel, wat in de zgn. Eurométropole de dagelijkse woon-werk-verplaatsingen vereenvoudigt. Verder wil NMBS de haalbaarheid nagaan van directe verbindingen tussen Hasselt en Neerpelt en tussen Gent en Zelzate.

Een ander element dat door vele klanten positief onthaald zal worden, is de prijsdaling met maar liefst 20% voor het grensoverschrijdende verkeer binnen een grenszone van 30 km. Hierdoor komen de tarieven voor deze verbindingen, zoals Kortrijk – Rijsel of Luik – Maastricht, op het niveau van de binnenlandse prijzen.

Nog verder over de grenzen heen, positioneert NMBS zich steeds meer als een centrale speler in het Europese hogesnelheidsverkeer. Met Brussel als centrale hub, zijn het zuiden van Frankrijk, het westen van Duitsland, Nederland of Engeland aan boord van een hst nog slechts enkele uren van ons verwijderd. Naar Nederland lanceert NMBS in de loop van 2010 een nieuwe hst: Fyra.

Eurostar op haar beurt is al enkele jaren de onbetwiste marktleider in de driehoek Brussel – Londen – Parijs. Binnen de nieuwe vennootschap Eurostar zal de positie van NMBS worden gestabiliseerd. Een inbreng in de nieuwe Eurostar vennootschap moet voor een positieve invloed op het NMBS-resultaat zorgen. Vroeger werden enkel de resultaten van de as Brussel – Londen verrekend, nu krijgt NMBS ook een stuk van de koek van de as Parijs - Londen. Met partnerships in Eurostar, Thalys, TGV en Fyra is NMBS nadrukkelijk aanwezig in het hst-tijdperk van de toekomst. Wie met andere woorden in het hart van Europa met de hst reist, doet dat waarschijnlijk ook dankzij NMBS.

Ambitieuw maar realistisch plan voor de vrachtdivisie

Net als voor de sector van het internationale reizigersverkeer geldt dat het goederenvervoer door de vrachtdivisie niet kan rekenen op een overheidsdotatie. Het vrachtvervoer per spoor is geliberaliseerd en NMBS moet rekening houden met concurrenten, die op dit moment ongeveer 10% van de markt in handen hebben.

Om een performante vrachtdivisie te behouden binnen NMBS moet het industrieel plan, dat nu met de erkende organisaties wordt besproken, gerealiseerd worden. Het is vijf voor twaalf, onder druk van Europa dat aandringt op een snelle beslissing. Antwerpen, Vlaanderen en België hebben de terechte ambitie de logistieke draaischijf van Europa te zijn. En NMBS heeft alle troeven in handen om een vaste economische partner te zijn in deze ambitie.

Al in 2002 werd gestart met de gezondmaking van de toen zwaar deficitaire goederendivisie. Zonder de inspanningen die sinds toen werden gerealiseerd, was er vandaag wellicht geen sprake meer van een NMBS-vrachtdivisie.

Dit jaar stevent de goederenpoot af op een verlies van bijna 190 miljoen euro! Een groot deel daarvan is conjunctureel te verklaren (de wereldwijde crisis laat zich ook hier voelen: de volumedaling bedraagt 40%!), maar voor ruim 85 miljoen is het tekort structureel. Indien het industrieel plan, zoals dat vandaag op tafel ligt, wordt aanvaard, moet de vrachtdivisie tegen 2012 uit de rode cijfers zijn. Dankzij een commerciële strategie die uitgaat van de sterkte van de NMBS-vrachtafdeling en die van daaruit een volledig logistiek aanbod uitwerkt voor zeer goed gedefinieerde doelgroepen. En dankzij een werkorganisatie gericht op een betere productiviteit en kwaliteit moeten dit mogelijk maken.

Een sterke NMBS voor de toekomst

NMBS heeft de voorbije vijf jaar heel wat gerealiseerd: een ongekende groei van het aantal reizigers, zware investeringen in het (toekomstige) comfort van al deze reizigers, een centrale rol uitgebouwd in het Europese hogesnelheids-landschap, een eerste belangrijke stap in de gezondmaking van de goederenactiviteit.

Er blijft evenwel nog een massa werk op de plank. Twee grote uitdagingen springen er uit. In het spanningsveld waar de voortdurende groei (steeds meer reizigers) niet ten koste mag gaan van de kwaliteit (zitplaatsen, stiptheid) moet NMBS zich als een betrouwbare partner voor de binnenlandse klanten opwerpen.

En wanneer er niet op zeer korte termijn een oplossing uit de bus komt voor de vrachtdivisie, worden in de toekomst de strategische beslissingen voor het logistieke proces niet meer in ons land, maar in Parijs of Berlijn genomen.

Om de toekomst met vertrouwen tegemoet te zien, zijn er niet alleen de operationele en strategische beslissingen die het bedrijf moet nemen. Ook op vlak van administratieve en logistieke processen werd een vernieuwingsproces ingezet. NMBS nam immers de beslissing om de ERP-SAP-technologie in heel het bedrijf in te voeren. Dit maakt een correct beheer van het bedrijf mogelijk. Waar deze ERP-SAP-systemen vandaag nog veel energie kosten, zullen ze binnenkort een betere service voor de klant en een optimaal beheer faciliteren.

De ambitie om ook morgen de mobiliteitsmotor van het land te blijven, versterkt de noodzaak van een sterk NMBS-merk, opgehangen aan duidelijke waarden: pragmatisme, moderniteit en passie. Deze waarden komen in alle activiteiten van het bedrijf naar voor. Die verschillende takken van het bedrijf krijgen bovendien een eigen identiteit. Met hun uiteenlopende competenties vormen ze de kracht van de onderneming en de basis van haar structuur. Het is dus logisch dat ze een eigen plaats krijgen binnen de organisatie. Het overkoepelende NMBS-merk blijft centraal. Het B-logo, bekend bij iedere Belg, verandert niet. NMBS wil dit baken in de mobiliteit behouden. Het logo staat bij de klant synoniem voor betrouwbaarheid, veiligheid en vernieuwing.

NMBS wil integendeel haar merk nog versterken, nog meer zichtbaarheid geven en haar activiteiten verduidelijken. Daarom wordt de merkenarchitectuur aangepast en krijgen treinbegeleiders en stationspersoneel een nieuw uniform. *Designed by Strelli...*

NMBS kiest niet voor het grote schokeffect, maar voor de geleidelijke verandering. Publiciteit, drukwerken, andere publicaties en de internetsite worden aangepast aan de nieuwe identiteit. Op korte termijn volgen bepaalde elementen in de stations, zoals de loketten. De nieuwe uniformen zijn pas voor in de loop van volgend jaar.

De perfectie bestaat niet. Maar NMBS wil haar ambities ten opzichte van haar klanten waarmaken dankzij een goede strategie en met 'Kwaliteit' als leidmotief. NMBS wil samen met al haar medewerkers, de eerste ambassadeurs van het bedrijf, en met de klanten de reis aanvatten, onderweg naar 'Bestemming beter!'