



Dinsdag 29 oktober 1996

Ondertekening van het kwaliteitscharter tussen Railtrans en de NMBS

Ondertekenaars:

voor Railtrans, de Heren

Piet Van den Bossche, voorzitter
Patrick Wallays, algemeen directeur

voor de NMBS, de Heren

Antoine Martens, bestuurder-adjunct directeur generaal
Marcel Verslype, bestuurder-directeur B-Cargo



TOP QUALITY een kwaliteitsproject met toekomst

Railtrans N.V. is volledig afgestemd op spoorwegvervoer. Zij wil voortdurend de kwaliteit van de prestaties die NMBS en spoorwegondernemingen in de buurlanden reeds leveren, nog verbeterd zien. Alleen op die manier kan Railtrans aan haar eigen klanten kwaliteitsproducten aanbieden die concurrentieel zijn. Alleen zo kan zij haar marktaandeel vergroten.

“Streven naar kwaliteit” moet bij de spoorwegen op alle niveaus dé ingesteldheid zijn die aan de basis ligt van de dagdagelijkse activiteiten. De ondertekening van een kwaliteitscharter met een klant of partner (zoals op de multifunctionele spoorwegplatforms) geeft dit streven een officieel karakter en een meerwaarde.

Zowel de NMBS-verkopers als de operatoren op het terrein moeten tot in de kleinste details tegemoetkomen aan de behoeften van de klant. Die behoeften doen zich voor in elke fase en voor alle aspecten van de vervoerketting: bij het laden, lossen, de programmering, keuze en terbeschikkingstelling van materieel, vervoerdocumenten, opvolging van het vervoer, facturatie, enz.

Wederzijds engagement

Het streven naar Top Quality op basis van een kwaliteitscharter is een gezamenlijk project waarvoor wederzijds engagement noodzakelijk is.

Van de zijde van de afzender: alle eisen duidelijk formuleren, een probleem dadelijk signaleren, maximale kwaliteit nastreven aan het eind van de productieketen.

Van de zijde van de vervoerder: aandacht voor elk probleem, analyse van mogelijke oplossingen en hun weerslag op het vervoerproces in zijn geheel; leggen van prioriteiten volgens de ernst van opduikende problemen; systematisch streven naar kwaliteit door realistische doelstellingen die voor alle partners duidelijk zijn; controle van het bereikte kwaliteitsniveau en inzet om dat niveau te stabiliseren.

De productie moet optimaal zijn, de meerkost te wijten aan productiefouten minimaal en de ondersteunende service (opvolging van het vervoer in real time, snelle en efficiënte doorstroming van informatie tussen vervoerder en klant) moet getuigen van creativiteit. Pas dan is de NMBS goed gewapend om op de markt de concurrentiestrijd aan te gaan.



Het kwaliteitscharter NMBS/Railtrans

Het Charter van 29 oktober tussen de NMBS en Railtrans is niet het eerste in zijn soort. Voorheen werden reeds charters ondertekend met de staalbedrijven Cockerill en Sidmar en met de firma De Vos, die het eerste multifunctionele spoorwegplatform in Boom uitbaat.

De kwaliteitsverbetering slaat hoofdzakelijk op twee aspecten: de staaltrein Mercator en de wagenlogistiek in het algemeen. Beide zijn nauw verbonden. Men wil de betrouwbaarheid van het vervoer Antwerpen-Duitsland nog verhogen en bijkomende verbeteringen aanbrengen op hoofdzakelijk vier vlakken:

- het ter beschikking stellen van lege wagens (bijvoorbeeld een gewaarborgd dagelijks contingent coilswagens voor het vervoer naar Duitsland);
- de navolging van de laadvoorschriften;
- de controle- en ontvangstprocedure voor beladen wagens;
- de informatie-uitwisseling tussen afzender en vervoerder.

De vervoersoperatoren denken voor het staalvervoer bovendien aan maatregelen voor een mogelijke capaciteitsverhoging van de gespecialiseerde trein, een eventuele ontdubbeling van deze trein en natuurlijk een uitgebreider informatieprocedure.

Een werkgroep bestaande uit verantwoordelijken van NMBS en Railtrans leidt het project. De groep maakt de noodzakelijke evaluatie en stelt eventueel een nieuwe positionering voor die zich zou kunnen opdringen ingevolge de evolutie van het verkeer en van de werktechnieken.



RAILTRANS N.V. Transport per spoor stimuleren

In 1971 richtten een groot aantal maritieme bedrijven Railtrans N.V. op. Hierbij hadden ze de coördinatie en de bevordering van het goederentransport per spoor op het oog. Kwaliteit van het vervoer per trein en de interessante perspectieven die de spoortechniek biedt, zijn de uitgangspunten voor Railtrans om de zendingen van haar leden en andere klanten te groeperen en hen verschillende nuttige diensten te bieden. Dit behelst onder meer de keuze van de geschikte wagen, het opstellen van de transportdocumenten en het opvolgen van de zendingen. Railtrans beschikt over een eigen wagenpark geschikt voor traditionele ladingen of gecombineerd vervoer.

Twée transportassen

De activiteiten van Railtrans zijn geconcentreerd op een Oostas, in de richting van Duitsland en verder, en een Zuidas naar Frankrijk en verder.

Om haar werking kracht bij te zetten heeft Railtrans in 1993 een filiaal (100 % Railtrans) opgericht dat voor 100 % vanuit Essen in het Ruhrgebied opereert. Dit filiaal legt zich in het bijzonder toe op het transport van staalproducten, een sector waar een zeer doorgedreven concurrentiestrijd woedt. Dit voedt de motivatie van deze bondgenoot van het spoor in de schoot van de havengemeenschap.

Om de ontwikkeling van de Zuidas te ondersteunen verenigde Railtrans zich in 1994 met de Franse en Belgische spoorwegen in de naamloze vennootschap Scaldirail. Hier bovenop is Railtrans aandeelhouder van de N.V. Terminal Athus, waarvoor ze optreedt als commerciële vertegenwoordiger in de Belgische havens.

De jaarlijkse omzet van Railtrans schommelt rond de 800 miljoen frank. Samen met haar 25 medewerkers werden in 1995 37.223 wagens behandeld bij vertrek uit of aankomst in de Belgische installaties, goed voor een totale lading van 1.002.899 ton. Het transport van staalproducten tussen België en Duitsland neemt 3.841 wagens en 219.197 ton voor zijn rekening.

Een staaltrein *Mercator*

Sinds 1 oktober beschikt Railtrans, van dinsdag tot zaterdag, over een gewaarborgde capaciteit van 1.000 ton bruto op een "staaltrein" naar Duitsland. De trein wordt gevormd in Antwerpen en rijdt naar Gremberg in de streek van Keulen.



De trein kreeg de naam *Mercator* mee en heeft een totale capaciteit van 1.600 ton bruto. Hij transporteert ook zendingen naar Hagen. De trein rijdt rechtstreeks naar Grembergen en Hagen, waar de geïsoleerde ladingen door het Intercargo-systeem van de Deutsche Bahn worden overgenomen. Tussen het afleveren van de geladen wagens bij de NMBS en de finale levering bij de geadresseerde door de DB verlopen op deze wijze maximaal 48 uur, wat dus overeenstemt met een verzending volgens het principe dag A/dag C.

De reservecapaciteit beantwoordt aan een bestaand potentieel. Railtrans wil het spoorvervoer van dit potentieel zien genieten, omdat haar klanten daar een op maat gesneden service wordt geboden.

KWALITEITSCHARTER TUSSEN DE NMBS EN DE FIRMA N.V. RAILTRANS

1. VERBINTENIS TUSSEN DE PARTIJEN

Dit kwaliteitscharter onderschrijft het engagement van de NMBS om in samenwerking met de firma N.V. RAILTRANS een produkt volgens het principe "Total Quality" te ontwikkelen, te realiseren en te verkopen.

Hiertoe verbinden de NMBS en de firma N.V. RAILTRANS zich ertoe om, als gelijkwaardige partners en in een constructieve geest, een kwaliteitssysteem te initiëren, te ontwikkelen, ten uitvoer te brengen en op peil te houden.

De doelstellingen van dit kwaliteitssysteem zijn :

- ☐ ontwikkeling van nieuwe produkten die beantwoorden aan de veranderende vraag van de markt en aan de strengere eisen van de klanten
- ☐ continue beheersing en optimalisatie van het kwaliteitsniveau teneinde de kosten ten gevolge van onvoldoende procesbeheersing en produktiefouten, te minimaliseren
- ☐ versterking van de concurrentiepositie door het aanbieden van een produkt dat tegemoet komt aan de behoeften en verwachtingen van de klanten

De genoemde partijen zijn het erover eens om, elk wat hen betreft, gunstige voorwaarden te scheppen in hun organisatie om deze doelstellingen te realiseren.

2. UITVOERING VAN HET KWALITEITSCHARTER

De uitvoering van dit charter bestaat uit de realisatie van een reeks kwaliteitsprojecten met betrekking tot het ontwerp, de realisatie, de verkoop en de nazorg van specifieke elementen waaruit het transport opgebouwd is. Met transport wordt zowel het spoorvervoer door de NMBS, alle behandelingen die de goederen ondergaan en de bijbehorende formaliteiten, bedoeld. Een project kan leiden tot het opstellen van een aantal afspraken, procedures, methoden, enz ... voor het waarborgen en verbeteren van het kwaliteitsniveau van het transport.

Elk kwaliteitsproject is gebaseerd op de kwaliteitsdefinitie die B-Cargo hanteert en die luidt :

"B-Cargo streeft naar maximale klantentevredenheid door het leveren van kwaliteitsprodukten. Hierbij is de kwaliteit van ons produkt de mate waarin de diensten, vooraf vastgelegd door specificaties, aan de door de klant gestelde eisen voldoen. Met behulp van objectieve hulpmiddelen wordt nagegaan of de eigenschappen van het produkt met deze specificaties overeenstemmen."

3. TOEPASSINGSGEBIEDEN VAN HET KWALITEITSCHARTER

Dit kwaliteitscharter is van toepassing op de volgende actiepunten :

1. Staaltrain Antwerpen - Duitsland

De partners onderzoeken de mogelijkheden om de bestaande staaltrafiek, van N.V. RAILTRANS, met bestemming Duitsland te bundelen in 1 trein met een gewaarborgde en regelmatige bevordering. Vanuit een centraal verdeelpunt in Duitsland moet het transport via het DB Intercargonet verder verlopen. De NMBS zal de nodige inspanningen leveren om een degelijke organisatie op te zetten zodat N.V. RAILTRANS dit nieuw produkt kan commercialiseren.

2. Wagenaanvragen, wagenstelling, belading en schouwing

De partners onderzoeken de kwaliteitsproblemen van het huidige gebruikte systeem voor het aanvragen en de terbeschikkingstelling van spoorwagens. Belangrijke elementen bij deze kwaliteitsinspanningen zijn : juiste en tijdige levering van ledige wagens, de beladingsvoorschriften en de schouwingsprocedures van de beladen wagens.

3. Informatiedoorstroming en service

Bij de uitwerking van punten 1 en 2 wordt er eveneens aandacht besteed aan de analyse en verbetering van de informatiedoorstroming en aan de algemene ondersteunende service.

4. Administratieve afwikkeling

De noodzakelijke administratieve formaliteiten m.b.t. de concrete realisatie van punten 1 en 2, worden vastgelegd in de desbetreffende procedures en werkinstructies.

4. METHODIEK

Bij aanvang van de kwaliteitsinspanningen worden een aantal kwaliteitskringen bestaande uit vertegenwoordigers van de betrokken afdelingen van de NMBS en van de N.V. RAILTRANS samengesteld.

Iedere kring organiseert acties rond een vooropgesteld kwaliteitsthema; zij worden in de vorm van een kwaliteitsproject gebundeld.

Een kwaliteitsproject wordt opgebouwd volgens een vastgelegde methodiek, het "Tien-Stappen-Traject" genoemd, specifiek ontworpen door B-Cargo voor dit doeleinde. Deze methodiek is opgenomen in het Kwaliteitshandboek.

Deze methodiek draagt er zorg voor dat alle belangrijke elementen van de kwaliteitszorg in het programma aan bod komen. In combinatie met de richtlijnen van de EN ISO 9004 vormt deze methode de ontwikkelingsbasis voor het gezamenlijke kwaliteitssysteem.

5. KWALITEITSKRING

De NMBS vertegenwoordigers in de kwaliteitskringen worden aangeduid door B-Cargo 60.1 "Strategie en diensten", die hiervoor de nodige contacten binnen de NMBS heeft. De firma N.V. RAILTRANS duidt zelf zijn vertegenwoordigers aan.

Een kwaliteitskring wordt rond de volgende principes opgebouwd : evenwaardige partners, een gemeenschappelijke aanpak van de problemen en een volwaardig engagement van alle leden om te komen tot een kwalitatief hoogstaand produkt.

Na het vastleggen van de inhoud van het specifieke project wordt binnen de kring bepaald wie verantwoordelijk gesteld wordt bij de NMBS en bij N.V. RAILTRANS, voor het verloop van het project.

De leden van de kring kunnen nieuwe onderwerpen en toepassingsgebieden aandragen indien uit de praktijkervaring blijkt dat het noodzakelijk is om extra inspanningen te leveren. Als gevolg van de voorstellen van een kwaliteitskring kunnen er nieuwe kringen opgericht worden.

Initieel worden er 2 kringen opgericht :

- ☐ "Staaltrein" (KK1)
- ☐ "Wagens - Beladingsvoorschriften en schouwing" (KK2)

6. BEHEER VAN HET KWALITEITSPLAN

Het beheer van een specifiek kwaliteitsproject wordt toegewezen aan de beherende kwaliteitskring. De vertegenwoordigers van de NMBS en N.V. RAILTRANS dragen de verantwoordelijkheid terzake en behandelen de eventuele klachten.

Zij staan eveneens in voor de evaluatie, bijwerking en eventuele aanpassing van de teksten en procedures die betrekking hebben op het project. B-Cargo 60.12 volgt de vorderingen op van elk project en rapporteert regelmatig over de evolutie van het globale kwaliteitsplan.

De lijst van de verantwoordelijke personen en hun coördinaten wordt opgenomen in het kwaliteitshandboek, dat hoort bij het kwaliteitsplan.

7. DOCUMENTATIE VAN HET KWALITEITSPLAN

Het kwaliteitsplan wordt gedocumenteerd op de volgende wijze :

1. Het **Kwaliteitscharter**, bevattende een principiële verbintenis tussen de partijen en concrete gegevens betreffende de doelstellingen, het toepassingsgebied en de uitvoering van het charter.
2. Het **Kwaliteitshandboek** bevattende de volledige beschrijving van het kwaliteitssysteem d.m.v. toewijzing van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de specifieke procedures en werkinstructies, de evaluaties en herzieningen.

De procedures en teksten worden vastgelegd in het kwaliteitshandboek, dat verdeeld wordt onder alle betrokkenen bij het kwaliteitssysteem. In dit handboek is nadere informatie voor de toepassing en het gebruik van de procedures, instructies en methoden opgenomen.

De inhoud van het handboek is voor een beperkte, vooraf bepaalde periode geldig en moet na het verstrijken van deze periode geëvalueerd en desnoods aangepast worden.

Het handboek wordt verspreid onder de medewerkers van de NMBS en N.V. RAILTRANS die betrokken zijn bij het kwaliteitsprogramma.