

Info, wifi, apps: NMBS is klaar voor 21ste eeuw

Nieuwe spoorbaas Sophie Dutoir stelt ambitieuze plannen voor in parlement

AN DE BOECK

Kan dat nog, de NMBS op het juiste spoor brengen? Ja, meent spoorbaas Sophie Dutoir. Zeven maanden na haar benoeming heeft ze haar plannen voor de NMBS klaar. En die zijn ambitieus. 'De reiziger krijgt meer informatie, betere tarieven en wifi in het station.'

Vergeet obligate speeches en lange vergaderingen. Het eerste wat Sophie Dutoir deed toen ze aankwam bij de NMBS, is het directiecomité meemenen voor een *steak frites*. "Het was jaren geleden dat die mensen elkaar nog eens hadden gesproken", zegt ze. "Bij de NMBS wilde iedereen gewoon met rust gelaten worden. Geen wonder dat ik bij mijn aankomst heb vastgesteld dat er geen toekomstvisie bestond."

De nieuwe spoorbaas schoot er niet naast, gisteren in het parlement. Daar maakte ze brandhout van het beleid van haar voorgangers. "Toen ik bij de NMBS aankwam, viel ik van mijn stoel", klonk het. "Verlof aanvragen gebeurt er nog met potlood en papier. En slechts de helft van het personeel heeft een e-mailadres."

Zo scherp als haar analyse is, zo ambitieus zijn ook haar nieuwe plannen. "Ik ben de taliban van de communicatie. Ik ben heel radicaal: ik wil dat de reiziger altijd en overal geïnformeerd wordt", zegt de spoorvrouw met een knipoog. "De reiziger moet dat op korte termijn merken."

Voortaan moet je zowel thuis als onderweg op je smartphone kunnen zien hoeveel minuten vertraging je trein heeft. Daarom wordt de bestaande routeplanner uitgebreid. Denkaan een soort app die, zoals bij vliegtuigen, aangeeft waar de trein zich op dat moment bevindt.

Op de trein zullen de infoborden danig worden uitgebreid. Vandaag kunnen reizigers zien aan welke halte ze zich bevinden. Binnenkort komt daar ook informatie bij over het winkelaanbod in de halte, waar de perrons van de bussen zich bevinden of waar je deelfietsen kunt huren.

Wifi op de trein komt er niet, maar wel in de grote treinstations. Op de trein moeten reizigers wel altijd verbinding hebben met 2G, 3G of 4G.

Hoe gaat de NMBS dat allemaal betalen? Niet door nieuwe middelen te vragen, maar door de bestaande middelen beter in te zetten. Voortaan wordt elk project afgetoetst aan twee vragen. Een: wordt de reiziger er beter van? En twee: draagt

'Ik ben heel radicaal: ik wil dat de reiziger overal geïnformeerd wordt'

SOPHIE DUTOIR

het bij tot de performantie?"

Bij haar aankomst stelde Dutoir vast dat de NMBS maar liefst 126 projecten heeft lopen. Dat houdt op. "De NMBS gaat geen busstations meer bouwen in Jamaica. We zijn geen ontwikkelaar van moestuinen of bijenkorven. En we gaan ook geen bank meer spelen."

De nieuwe spoorbaas gooit ook een aantal plannen van Cornu in de vuilbak. Zo komen er geen treinen zonder treinbegeleiders. "De begeleiders zijn een van de dingen die de reiziger het meest apprecieert. Die gaan we dus niet schrappen", verduidelijkt Dutoir.

En de tarieven? Die sluiten volgens Dutoir nog te weinig aan bij de noden van de klant. Mensen die telewerken moeten bijvoorbeeld een abonnement voor 3 dagen per week kunnen kopen. "De formules zullen aantrekkelijker worden", zegt Dutoir, die daarvoor de nodige vrijheid vraagt van de overheid.

'Bevlogen spoorbaas'

Hoe groot zijn de slaagkansen van Dutoir? De nieuwe chef neemt duidelijk geen blad voor de mond, maar dat deed haar voorganger Jo Cornu ook niet. Ook hij hekelde tijdens zijn eerste optreden in het parlement de "19de eeuwse communicatie" bij de NMBS. Toch is er voor de reiziger niet veel veranderd.

Waarom zou het nu wel lukken? "Ik weiger te aanvaarden dat de NMBS niet beter kan", zegt Dutoir. "Wat een privébedrijf kan, kan de NMBS ook." Op de vraag naar wat zij heeft dat Cornu niet had, verwijst ze naar haar directiecomité. Daar staan de neuzen in dezelfde richting. Al hoopt ze dat de politieke inmenging daar geen verandering in brengt.

Dutoir is ook enigszins diplomatischer dan haar voorganger. In het parlement deelde ze regelmatig complimenten uit aan treinbestuurders en loketbedienden. "Ik ben blij dat we een bevlogen en enthousiaste spoorbaas aan het werk zien", zegt CD&V-spoorspecialist Jef Van den Bergh. Ook N-VA is blij met de "nieuwe wind".

En de vakbonden? Zij hebben een positieve eerste indruk, zegt ACOD-topman Ludo Sempels. Maar of de vakbonden meegaan in de minimale dienstverlening die Dutoir van de regering moet doordruiven? "Dat zullen we nog wel bekijken."



Wat verandert er voor de treinreiziger?

- ▶ Via een nieuwe **routeplanner** zie je altijd waar een trein zich bevindt.
- ▶ **Infoschermen in de trein** tonen in welke halte je aankomt, welke winkels daar zijn, waar de bussen zich bevinden en of je een deelfiets kunt huren.
- ▶ In de grote stations komt er **wifi**, in de trein moet je altijd **3G of 4G** hebben.
- ▶ Gedaan met **megalomane stations** zoals Luik of Oostende.
- ▶ Meer treinen naar de **luchthaven van Charleroi**.
- ▶ Een herziening van de **tarieven**
- ▶ Werkende **roltrappen**