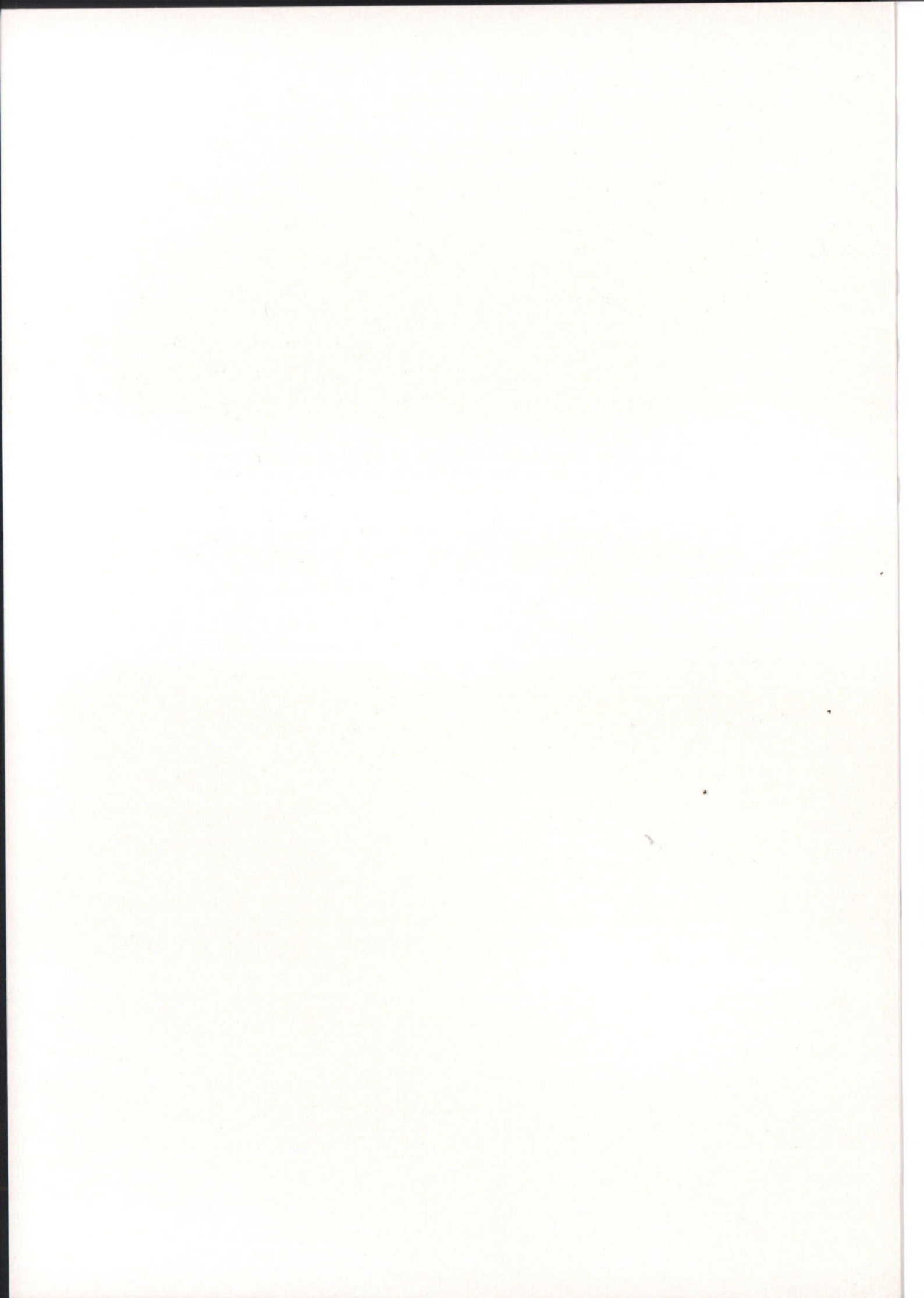


De stations van de toekomst



Tweede Voortgangsbijeenkomst



De stations van de toekomst



Tweede Voortgangsbijeenkomst

12.12.2003





Inhoudstafel

VOORWOORD

INLEIDING

HOOFDSTUK I : De metro vandaag

- | | |
|-------------------|-----|
| 1. Het net | p10 |
| 2. Het netgebruik | p16 |
| 3. De cliënten | p18 |

HOOFDSTUK II : De stations van de 21e eeuw

- | | |
|--|-----|
| 1. Vier nieuwe stations | p22 |
| 2. Een ambitieus renovatieprogramma | p24 |
| 3. Het renovatieproject voor het station Schuman | p28 |
| 4. Het metrorichtplan (2002-2010) | p30 |

HOOFDSTUK III : Een klantvriendelijke dienstverlening

- | | |
|--|-----|
| 1. Klantgerichtheid | p34 |
| 2. Het plan «Stations» | p38 |
| 3. Een nieuwe commerciële aanwezigheid | p44 |
| 4. Bijkomende diensten | p48 |

HOOFDSTUK IV : Een veilige en verwelkomende omgeving

- | | |
|---|-----|
| 1. Netheid en milieu | p54 |
| 2. Veiligheid en preventie | p58 |
| 3. Een nieuwe dialoog tussen de agenten en de reizigers | p62 |
| 4. De bijdrage van de reclame | p64 |
| 5. De metrostations: een plaats voor cultuur | p66 |

BESLUITEN EN PERSPECTIEVEN : « De metro staat voor plezier »



Wat is een voortgangsbijeenkomst ?

Het beheerscontract dat de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bindt, voorziet in de jaarlijkse organisatie van een voortgangsbijeenkomst. Het aangesneden thema moet handelen over een precies punt uit het beheerscontract. In 2002 ging de voortgangsbijeenkomst over het beheer van de kruispunten en de beïnvloeding van de verkeerslichten. Op 12 december 2003, tijdens de tweede voortgangsbijeenkomst georganiseerd op de campus van CERIA, gingen de gesprekken over de metrostations van de toekomst.



Voorwoord

De Brusselse metro telt 68 stations waarvan de eerste in dienst werden genomen in 1969. Vandaag hebben sommige van deze stations een echte verjongingskuur nodig. Er is een renovatieprogramma aan de gang. Een reeks partijen zijn hierbij betrokken en komen tussen op verschillende niveaus van deze grootse onderneming: eenheden van de MIVB (de directie Metro, Infrastructuur en Cliëntenstrategie), maar ook het Gewestelijk Bestuur en de Federale Overheidsdienst voor Mobiliteit en Vervoer.

De voortgangsbijeenkomst 2003 verzamelde al deze partijen, samen met nog andere spelers van de mobiliteit, zoals buitenlandse experts en sectorale partners. Samen bogen ze zich over de toekomstige stations. Het doel was vooral om een stand van zaken op te maken van de begonnen renovaties en er lessen uit te trekken. Het idee was om vervolgens alle betrokken partijen te sensibiliseren over de inzet van dit nieuwe plan 'Stations', opgesteld door de directie Metro. Dit grote transversale project van de MIVB is gericht op de verbetering van de reële aanwezigheid van het personeel op het net, zowel om bij te dragen tot het veiligheidsgevoel van de reizigers, als om de cliënt een attente dienst aan te bieden. De uitvoering ervan moet bijdragen tot de verbetering van de aantrekkingskracht van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In deze publicatie vindt u de belangrijkste elementen die aan bod kwamen tijdens deze dag van overdenkingen. De teksten en grafische middelen van de sprekers zijn eveneens beschikbaar op de internet-site van de MIVB op het adres www.stib.irisnet.be/rendezvousdeprogres/index.htm.





Inleiding

Op 17 december 1969 opende de MIVB haar eerste ondergrondse lijn. Het ging om een stuk premetro van 3,6 km tussen Schuman en De Brouckère. Nu telt het Brusselse metronet 68 stations, waarvan 14 premetro-stations. De 4 meest recente (Het Rad, CERIA/COOVI, Eddy Merckx en Erasmus) werden officieel geopend in september 2003. Voor bijna 50 % van de MIVB-cliënten zijn de metrostations de toegangspoort tot het openbaar vervoernet. Als echte uitstalramen vormen ze het eerste contact tussen de cliënt en de MIVB. Het is dus van het grootste belang dat deze eerste indruk zo goed mogelijk is. De cliënt moet het station makkelijk kunnen vinden en moet een makkelijke toegang tot de perrons hebben, terwijl hij zich veilig voelt in een bevallige, aangename omgeving.

Vandaag breidt de invloedzone van de metrostations zich uit tot ver voorbij de omliggende wijk. Ze krijgen een nieuwe dimensie die verder gaat dan louter een vervoersdienst. Ze krijgen sociaal belang en een toegevoegde waarde. De reiziger heeft nieuwe verwachtingen en eist een bredere dienstverlening in het station, of deze nu wordt voorzien door de MIVB of door andere spelers, zoals handelszaken. Moderniteit, toegankelijkheid, veiligheid, menselijkheid en dienstverlening vormen de sleutelementen voor het concept van de stations van de toekomst.

De stations aantrekkelijker, gastvrijer en veiliger maken, moet bijdragen tot het bereiken van één van de grote strategische doelen van de MIVB en het Gewest, namelijk het gebruik van het openbaar vervoersnet opdrijven om zo ieders mobiliteit te verbeteren.

Alain Flausch
Bestuurder - Directeur-generaal van de MIVB

De Metro

Vandaag

1

1. Het Net
2. Het Netgebruik
3. De Cliënten

enkomst 2003



De stations van de toekomst

1 Het Net

Elke dag gebruiken 300.000 personen de Brusselse metro en leggen de metrostellen 8 554 km af. Met zijn 68 stations (waarvan 10 premetrostations) en zowat 48 km aslengte, komt het Brusselse metronet overeen met 1/5 van het Parijse net. Het staat op zich in voor maar liefst 47 % van alle verplaatsingen van de MIVB-clënten. De structuur van de meeste tram- en buslijnen is geënt op de metroas.

De metro in cijfers

Aantal metrostations	58 waarvan 5 gemengde metro-premetro
Totale aslengte	40,6 km
Plaatsen-kilometer in reizigersdienst	3 400 miljoen
Kilometerproductie	4 500 000 konvooi-km
Netgebruik	96,6 miljoen reizigers
Gemiddelde wekelijkse reissnelheid	29,2 km/u
Dagelijks aantal kilometers	12 273 konvooi-km/dag
Aantal stellen	217
Personeel	665 VTE (Voltijdse Equivalenten)

Cijfers uit het activiteitenverslag van 2003

De premetro in cijfers

Aantal stations	15 waarvan 5 gemengde metro-premetro
Totale aslengte	9,1 km
Plaatsen-kilometer in reizigersdienst	221 miljoen
Kilometerproductie	1 800 000 konvooi-km
Netgebruik	14,25 miljoen reizigers
Wekelijkse gemiddelde commerciële snelheid	20,2 km/u Noord-Zuid 24,9 km/u Grote Ring
Dagelijks aantal kilometers	5 790 km per werkdag





Het eerste gedeelte van het ondergrondse net werd in dienst genomen in 1969 en de eerste metrolijn werd officieel geopend op 20 september 1976. Het stuk van 11,6 km bevatte een gemeenschappelijk vak tussen De Brouckère en Merode en splitste op in twee takken aan de Tervuursepoort om de wijken Zuid-Oost (Beaulieu) en Noord-Oost (Tomberg) van de hoofdstad te bedienen. De metrolijn werd zo de ruggengraat van het openbaar vervoersnet in het Brusselse Gewest.

Vandaag telt het net 3 lijnen: lijn 1A Koning Boudewijn - Herrmann-Debroux, lijn 1B Stokkel - Erasmus en lijn 2 Simonis - Clemenceau. Lijn 1 rijdt door het Gewest van het oosten naar het westen en verbindt de wijken aan de rand van de stad met het stadscentrum. Lijn 2 vormt een lus, die binnenkort volledig zal zijn, rond de kleine ring, en vervult zo een functie als verdeler van de reizigers.

De premetro bedient de noord-zuidas tussen het Noordstation en het Zuidstation voor ze splitst richting Vorst via de Hallepoort, het Sint-Gillisvoorplein, Horta en Albert (4 laatste stations geopend in december 1993). Een tweede as van de premetro loopt langs de kleine ring tussen Diamant en Boileau, via Georges Henri en Montgomery.



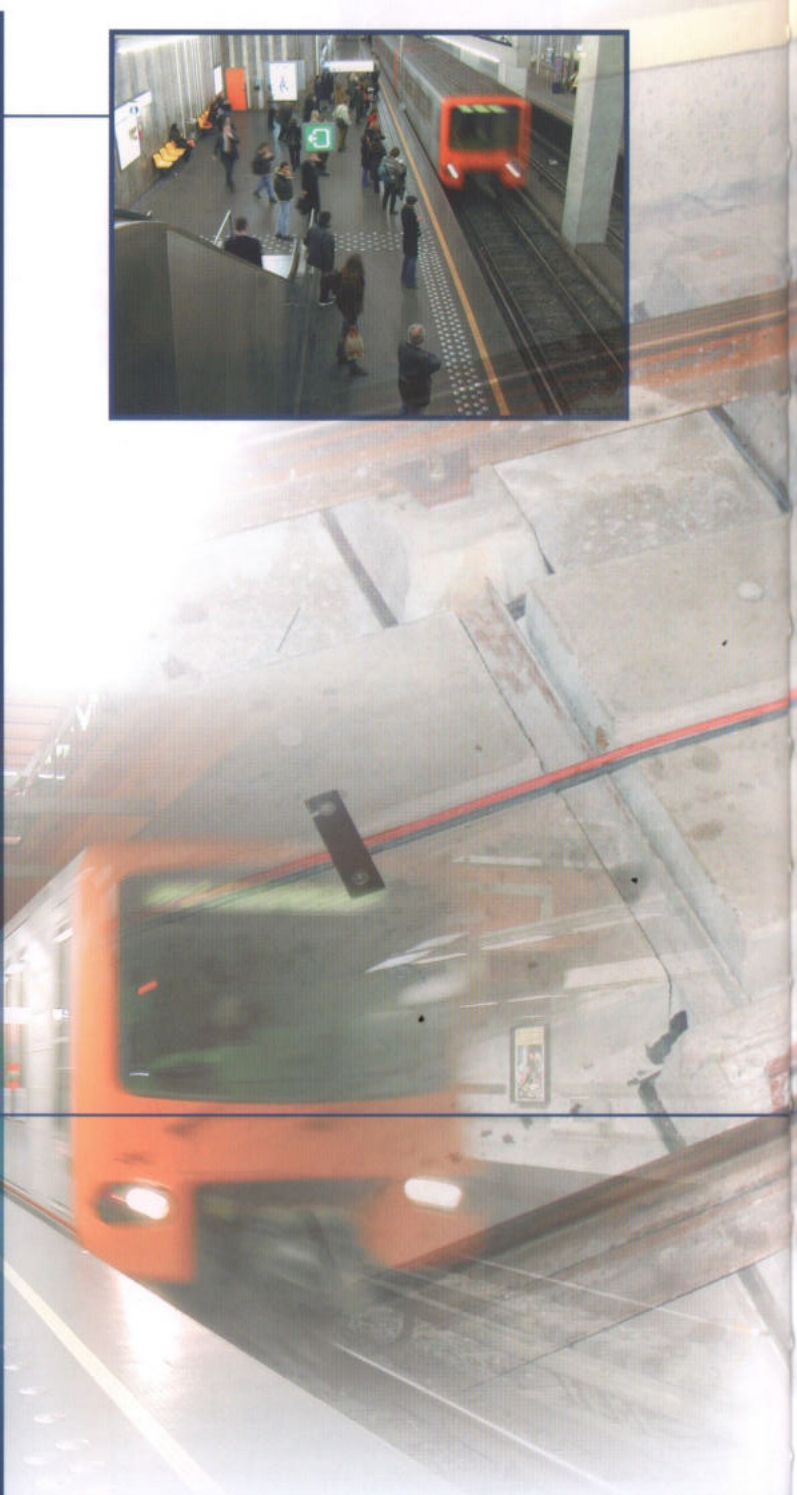
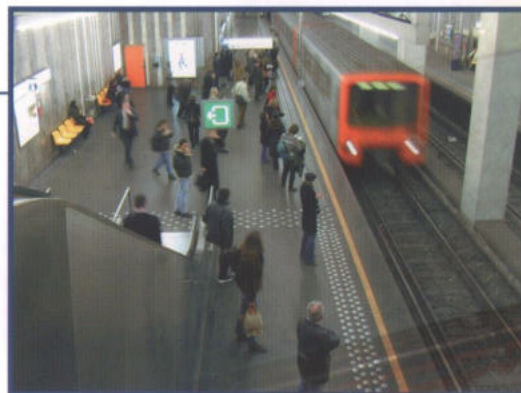


De Stations van de toekomst



De metro

De metro is een stadsspoorweg met als belangrijkste kenmerk een volledig eigen, afgesloten baan, ondergronds of bovengronds. In Brussel verloopt de stroomafneming met een derde rail in plaats van met een bovenleiding. De nodige elektrische stroom wordt voorzien door een derde rail, die via de onderstations wordt gevoed met gelijkstroom van 900 volt.





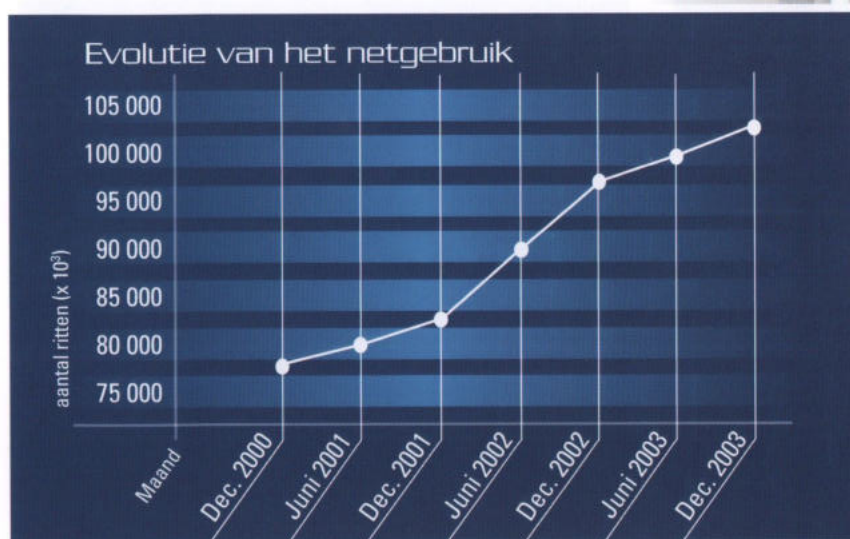
De premetro biedt nieuwe mogelijkheden

Het gebruik van de term 'premetro' om het ondergrondse tramnet aan te duiden - waaraan de werken begonnen in 1965 om te worden afgerond op 17 december 1969, bij de officiële opening van een eerste vak van 3,6 km tussen het Sint-Katelijneplein en het Schumanplein - is ondubbelzinnig. De infrastructuur wordt gebouwd volgens het model van de metro, maar met perrons aangepast aan de hoogte van de trams. Daarom zijn ze, dankzij het bestaande materieel, onmiddellijk bruikbaar. Elke toegangskoker tot de tunnels wordt ontworpen met behulp van demonteerbare materialen, wat de eventuele verlenging, opwaarts of neerwaarts, van het in dienst genomen stuk van de tunnel vergemakkelijkt. Zo werden vanaf 1976 de premetrostations gelegen tussen De Brouckère en Schuman omgevormd tot metrostations. De laatste omschakeling dateert van 1988, toen de premetrostations tussen Rogier, Louiza en Simonis metrostations werden, bij de indienstneming van lijn 2.



2 Het netgebruik

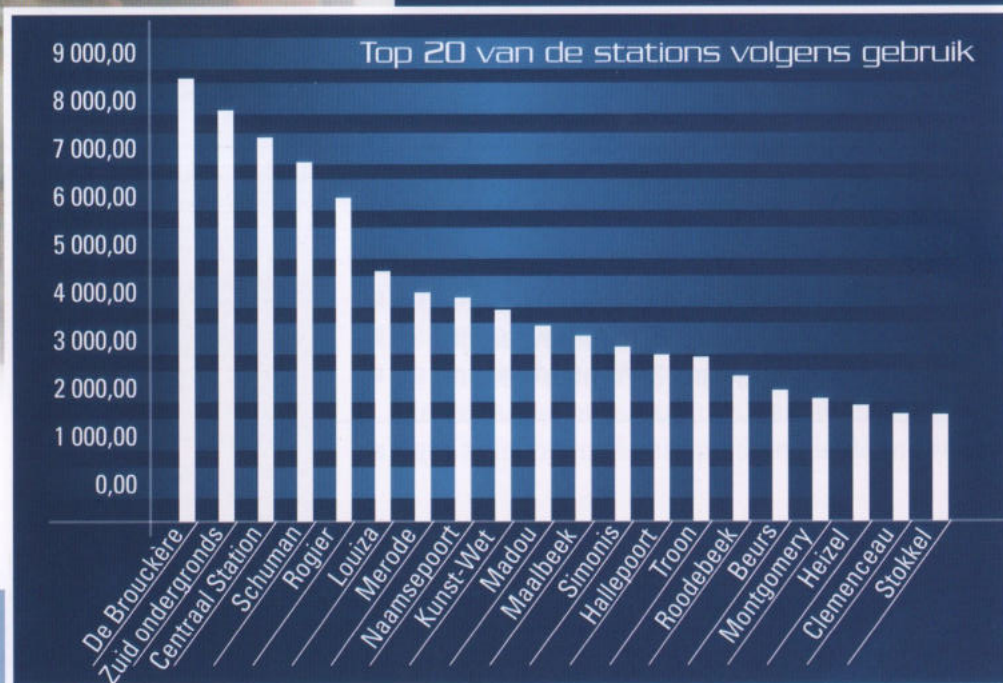
De Brusselse metro heeft de wind in de zeilen. Tussen 2000 en 2003 noteerde de metro een groei van het netgebruik met 30,9 %. Alleen al in 2003 nam het aantal reizigers toe met 6 % in vergelijking met 2002.





Thibault, 35 jaar, bediende:

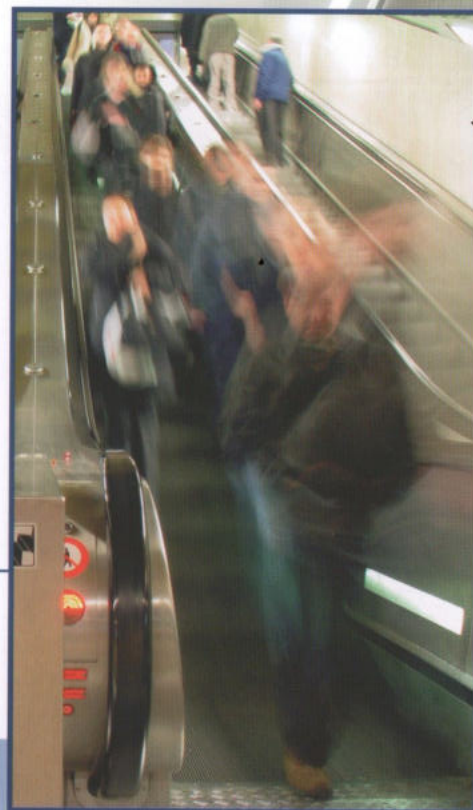
"Ik ben een Vorstenaar. Voor mij veranderde in 1993 de opening van de premetrolijn tussen het Albertplein en het Zuidstation mijn leven. Ik werk vlakbij Madou. Vroeger ging ik met de auto naar mijn werk en verloor ik hopen tijd voor ik een, vaak dan nog onrechtmatige, parkeerplaats had gevonden. Ik zal maar niet zeggen hoeveel boetes ik ontvang. Met het openbaar vervoer ben ik er nu in een oogwenk. Overstappen? Dat schrikt me niet af. Tenminste niet als de trams en metro's op elkaar zijn afgestemd. Ik stap over aan de Hallepoort en meestal is er op het spitsuur geen probleem en moet ik nooit wachten. Als ik uiteraard 's avonds wat later vertrek, is het niet altijd even prettig, maar in de file staan is ook niet leuk."



3 De cliënten

Het beheerscontract dat werd afgesloten tussen de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet in de jaarlijkse uitvoering van een tevredenheidsenquête bij de cliënten van het openbaar vervoer. Het beheerscontract voorziet ook in de publicatie van de verkregen resultaten. In 2002 werden er zo bijvoorbeeld 10 000 vragenlijsten uitgedeeld en meer dan 2 200 reizigers vulden ze in, wat een deelnamegraad van 22 % betekent. Voor de metro gaf de enquête het volgende aan:

- Respecteren van de dienstregeling: 78 % van de cliënten is hierover tevreden
- Roltrappen: 40 % van de cliënten is een stilstaande roltrap tegengekomen
- Netheid van de metrostellen: 60 % van de ondervraagden was tevreden
- Netheid van de stations: 70 % tevreden cliënten
- Onmogelijkheid om het vervoerbewijs in een station te ontwaarden: 17 %
- Onmogelijkheid om een vervoerbewijs in het station te kopen - geen personeel aanwezig: 19 %
- Onmogelijkheid om een vervoerbewijs te kopen aan een automatische verdeler: 48 %
- Veiligheidsgevoel van de cliënten: 75 %
- Gevoel van te dicht op elkaar te staan: 47 %
- Onmogelijkheid om op een vol metrostel op te stappen: 23 %
- Reactie op de bedelaars: 62 % ontevreden
op de muzikanten: 35 % ontevreden





Christian Du Brulle, journalist bij Le Soir en dagelijks gebruiker van de metro, getuigt:

"Ik heb het geluk dat ik dichtbij een metrolijn woon die mij rechtstreeks naar mijn werk brengt, dat zich eveneens dichtbij een station bevindt. Het is ongelooflijk gemakkelijk! Ik neem ook de metro omdat ik in het autoverkeer gewoon te veel tijd zou verliezen en ik me niet wil opwinden achter het stuur. Ik laat me rijden en dat valt reuze mee." Onder de voordelen van het openbaar vervoer haalt deze wetenschappelijke journalist ook het regelmatige ritme aan waarmee de metro rijdt tijdens de piekuren. "Zowel 's ochtends als 's avonds wacht ik nooit langer dan 5 tot 6 minuten op mijn metro en binnen een kwartiertje tijd ben ik in het stadscentrum. Overdag en tijdens het weekend ligt dit ritme echter lager en wordt de dienstverlening iets minder aantrekkelijk." Christian Du Brulle maakt van zijn metrotraject gebruik om zijn agenda te raadplegen of een telefoontje te plegen, om zo de werkdag goed te starten. Zijn favoriete stations zijn Hankar voor de look en Sint-Katelijne voor de ligging.

"Elk station heeft zijn eigen cachet, of het nu intrinsiek is of gebonden aan de onmiddellijke omgeving."

Het is duidelijk dat de antwoorden die het publiek geeft grotendeels subjectief zijn. De tevredenheidsgraad van de cliënten stemt niet altijd overeen met de objectieve situatie. Betreffende de beschikbaarheid van de roltrappen tonen de statistieken van de onderhoudsdienst bijvoorbeeld aan dat de beschikbaarheidsgraad 95 % bedraagt, terwijl 40 % van de gebruikers zegt een stilstaande roltrap te zijn tegengekomen op hun reisweg. Zo is ook het veiligheidsgevoel een erg wisselende factor die in direct verband staat met de actualiteit. Bij de enquête van 2002 gebeurde er net tijdens de week van het uitdelen van de vragenlijst een zwaar ongeval in het station Merode, waaraan de media heel wat aandacht besteedden. We vermelden ook dat het stijgend aantal reizigers dat klaagt over het dicht op elkaar staan in volle metrostellen, of over metrostellen die zo vol zitten dat ze er niet meer bij kunnen, de keerzijde is van het succes van de metro, die de laatste jaren een recordaantal cliënten kende. De situatie zou moeten verbeteren in 2007 met de komst van de nieuwe Boa-metrostellen, einde 2003 besteld bij de Spaanse firma CAF.

De grootste les die kan worden getrokken uit deze resultaten is dat de MIVB zich verder moet inspannen om te werken aan:

- De goede werking van de roltrappen;
- De netheid van de metrostellen;
- De beschikbaarheid van de automatische verdeeltoestellen en ontwaardingstoestellen;
- Het aantal beschikbare plaatsen in de metrostellen.

De Stations van de 21^e eeuw

- 
1. Vier nieuwe stations
 2. Een ambitieus renovatieprogramma
 3. Het renovatieproject voor het station Schuman
 4. Het Metrorichtplan (2002-2010)

enkomst 2003



1 Vier nieuwe stations

In september 2003 werd de metro uitgebreid met de indienststelling van de 4 nieuwe stations (Het Rad, CERIA/COOVI, Eddy Merckx en Erasmus) en werd lijn 1B doorgetrokken tot de uiterste grenzen van Anderlecht. Het nieuwe stuk dekt een parcours van 2,7 km waaronder 2 km ondergronds en 700 m op grondniveau. De indienststelling van de 4 stations vormt de 24e uitbreidingsfase van het Brusselse metronet.

De 4 nieuwe stations werden ontworpen rond een uniek, centraal perron en zijn allemaal uitgerust met liften om de toegang voor personen met beperkte mobiliteit te vergemakkelijken. Er werd eveneens een specifieke signalisatie aangebracht voor blinden en slechtzienden.

Op meer dan één gebied vormen de 4 nieuwste stations een belangrijke referentie voor het ontwerp van de toekomstige stations.





Kunst in de metro

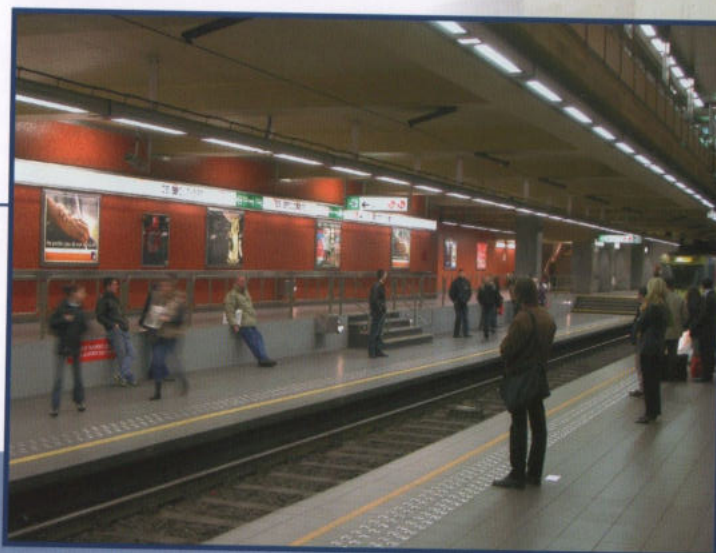
Hoewel kunst alomtegenwoordig is, blijft ze te vaak beperkt tot een klein aantal ingewijden en blijft ze ingesloten tussen de muren van de musea. Anderzijds komen in de metrostations massa's felbegeerde cliënten, maar deze stations staan soms voor een onpersoonlijke omgeving met onmenselijke aspecten. Deze vaststelling was de wieg voor Kunst in de Metro. Vanaf het begin wilden de ontwerpers van de Brusselse metro een open, levendige en originele omgeving creëren. Alle stations moesten verschillend zijn, ofwel door hun vormgeving, ofwel door de manier van afwerking, terwijl er toch een harmonie wordt bewaard in de decoratie. Zo rijdt de reiziger door een reeks stations elk uitgerust met een eigen sfeer en persoonlijkheid, maar waarin hij toch constante elementen terugvindt aan de hand waarvan hij zich kan oriënteren. Op 17 december 1969 werd het eerste stuk van de oost-westas officieel geopend. 1 % van het volledige budget werd besteed aan 'decoratie'. Dit diende, naast de afwerkingen, om de nieuwe stations uit te rusten met hedendaagse kunstwerken om zo de reiziger onderweg in zijn dagelijks leven te confronteren met de schilder- en beeldhouwkunst van zijn tijd. Vandaag is de Brusselse metro een echt levend museum geworden. Er worden zowat 70 kunstwerken tentoongesteld aan de bezoekers. Pol Bury, Paul Delvaux, Roger Somville, Jean-Michel Folon, François Schuiten of heel recent, de fotograaf Marin Casimir, het zijn allemaal artiesten die hebben bijgedragen tot het menselijke aspect van het Brusselse metronet. Het programma 'Kunst in de Metro' wordt beheerd door de Artistieke Commissie van de Vervoerinfrastructuur (ACVI). De kunstenaars, die van de start bij de bouw van de stations worden betrokken, moeten rekening houden met de historische, sociale en geografische aspecten van het geheel.

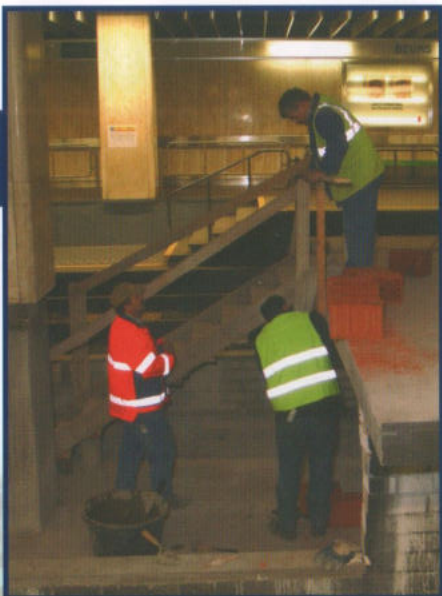
2 Een ambitieus renovatie-programma

66 % van het Brusselse metronet is ouder dan 20 jaar en bijna 15 % van de stations zijn dertigers.

Sinds 1989, het jaar van de regionalisering van de MIVB, werden er door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanzienlijke bedragen gewijd aan het onderhoud en de renovatie van de metro-infrastructuur. Het deel van het jaarlijkse gewestelijke budget dat gaat naar de 'instandhouding van het werktuig' schommelde tussen de 5 % (1989) en 60 % (2001), of een totaal van 200 miljoen EUR, wat overeenstemt met 37 % van het gewestelijk budget dat wordt gewijd aan de infrastructuur van het openbaar vervoer. Bij deze bedragen komt nog eens een toevoer van ongeveer 4 miljoen EUR afkomstig van de budgetten van het samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de periode 1997 - 2001.

Het grootste deel van het gewestelijk budget wordt gebruikt voor de vernieuwing van de uitrusting. 15 % van de 200 miljoen EUR werd geïnvesteerd in het onderhoud van de 'ruwbouw'.





Verschillende soorten werken werden reeds uitgevoerd of worden momenteel uitgevoerd:

- Noodzakelijke werkzaamheden voor de vernieuwing van de gezamenlijke systemen, om de veiligheid van het publiek en een ononderbroken exploitatie te verzekeren, zoals de stroomtoevoer, de branddetectie, ...;
- Opfrissingswerken: herschilderen, vervanging van de vloerbekleding;
- Structurele renovaties: vervanging van dragende elementen de afwerking van het station Georges Henri die onstabiel zijn geworden, vervanging van de betegelingen te Tomberg en Maalbeek, die verschillende keren werden beschadigd door overstromingen;
- Veranderingswerken aan de structuur: het maken van rechtstreekse uitgangen van op het perron van lijn 2 in het station Kunst-Wet richting Clemenceau, met als gevolg een toegenomen veiligheid voor het publiek. Centraal Station: het maken van rechtstreekse uitgangen vanop de 2 perrons en herinrichting van de lokettenzaal, die werd vergroot en gemoderniseerd. In het station De Bouckère werd het centrale deel verlaagd om een tweede perron te maken, zodat de cliënten meer comfort hebben bij het in- en uitstappen;
- Werken voor een betere toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit en voor blinden en slechtzienden: de aanbrenging van bijzondere signalisatie en de installatie van liften.



De Stations van de toekomst

De metro toegankelijk maken voor PBM

Titel IV van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening (GSV verschenen in 1989), namelijk 'Toegankelijkheid van de gebouwen voor de personen met beperkte mobiliteit', stelt dat alle nieuwe metro-stations die in dienst worden genomen en alle stations waar renovatiewerken worden uitgevoerd, moeten worden uitgerust met middelen die de toegang tot de perrons mogelijk maken voor personen met beperkte mobiliteit.



Uitgerust in 2003	Uitgerust in 2004	2005 - 2006
Maalbeek	Kunst-Wet	Alma
Centraal Station	Belgica (toevoeging)	Beekkant
Het Rad	Demey	Madou
CERIA / COOVI	Naamsepoort	Montgomery
Eddy Merckx	Centraal Station (toevoeging)	Petillon
Erasmus	Heizel (toevoeging)	Rogier
Belgica (TRIP)	Zuidstation	Sint-Guido
	De Brouckère	Sint-Katelijne
		Simonis
		Tomberg



De TRIP

De TRIP in het station Belgica, die in dienst werd genomen einde 2003, is een revolutionaire lift op een hellend vlak dat bevestigd is op een roltrap. Het is een Europese primeur. Op sommige plaatsen vormt deze lift een goed alternatief voor een klassieke lift.





Het verleden in dienst van de toekomst

In het kader van de renovatie van het station Beurs wordt een project bestudeerd rond de opwaardering van het archeologische erfgoed dat werd ontdekt tijdens de werken. Het idee: een minimuseum creëren in het station zelf.



Robert Elias van de Algemene en Strategische Studies van de MIVB geeft uitleg:

"Al meer dan 30 jaar verzamelt de MIVB een reeks voorwerpen en overblijfselen die werden gevonden tijdens werkzaamheden. Zo vonden wij bijvoorbeeld een schouderblad van een mammoet en een stuk hoorn van een neushoorn, waaruit we kunnen afleiden dat deze dieren hier heel lang geleden leefden." Er werden ook werktuigen ontdekt, ijzerbeslag, ... Al deze voorwerpen werden behandeld en bewaard. "Ook al hebben ze geen grote waarde voor musea, omdat deze reeds gelijkaardige stukken bezitten, toch hebben deze archeologische vondsten betekenis voor het Brusselse erfgoed. Bovendien zijn wij de enige instelling die geen museum is en toch zorg draagt voor dit historische erfgoed." De MIVB bestudeert momenteel, met de steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de mogelijkheid om al deze vondsten tot hun recht te laten komen. "Wij zouden bijvoorbeeld graag aan de Brusselaars laten weten dat wij resten van een vestingtoren hebben gevonden, tijdens de bouwwerken aan het station Kruidtuin. De huidige vijver volgt trouwens de omtrek van deze constructie. Aan het Jubelpark vonden we haaiantanden en er werd een hoop schelpen opgegraven. Omdat onze kasten te klein worden, willen we van de renovatiewerken aan de stations gebruik maken om een plaats te creëren om al deze stukken te verzamelen om ze tentoon te stellen voor het publiek. Het station Beurs lijkt ons het beste aangewezen. Er komen heel veel mensen en er is voldoende plaats om een dergelijke tentoonstelling op te zetten."

Werken aan de gang!

Belgica: naast de projecten voor PBM, wordt de esthetische verandering van de ingang van het station aanbesteed.

Heizel: verandering van de ingang 'Paleis'.

Naamsepoort: overdekking van de ingang 'Bolwerk'.

Betreffende de toegankelijkheid voor PMB, werd de stedenbouwkundige vergunning voor het Zuidstation verkregen. Drie stedenbouwkundige aanvragen werden ingediend in mei 2003 voor Kunst-Wet, Rogier en Naamsepoort. Voor de veertig stations van de achteenvijftig waaraan nog niet wordt gewerkt, werd het stadium van het 'voorproject' reeds afgewerkt.

In verband met het project voor PBM worden er ook veranderingen overwogen voor de stations Petillon, Sint-Katelijne, Rogier, Roodebeek, Alma, Montgomery en Park.

De creatie van 10 nieuwe lokettenzalen naar aanleiding van het plan 'Stations' wordt momenteel bestudeerd, samen met de veranderingen die moeten worden aangebracht aan de infrastructuur en de uitrustingen naar aanleiding van de bestelling van de nieuwe tramstellen voor de premetro en de nieuwe metrostellen voor de metro.

Tenslotte vermelden we nog de studies die aan de gang zijn of nog moeten worden gestart door de Federale Overheidsdienst voor Mobiliteit en Vervoer (FODMV) in het kader van het samenwerkingsakkoord voor de stations Schuman, Kunst-Wet, Merode en Madou.

3 Het renovatieproject voor het station Schuman

Het metrostation Schuman werd geopend in 1969 en is een van de oudste metrostations van de MIVB. De renovatie ervan is van cruciaal belang op het gebied van imago, door zijn strategische ligging in het hartje van de Europese wijk. Het project wordt gefinancierd door het samenwerkingsakkoord dat in 1993 werd getekend tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Federale Regering. Dit akkoord voorziet elk jaar in een groot budget van de Federale Staat om het Gewest te ondersteunen in zijn rol als nationale en internationale hoofdstad.

De doelstelling van dit project gaat veel verder dan een renovatie van de bestaande infrastructuur. Het doel is de bediening van het oosten van Brussel en van de Europese wijk te verbeteren. Dit gebeurt door de bouw van een nieuw opstapperron voor de reizigers, de herinrichting van de uitgang van de Wettunnel, het uitbreiden tot 4 sporen van de spoorweg en de bouw van een spoorwegtunnel tussen Schuman en Josaphat. Het is dus de bedoeling om van het station Schuman een echt multimodaal complex te maken.





Metro-ingangen die Brussel extra uitstraling geven

De Brusselse Minister van Openbare Werken en Vervoer, Jos Chabert, schreef een Europese aanbesteding uit voor de restauratie van de Brusselse metro-ingangen. Het idee hierachter is de metro-ingangen een nieuw imago geven dat kan bijdragen tot de uitstraling van de stad en haar openbaar vervoer. "Steden zoals Parijs zijn gekend voor de zorg die ze besteden aan hun metro-ingangen. In Bilbao werd een beroep gedaan op wereldbekend architect Norman Foster voor een nieuw grafisch concept voor de metro. Deze voorbeelden zouden moeten worden nagevolgd in Brussel", legt de Minister uit. De procedure van de Europese aanbesteding om een globaal concept voor de renovatie van de ingangen van 62 metrostations uit te werken, werd in 2003 gelanceerd. "De werken zullen niet allemaal tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het gaat om een project op lange termijn, dat zal afhangen van de renovatiebehoeften van de betreffende stations", preciseert Jos Chabert. Naast de werkzaamheden aan de infrastructuur, waarbij rekening moet worden gehouden met de toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit, voorziet de opdracht ook in de keuze van de verlichting en het stadsmeubilair.

Verschillende partijen zijn betrokken bij dit project: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Federale Staat, de stad Brussel, de Europese Commissie, het Europese Parlement en uiteraard de MIVB. Er werden nauwkeurige opdrachten gedefinieerd:

- De circulatie van de reizigers verbeteren naar de verschillende zones en voor een directe verbinding zorgen tussen de vervoerswijzen;
- Een verticale verbinding creëren die toegankelijk is voor personen met beperkte mobiliteit;
- De objectieve en subjectieve veiligheid verbeteren, onder andere door de afwezigheid van obstakels op de perrons en door de transparantie van de liften, die de sociale controle benadrukt door een betere zichtbaarheid te verschaffen;
- Het comfort van de reizigers verzorgen: natuurlijk licht, warme materialen, een signalisatie die coherent is tussen de verschillende vervoerswijzen, een aangepaste akoestiek, de wachtzones op de perrons beschermen tegen de wind;
- Van het nieuwe station een aantrekkingspunt maken voor de wijk.

De kosten voor dit project worden geraamd op 60 miljoen €.



4 Het Metrorichtplan (2002-2010)

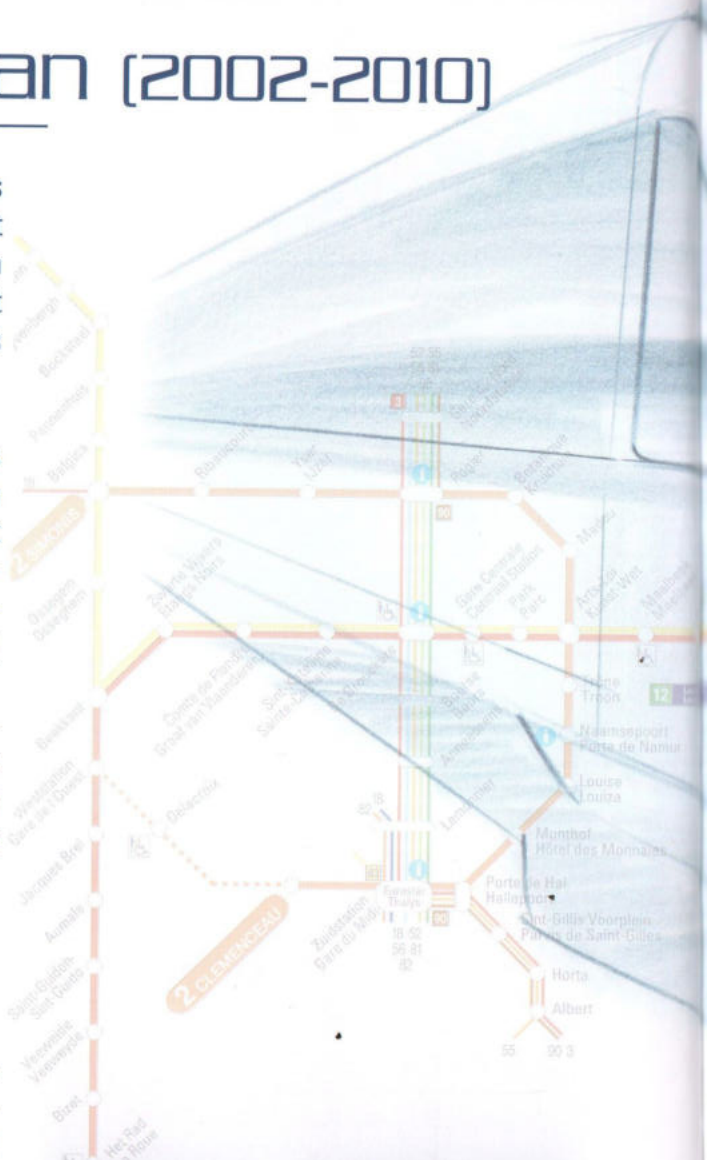
Het 'Metrorichtplan', goedgekeurd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op 26 september 2002, moet de uitvoering van het 'Irisplan' voor de verplaatsingen mogelijk maken, dat onder andere in een toename met 30 % voorziet van de woon-werkverplaatsingen tijdens de piekuren.

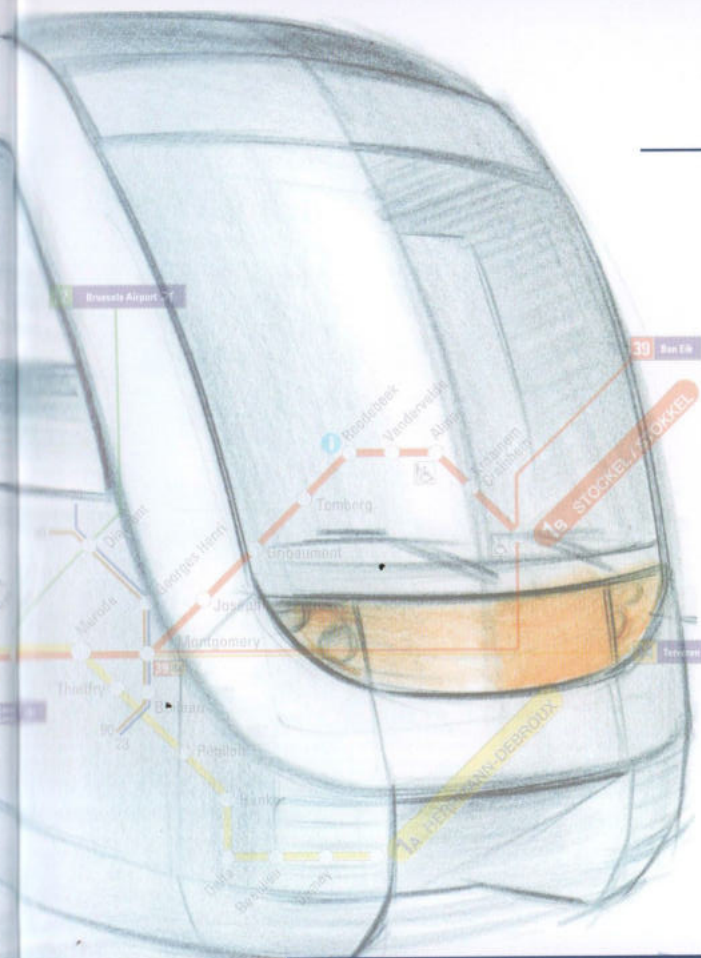
De verlenging van lijn 1B tot aan Erasmus is reeds afgewerkt. De volgende fase, de indienstneming van het station Delacroix op lijn 2, zal worden afgewerkt tegen einde 2005. Deze as van de kleine ring zal worden gesloten tegen 2007, wat een fundamentele herstructurering van het ondergrondse net met zich zal meebrengen.

Lijn 1 Noord zal het Weststation met Stokkel verbinden, terwijl lijn 1 Zuid Erasmus - Hermann-Debroux zal bedienen. Lijn 2A zal het station Koning Boudewijn met Simonis verbinden (via Kleine Ring) en lijn 2B zorgt voor de verbinding Simonis - Simonis.

Plan van het toekomstige net:

Om haar nieuwe exploitatieschema van de metro te kunnen toepassen, zal de MIVB de lus Simonis-Simonis moeten sluiten. Dit nieuwe exploitatieschema zal met name de indienstneming noodzakelijk maken van station Weststation 'bis' op lijn 2. In dit station zijn de beide perrons boven elkaar gelegen. Het Weststation zal dan een heel belangrijk intermodaal station worden.





De boa's komen eraan in 2006

Om het nieuwe exploitatieschema van de metro uit te voeren, bestelde de MIVB einde 2003 vijftien nieuwe metrostellen met een lengte van elk 94 meter en met een capaciteit per stel die gelijk is aan die van 5 stellen nu. Deze nieuwe metrostellen, met de naam Boa, omdat de reiziger vrij kan circuleren tussen de verschillende stellen, moeten het beschikbaar aantal plaatsen van heel het metronet met 36 % doen toemen. Er wordt een nieuwe remise gebouwd aan Vandermeeren (Molenbeek) om het nieuwe materieel te kunnen huisvesten. De aankoopprocedure is in 2002 gelanceerd. De nieuwe voertuigen zullen in principe begin 2006 worden geleverd. Overeenkomstig het beheerscontract zal de aankoop ervan worden gefinancierd met een speciale dotatie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



Een klantvriendelijke dienstverlening

1. Klantgerichtheid

2. Het plan Stations

3. Een nieuwe commerciële aanwezigheid

4. Bijkomende diensten

enkomst 2003



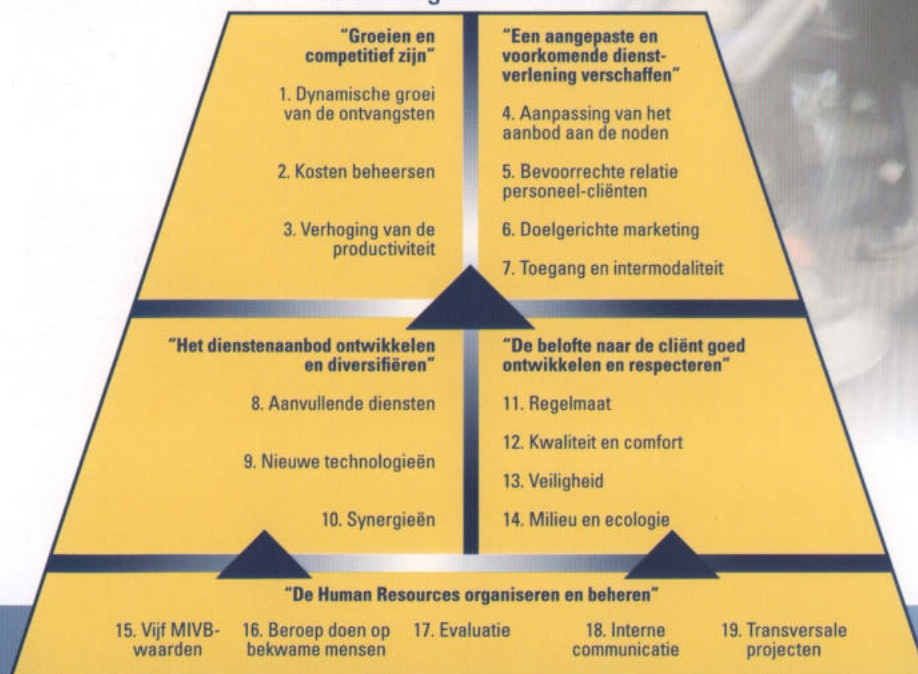
1 Klantgerichtheid

Op 1 januari 2002 stelde de MIVB een nieuwe interne organisatie op, waarvan één van de hoofdkenmerken het vooropstellen is van de operationele eenheden. De directie Metro ontstond uit de decentralisatie in eenheden van een beheerbare grootte, waarin zowel de hoofdfunctie als de functies in verband met de human resources, de kwaliteit, de follow-up van het cliënteel en de beheerscontrole worden verzorgd.

Deze nieuwe organisatie plaatst de cliënt in het centrum van de bezigheden, zoals wordt aanbevolen in:

- Het beheerscontract gesloten tussen de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: "De organisatie aanpassen om te beantwoorden aan de benadering "cliënten-producten";
- Het ondernemingsplan, waarvoor aan twee belangrijke strategische assen wordt voldaan: de klantgerichtheid en een modern beheer van de human resources.

19 strategische doelen





Yves Mathieu leidt de onderneming OGnets, een consultancybureau gespecialiseerd in initiatieven om de openbare diensten in Europa en het imago dat ze genereren te verbeteren. Hij legt uit wat voor hem een attente dienstverlening betekent:

“Een klantvriendelijke dienstverlening bestaat uit een hele reeks kleine attenties van de MIVB-medewerkers voor de mensen en de cliënten die door het station lopen. Het gaat om zaken die niet kunnen worden genormaliseerd of gestandaardiseerd. Het is de aandacht die wordt geschonken aan de ander. Het is een trambestuurder die net iets langer wacht als hij ziet dat er nog iemand komt aangelopen of als hij een oudere persoon ziet die zijn tram wil halen. Het is een lokettenzaalbeambte die een persoon helpt die zich moeilijk kan verplaatsen, het is een lid van het onderhoudspersoneel dat informatie geeft aan iemand die de weg zoekt en niet weet naar welk perron hij of zij moet. Dat is een klantvriendelijke dienstverlening en eens ze wordt toegepast, worden de werknemers aangemoedigd om de cliënten als individuen te benaderen. In een station waar elke dag duizenden personen passeren, kan deze individuele relatie natuurlijk niet worden veralgemeend. Maar ze kan wel op een doelgerichte manier worden toegepast, wanneer we aanvoelen dat we iemand kunnen helpen. Als we dat doen, gebeurt er iets speciaals: een mirakel. De cliënten worden dan op hun beurt attent en overstaan van de beampten. Wat men zaait, oogst men en zo kunnen we een heel andere sfeer geven aan het station. In fine zal dit ook een invloed hebben op de relaties tussen de cliënten onderling. We zorgen voor een nieuwe levenskwaliteit, we creëren het wijkleven in het station.”



De Stations van de toekomst

Een nieuwe benadering van de dienstverlening

Vanaf haar start heeft de directie Metro besloten om deze beheerprincipes in de metrostations toe te passen. Er werd een stationseenheid gecreëerd binnen de directie Metro en er werd een stationsplan opgesteld, om het eerstelijnsmanagement te verstevigen terwijl de klantgerichte dienstverlening werd aangemoedigd. Naast de veroudering van de infrastructuur van de metrostations, moet immers heel het concept ook worden bijgewerkt. De verwachtingen van de cliënt zijn in 2003 niet meer te vergelijken met die in 1969. De behoeften gaan vandaag veel verder dan gewoon de reis op zich. De verwelcoming, de veiligheid, de gebruiksvriendelijkheid, ... het zijn allemaal elementen die bijdragen tot een toegevoegde waarde aan de normaal aangeboden service, die een rol kunnen spelen als promotiemiddel om de aantrekkelijkheid van de metrostations te benadrukken. Zo werd, naast de verbetering van de netheid, de veiligheid, de inrichting van de gebouwen en de modernisering van de uitrusting, die samen leidden tot de certificatie van heel het metronet begin 2003, het professionalisme van de medewerkers die aanwezig zijn in de stations verbeterd. In de toekomst zal de hoofdfunctie van de metrostations worden aangevuld met de invoering van bijkomende diensten, bestemd om een extra toegevoegde waarde te bieden die het parcours van de cliënt verrijkt. Doelstelling: een geprivilegieerde relatie ontwikkelen tussen het personeel en de cliënten, een aangepaste en klantvriendelijke dienst verzorgen en prestaties leveren die onberispelijk zijn tot in de puntjes.





De cliënt die de metro neemt, komt op zijn parcours eerst door het station en wordt ertoe aangezet de service die hem zal worden aangeboden, te betalen. Hij is dus erg gevoelig voor de omgeving waarin hij zich bevindt. Hij kijkt om zich heen, om te zien waarvoor hij nu precies betaalt. Hij beoordeelt het professionalisme en de ernst van de onderneming aan de hand van de eerste structuur waarmee hij in aanraking komt. Dit is nog meer het geval als het gaat om een nieuwe gebruiker, die zich in een omgeving bevindt die hij niet kent. Zo weten we bijvoorbeeld dat het onveiligheidsgevoel een van de grootste remmers is voor het metrogebruik.



De evoluties in andere activiteitensectoren: het voorbeeld van Q8

De olieproducent Q8 constateerde een evolutie in de verwachtingen van de klant, die tegenwoordig naast een tankbeurt een volledige en snelle service verwacht in het tankstation.

Geert Matton, Verantwoordelijke strategie van de inrichting en de modernisering van de Q8-tankstations:

"Sinds het verschijnen van de eerste benzinepompen in de jaren 40 is het beroep van pompbediende sterk geëvolueerd. Terwijl hij in de jaren 50 bediende, leverancier van brandstof en mechanicus was, werd hij in de jaren 70, door de sterke stijging van de automarkt en de verandering van 'full service'-stations in 'self service'-stations, de uitbater van een tankstation met een winkel met een mooie waaier aan producten, die niet perse iets te maken hebben met auto's. De bijkomende diensten ontwikkelden zich: carwash, bakkerij, snackbar, ... Q8 sloot onlangs een partnerschap met een groot distributiemerk. Dit soort winkels lokt nieuwe klanten, die in de eerste plaats misschien niet komen tanken, maar dat uiteindelijk soms wel doen."

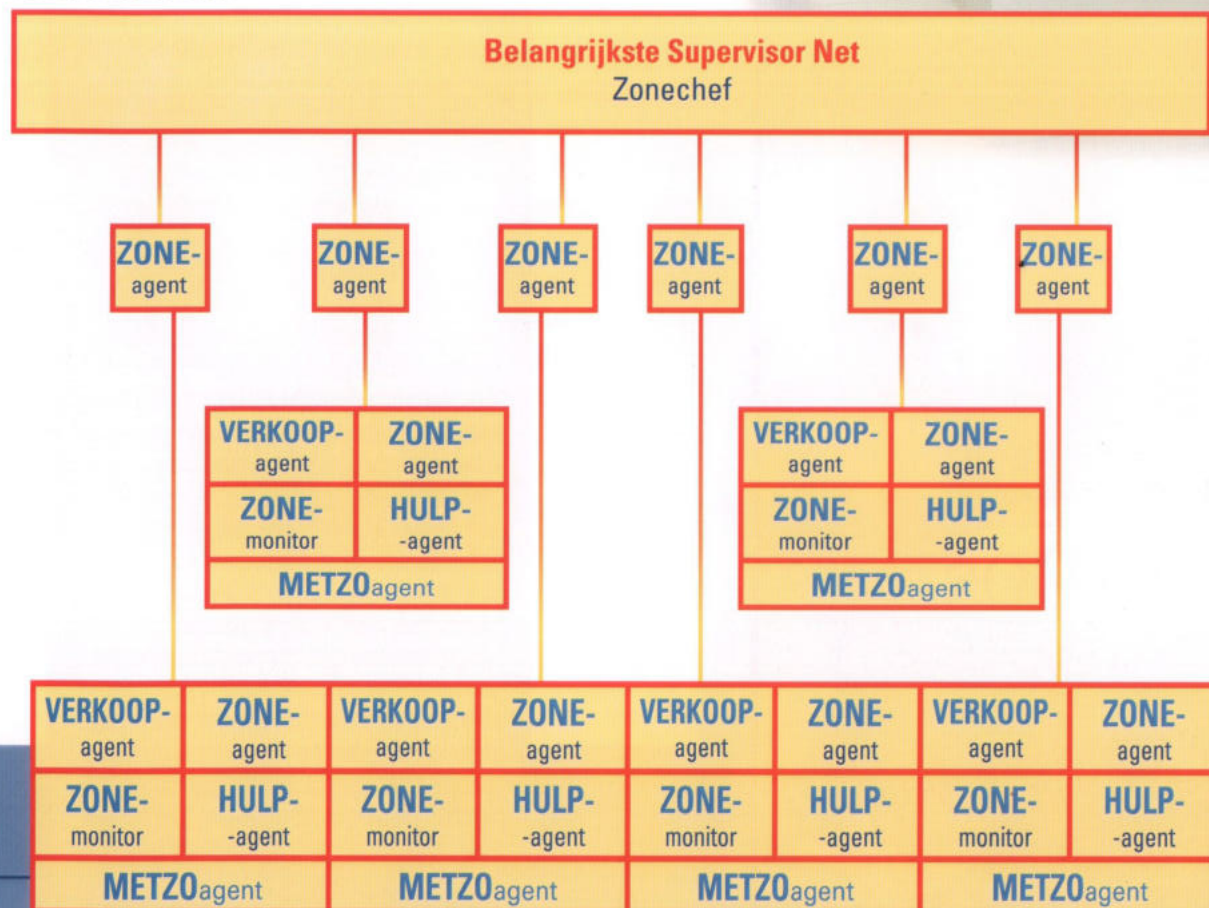


2 Het plan Stations

Het plan Stations draait rond drie belangrijke assen:

- Een nieuwe aanpak van het personeel en van de functies die worden uitgeoefend in het station;
- De wens voor de ontwikkeling van een toegevoegde waarde op het parcours van de cliënt, door een nieuwe aanpak op het gebied van de infrastructuur;
- De toepassing van de dimensie 'gebruiksvriendelijkheid' en een vermindering van het onveiligheidsgevoel.

Het plan Stations is een transversaal project dat een nauwe samenwerking vereist tussen talrijke diensten van de MIVB: de directie Metro, maar ook de directies Infrastructuur, Cliëntenstrategie, Human Resources, Communicatie, ...



Deskundigheidszones



De ervaringen van Mustapha Boujnani, zonechef Het Rad - CERIA / COOVI.

"Hiervoor werkte ik voor de verkeersleiding van de metro. Ik moest geen team leiden, tenzij dan de bestuurders. Mijn functie betrof heel het net. Ik was erbij betrokken, maar niet echt verantwoordelijk." Nu is Mustapha Boujnani zonechef en beheert hij een team van 3 personen. "Ik had het geluk de leiding over 2 nieuwe zones te krijgen: Het Rad en CERIA/COOVI. Mijn rol en de rol van mijn team zijn duidelijk gedefinieerd: onze cliënten op een zo goed mogelijke manier verwelkomen en informeren, zodat de overgang van het station naar het metrostel vlot gebeurt, in alle veiligheid en met een maximaal comfort. Ik ben verantwoordelijk en neem actief deel aan deze opdracht. Wij hebben een opleiding gekregen over cliëntenonthaal, die ons onder andere aanmoedigde om proactief te zijn. Het volstaat niet om achter je loket te zitten wachten tot een cliënt iets komt vragen. Als we iemand zien die er een beetje verloren uit ziet, gaan we naar hem of haar toe. In het begin waren de reizigers hierdoor verrast." De zonechef werd zelfs betrokken bij de opening van de stations. Gebaseerd op zijn ervaring op het terrein, kon hij zijn mening geven over bepaalde inrichtingen, en werd hij betrokken bij de voorlopige en definitieve opleveringen van de stations waarin hij werkt. "Deze betrokkenheid is er ook bij het opvolgen van defecten, die ik tot hiertoe gewoon meldde aan de dispatching. Nu beschik ik over de middelen om mij rechtstreeks in contact te stellen met de betrokken diensten en om over te gaan tot de oplossing van het probleem."

De nieuwe organisatie verdeelt het net in zones. Elke zone groepeert een aantal stations die samen een logisch geheel vormen. In elke zone is een zonechef verantwoordelijk voor 1 tot 3 stations, naargelang hun omvang, die beschikt, om hem bij deze taak te helpen, over een team dat minstens uit 3 personen bestaat: een agent, een zonemonitor en een hulpagent. De verkoopagenten staan ook tot zijn beschikking indien nodig. Zes hoofdsupervisors omkaderen de zonechefs, gesteund door een bestuurdersmonitor of een stationsmonitor. Aan de top van de piramide verzorgt een verantwoordelijke voor de omkadering van het net de eindcoördinatie.

In de zones waar geen 'manuele verkoop' plaatsvindt, wordt een stationsbeheercentrum ingericht dat is uitgerust met een pc, om de CEN-prestatie-indicatoren en de uitrusting te kunnen controleren en de opvolging van schadegevallen te kunnen invoeren.

Het personeel van het departement Stations bestaat uit 360 personen, waarbij nog eens de beambten van het departement Netintegratie (die zich onder andere bezighouden met de controle van de interventies en de signalisatie), het intern en extern technisch personeel van de MIVB en de metrobrigade van de federale politie moeten worden geteld. De stationsbeambten zijn de ambassadeurs van de onderneming voor de 300.000 cliënten die dagelijks de metro gebruiken. De professionalisering van hun functie garandeert een dienstverlening die voor alle cliënten gelijk is. Bovendien eigent de beambte, die verantwoordelijk is voor een bepaalde zone, zich zijn omgeving toe en specialiseert hij zich in het beheer ervan.

De Stations van de toekomst

De nieuwe beroepen

De zoneagent: controleert de goede werking, de beschikbaarheid en het uitzicht van de uitrusting, verwelkomt en informeert de reizigers en helpt hen bij het in- en uitstappen.

De zonemonitor: verzekert de coaching op het terrein van de hulpagenten wanneer ze starten in de metro-infrastructuur.

De verkoopagent: verkoopt vervoerbewijzen, verwelkomt en informeert de reizigers. Hij is onder andere belast met het beheren van de ontvangsten en met diverse administratieve taken.

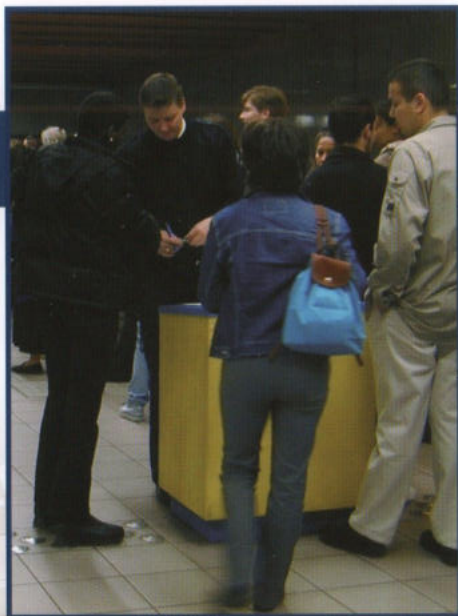
De metzoagent: een samentrekking van metrobestuurder en zoneagent, de metzoagent zorgt voor een soepele organisatie. Zorgt door zijn opdrachten voor een goede werking en een kwaliteitsservice in het station door, indien het nodig is, zijn taak als bestuurder op te nemen.

De hulpagent: bevordert door zijn ondersteunende opdrachten de goede werking en de kwaliteit van de dienst. Hij vergemakkelijkt de interne operationele organisatie.

De bestuurdersmonitor: verzorgt de begeleiding en de praktische opleiding van de metrobestuurders. Hij staat voortdurend in verbinding met het opleidingscentrum.

De stationsmonitor: verzorgt de begeleiding en de praktische opleiding voor de nieuwe beroepen. Hij staat voortdurend in verbinding met het opleidingscentrum.





19 verkoopzones

Opdat de cliënt op elk moment van de dag zou weten welke dienstverlening hij mag verwachten, werd de verkoop van de vervoerbewijzen in het station gegroepeerd in 19 stations met 2 verkoopplaatsen. Het zijn echte minihandelsagentschappen waar de aanmaak van de vervoerbewijzen zelf gebeurt. Vijf van deze minihandelsagentschappen zijn 7 dagen op 7 open, van 6 tot 22.30 u. De andere zijn enkel tijdens de week open, volgens dezelfde openingsuren.

Bovendien wordt er een toename gepland van de toestellen voor de automatische verkoop van vervoerbewijzen in de stations (AVM). Een honderdtal nieuwe toestellen wordt verwacht tussen nu en einde 2004. De vier nieuwe stations richting Erasmus zijn reeds uitgerust met 13 toestellen.

TICKETVERKOOP
VENTE DE TICKETS



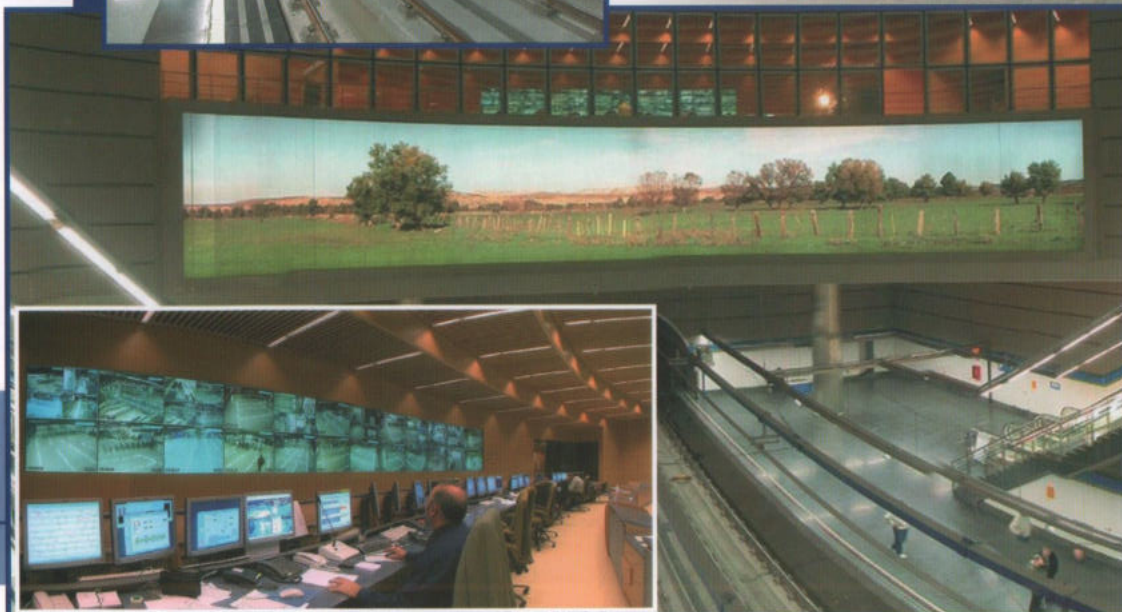
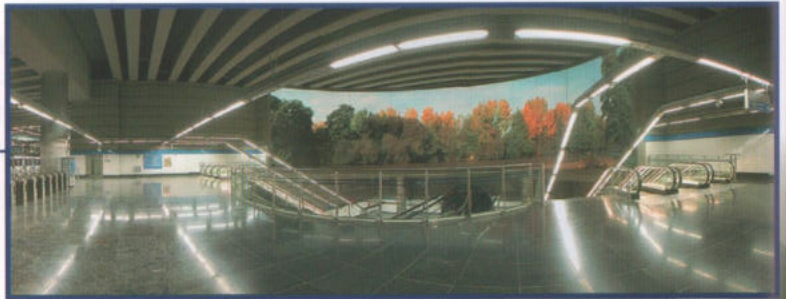
De Stations van de toekomst

De kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt is de prioriteit voor de metro in de voorsteden van Madrid.

Een reorganisatie van de werking van het personeel in het station voor een betere dienstverlening aan de cliënt is eveneens de strategie die wordt gevolgd door de verantwoordelijken van de Metrosur, het metronet in de voorsteden van Madrid.

De metro van Madrid staat voor:

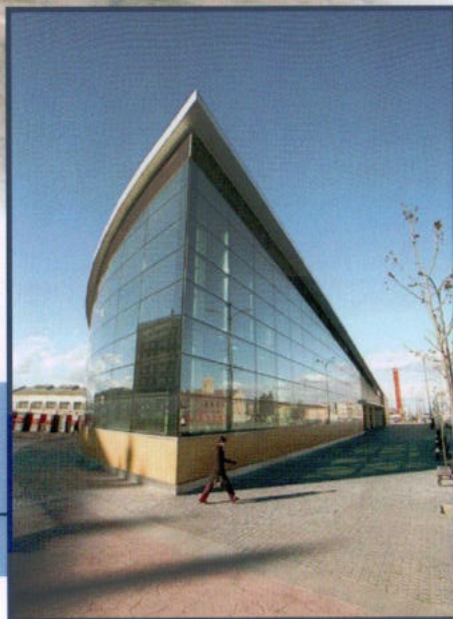
227 km net,
237 stations,
12 lijnen,
1 556 metrostellen,
2,4 miljoen reizigers per dag.





Miguel Otamendi, onderdirecteur van de externe relaties van Metrosur: "Gezien de uitstekende prestaties die werden behaald op het gebied van de garantie van een veilige en betrouwbare dienst, wilden we nog verder gaan en onze aandacht vestigen op de tevredenheid van onze cliënten en op een doeltreffend beheer van de human resources waarover we beschikken. Onze ambitie was een nauwkeurig beeld krijgen van de verwachtingen van de reizigers en er snel op kunnen ingaan." Een overdenking die, net zoals in Brussel, leidde tot een decentralisatie van het beheersysteem van de diensten in de stations. "We splitsten het net op in neteenheden met een hoge graad van autonomie en concurrentie. De verkoop aan het loket is erg marginaal geworden. De installatie van automatische verkooptoestellen maakt het personeel vrij om meer mobiel te zijn. Anderzijds hebben we ons uitgerust met een systeem op afstandsbediening voor de controle- en veiligheidsinstallaties, zodat we snel kunnen reageren in real-time."

Daarbij komt nog eens een modern tot futuristisch design, dat doet denken aan een luchthaven en dat de cliënt een groot reiscomfort verschaft.



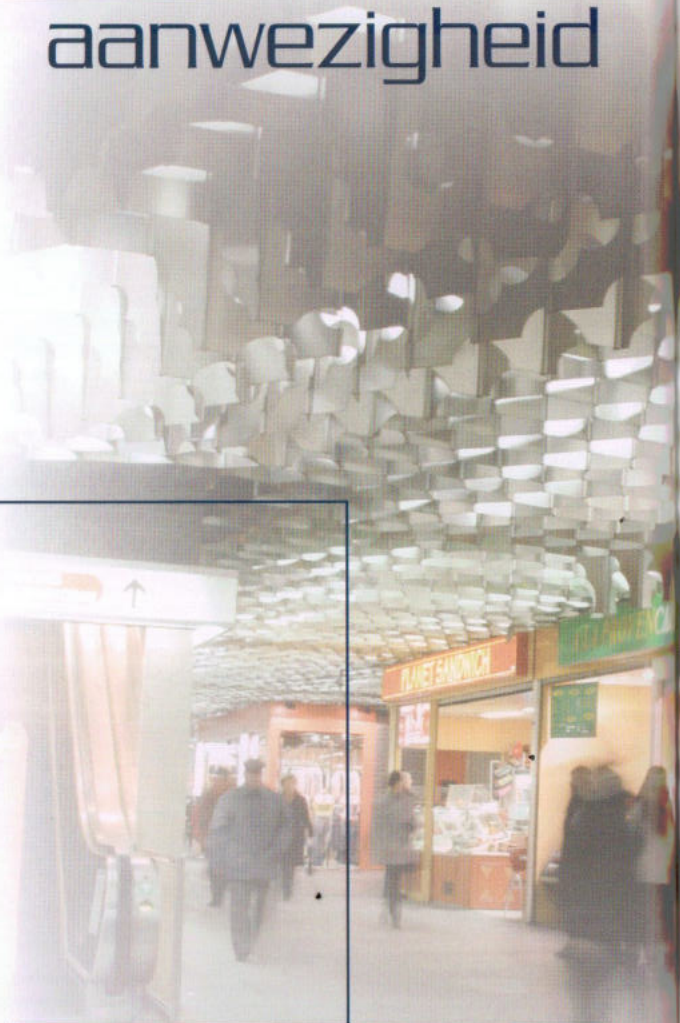
3 Een nieuwe commerciële aanwezigheid

In de metrostations passeren dagelijks 300.000 personen. Dit betekent een enorm commercieel potentieel dat zijn weerslag heeft op heel de invloedzone van het station, of een gebied van 500 vierkante meter.

Een troef die zowel geldt voor de commerciële diensten aangeboden door de MIVB, als voor de producten en diensten die worden aangeboden door privépartners (winkels, snackbars, ...).

A. De handelsagentschappen van de MIVB

De laatste jaren deed de MIVB bijzondere inspanningen om het onthaal en de gastvrijheid te verbeteren van haar handelsagentschappen, die nu stilaan veranderen in ruimtes voor de cliënt. Het bewijs hiervan zijn het nieuwe handelsagentschap op de Gulden Vlieslaan, maar ook de opnieuw ingerichte agentschappen in de stations Rogier en Naamsepoort. De meest zichtbare verandering is de overgang van gesloten loketten naar meer verwelkomende en gastvrije open ruimtes. De keuze van materialen, het design en de indeling van de ruimtes dragen ook bij tot de kwaliteit van het onthaal. Tenslotte werd er een bijzondere nadruk gelegd op de opleiding van het personeel van de handelsagentschappen en op hun sensibilisering voor het belang van een klantvriendelijke dienstverlening, om zo het parcours van de cliënt te verrijken met meer relationele en minder administratieve ervaringen. Het gaat ook om het garanderen van permanente, duidelijke informatie door middel van een aangepaste bewegwijzering, en real-time-informatie in de stations en in de metrostellen zelf.





De "vernieuwing van de Parijse metro"

In het midden van de jaren 90 ondernam de RATP, toen geconfronteerd met een sterke daling van het metrogebruik, een renovatie van haar metrostations. De doelstelling van dit grote renovatieproject met de naam 'Renouveau du métro' ('renaissance' van de metro): het opwaarderen van de gebouwen binnen een logica van plezier.

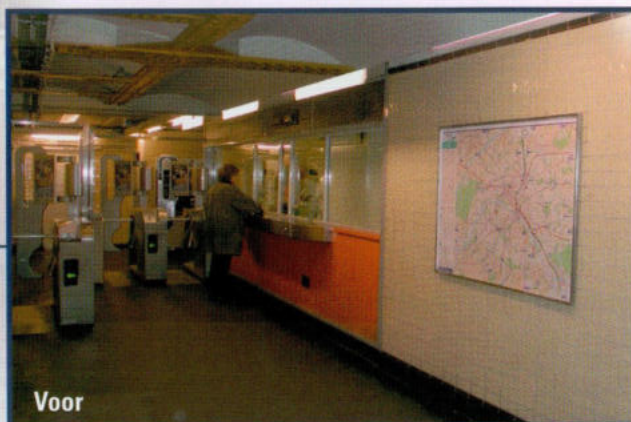
De renovatie van de Parijse metrostations ging van start in 1996 en was gebaseerd op een architecturaal programma, waarvan de grote lijnen werden gedefinieerd door architecten Henri en Bruno Gaudin. Hun aanpak steunde tegelijkertijd op cliëntenstudies en op de wil om de waarde als erfgoed van deze ruimten op te waarderen. Dit leidde ertoe dat hun aandacht vooral uitging naar de ruimtes waar het publiek circuleert en naar de onthaalruimtes.

Stéphane Gauthier en Clément Rousseau van het agentschap Plan Créatif Design stellen het als volgt: "De metrostations kenmerken zich door de mix aan functies die ze genereren. Zonder echt de structuur te veranderen, kunnen we de aandacht van het publiek vestigen op de communicatie."

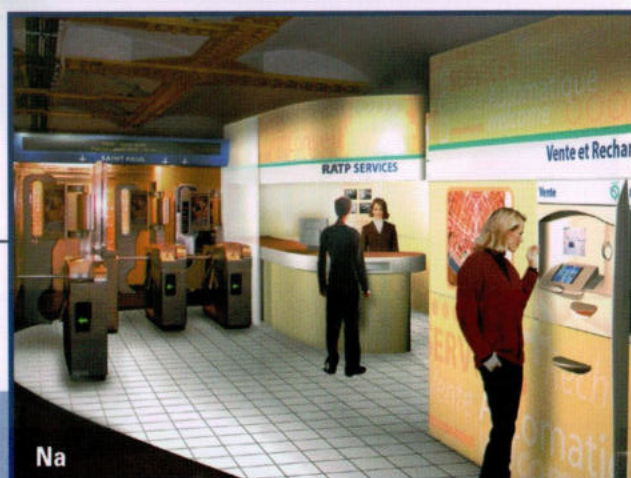
Het aanbrengen van de signalisatie is het basisprogramma waarrond de opstelling van de ruimtes wordt georganiseerd. De zones die gereserveerd zijn voor de informatie aan de reizigers en de zones gereserveerd voor de commerciële diensten worden netjes gescheiden, zo kan de reiziger duidelijk de verkoopdiensten identificeren.

Op weg naar de infrastructuur van morgen

Het allernieuwste handelsagentschap van de MIVB ging open bij aanvang van de zomer 2003 op de Gulden Vlieslaan 14. Deze nieuwe ruimte voor de cliënten wordt gekenmerkt door haar transparantie en het overvloedige licht. Via de grote glazen deuren komt men rechtstreeks in een volledig vernieuwende ruimte met een grote toonbank in een halve cirkel, zodat er een rechtstreeks contact is met de cliënt. De grote nieuwigheid van dit handelsagentschap ligt in de AVM-zaal (automatische verkooptoeestellen) die, in de filosofie van het selfbanks, de toegang verschaft tot een maximale hoeveelheid informatie via interactieve computerschermen.



Voor



Na

B. De commerciële zones

31 stations van het net worden commercieel uitgebaat en omvatten 133 verkoopruimtes. Deze verdeling is niet lineair, een derde van deze stations bevat immers een tiental handelszaken, terwijl andere er maar 1 tot 5 hebben.

In navolging van het plan Stations wil de MIVB haar verhuurbeleid voor handelszaken in de stations herzien. Dit gebeurt door een weldoordachte keuze van de aanwezige soort winkels. Er werden nieuwe criteria gedefinieerd:

- Diversificatie van de waaier aan soorten winkels;
- De herhaling van bepaalde soorten winkels op verschillende punten van het net (Dit is momenteel bijvoorbeeld het geval met de krantenwinkels);
- De investeringscapaciteit van de uitbater;
- Verbetering van de kwaliteit van de winkels.

Het is een ingewikkelde taak, gezien de technische en architecturale beperkingen, maar de bedoeling is de cliënt een toegevoegde waarde aan te bieden op zijn parcours. In deze optiek wil de MIVB onder andere een partnerschap sluiten met een belangrijke speler uit de Belgische distributiesector, met de bedoeling expresssupermarkten te vestigen in de stations. De inplanting hiervan in een zone waar nog geen supermarkt is, betekent een toevoer van potentiële cliënten die het metrostation zullen bezoeken.

De MIVB wil bovendien de huurwaarde van de handelszaken die worden uitgebaat in de stations doen stijgen. De vraag overschrijdt immers ruimschoots het huidige aanbod.





Het voorbeeld van het Zuidstation (NMBS)

"Tussen 1998 en 2003 investeerde de NMBS meer dan 200 miljoen EUR in de verbetering van het onthaal van de reizigers. De herinrichtingswerken van het Zuidstation als multimodaal platform en het renovatieproject van het station Antwerpen Centraal deden de verantwoordelijken van de NMBS nadenken over de aanwezigheid van handelszaken in het station als toegevoegde waarde voor de cliënt. Om de diensten die worden aangeboden niet te belemmeren, koos de NMBS bewust voor een scheiding tussen het commerciële deel en de spoorwegendiensten. De jaarlijkse omzet van de handelszaken in het Zuidstation loopt op tot 30 miljoen EUR, wat voor de NMBS een inkomst van 2 tot 3 miljoen EUR per jaar betekent, geld dat hoofdzakelijk wordt geïnvesteerd in veiligheid en netheid. De supermarkt in een van de gangen van het station heeft de grootste omzet van het net in België."

Herwig Persoons- NMBS
Afgevaardigd bestuurder van Eurostation



4 Bijkomende diensten

Het voorzien van bijkomende diensten voor het openbaar vervoer maakt deel uit van de strategische doelstellingen van de MIVB, gedefinieerd in het ondernemingsplan. Door de samenwerking met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar ook door partnerschappen met privé-ondernemingen, beschikt de MIVB over de middelen om enerzijds een meer volledige dienstverlening te bieden aan haar cliënten en anderzijds om nieuwe potentiële cliënten aan te trekken. De overstapparkerplaatsen, die een echte brug vormen tussen de wagen en het openbaar vervoer, maken deel uit van deze doelstellingen, net zoals car sharing.

Stations voor ... car sharing

In partnerschap met de onderneming Optimobil commercialiseert de MIVB onder de naam Cambio sinds mei 2003 een dienst voor te delen wagens. Acht stations voor car sharing in rechtstreeks verband met haar net zijn momenteel open:

- Evere (Conscience)
- Elsene (Flagey)
- Schaarbeek (Dailly)
- Sint-Gillis (parking Siemens)
- Sint-Joost (Madou)
- Sint-Joost (Noordstation)
- Etterbeek (Thieffry)
- Stad Brussel (De Brouckère)

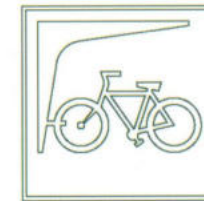
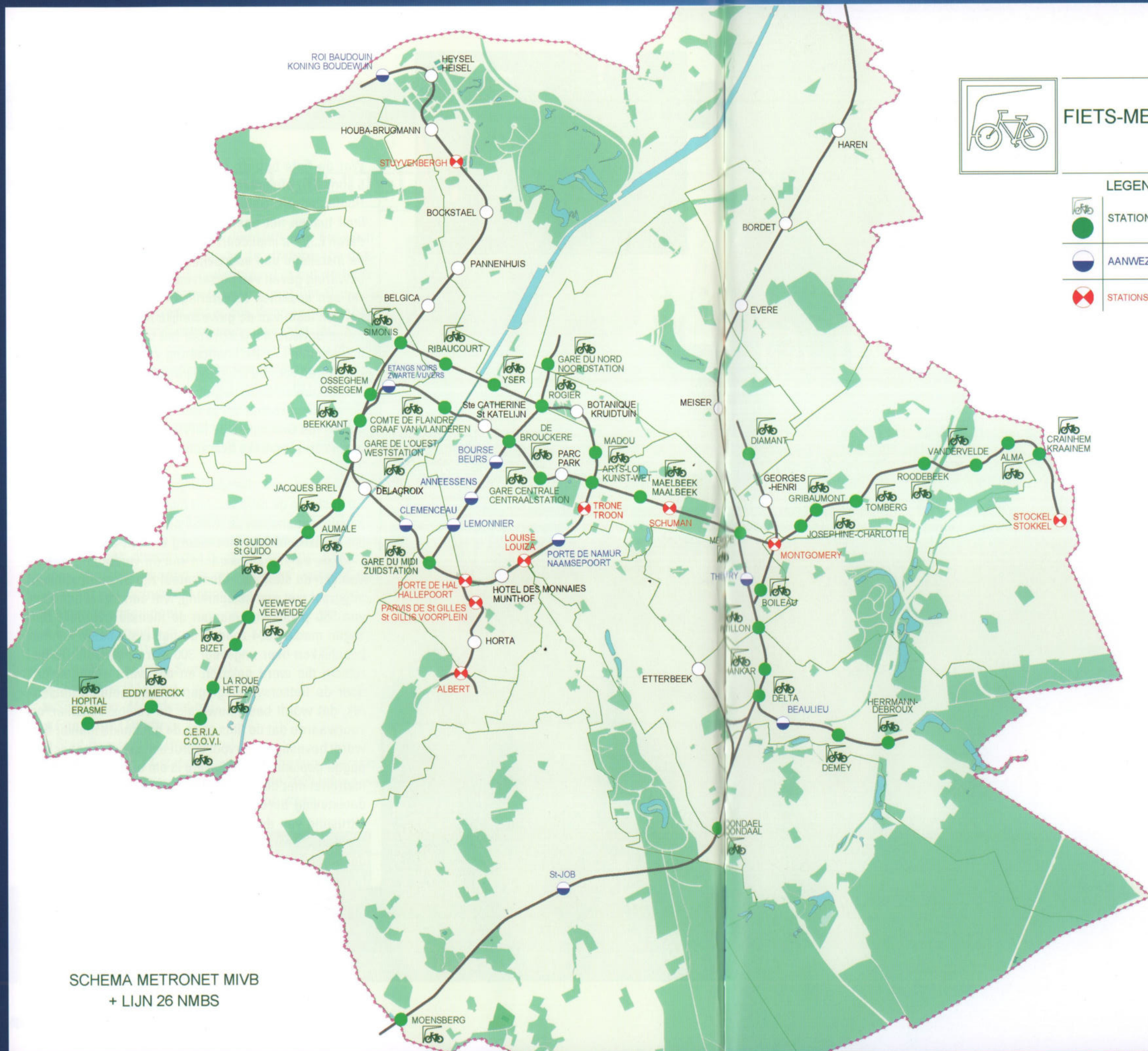
Het doel is om 17 stations voor car sharing operationeel te maken tegen einde 2005. Einde 2003 telden we reeds ongeveer 300 regelmatige gebruikers.





Wat de fiets betreft, bepaalt het beheerscontract op 5 april 2001 afgesloten tussen de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: "De MIVB zal de intermodaliteit tussen het openbaar vervoer en de fiets bevorderen (...). Dit impliceert de volgende maatregelen: de installatie van voorzieningen voor het stallen of in bewaring geven van fietsen aan de halten (...). Daartoe zal een specifiek investeringsplan gerealiseerd worden ten laste van de gewestelijke begroting. De MIVB zal verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van deze uitrustingen (...). De financiering van de vereiste infrastructuur voor de intermodaliteit fiets (...) valt ten laste van de gewestelijke begroting. De tenlasteneming van de werkingskosten zal in gemeenschappelijk overleg tussen het Gewest en de MIVB vastgesteld worden op basis van specifieke overeenkomsten."

Er werden ook fietsparkings aangelegd door het Gewest aan de rand van het metro- en premetronet en aan de stations van de NMBS die worden bediend door lijn 26 (Luxemburg, Moensberg en Sint-Job). Hierdoor stijgt de aantrekkingskracht van de verzorgingsgebieden van de stations. Momenteel zijn 37 metrostations uitgerust met een fietsparking, wat een totaal betekent van 550 plaatsen, waarvan de meeste overdekt zijn. Tegen medio 2004 zouden de fietsers moeten kunnen beschikken over ongeveer 300 extra plaatsen. De uitrusting die werd gekozen en die werd goedgekeurd door de fietsersverenigingen is een metalen fietsenrek, dat wordt beschouwd als de veiligste manier, op voorwaarde dat de fiets er op de geschikte manier aan wordt bevestigd. Hiervoor wordt een sensibilisatiecampagne gepland. De bedoeling is om op termijn heel het metronet met deze fietsrekken uit te rusten. Eens deze doelstelling bereikt is, zal het Gewest overwegen de uitrusting van de meest gebruikte fietsparkings uit te breiden. De MIVB zal zich belasten met het beheer van deze fietsparkings zodra de overeenkomst, waarover momenteel wordt onderhandeld, wordt gesloten.



FIETS-METRO-TREIN INTERMODALITEIT IN BRUSSEL

LEGENDE



STATIONS UITGERUST MET OVERDEKTE FIETSENSTALLINGEN.



AANWEZIGHEID VAN NIET-OVERDEKTE FIETSENSTALLINGEN.



STATIONS BINNENKORT UITGERUST

SCHEMA METRONET MIVB
+ LIJN 26 NMBS

Een veilige en verwelkomende omgeving

1. Netheid en milieu
2. Veiligheid en preventie
3. Een nieuwe dialoog tussen de agenten en de reizigers
4. De bijdrage van de reclame
5. De metrostations: een plaats voor cultuur

eenkomst 2003



We hebben dus begrepen dat de cliënt meer verwacht dan enkel zijn vervoer naar een bepaalde plek binnen een voorziene tijdsspanne. Hij verwacht in het station ook een bepaald niveau van comfort, kwaliteit en gezelligheid.

1 Netheid en milieu

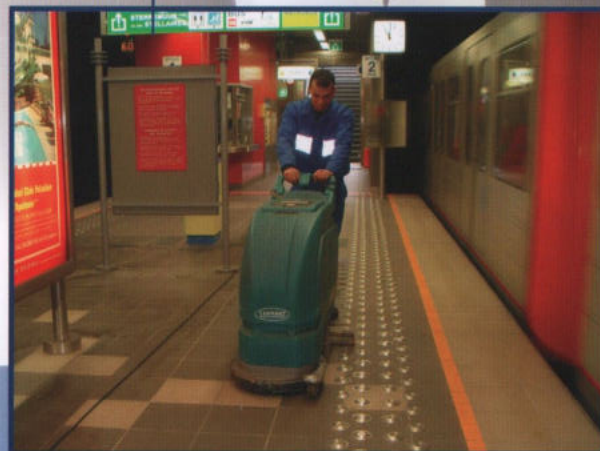
In het kader van de certificering van de metro zijn de schoonmaakkploegen in de eindstations aangevuld met mobiele ploegen. Zij komen op het net zelf in actie en zorgen altijd en overal voor een juiste mate van netheid. In de stations werden de planning en schoonmaaktechnieken herzien om een betere netheid te garanderen tijdens de diensturen. Overigens zijn de zoneagenten en de zonechefs mede verantwoordelijk voor de netheid in de stations.

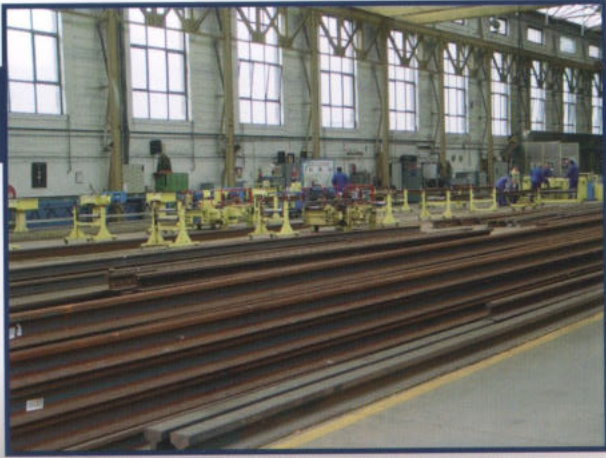
Stations met een ecolabel

De stijgende milieudruk maakt een toenemend aantal burgers bewust en wordt steeds meer opgenomen in de wetgeving. Daarom is de MIVB verplicht actielijnen te volgen om het stedelijke milieu en de ecologie te verbeteren.

Als onderneming die het collectieve vervoer van personen verzorgt, draagt de MIVB op zich al bij tot de verbetering van het milieu in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Naast deze hoofdfunctie vindt het Gewest echter dat de MIVB een grotere rol als civieke onderneming moet vervullen. In het kader van het beheerscontract 2001-2005 dat ze afsloot met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verbond de onderneming voor openbaar vervoer zich tot het behalen van het label van 'Ecodynamische onderneming' en tot het bekend maken ervan.





Het ondernemingsplan, waarvan één van de 19 strategische doelstellingen "het bijdragen tot de promotie en het respect voor het milieu en de stedelijke ecologie" is, bevestigde dit engagement. Een van de bedrijfs-indicatoren is immers het aantal personen dat actief is op sites met een ecolabel.

In een eerste fase kwamen vier pilootsites in aanmerking die een groot aantal van de sectoren van de onderneming en een groot aantal personen omvatten (1 500 personen of ongeveer 25 % van het personeel):

- De werkplaats Belgrado -trams;
- De werkplaats Infrastructuur Demetskaai;
- De sociale zetel (of het complex Gulden Vlies)
 - eerder administratief;
- Het geheel van metro- en premetrostations
 - onder andere voor hun zichtbaarheid en de impact op het publiek.



De bedoeling is om een label te behalen voor alle activiteitsites van de onderneming tussen nu en 2011. De MIVB vertrekt echter niet van nul, en één van de gevolgen van deze uitreiking van labels is net de opwaardering van de bestaande acties en de opstelling van een coherente inventaris van de bestaande projecten en van de projecten die worden ontwikkeld. Naast deze opwaardering van de lopende initiatieven, is het doel van het label duidelijk de integratie van de milieuproblematiek in alle fases van het ontwerpen, realiseren en beheren van de toekomstige projecten, en in alle uitbatings- en onderhoudsactiviteiten binnen de onderneming.

Bij wijze van voorbeeld:

- Om het geluidsniveau in de stations te verminderen:
 1. De vier nieuwste stations werden voor dit criterium speciaal bestudeerd en hun afwerking werd aangepast om resonantiecoëfficiënten te verkrijgen die mededelingen via 'Public address' kunnen garanderen met een betere kwaliteit dan we gewoon zijn;
 2. Er werden ook speciale speakers aangeschaft voor de verbetering van de geluidskwaliteit. Hierdoor zou het geluidsniveau van de mededelingen moeten kunnen afnemen met 5 dBA, zonder de verstaanbaarheid ervan in het gedrang te brengen.
- Het verzamelen van inerte afvalstoffen en gevaarlijke producten afkomstig van de activiteiten van teams van de MIVB tijdens ondergrondse werkzaamheden, wordt georganiseerd op verschillende activiteitsites;





- De vier nieuwe metrostations zijn uitgerust met gescheiden vuilnisbakken voor droog en proper papier/karton, voor PMD-verpakkingen (flacons en flessen in plastic, metalen verpakkingen zoals drankblikjes) en voor het niet-gesorteerde afval. Rekening houdend met de goede resultaten die werden behaald, maakt de MIVB plannen om in 2004, in samenwerking met Net Brussel (Gewestelijk Agentschap voor Netheid), de gescheiden ophaling uit te breiden naar zes andere stations: Kunst-Wet, Beurs, De Brouckère, Merode, Park en Rogier. Deze gescheiden inzameling zal ook worden uitgebreid naar alle winkels in deze 6 stations, waarvan de diverse activiteiten erg veel afval voortbrengen. Op lange termijn wil de MIVB dit systeem uitbreiden naar heel het metronet;

- De overweging van de milieuproblematiek bij het kiezen van schoonmaakproducten en bij het uitkiezen van de ondernemingen die worden belast met de netheid van de stations, wordt ook bestudeerd.



2 Veiligheid en preventie

De veiligheid garanderen in en rond de metrostations is een zeer belangrijke strategische doelstelling voor de MIVB. Om dit te bereiken, worden er verschillende middelen ingezet:

A. Technologische preventie

Al sinds de bouw is het ondergrondse net van de MIVB uitgerust met een systeem van bewakingscamera's met als doel bepaalde delen van de stations, en met name de perrons, in beeld te brengen in geval van een exploitatie-incident. Tegenwoordig bestaat er naast de bewaking van de activiteiten ook de bewaking van de veiligheid. 647 camera's bewaken de stations en enkele belangrijke punten van het net. De opgenomen beelden worden verstuurd naar het Bureau voor Coördinatie van de Operaties in het station Rogier en naar de dispatching in het station Park. Het BCO is uitgerust met 22 schermen, zodat beelden kunnen worden geselecteerd volgens het verwachte of gemelde risico.

Om 's nachts de gesloten ingangen en achterkanten van de stations te bewaken, werd er een elektronisch systeem geïnstalleerd dat indringers kan detecteren. Bovendien kunnen reizigers zich rechtstreeks in contact stellen met de veiligheidsdiensten via alarmknoppen die in een stijgend aantal stations worden geïnstalleerd. De liften zijn eveneens uitgerust met een alarmsysteem en met een camera die rechtstreeks in verbinding staat met het Bureau voor Coördinatie van de Operaties.





Met de GSM in de metro

Sinds 2003 is het mogelijk om via de gsm te communiceren op heel het metro- en premetronet. Deze dienst komt voort uit overeenkomsten die werden gesloten tussen de MIVB en de drie mobiele telefoonoperatoren die actief zijn op de Belgische markt. Elk van de operatoren dekt een derde van de 68 metrostations en deelt zijn infrastructuur met de twee andere. De gsm-dekking op heel het ondergrondse net heeft een belangrijke impact op de veiligheid van de reizigers, omdat ze op eender welk moment contact kunnen opnemen met de federale politie, waarvan het oproepnummer zowel in de metrotoestellen als in de stations wordt weergegeven.

B. De herovering van de metroruimte

De repressieve en preventieve campagnes tegen het zwartrijden hebben aangetoond dat het aantal personen dat reist zonder geldig vervoerbewijs lichtjes stijgt. Deze vaststelling heeft ertoe geleid dat de MIVB haar beleid rond de toegang tot het perron opnieuw heeft bestudeerd. Voor de MIVB draait het om het heroveren van een ruimte, naar het voorbeeld van het vooraan instappen in de bus, die maar al te vaak wordt beschouwd als een 'niemandsland' waar alles is gepermitteerd. Van een oorspronkelijk gesloten systeem (de Parijse metro) zijn de metrostations geleidelijk aan geëvolueerd tot een net met vrije toegang in de jaren 70 (Brusselse metro). Reeds vele Europese steden hebben dit beleid ondertussen al herzien. Zo heeft de MIVB een partnerschap afgesloten met de stad Lyon om een systeem van toegangscontrole tot de perrons te onderzoeken. Dat systeem zou moeten worden ontwikkeld in het kader van de invoering van de nieuwe biljettiek, die voor weldra wordt gepland.

C. De menselijke aanwezigheid

Het personeel van de dienst Controle en Preventie verzekert dag en nacht een aanwezigheid in de stations, ofwel gepland, ofwel als reactie op een oproep van het Bureau voor Coördinatie van de Operaties. Van haar kant komt de Brigade Antivandalisme (BAV) tussen bij het betrappen op heterdaad, vooral als het om herhaalde feiten van vandalisme gaat.

De evolutie van de cijfergegevens wordt voortdurend in het oog gehouden door de MIVB, die regelmatig contact opneemt met de federale politie. Er worden maandelijkse vergaderingen gehouden voor de uitwisseling van informatie en het plannen van gemeenschappelijke acties. Bij deze ontmoetingen werd in het bijzonder een verbetering van de situatie op het terrein vastgesteld en een aanzienlijke vermindering van het aantal incidenten.

Zo daalde tussen 2001 en 2002 het aantal vandalenstreken met meer dan 50 %.

D. De preventie

Er werd een bijzondere inspanning geleverd op het gebied van de preventie in samenwerking met verenigingen op het terrein. De MIVB legde zo bevoorrechte contacten met scholen, jeugdbewegingen en lokale politie-eenheden om de mensen te scholen over de mobiliteit, wat ook het aanleren van een groter respect voor de infrastructuur inhoudt. De rol van de preventieagenten is onder andere contact leggen met de jongeren om ze zo uit de anonimiteit te halen.





Carole, 21 jaar, studente.

"Ik neem dagelijks de metro om naar de les te gaan in het stadscentrum. Ik heb nooit problemen gehad, buiten af en toe een opdringerige man ... Soms is het tijdens de piekuren wel lastig als je dicht op elkaar moet staan, maar dat heeft dan ook weer een geruststellende kant. Ik ben liever in een eivolle metro met veel mensen om me heen, dan alleen in een verlaten station. De bewakingscamera's geven mij niet echt meer zekerheid. Ik weet dat ze nuttig zijn, maar ik vergeet dat ze er zijn. Wat mij vooral geruststelt, is de aanwezigheid van het personeel. Zo heb ik bijvoorbeeld al politieagenten gezien met honden. Ik heb niet graag de indruk dat er geen enkele controle is in het station."



De Mama van Madou

Eén van de preventie-initiatieven waaraan wordt gewerkt in samenwerking met de verenigingen op het terrein is: 'Carrefour jeunes africains' (Kruispunt jonge Afrikanen), een project dat strijdt tegen delinquentie en vandalisme.

Een kleine tien jaar geleden installeerde mama Mwadi, voorzitter van het Comité van Afrikaanse Mama's, haar vzw in de lokalen van de MIVB, in een gang van het metrostation Madou. Opdracht: het opvangen van de jongeren die rondhangen in de metro en een alternatief aanbieden om de tijd te doden. "Wij bieden hulp bij het schoolwerk, bij culturele en sociale aspecten en ontwikkelen samen met hen activiteiten die gericht zijn tegen geweld en voor het respect van de infrastructuur." Het initiatief wordt beheerd in samenwerking met de MIVB (preventieagenten), het Parket van Brussel en de federale politie (metrobrigade).

In de komende maanden wil de MIVB een reeks concrete maatregelen treffen in verband met veiligheid en preventie:

- De preventieve acties met de lokale partners uitbreiden;
- De stations beter beschermen door acties rond gedragsbewustmaking;
- Een beleid voeren rond het heroveren van de stations;
- Het organiseren van regelmatige enquêtes, om het gevoel van de cliënt te kennen;
- Het uitbreiden van het team begeleidingsagenten.

3 Een nieuwe dialoog tussen de agenten en de reizigers

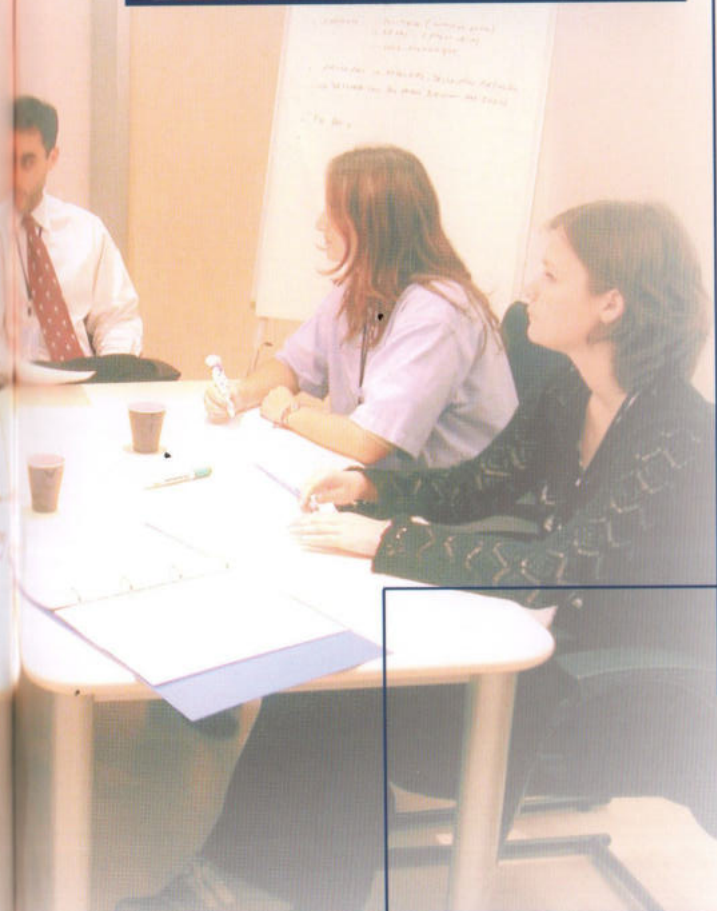
Er ontwikkelt zich een nieuwe, originele aanpak van de problemen rond onwellevendheid en kleine stads-criminaliteit binnen het openbaar vervoer. Deze algemene aanpak, die zich concentreert op de persoon, op de relaties tussen personen en op de omgeving, wil een doeltreffend alternatief zijn voor de aanpak van de openbare veiligheid.

Tussen januari 2000 en januari 2002 heeft de RATP zijn cliënten en personeelsleden verenigd in een workshop coproductie. De doelstelling was een dialoog openen tussen de gebruikers, de jongeren van de wijk, de werknemers van de RATP en van het GEN, naar aanleiding van de toename van het onwellevend en gewelddadig optreden in verschillende stations van lijn A rond Marne-La-Vallée. Deze groep, die zich over verschillende problemen boog en waarin van gedachten werd gewisseld, leidde tot het opstellen van een concreet plan voor de strijd tegen dit hinderlijk gedrag, dat in het bijzonder leidde tot een planning van permanente animatie die de bewoners van de omliggende wijken samenbrengt. Maar het belangrijkste feit is de vaststelling van een reële daling van het onveiligheidsgevoel bij de reizigers van de 4 stations die bij het project zijn betrokken, terwijl zij net de rode lantaarn droegen op dit gebied. Bovendien zijn niet enkel de relaties tussen de cliënten en de RATP verbeterd, maar ook de relaties tussen de werknemers en de personen die boven hen staan.





Dit soort initiatief draagt bij tot het veranderen van de sfeer in de metrostations. Wanneer de reizigers zich goed voelen, in een goede sfeer, in een aangename omgeving, zullen ze zich steeds meer met het openbaar vervoer verplaatsen en zullen ze ook andere personen uit hun omgeving overtuigen. De MIVB werkt momenteel aan een gelijkaardig project als de RATP, in het kader van de certificatie van tramlijn 19.



Vredevolle stations

"Vrede en de strijd tegen het geweld in het openbaar vervoer is een onderwerp waarover steeds meer wordt gesproken binnen het beroep, en waarover wordt gesproken bij de UITP (Internationale Vereniging voor Openbaar Vervoer). Zo wijdde onder andere de Braziliaanse vereniging voor openbaar vervoer een halve dag van haar congres in oktober 2003 aan de problematiek van de vrede op het openbaar vervoer. Er zijn 3 bepalende elementen voor vredige stations:

- Stations waarin personen, ook als individu, zich goed voelen;
- Stations waar de relatie met de cliënten attent is;
- Stations die geïntegreerd zijn in hun omgeving.

In Brussel zijn er 68 stations, dat zijn dus 68 plaatsen waar we voor een interactie kunnen zorgen met de cliënten in het Brussel van morgen."

Yves Mathieu OGNets



4 De bijdrage van de reclame

Aangezien de reclame kwaliteitsvol is en correct geïntegreerd, heeft deze een positieve impact op de omgeving van de metrostations. De reclame brengt mee:

■ Extra inkomsten

De onderneming Clear Channel verzorgt de dekking van alle reclamedragers van het MIVB-net, zowel op de voertuigen als in de stations. Op 6 jaar zijn de inkomsten uit reclame vermenigvuldigd met 2,5. Dit betekent voor de MIVB verschillende miljoenen euro's per jaar extra inkomsten, waarmee verbeteringen aan de stations kunnen worden gefinancierd.

■ Een betere integratie in de omgeving

Reclame is geen decoratief element, maar moet worden gebruikt als structurerend element voor de ruimte en de reizigersstroom. Bij het ontwerpen van de nieuwe stations, werd er vanaf het begin rekening gehouden met de ruimte voor publiciteit. De keuze van de plaatsing ervan, het evenwicht, het aantal, het formaat dat het beste past bij de grootte van het station, ... Over al deze elementen werd overlegd tussen de reclameman, de exploitant en de ontwerper van het werk. De hoeveelheid dragers hangt af van verschillende criteria: de beschikbare ruimte, de topografie, het aantal reizigers, ...





■ Hulp bij de ontwikkeling van commerciële zones

■ Versterking van het veiligheidsgevoel

De animatie en speciale evenementen die worden georganiseerd door de adverteerders, verminderen het opdringerige gevoel, bieden een verstrooiing voor de reiziger en zorgen voor zijn opwaardering als doel-publiek.

■ Positieve promotie van het openbaar vervoer

De aanwezigheid van reclame kan leiden tot een opwaardering van de metrostations door de kwaliteit van de gebruikte materialen, hun bijdrage tot de verlichting, het onderhoud. De aanwezigheid van grote merken getuigt onder andere van een erkenning van de commerciële waarde van de cliënten van het openbaar vervoer.



**Gisèle, 58 jaar,
oud-leerkracht**

"Ik woon buiten Brussel. Vroeger werkte ik er en nu kom ik er af en toe winkelen. Ik rij niet graag met de auto in de stad, dus neem ik de trein en dan de metro aan het Zuidstation. Het is erg makkelijk. De reclame in de stations stoort mij helemaal niet, integendeel, ik hou er zelfs van. Zo heb je iets te doen terwijl je op het perron staat te wachten. Ik kijk naar de foto's, ik zie welke films er worden vertoond in de zalen, ... Sommige reclamecampagnes zijn erg grappig en andere mooi. Het is aangenaam en geeft me soms inspiratie voor het winkelen."

5 De metrostations: een plaats voor cultuur

Waarom zou het sociale en culturele leven van de stad niet kunnen worden voortgezet in de metro? Het metrostation biedt als partner voor het stadsleven een link tussen boven en onder.

In Parijs wijdt de RATP zich hier al enkele jaren aan en stelt een echt cultureel programma voor aan haar reizigers. Heel het jaar lang kunnen de cliënten van de Parijse metro en het GEN genieten van tentoonstellingen: stripverhalen, hedendaagse kunst, foto's over de actualiteit, ... de thema's zijn erg uiteenlopend. Reeds 10 jaar verovert poëzie de muren van de stations en de metrostellen. Elke maand kunnen de reizigers nieuwe stukken lezen uit werken van klassieke en hedendaagse poëten. Acteurs, jongleurs en straatartiesten fleuren regelmatig de gangen van de metro op. Met de muzikanten heeft de RATP een speciale band gevormd. De Parijse metro is met de tijd een plaats geworden waar deze artiesten zich kunnen uitdrukken. Deze aanpak werd onlangs in de verf gezet met een album, dat een weerslag geeft van de muzikale sfeer van de metro.

De MIVB werkt op haar beurt ook regelmatig mee aan de talrijke culturele evenementen die het stadsleven voeden: de Zinnekeparade, het Irisfeest, Jazz rally, ... De metro is de inspiratiebron voor schrijfwedstrijden zoals de wedstrijd georganiseerd met de steun van de Franse Cultuurcommissie in het kader van Brussel 2000 met de naam 'Les amants du métro'. De werken van de laureaten, fabels, correspondentie, gedichten of dromen, worden weergegeven op de perrons van de metro gedurende verschillende weken. In 2001, naar aanleiding van 25 jaar metro, presenteerden Brusselse stylisten hun creaties op het centrale perron van het station Beurs.





«Het zal swingen in de Brusselse metro»

De MIVB overweegt om een nieuwe overeenkomst af te sluiten voor de levering van muziek aan de metrostations. Momenteel is de muziek in de metrostations neutraal en enkel instrumentaal, maar in de komende maanden zou het er wel eens kunnen gaan swingen. Serge de Fabribeckers, verantwoordelijke voor het departement Stations van de directie Metro: "De muziek past in onze wil om het parcours van de cliënt aangenamer te maken. Onze stations zijn inderdaad een doorgang, maar dat wil niet zeggen dat we moeten verwaarlozen wat er aan de gang is! Wij beschikken over een formidabele infrastructuur, waarvan momenteel enkel de functionele kant is ontwikkeld." In de loop van juni 2003 werd er een test gedaan met de uitzending van een programma dat wat beter overeenstemt met wat er in de hitparade staat. Het ging om gezongen muziek, hoofdzakelijk Engelstalig, die voor 25 % bestond uit actuele hits, de rest kwam uit het repertorium van de jaren 70 en 80. Dit soort programma gericht op het gezin kende heel wat succes. "Van alle reacties die de MIVB ontving, was 85 % positief", preciseert Serge de Fabribeckers. "We willen de muziek ook aanpassen volgens het uur van de dag. Meer ritmische muziek tijdens de piekuren en klassieke muziek aan het einde van de dag ... Het is allemaal aanpasbaar."

Het evenement werd op poten gezet door de vzw Modo Bruxellae en voerde een reeks sketches op die de dagelijkse sfeer op een metroperron op verschillende uren van de dag uitbeeldden, met het komen en gaan van passanten gekleed in typische Brusselse merken. In 2002 verwelkomden verschillende stations van het stadscentrum, in samenwerking met de "Botanique", straatmuzikanten en -dancers tijdens het feest van de muziek. In de toekomst wil de MIVB dit soort initiatieven verder ontwikkelen en er terugkerende evenementen van maken.



voortgangsbijl

Besluiten en perspectieven

"De metro staat voor plezier"

enkomst 2003



“De metro staat voor plezier”

Elk jaar passeren er in de metro en de premetro meer dan 100 miljoen cliënten. Dit betekent een enorm potentieel. Net zoals de cliënten van tram en bus, vormen deze 100 miljoen reizigers het essentiële element en de zin van de inspanningen die elke dag worden geleverd door de MIVB. Uiteindelijk is het voor hen dat deze voortgangsbijeenkomst werd georganiseerd.

De voortgangsbijeenkomst van 2003 had als thema ‘de stations van de toekomst’ en was op twee doelen gericht:

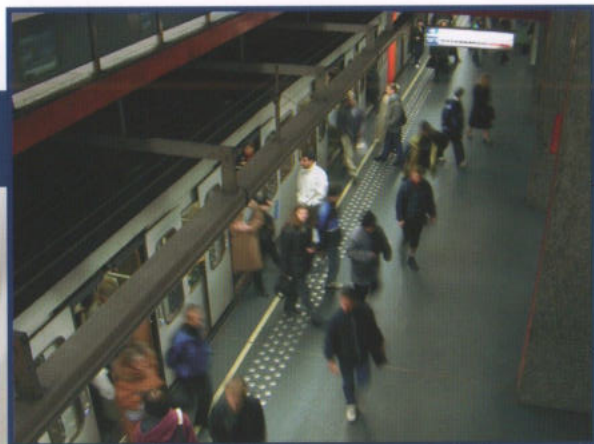
- een overzicht opstellen van de aangevatte renovatiewerken en samen met alle spelers de grote lijnen vastleggen voor de toekomstige renovatie van de andere stations;
- alle partners sensibiliseren voor het belang van het nieuwe plan ‘Stations’, dat de middelen van de MIVB wil herverdelen over het net.

Zowel de ambitieuze renovaties van metrostations die aan de gang zijn als het project ‘Stations’ richten zich op het verbeteren van de tevredenheid van de MIVB-clieënten, door de dienstverlening van de onderneming meer uitstraling te geven. Dit alles moet bijdragen tot een stijging van het netgebruik en tot het aanmoedigen van het gebruik van het openbaar vervoer, essentieel voor het behoud en de verbetering van de levenskwaliteit in Brussel.

De toekomstige stations dragen reeds bij - en zullen in de toekomst nog veel meer bijdragen - tot de verschillende strategische doelstellingen die de MIVB zich heeft gesteld in haar ondernemingsplan:

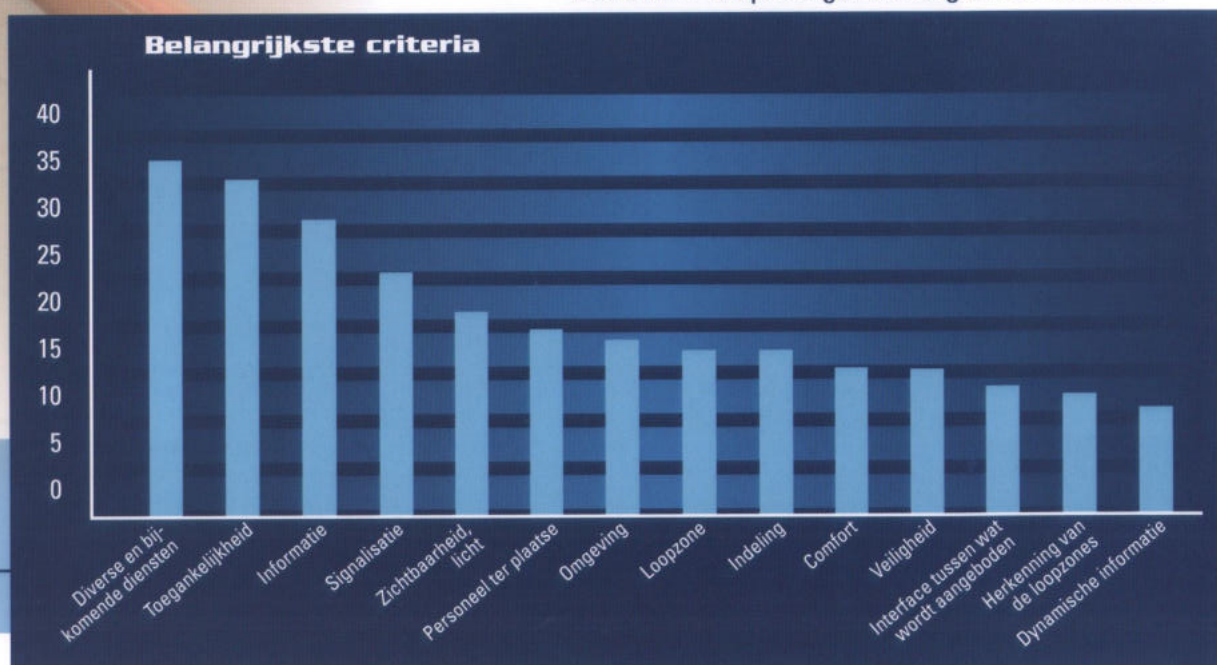
- de dynamische groei van de ontvangsten;
- het ontwikkelen van een geprivilegieerde relatie met de cliënten;
- de kwaliteit, het comfort en de veiligheid.





Naast de noodzakelijke geïntegreerde en gecoördineerde aanpak van alle spelers die bij dit transversale project zijn betrokken, werd er tijdens de voortgangsbijeenkomst van 2003 nagedacht over een reeks nieuwe elementen, zoals de notie van het goed gevoel en de integratie van de stations in hun omgeving. De metrostations worden steeds meer 'leefruimtes', waar men niet enkel meer heen gaat om het openbaar vervoer te gebruiken, maar ook om boodschappen te doen, een krant te kopen, een concertticket te kopen, ... Deze overgang moet worden weerspiegeld in de infrastructuur, in de organisatie en de cultuur.

Daarom werden er werkgroepen opgesteld, samengesteld uit de deelnemers aan de 'Voortgangsbijeenkomst 2003' om na te denken over verschillende belangrijke elementen, waaronder de belangrijkste verwachtingen van de cliënten en potentiële cliënten van de metro. Aan elk van de 7 groepen werd gevraagd om 5 concrete acties te definiëren die prioritair zijn om de aantrekkelijkheid van de metro te doen toenemen. De voorgestelde items werden vervolgens gegroepeerd per thema en ze kregen elk een coëfficiënt. Deze mini-enquête gaf de volgende resultaten:



De Stations van de toekomst

We merken dat de extra en bijkomende diensten als eerste genoteerd staan bij de voorstellen van de deelnemers, terwijl de veiligheid pas een twaalfde plaats haalt. Dit geeft duidelijk aan dat er een diepgaande verandering plaatsvindt van de rol van de toekomstige metrostations. De grote aantrekkingskracht kan in de toekomst evengoed het station zelf zijn in plaats van het vervoer. Terwijl nu het station toegang geeft tot de wijk, zal morgen de wijk misschien ook toegang geven tot het station.

Heel het opzet van de stations van de toekomst ligt erin de logica die vroeger voornamelijk utilitair was te verschuiven naar noties zoals goed gevoel en plezier. Het is deze logica die de MIVB vanaf vandaag wil integreren in haar projecten rond de verbetering van het net.

In 2005 zal de MIVB het 69e station van haar metronet openen: het station Delacroix, gelegen op lijn 2. In 2007 volgt de omsluiting van de lus van de kleine ring en zal er een nieuw richtplan zijn voor de metro.





Zal er na 2007 een 70e station volgen?

De doeltreffendheid van de metro wordt door iedereen erkend. Het recept is eenvoudig: een snel, frequent, regelmatig en comfortabel systeem. Maar het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan genieten van 3 verschillende vervoerswijzen, waardoor de MIVB kan beantwoorden aan de vraag op een manier die is aangepast aan de realiteit van het terrein. Zo zal er in bepaalde wijken op de vervoersvraag worden geantwoord door het toevoegen van nieuwe buslijnen, terwijl elders de trams beter zullen worden aangepast, vooral betreffende het rijden op een eigen baan en het inkorten van de wachttijden aan de kruispunten. Daarnaast zal het in andere delen van de stad nodig zijn de metro te ontwikkelen en na te denken over het net. In de wijken van de eerste kroon, waar de dichtheid qua wonen, werken en activiteiten het hoogst is, zijn de straten smal en is het huidige bovengrondse aanbod onvoldoende. Het is dan ook voor deze wijken dat er nieuwe projecten moeten worden gedefinieerd. Er zijn nog altijd grote gaten in het net die moeten worden opgevuld als Brussel, de hoofdstad van Europa, zonder blozen gastheer wil blijven voor grote internationale evenementen.

In afwachting zijn de 68 metrostations van vandaag reeds deze stations van de toekomst. Het zijn deze stations die er morgen en overmorgen zullen zijn om de verplaatsingen, maar ook het leven, te vergemakkelijken van de 100 miljoen cliënten van de MIVB. Cliënten die morgen nog talrijker zullen zijn om te getuigen dat de metro nemen vooral een plezier is.





Nuttige adressen

■ MIVB :

Gulden Vlieslaan 15
1050 Brussel

Olivier Colla, Departement Algemene en Strategische
Studies

Tel.: + 32 2 515 39 05
collao@mivb.irisnet.be

Luc Bioul, Directie Metro

Tel.: +32 2 515 21 05
bioull@mivb.irisnet.be

■ Gewestelijk Bestuur Uitrusting en Vervoer BUV-DIOV :

Vooruitgangstraat 80
1030 Brussel

Guy Verheulpen, Speciale Studiedienst

Tel.: +32 2 204 29 25
gverheulpen@mbhg.irisnet.be

■ Federale Overheidsdienst voor Mobiliteit en Vervoer - FODMV:

Notelaarsstraat 254
1030 Brussel

Hubert De Smedt-Jans, directeur-generaal

Tel.: + 32 2 743 00 63
hubert.desmedt-jans@mobiliteit.fgov.be





Deze publicatie werd gerealiseerd in samenwerking met:

■ **de MIVB**

Departement Algemene en Strategische Studies:

Olivier Colla
Marianne De Muyter
Robert Elias

Directie Metro:

Luc Bioul
Serge de Fabribeckers
Mustapha Boujnani

Directie Cliëntenstrategie:

Alain Carle
Georges Hindricq
Gary Nortier

Directie Infrastructuur:

Jean-Luc Lecluse
Guillaume Lefèbvre

Directie Netintegratie:

Jean-Pierre Van Keymeulen

Algemene Delegatie voor Communicatie
en Public Relations:

Jean-Pierre Alvin
Françoise Ledune
Catherine vander Hofstadt
Ingrid André
Jean-Claude De Witt
Jos Bamps

■ **het BROH**

Directie van het Urbanisme:

Albert Goffart

■ **het BUV - DIOV**

Directie Speciale Studiedienst:

Guy Verheulpen

Directie van de Infrastructuur van het Openbaar Vervoer:

Maud Sternotte





■ **het Kabinet van de Minister van Openbare Werken en Vervoer :**

Johan Van Looy, raadgever

■ **de FODMV**

Hubert De Smedt-Jans,
Directeur van de Federale Overheidsdienst - Mobiliteit en Vervoer

■ **de NMBS**

Directie Reizigers:
Leo Pardon
Directie Eurostation:
Herwig Persoons

■ **de metro van Madrid**

Directie van de Institutionele Relaties:
Miguel Otmendi Pineda

■ **OGnets**

Yves Mathieu, consultant-medewerker

■ **Clear Channel Belgium**

Algemene Directie:
Hubert Janvier

■ **Q8**

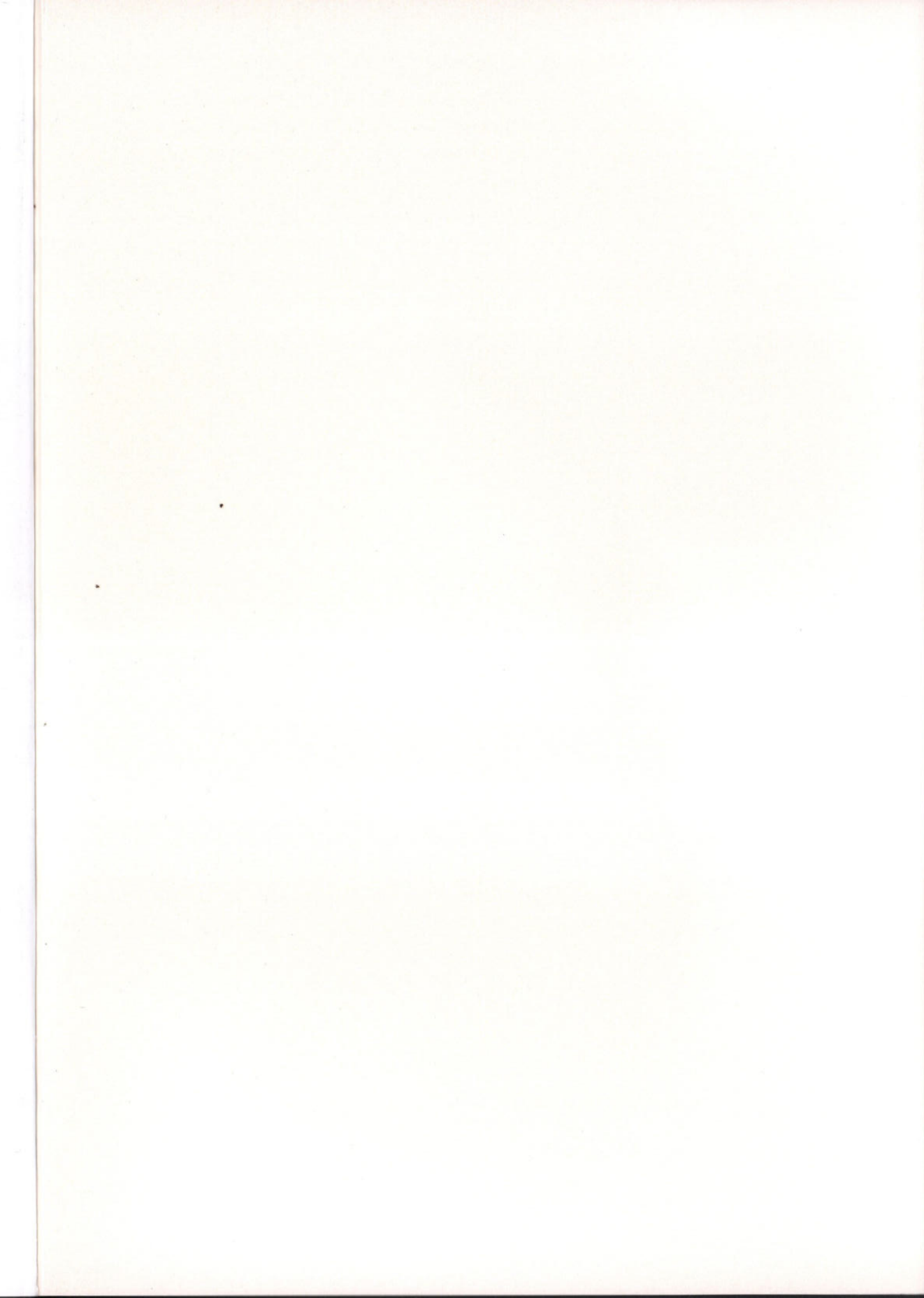
Strategie inrichting en modernisering van de Q8 -tankstations:
Geert Matton

■ **Plan créatif Design**

Clément Rousseau, Voorzitter
Stéphane Gauthier, directeur-generaal



Realisatie en opmaak: Algemene delegatie voor Communicatie en Public Relations
Verantwoordelijke uitgever: Jean-Pierre Alvin - Juni 2004
Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel
Gulden Vlieslaan, 15
1050 Brussel



WIVB

STIB

