

# Kortingkaart komt, RailPass verdwijnt?

## Interview met Marc Huybrechts (NMBS)

Marc Huybrechts (°1963) is sinds januari 2019 directeur Marketing & Sales van de NMBS. Daarvoor oefende hij diverse leidinggevende functies in de financiële sector uit. Na een tijd in de distributie werd hij directeur Mail & Retail Solutions bij bpost. Hij pendelt bijna dagelijks met de trein naar Brussel en vond in een woelige stakingsweek even een rustig moment voor een interview met Mondig Mobiel.

### *Hoe bent u bij de spoorwegen terecht gekomen?*

Na enkele gesprekken met Sophie Dutoir besloot ik om voor de uitdaging te gaan. De mobiliteitssector is een zeer interessante sector, je kunt bijdragen tot de vooruitgang van de maatschappij en de spoorwegen hebben een groot nut voor onze samenleving. Dat geldt niet alleen voor mezelf, dat zeggen veel mensen die na hun studies of na een andere baan bij de NMBS beginnen.

### *Toen de aankondiging kwam dat de jaarlijkse indexaanpassing in 2023 8,73% en meer zal bedragen, reageerden veel reizigers – vooral via de sociale media – ontzet. Kunt u toelichten wat u heeft doen besluiten om de ruimte die het oude beheerscontract u biedt helemaal te gebruiken?*

Eerst en vooral: het is geen beslissing geweest die wij luchthartig hebben genomen, maar we hebben de regels van het beheerscontract gewoon toegepast. De si-

tuatie is wat ze is, we worden geconfronteerd met veel hogere kosten voor energie en personeel en we hebben die extra middelen gewoon nodig. Mochten we die gestegen kosten volledig doorrekenen, dan zouden de prijzen stijgen met meer dan 25%! Vergeet niet dat onze prijzen in vergelijking met die in de buurlanden bescheiden zijn – ze zijn bijvoorbeeld geplafonneerd op 150 kilometer afstand en er zijn tal van kortingsmogelijkheden. Maar ik geef meteen toe dat internationaal vergelijken zeer moeilijk is. Verder is de prijs belangrijk, maar voor onze reizigers zeker niet het enige element in de beslissing om de trein te nemen. Tot slot hebben we die middelen nodig voor de verbetering van het aanbod, zoals een hogere frequentie, en om meer comfortabele treinen aan te schaffen.

In het voorjaar van 2023 komen we wel met een belangrijke vernieuwing en dat is het flexibele abonnement, waar sinds corona veel vraag naar bestaat van mensen die nog slechts twee of drie keer per week naar hun werk pendelen. Momenteel loopt er een uitgebreide test.

### *Opvallend is de prijsstijging van 9 euro (87 → 96 euro) bij de RailPass/Standard Multi, dat is 10,03%, vanwaar zo veel?*

We moeten de Standard Multi bekijken in het globale aanbod en dat aanbod moet evolueren. Dit ticket is vooral interessant voor de lange afstand, voor de korte en middellange verplaatsingen willen we op termijn iets anders doen. Bij de invoering van de RailPass was het eigenlijk niet de



Marc Huybrechts

Foto © David Plas/NMBS

bedoeling dat meerdere mensen samen reizen op een ticket.

### **Maar dat is toch niet verboden?**

Zeker niet, maar de prijs per rit is zeer laag. In vergelijking met andere kaartsoorten vinden we dat dit product niet in verhouding is. Op termijn willen we kortingen met een percentage invoeren. De forfaitaire tickets zijn pas aantrekkelijk als je een zekere afstand aflegt. Reizen voor mensen die meerdere keren de trein nemen moeten voordeliger blijven, ook op korte en middellange afstand, zo kunnen we een steentje bijdragen aan een echte modal shift.

**Een vraag van onze wandelaars: vroeger was er bij het weekendretour een terugrit van een ander station mogelijk. Uw voorganger heeft die mogelijkheid in 2018 afgeschaft, maaropperde wel de denkpiste dat in het weekend ook enkele reizen met 50% zouden kunnen worden verkocht. Volgt u die denkpiste of hebt u een ander idee voor de wandelaars?**

De vraag is terecht en mijn gedachten gaan ook in die richting. Voor een weekendticket mag de voorwaarde dat je heen- en terugreist naar en van dezelfde bestemming wat mij betreft op de helling. Ook voor het seniorenticket overwegen we versoepelingen.

**Op sommige stations staan stewards die klanten die naar het loket willen gaan met zachte dwang naar de automaten begeleiden. Dit terwijl uw loketmedewerkers in iedere tevredenheidsenquête uitgesproken hoge cijfers scoren. Is daarmee een trend naar nog minder loketten ingezet?**

Het klopt dat de tevredenheid over het loketpersoneel hoog ligt, maar dat geldt ook voor de verkoop via automaten en de website. In de eerste helft van het jaar zijn er regelmatig problemen met de verkoop via de app geweest (mensen bestelden een ticket maar kregen het niet), dus die scoorde toen minder goed. Die problemen zijn nu grotendeels opgelost. De sluiting van nog meer loketten is vandaag niet aan de orde, maar we volgen de ontwikkelingen en de vragen van onze reizigers goed op. Er zijn gewoon minder reizigers die naar het loket gaan dan enkele jaren geleden. Vijf jaar geleden werd nog 54% van de tickets via het loket verkocht, nu is dat minder dan 15%.

**Ja, er is een autonome ontwikkeling, maar u stimuleert die ook.**

Het personeel blijft een grote rol hebben, maar simpele transacties gaan aan een automaat ook heel gemakkelijk. Menselijke aanwezigheid in het station is belangrijk, maar hoeft niet noodzakelijk te worden ingevuld achter een gesloten loket. Verder moet u ook een onderscheid maken tussen structurele en punctuele acties. In september en begin oktober hebben we stewards ingezet om de studenten te wijzen op de mogelijkheid om hun abonnement gemakkelijk te verlengen via een automaat.

**In het kader van de nieuwe beheerscontracten wilt u graag de tarieven vernieuwen. Hoe zal dat eruit zien?**

Een van de doelstellingen die we hebben is het ticketaanbod te ver-



Deze klant kocht zijn RailPass aan het loket.

Foto Clemens Schröter

eenvoudigen, want nu is het niet altijd even goed leesbaar. Momenteel dwingen we de reizigers te vaak om vergelijkingen te maken, bijvoorbeeld tussen een gewoon ticket of een ticket met forfaitaire korting, zoals de Multi's.

Er zijn doelgroepen aan wie wij extra voordelige voorwaarden willen blijven aanbieden, zoals jongeren, senioren en reizigers die een verhoogde tegemoetkoming genieten. Zowel eenmalige als frequente reizigers uit die groepen zullen aanbiedingen krijgen. Zoals door het Raadgevend Comité is gevraagd, werken we ook iets uit voor frequent reizende senioren.

Daarnaast willen wij voordelige tarieven aanbieden aan frequente reizigers, eventueel via een kortingskaart. Wat we niet willen is die kaart toevoegen aan al de rest, zoals de Multi. Er komt een globale herziening van het aanbod, anders wordt het te ingewikkeld.

**Zo'n kaart heeft tot 2010 bestaan: de getrouwheidskaart, een minder pakkende naam.**

Het belangrijkste is dat zo'n kaart de reiziger flexibiliteit geeft en korting op korte, middellange en lange afstand.

**Er wordt in het kader van de vernieuwing gesproken over de afschaffing van de Kaart Grote Gezinnen. Wat gebeurt er met de huidige klanten?**

Ik kan bevestigen dat de korting bij NMBS wordt afgeschaft. We willen namelijk de voordelen aan alle kinderen en jongeren geven. Het huidige systeem is niet logisch: het leidt ertoe dat tweeverdieners met drie kinderen wel korting krijgen en een alleenstaande ouder met twee kinderen niet. We merken ook dat de korting de laatste jaren steeds minder wordt gebruikt. De ouders zullen hun huidige levenslange korting op verplaatsingen verliezen. Wel blijft het systeem van de verhoogde tegemoetkoming behouden. De kaart op zich blijft, want die wordt uitgegeven door de Gezinsbond en andere partners.

**“Ons aanbod is niet altijd even goed leesbaar”**



**Vorig jaar werden de Brussel XL-Pass ingevoerd, een flinke verbetering voor de rand rond Brussel. Kunnen we de komende tijd ontwikkelingen in de richting van geïntegreerde tarieven verwachten?**

Jazeker, dat staat ook zo in het ontwerp van het toekomstige contract van openbare dienst. Wel lijkt me tariefintegratie vooral nuttig voor korte afstanden in stedelijke gebieden. Op de lange afstand botst het kilometersysteem van de NMBS op de meestal forfaitaire systemen van de regionale vervoerders. Ik ben trouwens voorstander van het "one-shop"-principe. Wie bijvoorbeeld vanuit het binnenland een ticket naar Oostende koopt, zou het aansluitende ticket voor de Kusttram in een keer mee moeten kunnen kopen.

**Hoe staat u tegenover de invoering van een trein-tram-busticket, een dagpas voor alle openbaar vervoer?**

Dat staat momenteel niet op agenda.

**En een trein-tram-busdag zoals die vroeger altijd in september plaatsvond?**

Dat is zeker bespreekbaar in het kader van promoacties. Onze laatste acties waren trouwens bijzonder succesvol, met name het Duo Ticket, maar ook de actie waarbij abonnementen tijdelijk voor een halve prijs werden aangeboden deed het goed. Pendelaars die al een abonnement hadden konden een gratis dagretour krijgen.

**Er zijn momenteel veel kwaliteitsproblemen, voor de Vlaamse reizigers vooral op lijn 25: oude treinen, te korte treinen, vertraagde treinen, geen treinen ... Als ik reiziger uit Mortsel-Oude-God was en mijn jaarabonnement had verlengd op een moment dat er nog twee treinen per uur waren, zou ik mij bekocht voelen, want uw collega's hebben een van de twee treinseries geschrapt. Voorziet u een vorm van compensatie voor die reizigers?**

Wij betreuren de situatie, sterker nog, ik lig er soms wakker van, en we werken kei-

*Bahncard, de populaire kortingskaart van Deutsche Bahn*

hard om de problemen op te lossen. Wij voorzien echter geen extra compensatie voor die reizigers buiten de al bestaande compensatieregelingen.

**Het Euregionaal verkeer (bij de NMBS vaak "transfrontaal" genoemd) valt ook onder uw werkerrein. Waar ziet u daar het grootste groeipotentieel? Wat is in deze sector de grootste missing link?**

Naar Nederland, maar dan vooral verder naar Rotterdam en Amsterdam, zie ik de grootste mogelijke groei. Het andere grensoverschrijdende vervoer zal groeien zoals het binnenlandse vervoer. We werken verder aan de drielandentrein Luik – Maastricht – Aken en bestuderen de verbinding Brussel – Keulen. Wat in het aanbod nog ontbrak, waren aangepaste tarieven voor Breda, maar dat wordt in het kader van het komende openbare-dienstcontract rechtgezet.

**Om vernieuwingen te testen maakt u soms gebruik van reizigerspanels. Hoe is zo'n panel samengesteld en hoe werkt het?**

We hebben permanente panels met ongeveer 450 mensen aan wie we elke maand

tevredenheidsenquêtes voorleggen. Deze panels zijn representatief samengesteld wat betreft regio en leeftijd. Daarnaast hebben we ook panels in functie van de doelgroep.

**We stellen vast dat het verschil tussen spits en dal aan het afvlakken is, wat de exploitatie goedkoper maakt. Anderzijds krijgen we een groter verschil tussen de dagen: dinsdag en donderdag zijn momenteel voor de pendelaars het drukst. Verbindt u daar conclusies aan?**

Wij monitoren de situatie natuurlijk intensief en stellen hetzelfde vast. Het is echter nu nog te vroeg om te zien of het structureel is, maar het lijkt er wel op dat de ochtendpiek op vrijdag het rustigst is. In het vrijetijdsverkeer stellen we iets anders vast, namelijk een stijging van de vraag op vrijdagavond. In het kader van de volgende vervoersplannen overwegen we daarom om op sommige verbindingen rond grote steden op vrijdag- en zaterdagavond latere ritten in te leggen.

**Tot slot: hebt u een suggestie of een goede raad voor TreinTramBus?**

Jullie vragen zijn altijd pertinent en nuttig voor ons en misschien realiseren jullie je dat niet, maar wij luisteren. We hebben niet altijd direct een antwoord en zijn vaak gedwongen om keuzes te maken en prioriteiten te stellen, de financiële middelen zijn immers niet oneindig.

*Kees Smilde*

Op 1 februari 2023 past NMBS haar tarieven aan. Voor een standaardticket betaal je gemiddeld 8,73% meer. Abonnees zullen 9,73% meer betalen. Verder zijn er deze opvallende aanpassingen:

- Senior Ticket: 7,80 euro i.p.v. 7,20 euro
- Youth Ticket: 7,10 euro i.p.v. 6,60 euro
- Youth Multi (GoPass) digitaal: 57 euro i.p.v. 53 euro
- Youth Multi (GoPass) papier: 59 euro i.p.v. 55 euro
- Youth Holidays 1 week: 19 euro i.p.v. 18 euro
- Youth Holidays 1 maand: 31 euro i.p.v. 29 euro
- Local Multi (KeyCard): 29 euro i.p.v. 27 euro
- Standard Multi (RailPass) digitaal: 93 euro i.p.v. 84 euro
- Standard Multi (RailPass) papier: 96 euro i.p.v. 87 euro