

time to

DOSSIER

Vechten tegen agressie

PRIKBORD

Groene golf voor
de treinbestuurders

DE DIGITALE TREIN: SLIM EVOLUEREN

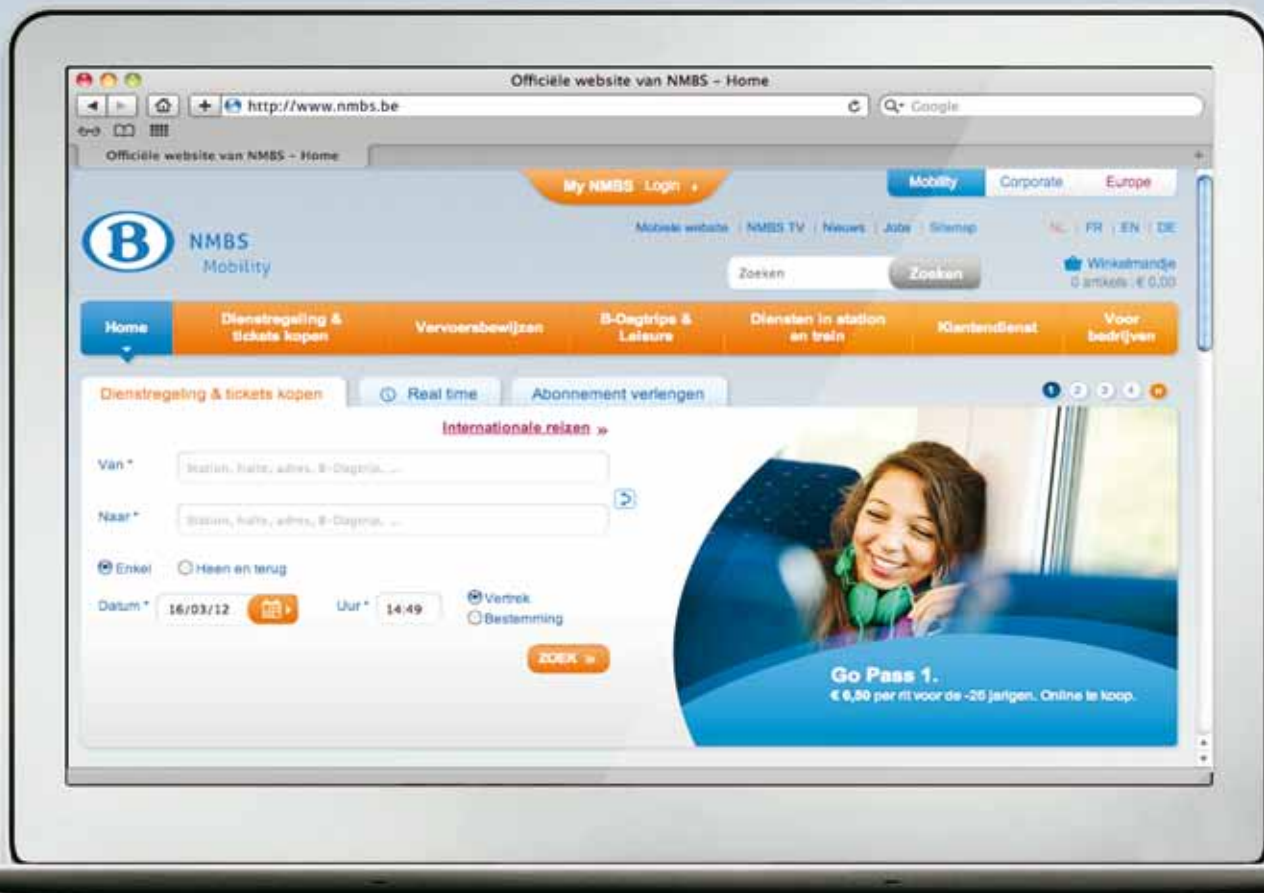
15 . Mei 2012

Bestemming beter



NMBS

Ontdek nu de nieuwe NMBS-website



Vanaf nu wordt alles nog eenvoudiger.

- Bepaal de dienstregeling van je reis in real time!
- Zoek de voordeligste reisformule die bij jou past.
- Koop vanaf nu makkelijker en sneller biljetten online.

Nieuwsgierig? Surf naar www.nmbs.be

Bestemming beter



Omgaan met maatschappelijke druk

In 2011 vervoerden wij 221,3 miljoen reizigers, goed voor een groei met 2,9% tegenover 2010. Op een goede 10 jaar hebben we dankzij de constante vooruitgang de afkalving van het aantal reizigers, die was ingezet in de jaren zestig, bijna volledig weggewerkt. Er is geen enkel ander land in Europa dat de jongste jaren zo sterk gegroeid is! Het is een gegeven waar we trots kunnen op zijn en waar de samenleving misschien wat meer begrip voor zou mogen hebben.

In die goede 10 jaar is de maatschappelijke druk immers fors gegroeid. En dat speelt op verschillende vlakken. We hebben in 2011 moeten vaststellen dat de agressie tegen onze medewerkers nogmaals is toegenomen (zie dossier). Uiteraard betreft het een kleine minderheid van reizigers die voor moeilijkheden zorgen. Maar net zoals dat in de samenleving het geval is, kan een kleine groep volstaan om een algemeen gevoel van

onbehagen te creëren. Eén zaak is duidelijk: wij kunnen zulk gedrag niet tolereren en doen er alles aan om agressie te voorkomen. We blijven ervoor pleiten dat de daders effectief gestraft worden en dat dit soort zaken door de parketten met ernst wordt behandeld. Ook zetten we gerechtsdeurwaarders in tegen recidiverende zwartrijders.

Maatschappelijke druk zit ook elders: als we in oktober 2011 beslist hebben om een aantal uiterst onrendabele en quasi lege treinen te schrappen, stonden de kranten meteen vol met protesten. We kunnen in theorie elke Belg zijn persoonlijke trein geven, maar de vraag is of dat de meest efficiënte, ecologische en goedkope methode is om iedereen een maximale mobiliteit te garanderen.

Ook in de virtuele wereld beheerst NMBS vaak de debatten. Nogal wat tweets en reacties op

Facebook beperken zich tot soms weinig fijnzinnige commentaren op treinvertragingen of het gedrag van personeelsleden. Gelukkig delen heel wat netwerkers ook hun positieve ervaringen mee. Tot op heden hield NMBS zich afzijdig, maar we plannen om actief aanwezig te zijn op de sociale netwerksites.

Als de massieve maatschappelijke druk al iets leert, is het wel dat NMBS niemand onberoerd laat. Het is aan ons om daar in positieve zin mee om te gaan en onder de commentatoren in de samenleving zoveel mogelijk fans te recrutereren. U bent bij deze uitgenodigd.

Marc Descheemaeker
Gedelegeerd bestuurder

04

> INHOUD

> Engagement

06 > **BLIK** Jimmy Kets

10 > **HORIZON** De digitale trein

14 > **SAMENSPOREN** Jobtrein



> Actie

16 > **PRIKBORD**

22 > **DOSSIER** Vechten tegen agressie

28 > **BINNENLAND - BUITENLAND**



> Achtergrond

30 > **EXPERTENWERK** Klantendienst

32 > **DE WERKDAG** Jonas Permentier

34 > **TOEN BIJ NMBS** 1838, kusttoerisme

35 > **MIJN TREIN** Ana Garcia



COLOFON EN DANK – Concept : NMBS / **✈️ EURO RSCG C&O – Teksten:** Bruno Van Calster, Vanessa Vandenbruwaene, Stephanie De Schampelaere, Hugo Stevens, Sylvie De Keyser – **Foto's:** John Deroo, Denis Moinil, Reporters, Kathleen Van Vaerenbergh – **Opmaak:** Kathleen Van Vaerenbergh – **Eindredactie:** Bruno Van Calster – **Druk:** IPM Printing – **Met de medewerking van** Jonas Permentier, Wies Verstraete, Jimmy Kets
Met dank aan Ana Garcia – **Verantwoordelijke Uitgever:** Michaël Vanloubeek, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel – **Info:** infocorporate@nmbs.be

11
L'ÉQUIPE

DE DIGITALE TREIN: SLIM EVOLUEREN

Ten gevolge van de coronacrisis wordt 2020 voor de Belgische railsector een heel anderszinnig jaar. Het wordt een jaar waarin de digitale trein slim evolueert. Dit wordt mogelijk gemaakt door de inzet van slimme technologieën die de efficiëntie van de trein verbeteren. Dit wordt mogelijk gemaakt door de inzet van slimme technologieën die de efficiëntie van de trein verbeteren.

WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN

WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN

WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN

WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN
WIKI-LEZINGEN

15
L'ÉQUIPE

MEER DAN DIT ONDERSTEUNT NINES CHILD FOCUS

MEER DAN DIT ONDERSTEUNT NINES CHILD FOCUS
MEER DAN DIT ONDERSTEUNT NINES CHILD FOCUS

Jobtrain opnieuw op de sporen

Jobtrain opnieuw op de sporen
Jobtrain opnieuw op de sporen

LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER

LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER
LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER

23
L'ÉQUIPE

VECHTEN TEGEN AGRESSIE

VECHTEN TEGEN AGRESSIE
VECHTEN TEGEN AGRESSIE

TIJCKEET 'DAGINI' VAN NINES BEHAALT KWALITEITSLABEL

TIJCKEET 'DAGINI' VAN NINES BEHAALT KWALITEITSLABEL
TIJCKEET 'DAGINI' VAN NINES BEHAALT KWALITEITSLABEL

28
L'ÉQUIPE

29
L'ÉQUIPE

LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER

LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER
LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER

TIJCKEET 'DAGINI' VAN NINES BEHAALT KWALITEITSLABEL

TIJCKEET 'DAGINI' VAN NINES BEHAALT KWALITEITSLABEL
TIJCKEET 'DAGINI' VAN NINES BEHAALT KWALITEITSLABEL

33
L'ÉQUIPE

WERKDAAG VAN DE INSTRUCTEUR

WERKDAAG VAN DE INSTRUCTEUR
WERKDAAG VAN DE INSTRUCTEUR

WERKDAAG VAN DE INSTRUCTEUR

WERKDAAG VAN DE INSTRUCTEUR
WERKDAAG VAN DE INSTRUCTEUR

34
L'ÉQUIPE

35
L'ÉQUIPE

ANA GARCIA

ANA GARCIA
ANA GARCIA

ANA GARCIA

ANA GARCIA
ANA GARCIA

06

> BLIK

CHRONIQUEUR VAN HET ALLEDAAGSE

Jimmy Kets is een zorgvuldig observator van de dagelijkse werkelijkheid rondom hem. Het oog van een echte persfotograaf, gecombineerd met de gevoeligheid van de kunstenaar levert beelden met een esthetische en narratieve meerwaarde. Ze kunnen je een glimlach ontlokken, verwonderen of aan het dromen zetten. Eén constante is zijn portrettering van de mens in al zijn facetten. Jimmy fotografeert het leven zoals het is, met veel mededogen. Hij zoekt het detail waar veel mensen naast kijken, dringt door tot de laag achter de zichtbare wereld of zoekt de verrassende combinatie van elementen in reflecties en raampoppervlaktes.

Jimmy Kets

Jimmy Kets (1979) studeerde in 2001 af aan Sint-Lucas Antwerpen. Daarna ging hij bij de krant 'De Morgen' aan de slag als persfotograaf, tot hij in 2009 de overstap maakt naar 'De Standaard'. Jimmy Kets legt ook een individueel, artistiek parcours af. De rode draad doorheen zijn werk is het leven van de Westerse mens, gekruid met een vleugje surrealisme en humor, een sterk gevoel voor kleur en een aandacht voor betekenisvolle details. Naast diverse solotentoonstellingen (FoMu Antwerpen, Flanders Center Osaka, Vlaams Cultuurhuis De Brakke Grond Amsterdam) won hij 2 maal de Nikon Promising Young Photographer award, 2 Sabam Awards en de Photo Press Award voor beste Belgische persfotograaf. Hij heeft twee fotoboeken op zijn naam staan, 'Brightside' en 'Volkscafés, Vrouwentongen & Mannenpraat'.









Telenet
12.900.000

Belgacom
9.960.000

Bekaert
4.710.000

Delhaize
3.600.000

NMBS
5.340.000

Colruyt
2.150.000

BNP Paribas Fortis
680.000

Umicore
296.000

AB Inbev
300.000

Mobistar
5.670.000

Resultaten op google.be - NMBS t.o.v. een aantal BEL 20-bedrijven

DE DIGITALE TREIN: SLIM EVOLUEREN

Een grote dienstverlener zoals NMBS is ook in het digitale universum sterk aanwezig. Al kan het altijd beter. De jongste jaren volgen de vernieuwingen zich op. Een mobiele website, apps voor smartphones, web tv en dergelijke wijzen op het toenemende belang van de virtuele communicatie. 2012 wordt opnieuw een belangrijk jaar: onlangs is een totaal vernieuwde algemene website gelanceerd en NMBS werkt volop aan haar aanwezigheid op de sociale netwerken.

Nieuwe site: klantgericht, overzichtelijk, interactief

De vorige site van NMBS had de houdbaarheidsdatum al een tijdje overschreden, ondanks een visuele opfrissing in 2009. Nu heeft NMBS ook onder de motorkap gewerkt. De nieuwe site ziet er niet enkel beter uit, hij is gebruiksvriendelijker geworden en biedt een aantal nieuwe mogelijkheden. Meer nog dan vroeger is de site rond de vragen en behoeften van de klant gebouwd.

Belangrijkste nieuwigheden:

- De routeplanner geeft een grotere suggestielijst voor wie een stationsnaam intikt en de mogelijkheid om meteen de heen- en terugreis op te vragen. Hij toont ook een handige kaart van het traject en stelt tarieven voor.
- De aankoopmodule zit logischer in elkaar. Wie een Go Pass koopt, krijgt enkel een tweede klas vakje, bepaalde zaken zijn

sneller te boeken (bv. klasverhoging) en het productgamma is meer gestructureerd. Tijdens het aankoopproces kan de klant op elk moment prijsvergelijkingen opvragen. Er is nu een winkelmandje aanwezig om vlot meerdere producten aan te kopen.

- De klantendienst is prominenter aanwezig, de pagina's bieden meer info en geven de klant een duidelijker overzicht van de rubrieken. NMBS helpt de klant

actief in zijn zoektocht naar informatie of begeleidt hem bij het indienen van een klacht. Wie contact wil opnemen, krijgt een duidelijker scherm met een aantal verplichte velden. Zo komt de info sneller bij de juiste persoon terecht en wordt de klant beter geholpen. Een FAQ-sectie vervolledigt de zoekmogelijkheden.

- Het vrijetijdsaanbod (o.a. B-Dagtrips) wordt beter gepresenteerd en geïnteresseerden krijgen verschillende suggesties voor

aanverwante trips. Naast informatie over de gekozen uitstap verschijnt een prijsindicatie en een kaartje met de reisweg.

Meer algemeen zijn de zoekmogelijkheden op de nieuwe site fors uitgebreid. De kaartgegevens zijn gebruiksvriendelijker en geactualiseerd. Webmaster Wies Verstraete ziet nog meer voordelen: "De technologie achter de site geeft ons de mogelijkheid korter op de bal te spelen, de inhoud vlotter aan te passen en sneller problemen

te detecteren."

Het gebruiksgemak van de site is vooraf getest via een proefpanel en ook wat de veiligheid betreft, heeft NMBS een gedegen audit uitgevoerd.

Wies: "We hebben er alles aan gedaan om de site grondig te verbeteren. We hebben ook geleerd uit de ervaring van de collega's van NMBS Europe, die vorig jaar een totaal vernieuwde site hebben gelanceerd voor de verkoop van internationale treinproducten."

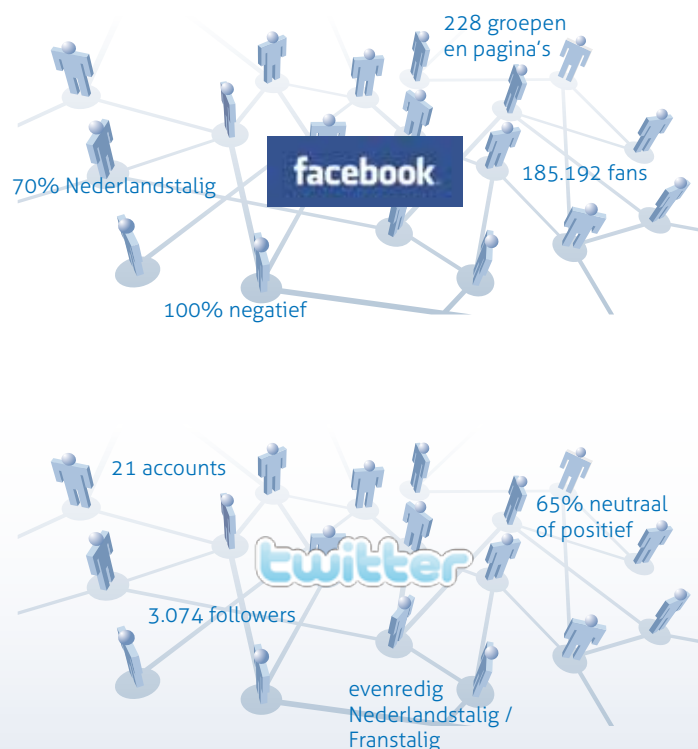


De nieuwe site is gemakkelijker in gebruik, overzichtelijker en rond de behoeften van de klant gebouwd.

Op naar meer transparantie

De nieuwe website past in de strategie van NMBS om transparanter om te gaan met haar klanten en die aanpak geldt eveneens voor andere stakeholders. NMBS is zeker geen pionier wat aanwezigheid op de sociale netwerken betreft, maar onderzoekt volop hoe ze daar iets kan aan verhelpen. De uitdaging is evident, de oplossing ligt minder voor de hand. De klagers zijn op sociale netwerken ruim in de meerderheid en NMBS is een gemakkelijk doelwit. NMBS wil daarom in de nabije toekomst vooral op een slimme manier aanwezig zijn: betrokkenheid tonen en (zo mogelijk) pro-actief informeren.

NMBS op de sociale netwerksites



NMBS op de sociale netwerksites

NMBS als zodanig is niet actief, wel heeft NMBS Europe een Facebookpagina sinds 2010. Die richt zich hoofdzakelijk op de promotie van internationale treinreizen. Het neemt niet weg dat op de sociale netwerksites heel vaak over NMBS gecommuniceerd wordt. Nogal wat Facebookgebruikers ventileren hun onvrede naar aanleiding van vertragingen en incidenten. Op andere netwerken, zoals Twitter, zijn ook positieve geluiden te horen, bijvoorbeeld over behulpzaam of kwaliteitsvol personeel.



Jobtrein opnieuw op de sporen

De jobtrein, een opgemerkt event om ingenieurs aan te trekken, zal opnieuw rijden. De ie-jobtrein biedt de bedrijven een unieke opportuniteit om op één dag contacten te leggen met alle Vlaamse laatstejaarsstudenten burgerlijk, bio- en industrieel ingenieur. Zo krijgen alle laatstejaars een unieke kans om op een informele wijze kennis te maken met de bedrijfscultuur, de loopbaanontwikkeling en de projecten die gerealiseerd worden. Naast de masterstudenten (laatstejaars) ingenieur worden ook de doctoraatsassistenten uitgenodigd en zijn alle ingenieurs in Vlaanderen op de hoogte van dit belangrijke initiatief. Het concept van de "ie-jobtrein", in 2010 ontwikkeld door ie-net, is vernieuwend in het landschap van employer

branding, informatie-uitwisseling, versterking van de kennis over de bedrijven en de opbouw van de relatie jonge ingenieur en bedrijf.

Op de ie-jobtrein gaven 22 bedrijven present. De trein vertrok in Schaarbeek en deed alle steden aan waar er een ingenieursopleiding gevestigd is: Mechelen, Leuven, Hasselt, Antwerpen, Kortrijk en Gent. Op de middag werden de deelnemers ontvangen in de tractiewerkplaats Antwerpen-Noord van NMBS, waar de studenten samen met een directielid van de participerende bedrijven konden lunchen. Gastspreker was Karel Vinck, burgerlijk ingenieur en als ex-gedelegeerd bestuurder van NMBS een kenner van de spoorwereld bij uitstek.

NMBS ondersteunt de Europese Dag voor het alarmnummer SOS 112

Stel je voor: je bent op bezoek in een Europese staat en je moet dringend een ambulance, de brandweer of de politie bellen. Onmogelijk om alle noodnummers van elk land te onthouden! Slechts één volstaat: het alarmnummer 112! Het is een uniek alarmnummer dat gratis kan gebruikt worden met een vaste lijn of mobiele

telefoon binnen de Europese Unie. Net zoals andere vervoersmaatschappijen heeft NMBS zich bij dit initiatief aangesloten en verschaft via haar communicatiekanalen informatie aan de burgers en geeft inlichtingen over het gebruik van het alarmnummer 112.

MEER DAN OOIËT ONDERSTEUNT NMBS CHILD FOCUS

In januari vorig jaar lanceerde Child Focus een campagne waarin een nieuw chatkanaal voor jonge slachtoffers van seksueel misbruik wordt gepromoot: "nupraatikerover.be". NMBS ondersteunde deze campagne door affiches te laten ophangen in haar grootste treinstations. Via de samenwerking met NMBS mag Child Focus trouwens ook, wanneer het nodig is, opsporingsberichten afficheren in de stations. Zo kunnen mogelijke getuigenissen helpen om vermiste kinderen terug te vinden in alle uithoeken van België.



15

> SAMENSPOREN

MET DE TREIN NAAR 'LE FOIRE DU LIVRE'

SINDE ENKELE JAREN VORMT NMBS EEN PARTNER VAN HET GROOTSTE FRANSTALIGE LITERAIRE EVENEMENT IN BRUSSEL EN PRESENTEERT DAAROM AAN HAAR REIZIGERS DE NEGENDE EDITIE VAN DE UITGAVE "COMPARTIMENT AUTEUR". VOOR DEZE EDITIE PUBLICEERT DE BONDEL EEN REEKS ONUITGEGEVEN KORTVERHALEN VAN AUTEURS VAN EIGEN BODEM: BARBARA ABEL, ALAIN BERENBOOM, GENEVIÈVE DAMAS (ROSSELPRIJS 2011), KENAN GÖRGÜN EN GRÉGOIRE POLET. AUGUSTIN LEBON VOORZAG HET BOEKJE VAN ILLUSTRATIES.

ALS U EEN EXEMPLAAR WIL VERKRIJGEN VAN DIT BOEKJE, KAN U TERECHT OP DE INTERNETSITE VAN NMBS (WWW.NMBS.BE). ER IS EVENEENS EEN AUDIOVERSIE BESCHIKBAAR OP DE SITE VAN FOIRE DU LIVRE (WWW.FLB.BE).

Simulators evolueren met hun tijd

NMBS beschikt over twee fullscale simulators die het rijden met een locomotief perfect nabootsen. Ze werden in dienst genomen in 1996 in de werkplaatsen van Mechelen en Salzinnes (Namen). In die tijd waren ze het neusje van de zalm, uitgerust met de meest moderne digitaliseringstechnieken en gebaseerd op een recente locomotief. Vijftien jaar later drong een grondige vernieuwing zich op.

De vernieuwingsoperatie was meteen een buitenkans om een nieuwer type locomotief te simuleren. De keuze viel op een type 13, omwille van zijn verscheidenheid. Daardoor kunnen tijdens de opleiding verschillende besturingshulpmiddelen aan bod komen.

Vanaf nu kunnen bijvoorbeeld trajecten in Frankrijk en Luxemburg gesimuleerd worden. In een latere fase zal ook het Europees veiligheidssysteem ETCS gesimuleerd kunnen worden.

Dankzij de nieuwe installatie kunnen er ook acties buiten de stuurpost nagebootst worden via de zogenaamde "virtuele trein".

de draaistellen van de trein, waarbij de bestuurder in opleiding dan het probleem moet proberen op te lossen.

Fullscale simulators zijn klaar

voor de toekomst

De instructeur kan hiervoor een keuze maken uit verschillende goederen- of reizigerstreinen. Daarna kan hij bijvoorbeeld een remklemming veroorzaken op één van

De simulators zijn een onmisbaar hulpmiddel in de opleiding van de treinbestuurders en dragen zo bij tot beter en veiliger treinverkeer.



De twee fullscale simulators van NMBS vormen een grote meerwaarde voor de opleiding van treinbestuurders.

DE VOORDELEN VAN IDA

17
> PRIKBORD



De 'Intelligent Driver Assistance' is een nieuwe tabletcomputer voor de treinbestuurders.

In dienst vanaf medio 2012

Investering van 7,3 miljoen euro

Uitrusting voor 4.000 treinbestuurders

VOORDEEL 1

Alle info onmiddellijk beschikbaar

IDA stockeert deparagegidsen, lijnfiches, reglementering.

VOORDEEL 2

Altijd de recentste info

IDA wordt via WIFI in het treinbestuurdersdepot automatisch geüpdatet, zodat de treinbestuurder de meest recente info heeft, bv. met betrekking tot snelheidsbeperkingen op een lijn.

VOORDEEL 3

Geen gesleur meer

IDA vervangt rugzak met 12 tot 20 kg papieren informatie die treinbestuurders verplicht moeten meenemen.

VOORDEEL 4

Ecologischer

Minder gedrukte documenten en formulieren, dus minder papierverbruik.

VOORDEEL 5

Schokbestendig

IDA kan tegen een stootje.

VOORDEEL 6

Toekomstgericht

IDA zal in een latere fase ook dienst doen voor het invullen van formulieren, dienstfiches, logboek en dergelijke meer.

Groene golf voor de treinbestuurders

NMBS wil haar energiekosten doen dalen en ze neemt daarvoor een aantal maatregelen. Er wordt bijvoorbeeld voor elke treinrit een energiezuinige adviessnelheid per baanvak aanbevolen aan de treinbestuurders.

Midden oktober stelde NMBS een plan voor met een aantal maatregelen om tegen 2015 een financieel gezonde onderneming te worden. Zo wil ze een daling van het energieverbruik met 1% per jaar. Tegen 2015 zou dat een besparing betekenen van ongeveer 2 miljoen euro.



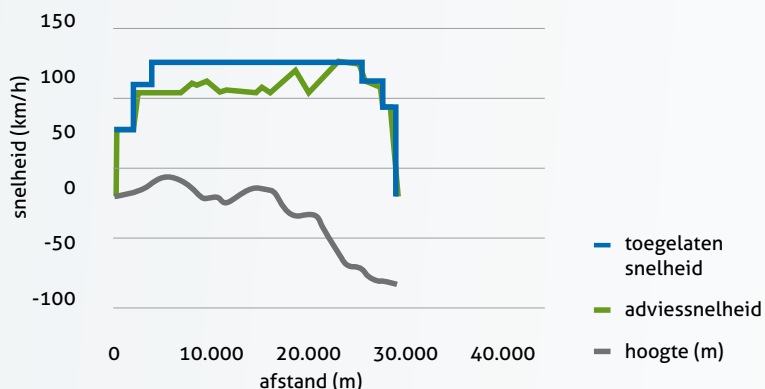
Trager rijden is niet enkel ecologisch, het heeft paradoxaal genoeg ook een gunstige invloed op de stiptheid.

Adviessnelheid

Sinds december 2011 wordt er op de dienstfiche van de treinbestuurder voor elke treinrit een energiezuinige adviessnelheid per

baanvak vermeld. De adviessnelheid zorgt ervoor dat een trein de voorziene dienstregeling kan blijven respecteren, maar dan op de meest energiezuinige manier.

Bijgevoegde grafiek toont de toegelaten lijnsnelheid van een trein (samengesteld uit een locomotief type 18 en 7 rijtuigen M6) tussen Nijvel en Brussel-Zuid, de energiezuinige adviessnelheid van 93 km/h en het hoogteverschil op de lijn. Het hoogteverschil heeft een duidelijke invloed: als de lijn stijgt, daalt de adviessnelheid. Als de lijn daalt, dan stijgt de adviessnelheid omdat de trein dan mag 'uitbollen'. De rittijd bedraagt 19 minuten.



NMBS Technics herberekende daarvoor alle rijpaden op het Belgische net. Hoe? Door de voorziene buffertijd te verdelen over het volledige traject van een trein. Er werd ook rekening gehouden met niveauverschillen op bepaalde lijnen, permanente snelheidsbeperkingen enz.

Bij tijdelijke snelheidsbeperkingen door bijvoorbeeld werken, omleidingen of verstoord treinverkeer wordt de adviessnelheid niet toegepast. In een volgende fase zullen deze snelheidsbeperkingen wel in rekening gebracht worden.

Energiezuinig rijden kan een
besparing van 2 miljoen euro
opleveren tegen 2015

Groene golf

Als treinbestuurders de adviessnelheid respecteren, dragen ze actief bij aan een daling van de energiekosten en van de CO₂-uitstoot. En ze zorgen bovendien voor stiptere treinen want ze creëren op die manier een zgn. 'groene golf': respect voor deze snelheid zorgt in principe voor meer groene seinen en dus minder wachttijden.

Andere maatregelen

Op alle elektrische tractievoertuigen (locomotieven en motorstellen) zal er in de nabije toekomst ook een energiemeter geïnstalleerd worden. Voor de nieuwe locomotieven type 18 is dat al het geval. Er zijn ook nog andere technologieën die het tractie-energieverbruik kunnen beperken. De locomotieven type 18 maken gebruik van een recuperatieremming. Dat is een systeem waarbij de elektromotoren werken als generatoren die de gerecupereerde energie terugsturen naar de bovenleiding. Een andere trein kan

deze 'gratis' energie dan verbruiken. En dat helpt natuurlijk ook mee aan een daling van de tractie-energiekosten. Bij recente metingen konden waarden van meer dan 500kWh teruggewonnen energie gemeten worden op een treinrit tussen Oostende

en Welkenraedt. Dat komt overeen met het energieverbruik van een modaal Belgisch gezin gedurende twee maanden.



BETERE DIENSTVERLENING

NIEUW STATION IN KOKSIJDE

Koksijde, aan de Belgische kust, heeft sinds 14 januari 2012 een nieuw station. Het was net op tijd klaar voor het WK Cyclocross op 28 en 29 januari.

Koksijde is de enige gemeente in ons land die eigenaar is van een stationsgebouw en dat verhuurt aan NMBS. NMBS investeerde zelf ook 36.000 euro in het project om het zo vlot mogelijk te laten verlopen. En dat is gelukt want het station was op tijd klaar om het WK Cyclocross te verwelkomen.

Kwalitatieve dienstverlening

De officiële opening vond plaats in het bijzijn van de burgemeester van Koksijde Marc vanden Bussche, Marc Descheemaeker (gedelegeerd bestuurder van NMBS) en Luc Vansteenkiste (directeur-generaal van Infrabel).

Marc Descheemaeker: "Ik ben bijzonder verheugd over dit vernieuwd stationsgebouw. Een kwalitatieve dienstverlening is belangrijk voor onze klanten. Zo hebben we al het aanbod voor Koksijde versterkt met onder

meer de moderne M6-treinen en een speciale studententrein. Voor dit nieuwe station hebben we de nieuwste ontvangstsystemen voorzien: modern design, nieuwe loketschermen, speciale assistentiezuil voor mensen met een beperkte mobiliteit, technisch systeem (ringleiding) waardoor loketbediende op zelfde 'golflengte' kan communiceren met slechthorenden, enzovoort. Een positieve evolutie niet alleen voor NMBS maar ook voor de hele regio."

De moderniseringswerken waren noodzakelijk want het oude stationsgebouw was 60 jaar oud en voldeed niet meer aan de hedendaagse verwachtingen van de treinreizigers. Het gebouw stond te dicht bij de sporen en er was een te groot hoogteverschil tussen het perron en de trein.



Daarom heeft Infrabel besloten het perron te verhogen en verlengen tot 350 meter zodat er voortaan langere treinen kunnen stoppen. Daarnaast werd het perron ook uitgerust met moderne reizigersvoorzieningen zoals een nieuwe bevoering, zitbanken, verlichting en sonorisatie. Door deze aanpassingen kunnen maandelijks zowat 10.000 reizigers nu nog veiliger en vlotter de trein in- en uitstappen.

Design

Het vernieuwde gebouw is eerder bescheiden van omvang maar wel heel functioneel. Het is opgericht volgens de principes van passiefbouw, met comfortabele wachruimtes en duidelijke informatie voor de reizigers. Het gebouw staat in verbinding met een plein waar alle vervoersmodi (bus, auto, tram, taxi,...) op aansluiten. De parking aan het station werd ook vernieuwd. Dankzij deze naadloze aansluiting tussen perron en stationsplein kunnen alle reizigers - ook de minder mobiele - steeds vlot en comfortabel de trein nemen in Koksijde.

Omdat veiligheid de absolute prioriteit is voor NMBS en Infrabel, wordt de lijn Deinze – Lichtervelde – De Panne uitgerust met het automatische stopstelsel TBL1+.

In juni zal ook Koksijde over TBL1+ beschikken.

200.000 of het aantal klanten dat via deurwaarders zal aangemaand worden achterstallige bedragen te betalen aan NMBS. **75%** van deze mensen zijn recidivisten. Eén klant heeft een onwaarschijnlijke "track record" van **995** overtredingen!



Tweets #nmbs

Fijne conducteur op trein van antwerpen naar gent! #humor @nmbs

Thursday, January 26, 2012, 16:06:15
by Freekstevens

Vandaag heeft een collega van de #NMBS iemand aangereden met de trein. Daar bestaat geen training voor. Sympathie en begrip van ons.

Friday, January 27, 2012, 14:10:15
by Dagoke

Trein met bijna 20 min vertraging maar door goede en perfect 2talige communicatie van de conducteur geen frustratie #nmbs

Wednesday, March 28, 2012, 17:34:38
by Dubtje

De communicatieskills van de #nmbs zijn er de laatste maanden wel echt op vooruit gegaan. Open communicatie, daar win je mee.

Friday, February 17, 2012, 20:25:01
by Defre

Hoe zou het zijn met de NMBS treinbegeleider die @tsiffer van de trein heeft gezet. Ondertussen een telefoontje gekregen van de baas? (*)

Wednesday, February 15, 2012, 19:49:51
by Pietel


(*) Neen, geen telefoontje. Wel een brief met gelukwensen als steunbetuiging.

Al 2 dagen discussie over iemand die in fout is en dan nog gekrenkt is dat iemand zn werk doet. #NMBS #ongelooflijk

Wednesday, February 15, 2012, 22:57:48
by Superiscch



**VECHTEN TEGEN
AGRESSIE**



Treinbegeleiders zijnde ambassadeurs van NMBS. Voor velen is het de leukste job die er bestaat, onder andere vanwege de vele contacten met de treinreizigers. Maar soms kunnen die contacten wat te intens worden.

In 2011 meldden treinbegeleiders 13,4% meer agressiegevallen dan in 2010. Reden van agressie is doorgaans geen of een ongeldig ticket. Zorgwekkend is vooral de toename van fysiek geweld (slagen en verwondingen +21,5%).

Stijgende trend

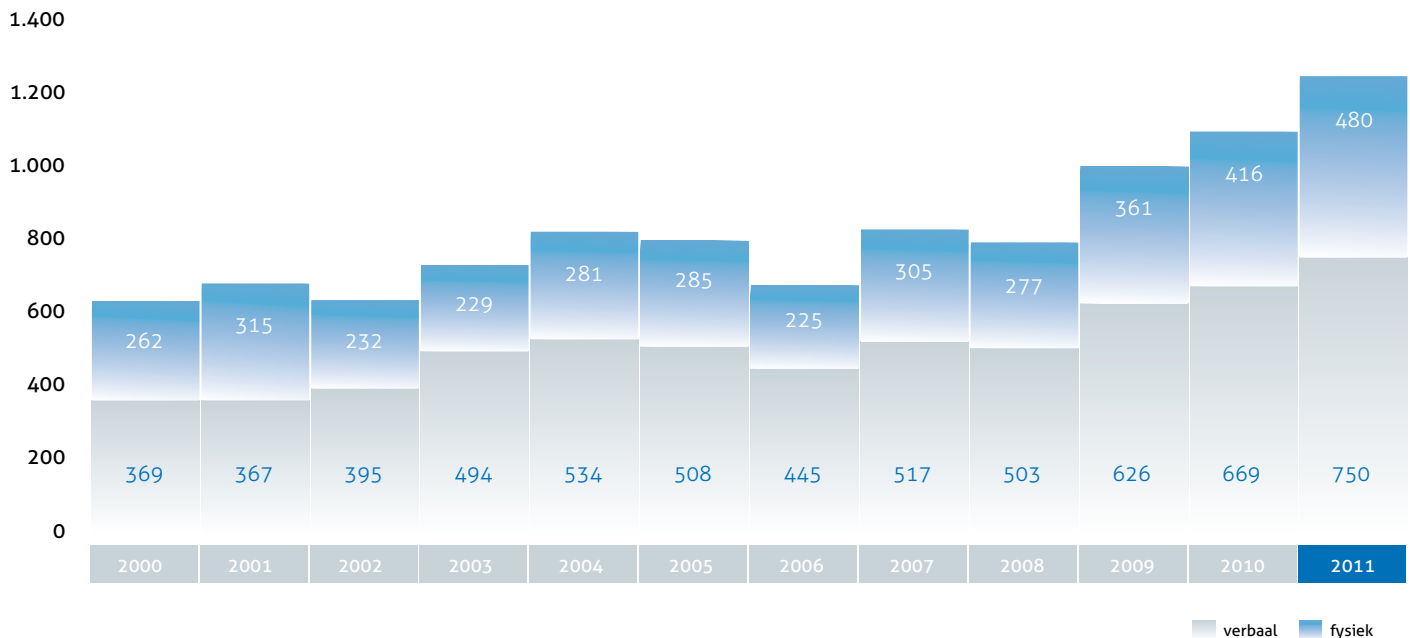
Toenemende agressie, verbaal of fysiek, is een maatschappelijke trend waar NMBS niet aan ontsnapt. De open, zeer toegankelijke opvatting van het vervoer per trein houdt de drempel laag voor de klanten, maar ook personen met minder goede bedoelingen raken probleemloos in stations en treinen.

Vooral treinbegeleiders zijn het slachtoffer van agressie (twee derde van de gevallen). Tussen 2000 en 2008 is er een relatief lichte stijging van het aantal agressiegevallen, maar sinds 2009 kunnen we spreken van een sterke toename. Gedeeltelijk kan dit verklaard worden door de toegenomen bereidheid om agressiegevallen te melden. NMBS

De toenemende agressie is een maatschappelijk fenomeen, waar ook NMBS niet aan ontsnapt

dringt daar bij haar treinbegeleiders immers sterk op aan om de juiste draagwijdte van het fenomeen te kennen en passende maatregelen te kunnen nemen. Anderzijds is er een reële stijging die ook elders in de samenleving wordt vastgesteld (o.a. openbaar vervoer).

Agressie tegenover treinbegeleiders



Ongeldige tickets hoofdoorzaak

In ongeveer 67% van de gevallen ligt een ongeldig ticket aan de basis van de problemen. Nog eens 10% heeft te maken met treinreizigers die proberen in te stappen nadat het vertreksignaal gegeven is. De treinbegeleider sluit als laatste zijn deur om er zeker van te zijn dat de situatie op het perron veilig is, maar mag dan niemand meer toelaten omdat de trein elk moment kan vertrekken. Niet alle reizigers hebben daar begrip voor. Voorts gaat het soms om conflicten tussen reizigers of om gratis geweld.



Buddies verlenen praktische en emotionele bijstand aan slachtoffers van agressie.

Wie komt tussen bij agressie?

- 1 centraal meldpunt: Security Operations Centre (SOC)
- interventies ter plaatse door:
 - Securail (veiligheidsdienst NMBS-Groep)
 - spoorwegpolitie (onderdeel federale politie)
 - federale of lokale politie

Fysieke agressie

Een derde van het aantal agressiegevallen betreft fysiek geweld. In vele gevallen blijft dat beperkt tot wat trekken en duwen, maar de jongste jaren neemt het geweld wel grimmigere vormen aan. Op 11 januari werd een treinbegeleidster met een vuurwapen bedreigd en kreeg rake klappen op de lijn tussen Brussel en Mechelen. Gelukkig blijft dit soort ernstige gevallen uitzonderlijk. Maar alle vormen van agressie laten hun sporen na. In 2011 waren 259 treinbegeleiders werkonbekwaam, wat zich vertaalde in 3.152 dagen werkverlet!

Buddies voor bijstand

Sinds tien jaar kunnen treinbegeleiders na een agressiegeval terecht bij een "buddy". Dat is een getrainde treinbegeleider die emotionele bijstand verleent na de feiten en de betrokkene begeleidt bij de opvolging van de administratieve taken of vergezelt naar politie of ziekenhuis. De buddies werken op vrijwillige basis. Momenteel beschikt NMBS over ongeveer 180 personen die paraat staan om hun collega's te begeleiden. Het systeem werkt bijzonder goed en werd al snel ook ingevoerd voor treinbestuurders. Recent volgde het stationspersoneel en dit jaar begint ook de veiligheidsdienst Securail (NMBS-Holding) met het systeem.

Wat doet NMBS aan het fenomeen?

1 Masterplan agressie

Van zodra de agressieproblematiek de kop opstak, heeft NMBS met alle betrokken partners samengewerkt om het fenomeen te bestrijden.

Vanuit de veiligheidsdiensten is een masterplan opgesteld met een lijst maatregelen. Voor 2012 staan een aantal nieuwe maatregelen in de steigers:

- nieuwe opleiding conflictherkenning voor de treinbegeleiders: deze extra opleiding moet het treinpersoneel helpen om sneller en beter potentiële conflictsituaties te herkennen (van start gegaan in december 2011);
- productvereenvoudiging en vast tarief aan boord: aangezien quasi

2/3e van de agressiegevallen te maken hebben met ongeldige tickets, kan NMBS zelf bijdragen tot het inperken van de problemen door haar formules en regels te vereenvoudigen. Ook de invoering van een vast tarief voor aankoop aan boord moet duidelijkheid scheppen en ergernis bij de reiziger vermijden;

- meer controles door de 'Ticket Control Teams': deze ploegen van treinbegeleiders zijn in september 2010 gereorganiseerd en doen extra controles aan boord van treinen waar de meeste problemen met fraude optreden;
- nauwere en continue samenwerking met Securail;
- meer controles door Securail in vroege en late treinen.



Treinbegeleiders worden het vaakst geconfronteerd met agressie.

2 Bewaking op en naast de trein

Heel wat diensten waken over de veiligheid van reizigers en spoorpersoneel. NMBS-Holding beschikt over Securail, een eigen veiligheidsdienst met beëdigde ambtenaren die zowel in stations als in treinen patrouilleren. Een specifieke Treinbrigade is overwegend actief in de treinen op de grootste verbindingen in België. In 2011 werden meer dan 37.000 treinen begeleid door veiligheidspersoneel.

Naast deze veiligheidsdienst is er een specifieke spoorwegpolitie, die onderdeel is van de federale politie, en eveneens in de belangrijkste stations aanwezig is.

In de stations beschikken de veiligheidsdiensten over een uitgebreid cameranetwerk, gekoppeld aan een zeer performante controlekamer, die op Europees niveau aan de top staat. Wat de treinen betreft, zullen de nieuwe Desiro-motorstellen standaard met camera's uitgerust

**In 2011 werden meer dan 37.000 treinen
begeleid door veiligheidspersoneel**

worden. Als blijkt dat die een effectief afschrikkingseffect hebben, overweegt NMBS om ook in bestaande treinen camera's te plaatsen. De acties worden gecoördineerd door het Security Operation Center (SOC), dat het eerste aanspreekpunt is voor alle betrokken spoorwegpersoneel en overlegt met de politiediensten.

3 Juridische stappen

NMBS zal steeds de schade die ze geleden heeft, trachten te recupereren. Het gaat om schade veroorzaakt door de kwetsuren en de werkon-

Treinreizigers zelden slachtoffer

De klanten van NMBS zijn gelukkig zelden slachtoffer van agressie. Door de investeringen in veiligheidspersoneel en –uitrusting is het spoorwegdomein zeer goed bewaakt. Wie getuige of slachtoffer is van agressie kan uiteraard terecht bij het NMBS-personeel aan boord van de treinen of in de stations. Om de veiligheidsdiensten te verwittigen kunnen reizigers ook rechtstreeks het Security Operation Center (SOC) bellen op het gratis nummer 0800/30230. Het SOC is 24/24 uur bereikbaar en staat in contact met de veiligheids- en politiediensten.

bekwaamheid van het slachtoffer en de persoonlijke schade van de personeelsleden. De zaken worden opgevolgd door de juridische diensten van NMBS-Holding, die inzage vragen in het strafdossier en nagaan welk gevolg het Parket aan de zaak zal geven. Bij vervolging stelt NMBS zich burgerlijke partij en wordt rechtsbijstand verleend aan het personeelslid dat zich bijgevolg eveneens burgerlijke partij kan stellen. Als er geen vervolging komt, beslist NMBS eventueel een burgerlijke rechtszaak aan te spannen (hangt af van de geleden schade en de omstandigheden van de zaak).

4 Sensibilisering parketten

De NMBS-top heeft in het verleden al meermaals aangedrongen bij de parketten om de agressiegevallen steeds te vervolgen om te vermijden dat daders ongestraft kunnen blijven rondlopen. Zowel het College van Procureurs-Generaal als de Procureurs des Konings zullen opnieuw gesensibiliseerd worden.



Shopping per trein blijft een succesnummer

Rond de eindejaarsperiode lanceert NMBS jaarlijks een Shoppingbiljet zodat de eindejaarsinkopen stressvrij en ecologischer kunnen verlopen.

De goedkope formule bestaat sinds 2007 en blijft een succesnummer. Het aantal verkochte exemplaren schommelt rond de 800.000. In 2011 werden er bijna 842.000 van verkocht.

"TICKET ONLINE" VAN NMBS BEHAALT KWALITEITSLABEL

Sinds 2004 kunnen binnenlandse treintickets online aangekocht worden bij NMBS. De voordelen van online aankopen liggen voor de hand maar uit onderzoek blijkt dat twijfel rond

de veiligheid van onlinebetalingen een belangrijke drempel kan zijn.

Daarom liet NMBS Mobility een kwetsbaarheids-scan uitvoeren van haar online ticketingsysteem door Trustwave, een internationale organisatie die instaat voor de certificatie van datatrans-

missie via betaalkaart
(PCI DSS - Payment
Card Industry

Data Security Standard). Die scan bleek succesvol, zodat de online aankoop het certificaat verkreeg. Dit certificaat garandeert dat de kaartgegevens van VISA, MasterCard en American Express op een correcte en veilige manier beheerd worden tijdens het online verkoopproces.

Daarenboven wordt de onlinebetaling verwerkt via de beveiligde betaalsite van Ogone die gebruik maakt van de meest geavanceerde beveiligingssystemen. Ticket online heeft op die manier zeker een extra troef in handen om klanten over de streep te trekken: de online aankoop is immers eenvoudig en geeft de reiziger de kans meteen op de trein te stappen, zonder risico op tijdsverlies aan de loketten.



LAAGSTE PRIJZEN-KALENDER

De website www.nmbs-europe.com is het handigste vertrekpunt voor het reserveren en aankopen van treinreizen in Europa. In februari is een nieuwe dienst gelanceerd: de laagste prijzen-kalender. Wie reist tussen Brussel en Parijs met Thalys krijgt nu in één oogopslag de goedkoopste dagen te zien. Vooral voor late beslissers is dat handig, de laagste tarieven zijn immers meestal het eerst de deur uit.

De vernieuwde website van NMBS Europe is gelanceerd in 2009 en bleek meteen een succes: de omzet steeg met 120% tussen

2009 en 2011. Ook de conversiegraad blijft toenemen: 4% van de bezoekers gaat effectief over tot aankoop, dubbel zoveel als voor de vernieuwing. Voor NMBS Europe geen

redenen om gas terug te nemen: de (vele) concurrenten zitten immers ook niet stil.

Ontdek onze nieuwe zoekmodule en vind snel en eenvoudig de best beschikbare Thalys-prijzen voor Brussel ↔ Parijs

Vind de beste prijzen op www.nmbs-europe.com/besteprijzen

© 2011 NMBS Europe. Alle rechten voorbehouden. Het is niet toegestaan de afbeeldingen te kopiëren of te verspreiden. Het is niet toegestaan de afbeeldingen te kopiëren of te verspreiden. Het is niet toegestaan de afbeeldingen te kopiëren of te verspreiden.

NMBS Europe lanceert Greenpoints, het getrouwheidsprogramma voor bedrijven

Greenpoints is het nieuwe getrouwheidsprogramma van NMBS Europe voor ondernemingen die voorrang geven aan "groen" vervoer, namelijk aan treinreizen. Met dit programma kunnen punten worden gespaard bij de aankoop van een internationaal treinbiljet (via NMBS Europe of een door NMBS Europe erkend reisagentschap). Elke euro is goed voor een punt dat twee jaar

geldig is vanaf de aankoopdatum. Een voorbeeld: vanaf 3.500 punten kan de begunstigde al een gratis ticket naar Amsterdam krijgen met de InterCitytrein, voor 5.000 punten is een rit Brussel - Parijs beschikbaar.

Bedrijven die willen inschrijven op het getrouwheidsprogramma krijgen een uniek nummer, dat

ze bij elke reservering (online, per telefoon, in het station of via reisbureau) dienen te vermelden. Sinds maart 2012 kunnen de bedrijven effectief punten inwisselen. Momenteel neemt ongeveer een derde van de bedrijven die klant zijn bij NMBS Europe deel aan GreenPoints.





Via een centrale database zijn de klantgegevens meteen beschikbaar voor alle afdelingen van de klantendienst.

Klantendienst NMBS Mobility wil individuele klant beter leren kennen

De centrale klantendienst van NMBS krijgt jaarlijks meer dan 600.000 oproepen. Doorgaans gaat het om informatievragen rond de dienstregeling of bepaalde producten. Om die klanten een betere dienstverlening te bieden, werd in 2011 een client relationship managementssysteem (CRM) ingevoerd.

Klanteninformatie gecentraliseerd

Het hart van het CRM is een nieuwe, centrale klantendatabase. Eind oktober 2011 werd die CRM-database gelinkt aan een nieuw telefoniesysteem voor de Contact Centers. 'Door dit nieuwe

systeem wordt elke beller geïdentificeerd. Is het een klant die al bekend is in de CRM-database, dan worden al zijn gegevens getoond, ook de laatste contacten enz. Als hij NMBS bv. een mail stuurde, dan kunnen wij nagaan of onze

collega's van de back office het dossier al behandeld hebben. Zo kunnen wij de klant nog persoonlijker en sneller helpen.', zegt Peter Baeyens, verantwoordelijk voor het Contact Center Brussel.

Contact Centers bieden alle service

Het nieuwe telefoniesysteem heeft nóg voordelen. 'Vroeger behandelden we in het Contact Center in Brussel vooral vragen over de dienstregelingen, ticket online en de aanvragen voor assistentie aan personen met beperkte mobiliteit (PBM). De vragen rond groepsreserveringen werden beantwoord door onze collega's in Gent en Bergen. Sinds oktober is dit veranderd. Alle Contact Centers kunnen nu alle services bieden. Een klant die belt naar het nummer 02/528.28.28 kiest zijn taal en wordt daarna gevraagd om één van de vier opties te kiezen: treininfo, reserveren hulp PBM, groepsreserveringen of hulp

bij ticket online", gaat Peter Baeyens verder. 'Hierdoor kunnen de klanten 7 dagen op 7 bij ons terecht, telkens van 07.00u tot 21.30u.'

Dankzij een vernieuwd webformulier**komen mails vlotter bij de juiste dienst****Gerichter e-mails ontvangen**

De medewerkers van de back offices hebben dikwijls te kampen met een overvolle mailbox met reacties van reizigers. "Vanaf nu zijn onze mailboxen gekoppeld aan het CRM, waardoor het mailverkeer met elke klant beter op te volgen is. Ook

het webformulier op nmbs.be wordt herzien, met verplichte velden. Op die manier komt elke mail meteen bij de juiste dienst terecht, wat moet zorgen voor een snellere afhandeling', zegt Carla Rasquin, hoofd van de klantendienst.

Centrale klantendienst**Klantendienst****Contact Centers**

Brussel - Gent - Bergen

- treininfo
- reservering van assistentie aan personen met beperkte mobiliteit
- hulp bij ticket online
- groepsreserveringen

Back offices

- compensatieregeling bij treinvertragingen
- reacties op klachten van klanten
- bureau naverkoop

**Opvolging
onregelmatigheden**

- inning van boetes in de trein
- fraudegevallen



DE WERKDAG VAN JONAS PERMENTIER

INSTRUCTEUR

Jonas Permentier

> 1977 Jonas wordt geboren. > 1989 Hij volgt studies A2 elektriciteit, gevolgd door een 7de specialisatiejaar. > 1997 Hij begint bij NMBS als aspirant-treinbestuurder. Na 14 maanden opleiding start hij zijn carrière als rangeerbestuurder in de haven van Antwerpen. Kort erna begint hij als treinbestuurder in Antwerpen-Centraal.
> 2002 Hij slaagt voor het examen van instructeur en geeft permanente opleiding.
> 2007 Jonas wordt opgeleid door CPS tot psychosociaal hulpverlener en is API (Assistant Post Incident) bijvoorbeeld bij een persoonsaanrijding. > 2008 Hij komt als instructeur terecht in TCT Gent.



08:30

Jureren

Het examen begint. Jonas luistert aandachtig naar de antwoorden van de aspirant-treinbestuurder.



13:30 Instellen van de Simpack (stuurcabine waarmee ritten worden gesimuleerd op een computerscherm)

Met de verantwoordelijke van de Simpack stelt Jonas de oefeningen in voor de 4 simulatoren op de PC. Deze worden uitgevoerd door de treinbestuurders tijdens de permanente opleiding. Hij volgt op de 3 schermen de opdrachten mee.



14:00

Begeleiding bij simulator

Jonas geeft aan de treinbestuurders bijkomende uitleg over de reglementering. Hij staat paraat om vragen te beantwoorden.



33

> DE WERKDAG

08:15 Voorbereiding herexamen

Jonas start zijn werkdag in Brussel-Zuid. Hij zit in de jury van een herexamen voor aspirant-treinbestuurder. Voor aanvang van het examen overloopt hij samen met de andere juryleden de vragen die ze zullen stellen.



11:55

Begeleiding treinbestuurder

Na het examen begeeft Jonas zich naar perron 13 te Brussel-Zuid. Hij rijdt mee met de Type 18 en begeleidt de bestuurder tijdens zijn rit naar Gent-Sint-Pieters via Aalst.



12:15

Tussenkost bij storing

Jonas komt tussen bij een storing van de trein. Er is een probleem met de remmen signaleerd. We komen in Gent-Sint-Pieters aan met een vertraging van 5 minuten. Na de rit gaat hij naar TCT Gent.



15:30 Opleiding

seinrichting en verkeer

Vandaag geeft Jonas het vak 'seinrichting en verkeer' aan treinbestuurders in fundamentele opleiding. Aan de hand van de door het opleidingscentrum opgestelde leermiddelen, geeft Jonas zijn les. De cursisten voeren nauwgezet de nodige taken uit en stellen bijkomende vragen.

17:00 Einde werkdag

Jonas heeft er een afwisselende dag opzitten en gaat tevreden naar huis.



34

> TOEN BIJ NMBS



1838

De trein verovert de kust

Het kusttoerisme is in feite een Engelse uitvinding die in de 19e eeuw snel navolging kreeg in Europa. Maar de grote doorbraak komt er dankzij de trein. Oostende, belangrijke verbindingshaven met Engeland en de plaats waar koning Leopold I zijn buitenverblijf optrok, kreeg de eerste treinverbinding in 1838 en werd zo de eerste badplaats aan de kust. Later volgde Blankenberge, dat in 1863 werd aangesloten op het spoornet. In 1868 werd de spoorlijn Brugge - Blankenberge doorgetrokken tot Heist, dat zo de derde badstad aan de kust werd. De eerste toeristen gingen van daaruit met ezeltjes door de duinen naar Knokke, toen een vredig dorpje.

Tussen 1870 en 1880 vertienvoudigde het aantal zeebaders bijna van 2.582 (1870) tot 23.531 (1880). De sterke band tussen de trein en de kust is sindsdien een constante gebleven. Om het toerisme te promoten, dokterde NMBS speciale formules uit. Toeristische abonnementen gelanceerd in 1906 maakten het transport betaalbaar voor brede

lagen van de bevolking. Met de opkomst van de fileproblemen verschenen ook de extra treinen, nodig om in de zomermaanden de dagjestoeristen vlot vervoer te garanderen. Momenteel neemt ongeveer 13% van de dagjestoeristen de trein naar de kust (*cijfer strategisch beleidsplan kusttoerisme 2009-2013*).



Affiche van rond de eeuwwisseling van de toenmalige Staatsspoorwegen.

Wat als NMBS een stad was?

Hoewel Venetië een stad aan het water is, ben ik er voor de eerste keer met de trein naar toe gereisd. Ik verliet Venetië per trein richting Trieste, op het kruispunt van beschavingen, waar ik moest kiezen tussen Istanbul of Athene. De trein is een magische plek voor ontmoetingen. Door het contact met andere studenten uit Londen en verschillende windstreken, hebben de nachtelijke gesprekken me overtuigd om te kiezen voor Athene, want enkele van hen waren Grieks. Het toeval van de reis.

Een dier?

Een kleine wilde hond, verzot op menselijk contact en nieuwe ontdekkingen.

Een film?

The Darjeeling Limited, van Wes Anderson, een verhaal van een lange treinreis. Zoals het leven vormt de trein op zichzelf een kleine biotoop waarbinnen de meest onverwachte ontmoetingen plaatsvinden. De trein is letterlijk een venster op de wereld.

Een kleur?

Blauw, omdat het de kleur is van een heldere hemel die je ziet vanuit de trein, voor de duur van de reis. De kans om even tot jezelf te komen.

Een beroemde persoon?

Cantinflas, de Mexicaanse acteur, "Passepartout" in Reis rond de Wereld in 80 dagen, de glimlachende en grappige knecht van David Niven in de gelijknamige film. Een man die zijn lach en goed humeur inzet tegen het onheil in de wereld. Een onmisbare attitude in groep!

35

> MIJN NMBS

Ana Garcia

Ik leid de Foire du Livre sinds 14 jaar. Met een vorming als kunsthistorica wou ik aanvankelijk aan de slag als criticus voor kunst, cinema of theater. Maar na enkele maanden les gegeven te hebben aan de Academie voor Schone Kunsten van Luik, ben ik aangeworven door "La Carte Jeune", een vereniging die jongeren stimuleert om aan culturele activiteiten en internationale uitwisselingsprogramma's deel te nemen. Binnen die vereniging heb ik vervolgens ook de leiding gehad.

Met de trein naar Zuid-Frankrijk. Boek vanaf nu!

Brussel

Lyon

Avignon

Montpellier

Aix-en-Provence

Marseille

Nice



www.nmbs-europe.com



Contact Center NMBS Europe
> 070 79 79 79 (€ 0,30/min)



NMBS stations
met internationaal aanbod



Door NMBS Europe
erkende reisagent

VAN HARTE WELKOM

THALYS



TGV®

Brussel-Frankrijk

TGV brengt u dagelijks naar 30 bestemmingen in Frankrijk, reserveren kan vanaf 3 maanden voor de reisdatum. Thalys Zon brengt u elke zaterdag van 30 juni tot en met 1 september naar Valence, Avignon, Aix-en-Provence en Marseille, tickets zijn te koop sinds 1 maart voor het ganse zomerseizoen. Meer informatie in uw NMBS Europe verkooppunt en op www.nmbs-europe.com.



NMBS

Europe