



time to **®**

**HORIZON**  
Strijden voor stiptheid

**BUITENLAND**  
Uitzonderlijk jaar voor Eurostar

**VERKOOP VIA INTERNET  
GROEIT FORS**

# 04 > maart 2008



Je beleeft méér met de trein.

HET WEEKENBILJET. HEEN-EN-TERUG VOOR -50%.



[www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)



## ALS DE TREIN WOORD WORDT

Treinreizigers zijn ijverige lezers, of het nu gaat om kranten, weekbladen, boeken, rapporten of dienstmemo's. Dat ligt voor de hand: weinig andere vervoermiddelen bieden de kans om gedurende de reis ongestoord te lezen – zeker als we aan woon-werkverkeer denken. Treinreizen kan ook de schrijvers zelf vooruithelpen: zo verklaarde JK Rowling onlangs nog dat het idee voor Harry Potter 17 jaar geleden gerijpt was in de trein.

NMBS uit zich daarom al enkele jaren als partner van het lezen. In Vlaanderen werken we samen met Stichting Lezen, in Wallonië met La Foire du Livre. Het opzet verschilt, de doelstellingen zijn dezelfde: het promoten van het leesplezier.

La Foire du Livre heeft als thema "Les mots en colère". Woedende woorden, zeg maar. Woorden in dienst van de revolutie, woorden die tegen misbruik, discriminatie en waan vechten. Woorden ook die verandering teweeg brengen en supersnel rondreizen, via het Internet, SMS... woorden die de dialoog opzoeken, vrijheid van expressie vragen.

Woorden zijn een beetje zoals treinen, ze reizen rond, bieden de mogelijkheid tot uitwisseling, ontmoeting, ze vermengen mensen en culturen, geven vorm aan duizenden verhalen. Beide vergemakkelijken de communicatie en de contacten tussen mensen.

En die communicatie wordt steeds belangrijker. Dit magazine is daar een voorbeeld van. Een onderneming als NMBS, die van bij haar ontstaan mee ons land heeft vormgegeven, kan maar evolueren als ze dialoogt. Met haar klanten, met haar stakeholders en met het brede publiek. Zo kunnen we in samenspraak werken aan de spoorwegen van de toekomst, zodat de trein zijn troeven kan uitspelen bij het ontwikkelen van een betere mobiliteit.

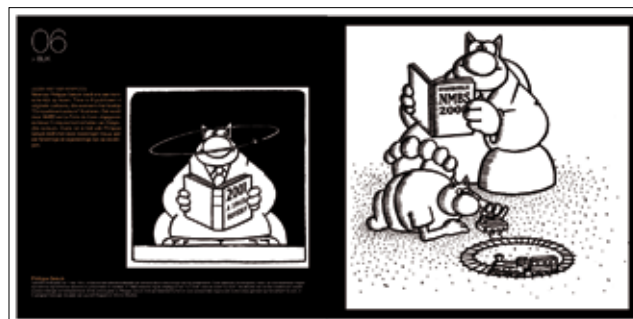
Marc Descheemaeker  
Gedelegeerd Bestuurder

# 04

> INHOUD

## > Engagement

- 06 > **BLIK** Philippe Geluck
- 10 > **HORIZON** Strijden voor stiptheid
- 14 > **SAMENSPOREN** Compartiment auteurs



## > Actie

- 18 > **PRIBORD**
- 20 > **DOSSIER** e-verkoop internationaal
- 24 > **BINNENLAND - BUITENLAND**
- 26 > **GOEDEREN** Rail Cargo Center



## > Achtergrond

- 30 > **EXPERTENWERK** Depot treinbegeleiders
- 32 > **DE WERKDAG** van adviseur Didier Bruillet
- 34 > **TOEN BIJ NMBS** 1934, mysterie NMBS-logo
- 35 > **MIJN TREIN** Philippe Geluck



**COLOFON EN DANK** - **Concept:** NMBS / ✈️ **EURO RSCG C&O** - **Teksten:** Sylvie De Keyser, Jochem Goovaerts, Hugo Stevens, Bruno Van Calster  
**Foto's:** Leo Goossenaarts, Martial Host, Denis Moinil - **Opmaak:** Kathleen Van Vaerenbergh - **Eindredactie:** Bruno Van Calster - **Druk:** NMBS Centrale Drukkerij  
**Met de medewerking van** Liliane Cuypers, Ludo Honings, Didier Bruillet - **Met dank aan** Philippe Geluck - **Verantwoordelijke Uitgever:** Philippe Rigaux, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel - **Info:** infocorporate@nmbs.be

10  
a WERKDAAG

## STRIJDEN VOOR STIPTHEID

### STRUCTURELE NMBS-MAATREGELEN MOETEN STIPTHEID VERBETEREN

De directeur van NMBS heeft in 2017 twee belangrijke maatregelen voorgesteld om de operationele efficiëntie te verbeteren. Volgens de directeur van NMBS, Philippe Geluck, zijn deze maatregelen essentieel voor de toekomstige groei van de spoorwegen. Hij heeft de NMBS-voorzitter en de Vlaamse regering hiervan in kennis gesteld. De maatregelen betreffen onder andere de optimalisering van de rijtijden en de verbetering van de dienstverlening aan de reizigers.




15  
a WERKDAAG

## 'Compartiment auteurs' verschijnt voor de vijfde keer

De vijfde editie van het boek 'Compartiment auteurs' is uitgegeven. Het boek is een verzameling van verhalen en essays van verschillende auteurs. Het is een belangrijk bijdrage aan de literaire wereld. Het boek wordt beschouwd als een must-read voor iedereen die geïnteresseerd is in literatuur en auteurschap.



24  
a WERKDAAG



25  
a WERKDAAG

## LETZENDERLIK JAAP VOOR EUROESKI

De laatste editie van het boek 'Letzenderlik Jaap voor Euroeski' is uitgegeven. Het boek is een verzameling van verhalen en essays van verschillende auteurs. Het is een belangrijk bijdrage aan de literaire wereld. Het boek wordt beschouwd als een must-read voor iedereen die geïnteresseerd is in literatuur en auteurschap.




27  
a WERKDAAG



## POLYVALENTIE EN TERREINKENNIS ALS DAM TEGEN CONCURRENTIE

De tekst bespreekt de uitdagingen van concurrentie en de rol van polyvalentie en terreinkennis in het behoud van de positie op de markt. Het wordt benadrukt dat deze factoren essentieel zijn voor succes in een competitieve omgeving.

DE WERKDAAG VAN DE WERKDAAG

## COORDINATOR EVENEMENTEN

De tekst bespreekt de rol van een coördinator van evenementen. Het wordt benadrukt dat deze functie essentieel is voor het succes van een evenement. Het wordt ook besproken hoe deze functie kan worden verbeterd en hoe het kan bijdragen aan de organisatie.



34  
a WERKDAAG

35  
a WERKDAAG

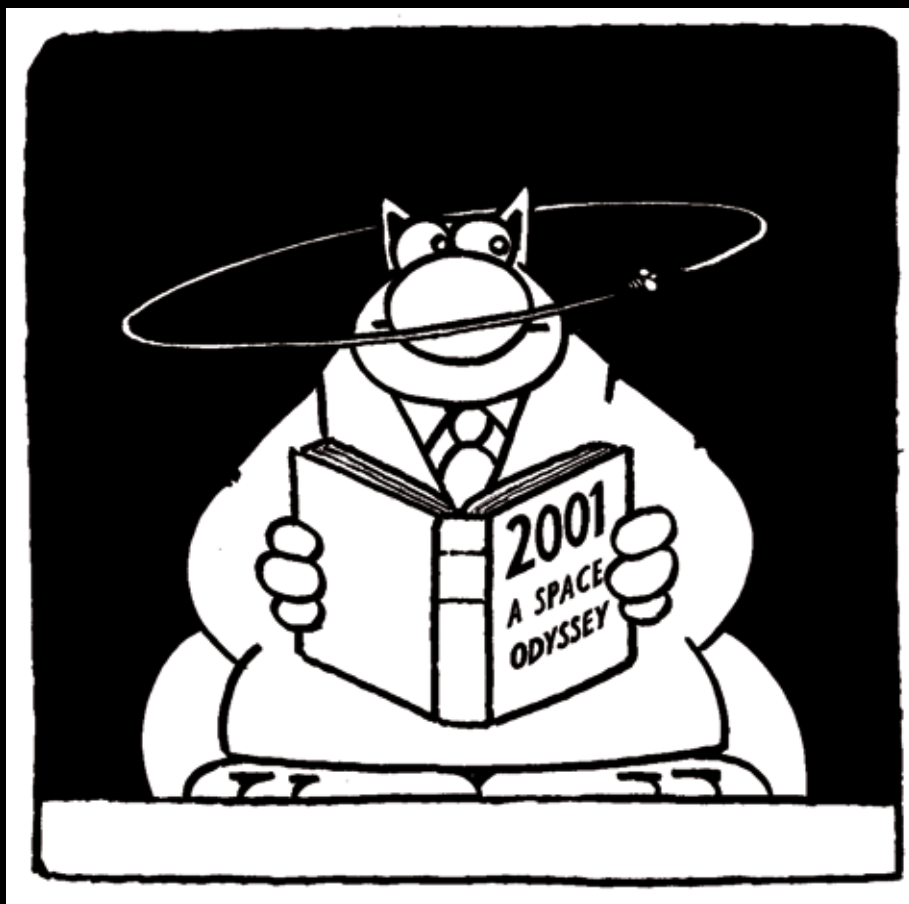
## Philippe Geluck

De tekst bespreekt de carrière van Philippe Geluck en zijn bijdragen aan de literaire wereld. Het wordt benadrukt dat hij een belangrijke figuur is in de Nederlandse literatuur. Het wordt ook besproken hoe zijn werk kan worden verbeterd en hoe het kan bijdragen aan de literaire wereld.

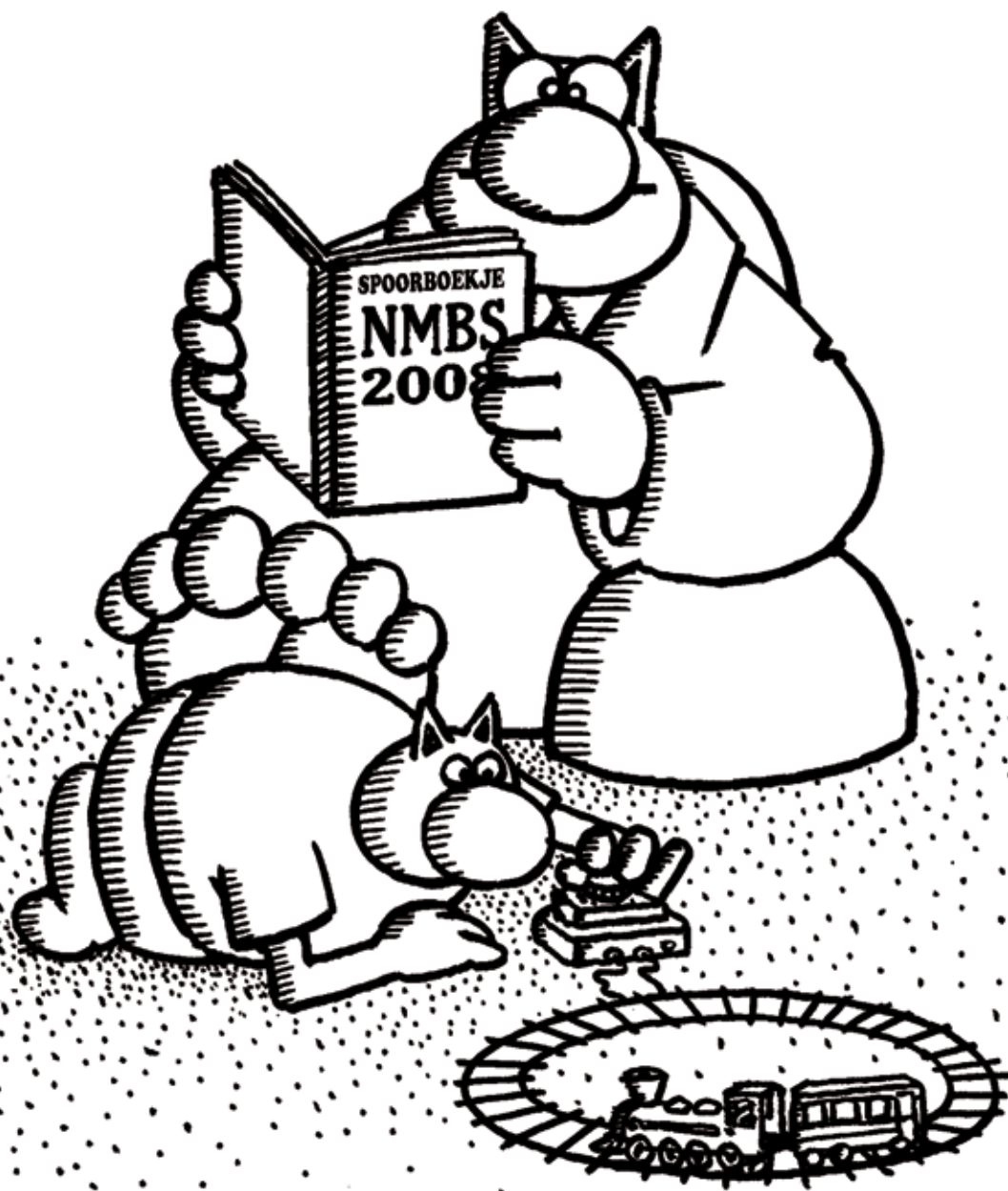


**LEZEN MET EEN KNIPOOG**

Tekenaar Philippe Geluck biedt ons een ironische kijk op lezen. Time to B publiceert 4 originele cartoons, die eveneens het boekje "Compartment auteurs" illustreren. Dat wordt door NMBS en La Foire du Livre uitgegeven en bevat 5 nieuwe kortverhalen van Belgische auteurs. Oude rot in het vak Philippe Geluck blijft met deze tekeningen trouw aan zijn fijnzinnige en eigenzinnige kijk op de dingen.

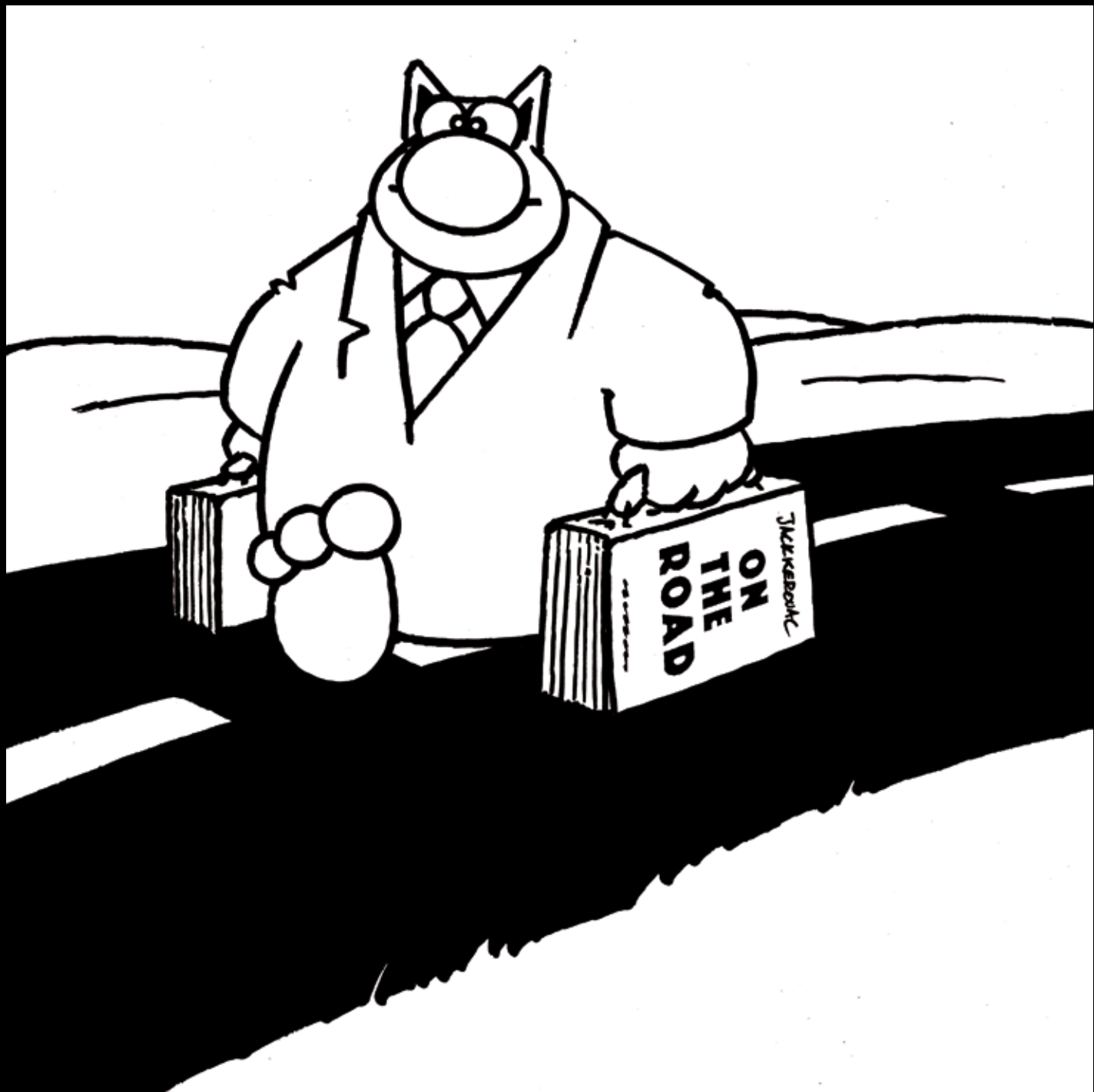
**Philippe Geluck**

Geboren in Brussel op 7 mei 1954, is Geluck het schoolvoorbeeld van iemand die in alles slaagt wat hij onderneemt. Deze tekenaar, toneelspeler, radio- en televisiemaker begon zijn carrière bij het toneel alvorens tv-presentator te worden. In 1983 creëerde hij de stripfiguur van "Le Chat" voor de krant "Le Soir". De albums van de Kat kenden een enorm succes in België en het buitenland. Sinds enkele jaren is Philippe Geluck met zijn bijtende humor en zeer persoonlijke logica ook buiten onze grenzen op het scherm te zien, in tv-programma's aan de zijde van Laurent Ruquier en Michel Drucker (zie ook 'Mijn trein' p.35).









# 10

> HORIZON

## STRIJDEN VOOR STIPTHEID

STRUCTURELE NMBS-MAATREGELEN  
MOETEN STIPTHEID VERBETEREN



De stiptheid van de treinen incasseerde in 2007 forse klappen. Infrabel, de infrastructuurbeheerder van het Belgische spoornet, verklaarde dat 89,2% van de treinen stipt reed. Na neutralisatie van externe oorzaken was dat 93,6%. Of het slechtste cijfer sinds 1998. NMBS stelt alles in het werk om op haar niveau oplossingen te vinden om de stiptheid te verbeteren.

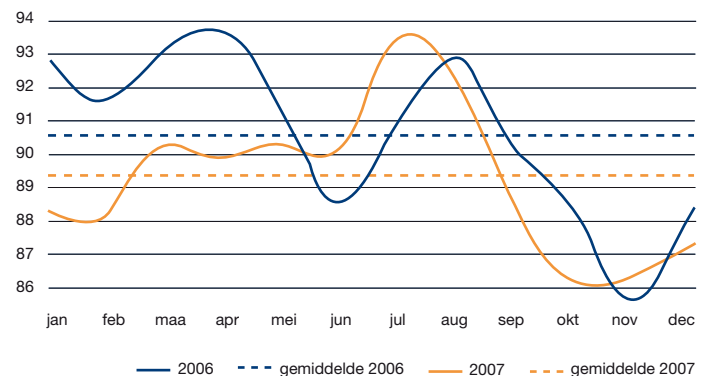
### Eenmalige incidenten

Een aantal eenmalige gebeurtenissen eiste zijn tol inzake stiptheid. De noodgedwongen bijsturingen van de dienstregeling begin januari 2007 als gevolg van de brand in het tractieonderstation bij Brussel-Zuid, de storm die half januari 2007 bijna overal in Europa – maar niet in België – het treinverkeer lamlegde, het nieuwe fenomeen van koperdiefstallen, allemaal hadden ze gevolgen voor de stiptheid. Ook vertragingen bij onze buurnetten, en de gevolgen van de grote spoorstakingen in Frankrijk en Duitsland lieten zich bij ons sterk voelen.

### Oorzaken structureel aanpakken

NMBS wil zich concentreren op structureel verbeterende maatregelen. Via de analyse van de structurele oorzaken kunnen de probleempunten worden aangepakt. Uit die analyse blijkt dat NMBS verantwoordelijk is voor iets minder dan de helft van alle vertragingen (m.n. 46,5%, bron: Infrabel). Grofweg worden drie categorieën onderscheiden: de technische oorzaken (materieel-pannes), de sociale acties en de zogenaamde reizigersbewegingen.

Evolutie vertragingen 2006/2007



De vertragingen kennen jaarlijks een vast verloop. De grafiek geeft duidelijk aan dat de cijfers naar het einde van het jaar fel achteruitgingen.

## Oorzaak vertragingen bij NMBS

Het aandeel van de materieelpannes bleef vrij stabiel en evolueert in lijn met de stijging van het aanbod in reizigerskilometer. NMBS heeft fors geïnvesteerd in de kwaliteit van de onderhoudswerkplaatsen en de eerste gunstige effecten laten zich voelen. Alle werkplaatsen hebben een ISO 9001-certificaat en de onderhoudscycli worden gestroomlijnd om te verhinderen dat materieel lang uit omloop moet voor onderhoud. De strijd is nog niet gewonnen: materieelpannes blijven een belangrijke oorzaak van vertragingen.



Evolutie van NMBS-gerelateerde oorzaken,  
in verhouding tot de stijging van het aantal reizigerskilometer.

## Hoe doet NMBS het tegenover andere spoornetten?

	2006
SNCF	85%
DB	83%
NS	91,8%
NMBS	90,6%

De vergelijking met het stiptheidscijfer in onze buurlanden kan NMBS zeker doorstaan.

## Reizigersgroei optimaal beheren

Het recente fenomeen van de 'reizigersbewegingen' zorgt voor meer vertragingen. Dit fenomeen slaat op het goed beheren van de reizigersstroom in de stations. Op acht jaar tijd steeg het aantal reizigers met maar liefst 43% en zeker in de spits kan het op de perrons zo druk zijn dat in- en uitstapende reizigers elkaar hinderen, wat de tijd aan het perron kan verlengen. De tijd die hiervoor gepland is in de dienstregeling volstaat in normale omstandigheden: extra lange tijden incalculeren is vaak geen oplossing. De reistijd zal dan voor de meeste reizigers nutteloos verlengd worden en de trein bezet langer de sporen, wat dan weer de capaciteit doet afnemen.

## Wie doet wat voor de stiptheid?

NMBS heeft als spoorvervoerder niet alle sleutels in handen om stipt treinverkeer te garanderen. NMBS heeft invloed op de kwaliteit van de treinen en het treinpersoneel. Infrastructuurbeheerder Infrabel heeft eveneens een belangrijke taak: hij regelt het treinverkeer en staat in voor het onderhoud van de sporen en de seininrichting. Ook de werkzaamheden om het spoornet te verbeteren, kunnen een invloed hebben op de stiptheid. Dan zijn er de feiten waar de spoorondernemingen geen invloed op hebben, zoals weersomstandigheden, ongevallen, vandalisme.



DE KWALITEIT VAN HET ONDERHOUD GAAT JAAR NA JAAR OMHOOG ZODAT DE MATERIEELPANNES —BELANGRIJKE BRON VAN VERTRAGING— VERMINDEREN.

### Oplossingen met duurzaam effect

NMBS neemt een aantal preventieve maatregelen (vooral van technische aard) die een duurzaam effect moeten hebben. De aankoop van nieuwe locomotieven voor het binnenlands reizigersverkeer en van nieuwe M6-dubbeldekkers maken het rollend materieelpark van NMBS nog betrouwbaarder en zullen de technische oorzaken zeker doen dalen.

De NMBS-werkplaatsen werken met de ISO 9001-norm, om een hoog kwaliteitsniveau van het onderhoud te garanderen. Dat loont: het aantal dagen dat locomotieven of rijtuigen voor onderhoud of herstelling uit circulatie moeten, is al drastisch gedaald. De kwaliteit en de snelheid van het onderhoud verbeteren door de standaardisering van het materieel en een beter stockbeheer van wisselstukken.

Andere maatregelen zijn gericht op een grotere beschikbaarheid van het materieel op maandagochtend en er zijn seizoensgebonden maatregelen in functie van specifieke winter- of zomeromstandigheden. Los daarvan zijn er nog tal van kleinere, vooral punctuele maatregelen die elk op hun manier een bijdrage leveren aan een betere stiptheid, zowel gericht op het reizigers- als op het goederenvervoer.

### Stiptheid is een topprioriteit

Voor Marc Descheemaecker, gedelegeerd bestuurder van NMBS is stiptheid een topprioriteit. “Incidenten waar we als bedrijf geen invloed op hebben, zullen er altijd zijn. De analyse leert dat de nu genomen maatregelen op puur technisch vlak wel degelijk effect hebben. NMBS werkt daarom verder op deze structurele punten. Door zeer gericht te werken moet het NMBS-aandeel in de vertragingen verder worden terug gebracht. De kwaliteit van de dienstverlening aan de klant staat centraal en een van de cruciale elementen in die kwaliteit is de stiptheid van onze treinen.”

# 'Compartiment auteurs' verschijnt voor de vijfde keer

★ Ik kan een stilstaande trein tekenen en daarna door het landschap lopen om te tekenen hoe dat beweegt. Luc Baba, *Les trains dans l'eau* ★  
Doorheen de zilveren raamkaders, met de hand vastgevezen door trotse werkmannen, beloofden grote bergmeren en eeuwige sneeuw ons andere reizen. Sophie Chérier, *Taylor et lui* ★ Ja, een trein missen, is dom. Maar je leven mislopen, dat is nog veel dommer. Colette Felours, *Fugues* ★ Wat ze ruikt, wat ze hoort, is misschien niet eens daar. Maar ze hoort het en ze ruikt het. Het geknars. De roetdampen. Het geluid en de geuren van de spoorweg uit haar kinderjaren. Corinne Hoex, *Les douceurs du jour*. ★ Hij hield ervan in de gang te reizen, verklaarde hij hen, het had zijn voorkeur, hij was zo, altijd in beweging, nomade, nooit lang gezeten. Diane Meur, *Liberté chérie*

By the tim  
s in the ki  
d Mack h  
her tick  
s nuzzled  
patient  
ow it is?  
"  
d a lamp  
now about  
"I don't  
out these  
ll of a lo  
to pieces  
" said th  
hem all  
place go  
gs they u  
nans."  
know," s  
ter for a

# 15

> SAMENSPOREN

NMBS werkt al enkele jaren samen met "La Foire du Livre", het grootste boekenevenement van de Franstalige literatuur in België. In dat kader krijgen de treinreizigers een origineel boekje, met onuitgegeven werk van (doorgaans) minder bekende schrijvers. Het boekje verschijnt op 20.000 exemplaren en wordt gratis verdeeld op treinen vertrekkende uit de belangrijkste Waalse steden.

Exclusief voor dit jaar heeft de bekende tekenaar Philippe Geluck een aantal nieuwe tekeningen gemaakt met zijn beruchte stripfiguur De Kat, die ondertussen al 20 jaar bestaat.

Vijf Belgische schrijvers zorgen dit keer voor de kortverhalen. Luc Baba, Sophie Chérier, Colette Fellous, Corinne Hoex en Diane Meur verkennen het universum van de trein elk op hun manier.

Met de actie zet NMBS de band tussen lezen en de trein extra in de verf. In de trein vind je immers de tijd om rustig een boek te lezen.

Ook op de Foire du Livre zelf is NMBS aanwezig met een stand, die een ontmoetingsplaats wil zijn tussen de schrijvers en de lezers. Want lezen is altijd een beetje reizen.

the boys got up  
tchen. The pointer  
eld a cloth saturated  
bite. Among her  
and bumped for  
y up into Mack's  
I try to tell him but he

and looked down on Mack.  
t that," he said.  
want to tell you about your  
pups ought to be weaned. She  
t of milk left and them pups are

the captain. "I s'pose I should have  
out one. I've been so busy trying to  
ing. People don't take the interest in  
sed to. It's all poodles and boxers and  
aid Mack. "And there ain't no dog like a  
man. I don't know what's come over peo-

# 16

> SAMENSPOREN

## FAIR TRAINS 2007 BRENGT 104.000 EURO OP

Voor de tweede keer organiseerde NMBS in samenwerking met Oxfam Solidariteit de actie "Fair Trains". In de weken voor Kerstmis 2007 verkochten vrijwilligers zakjes Fair Trade-truffels. Ze werden verkocht tegen 5 euro. De opbrengst komt ten goede aan projecten van Oxfam Solidariteit over heel de wereld. Met 104.000 euro kwam de opbrengst nog hoger uit dan de bijna 100.000 euro van het jaar voordien. Een mooi succes.

De actie werd op gang getrokken in het Brusselse Zuidstation, met een gratis uitdeelactie van Fair Trade-koffie, in aanwezigheid van VTM-weervrouw Jill Peeters. Dezelfde dag kregen 50.000 treinreizigers een gratis truffel van NMBS.



Fair Trains ijvert voor een duurzame  
samenleving, waar ecologie en  
economie in balans zijn.

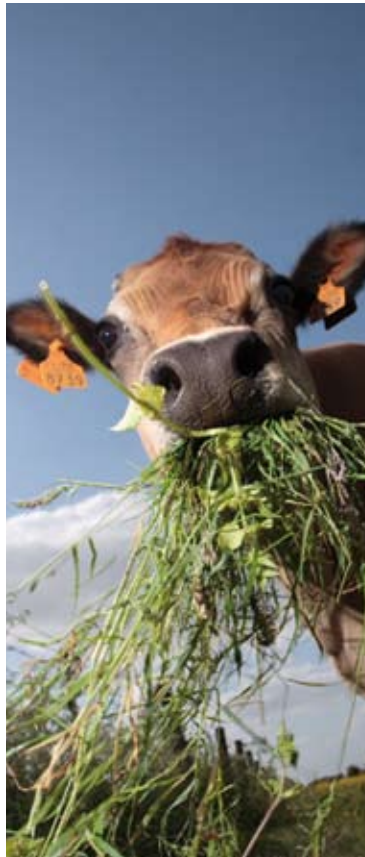




## Kamishibai :: Luisterogen kiest het goede spoor

Kamishibai :: Luisterogen is een experimenteel leesbevorderingsproject dat zich richt naar allochtone dove jongeren (met eventuele mentale retardatie). De vzw De dagen wil aan de hand van de Japanse vertelvorm 'kamishibai' deze jongeren in contact brengen met mooie verhalen. Zo leren ze zowel Nederlands als Vlaamse gebarentaal, op een speelse en toch educatieve manier. Daarvoor werd een educatief pakket gemaakt voor leraars en leerlingen, dat hoofdzakelijk rond de trein draait. Vandaar dat NMBS zich bereid verklaarde het project te ondersteunen. Bij de map hoort een origineel verhaal: "Het gele papiertje", geschreven door jeugdauteur Jan Simoen en met foto's van Michael Van den Bergh. Ook daar speelt de trein een rol in.

Het project is einde 2007 gestart. In september 2008 wordt het project gepresenteerd op het tweejaarlijkse IBBY-wereldcongres voor jeugdliteratuur in Kopenhagen.



## COOS STIMULEERT ONDERNEMERSTALENT

Het Vlaams ministerie van Onderwijs, Dienst Beroepsopleiding, organiseerde maandag 18 februari het project COOS, wat staat voor 'Competitie rond ondernemingskwaliteiten voor schoolteams'. Zowat 60 teams van 5 leerlingen, laatste jaar humaniora richting Economie, afkomstig uit heel Vlaanderen, namen deel aan de wedstrijd "Schoolteam met de beste ondernemerskwaliteiten in Vlaanderen". NMBS besliste deze scholencompetitie te ondersteunen om de ondernemerskwaliteiten van jonge studenten te stimuleren.

Het opzet bestond erin een origineel project te ontwikkelen en dit tegenover de andere deelnemers te verdedigen, waarbij zowel de theoretische kennis als de praktische vaardigheden werden getest. NMBS kwam hierbij uitgebreid aan bod, aangezien de ecologische invalshoek voor de jonge ondernemers een belangrijk onderdeel van de quiz vormde. De winnende teams werden door NMBS beloond met een mooi verrassingspakket.

## BOND BETER LEEFMILIEU VERZILVERT DUURZAAM GEDRAG

Ecologische bedrijfsvoering blijft bij NMBS geen dode letter. De Bond Beter Leefmilieu startte in 2005-2006 het proefproject "Zet Milieu op de Kaart" in 5 Limburgse gemeenten. Gezien de grote respons werd de actie in 2007 voortgezet en ook dit jaar kunnen de inwoners punten verdienen op hun elektronische gemeentekaart door een duurzaam en afvalarm gedrag. Punten worden gegeven aan kleine acties zoals anti-reclamestickers op de brievenbus en composteren, maar ook voor het installeren van een condensatieketel of zonnepanelen... Elke milieubewuste actie krijgt een puntenwaarde en met die punten kunnen de inwoners (één gezin op vijf neemt hieraan deel) op een "verzilverlijst" milieubewuste producten kopen. NMBS steunt met plezier deze milieuvriendelijke politiek en schenkt ook dit jaar een reeks waardebonnen voor het treinvervoer, zodat de auto op stal kan blijven.

# 18

> PRIKBORD

## CREATIEVE IDEEËN OP DE NMBS-WERKVLOER

NMBS beschikt over heel wat creatieve personeelsleden. Zo werkte Eric Pysson van de tractiewerkplaats Oostende een idee uit om op een eenvoudige en veilige manier de remcilinders van een MS 96 te vervangen. Iets wat vroeger geen sinecure was.

### Geen eenvoudige opdracht

“Tot voor kort was het geen eenvoudige opdracht om de remcilinders van een Motorstel 96 te vervangen”, zegt Geert Boydens, ingenieur in de tractiewerkplaats. “Deze remelementen wegen elk ongeveer 85 kg en zitten op een plaats die heel moeilijk bereikbaar is. Op een bepaald moment hebben we zelfs besloten om telkens het volledige motorstel (met drie rijkastkasten) op te heffen met de lichtingsstand om zo makkelijker te kunnen werken. Met als gevolg dat dit een hele moeilijke en tijdrovende opdracht was”

### Remcilinders vervangen

gaat nu 3 keer sneller.

### Creatieve oplossing van de werkvloer

Eric Pysson, een ploegleider binnen de tractiewerkplaats Oostende, heeft hiervoor een eenvoudige maar efficiënte oplossing



uitgewerkt. “Ik heb een op maat gemaakt ondersteunplatform uitgewerkt voor de remcilinder. Als een remcilinder vervangen moet worden, wordt dit erop gemonteerd en daarna op een platform geschoven dat vastgemaakt is aan een hoogwerker. Zo kan de remeenheid op een vlotte en snelle manier langs de zijkant verwijderd en vervangen worden.”

Door deze oplossing kan een remcilinder nu op een drietal uren vervangen worden, terwijl er vroeger bijna een volledige dag voor nodig was.

### Pendelaarssite geeft goede punten aan NMBS

Gianni Tabbone is verantwoordelijk voor de pendelaarsite “navetteurs.be”. In het weekblad “Le Vif” prees hij NMBS voor de snelle reactie op de klachten naar aanleiding van de invoering van de nieuwe dienstregeling in december 2007. Volgens hem is het de eerste keer dat NMBS zo snel was. Naar zijn zeggen begrijpt de onderneming dat ze dichter bij haar klanten moet staan. Waarvan akte.

## Eerste klas is niet asociaal

Met de regelmaat van een klok duikt de suggestie op dat NMBS eerste klas beter zou afschaffen. De argumenten: het is een verouderd standensverschil en de rijtuigen zijn meestal amper gevuld, dus ze kunnen beter gebruikt worden voor reizigers die in tweede klas geen zitplaats vinden.

Beide argumenten snijden geen hout. Wie in de spits de trein neemt, zal kunnen vaststellen dat ook eerste klas goed gevuld is. De meeste klanten stellen vooral de grotere rust op prijs en de extra ruimte die beschikbaar is. Het algemeen comfort is, zeker in de nieuwste dubbel-

dekkers, voorts amper verschillend van tweede klas. Bovendien betalen die klanten hun kaartje tot een derde meer. Die inkomsten kan NMBS op haar beurt investeren in nieuwe treinen of een beter onthaal, wat alle klanten ten goede komt.

Wat ruimte in de spits betreft, kan het gebeuren dat door de vaste samenstelling van bepaalde treintypes (bijvoorbeeld de driedelige motorstellen MS96) er onevenredig veel eersteklasrijtuigen in de trein zitten. Als er dan te weinig zitplaatsen zijn in tweede, kan de treinbegeleider beslissen een eersteklasrijtuig in klas te verlagen, zodat er extra plaatsen beschikbaar zijn.

---

## Ladies' Day coacht NMBS-vrouwen



MODERATRICE ANNE DE BAETZELIER

Ladies' Day mikt op

ontplooiing en zelforganisatie.

Eind november 2007 vond voor de derde keer de Ladies' Day plaats. Het initiatief kwam tot stand onder impuls van voorzitter van de Raad van Bestuur Edmée De Groeve. Een honderdtal vrouwelijke personeelsleden werd uitgenodigd voor workshops rond persoonlijke ontplooiing en zelforganisatie. De coaching gebeurde door ex-tenniscoryfee Dominique Monami en Catherine Gernay aan Franstalige kant, terwijl Yvonne Van Deursen en Hilde Jacobs de Nederlandstalige medewerksters begeleiden. Moderatrice van dienst was Anne De Baetzelier.

Tijdens de Ladies' Day zoeken de deelnemers naar ideeën die de kwa-

liteit van de werkomgeving moeten verbeteren. Zo was tijdens de tweede editie het probleem van de mobiliteit in de grote steden aan bod gekomen. Het woon-werktraject maakt het er niet altijd gemakkelijker op om werk en familie te combineren. Mobiliteit is uiteraard gesneden koek voor een vervoersonderneming als NMBS. Maar wat in de praktijk te doen? Edmée De Groeve heeft haar schouders gezet onder de idee om in of nabij de grote stations crèches te openen. Een eerste project staat op de sporen en de partners onderzoeken of er een potentieel bestaat rond grote stations in het land.

Verkoop via internet  
groeit fors

[www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)

[www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)

[www.sncb.be](http://www.sncb.be)

Met 60.000 bezoekers per dag behoort de NMBS-website tot de meestbezochte sites in België. NMBS startte in 1999 met de e-verkoop van internationale biljetten, het binnenlands verkeer volgde in 2002. Sindsdien kent de formule een steile groei. De internationale verkoop is een hele uitdaging, de concurrentie is immers groot. Toch hebben Liliane Cuypers en haar team de ambitie om in ons land de referentie te blijven voor de verkoop van internationale treinreizen.

Het e-verhaal begint bescheiden, met een online-bestelformulier voor Eurostar en Thalys. Al snel volgen realtime bestellingen en betalingen. In de jaren daarop wordt het aanbod uitgebreid: Eurostar-, Thalys- en TGV-tickets gaan vlot buiten. Sinds enkele jaren kunnen de klanten ook tickets aankopen voor de ICE Brussel - Keulen - Frankfurt, de Treski naar Tirol en de klassieke internationale treinen naar Rijsel, Amsterdam en Luxemburg.

Voor Liliane Cuypers is het werk daarmee niet afgelopen: "Momenteel breiden we het aanbod naar Nederland en Luxemburg uit met een hele waaier van bestemmingen. En in het voorjaar zullen we ons toespitsen op het aanbod richting Duitsland en verder. Het seizoensaanbod van de CityNightline is op dit ogenblik al online te koop en binnenkort volgt een ruime selectie van ICE-verbindingen."

De verkoop van  
internationale reisbiljetten via internet  
groeit explosief

#### Veilig en gebruiksvriendelijk

De NMBS-site beantwoordt aan de grootste veiligheidsnormen: de betalingen - met Visa, Mastercard, American Express of homebanking - lopen via het beveiligde betaalplatform van de firma Ogone en de site herkent de elektronische handtekening bij gebruik van 3Dsecure-kaarten. Klanten kunnen de tickets die ze elektronisch bestellen, afhalen aan de loketten van ruim 100 stations of, in de grootste stations, aan afhaalautomaten. Liliane maakt het de klant graag zo gemakkelijk mogelijk: "Wie bij ons bestelt, kan ook kiezen voor verzending per post

of kan tickets thuis printen voor een aantal producten. Met het gebruik van een chipcard behoort zelfs ticketless reizen tot de mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld met de Cybelys-formule van Thalys. De reservering doet de klant van thuis uit en de treinbegeleider leest de chipkaart met zijn terminal, die vanuit een centraal systeem alle gegevens bevat van de geboekte reizen. Eind 2007 hebben we de boekingsinterface vervangen door een meer gebruiksvriendelijke versie, met heel wat extra faciliteiten. Onze mascotte Ibbi, een figuurtje geïnspireerd op het NMBS-logo, geeft handige tips tijdens de boeking. "

#### Steile omzetgroei

De verkoop van internationale tickets op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) zit in de lift en evolueert samen met de groei van de e-commerce in het algemeen en het succes van de internationale treinen in het bijzonder. In 2007 bedroeg de online-omzet al 27 miljoen euro. Behalve de boekingsmodule voor individuele klanten heeft NMBS eveneens een aangepaste module ontwikkeld voor bedrijven die hun boekingen wensen te betalen op basis van een maandelijkse, gedomicilieerde factuur. Die nieuwe verkoopwijze was in 2007 al goed voor een omzet van 1 miljoen euro.



LILIANE CUYPERS: 'WE HEBBEN EEN MEERWAARDE DOOR ONZE ERVARING EN ONS BREED AANBOD'

**Liliane Cuypers** Liliane begon in 1992 bij NMBS als commercieel adviseur in de stafdienst van Leo Pardon, toenmalig directeur-generaal Reizigers. In 2000 werd zij verantwoordelijk voor de afdeling Directe Verkoop (contractverkoop, call centers binnenland en internationaal, internet en ondersteunende diensten). Sinds de splitsing van de activiteiten Reizigers tussen binnenlands en internationaal verkeer is haar activiteit toegespitst op de internationale distributie. Ze kan rekenen op een enthousiast team van 5 medewerkers om de website te beheren en uit te bouwen.

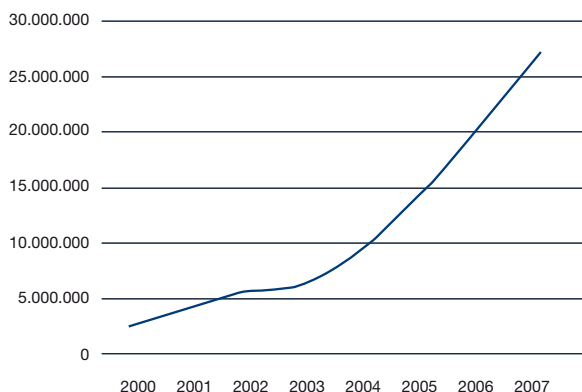
### E-rentabiliteit nog opdrijven

Dagelijks telt [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) ruim 60.000 bezoekers, die op zoek zijn naar info over dienstregeling, producten en reisbestemmingen of die een ticket online willen aankopen. Liliane en haar team doen er alles aan om dit aantal nog op te drijven: partnerships met bv. Accor Hotels bieden de NMBS-klienten aanvullende services, vaak tegen extra gunstige voorwaarden. Bovendien krijgen 75.000 klienten maandelijks een nieuwsbrief met informatie over promoties, boeiende bestemmingen en wedstrijden. "We werken in een uiterst concurrentiële markt", vervolgt Liliane: "Onze vervoerspartners Eurostar en Thalys, die toch het grootste aantal reizigers aantrekken, beschikken over eigen websites, waar de klient ook elektronisch kan bestellen. Tel daar nog de websites van de reissector bij, dan weet je dat de keuzewaaier bijzonder groot is. Om klienten aan te trekken moeten we in de aandacht blijven, continu ons product vernieuwen om de gebruiksvriendelijkheid en de aantrekkelijkheid op peil te houden. En we hebben zeker een meerwaarde te bieden, door onze ervaring en door het feit dat we een breed aanbod hebben voor treinreizen over heel Europa."



IN EEN ZUCHT NAAR DE ZON VAN DE MIDDELLANDSE ZEE

### Omzet



## BOEK EEN HOTEL TEGEN DE BESTE PRIJZEN

Dankzij NMBS-partner Accor kan via [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) voortaan ook het hotel tegen de beste prijzen worden geboekt. Met de merken Formule 1, Etap Hotel, Ibis, All Seasons, Suitehotel, Mercure, Novotel, Sofitel, Pullman en Hôtels Barrière, biedt Accor een volledig gamma aan hotels van 1 tot 4 sterren voor overnachtingen overal in Europa. Bovendien krijgen NMBS-klienten tot 10 % korting tijdens het weekend. Boeken kan online via [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) (Reizen in Europa, rubriek "partners").

## CITYTRIPS IN EEN PAAR KLIKS OP WWW.NMBS.BE

Een weekendje in Parijs, Londen, Amsterdam, Keulen of Luxemburg? Een verblijfje in Frankfurt, Lyon, Bordeaux, Avignon, Genève of Milaan? De reis kan in een paar kliks geboekt worden op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) (Reizen in Europa), ongeacht het type trein (Thalys, Eurostar, TGV, ICE of klassieke internationale treinen). De site biedt tal van leuke reisideeën en nuttige info over de diensten in de stations en aan boord van de treinen.



EEN CITYTRIP MET EEN MUISKLIK

# 24

> BINNENLAND



## Go Pass: goedkope jongerenformule van NMBS

Met de slogan “Komt-is-uit-uw-kot” / “Bouge de là !” heeft NMBS in 2007 succesvol campagne gevoerd voor Go Pass, een tienrittenkaart voor jongeren. De dynamische, humoristische en enigszins gedurfde campagne sloeg aan en werd vlot herkend. Het product zelf is zeer goed gekend. In 2007 werden er ongeveer 6,5 miljoen Go Passen verkocht.

De Go Pass was bij zijn lancering in 1989 zowat het eerste marketingproduct van de toenmalige spoorwegonderneming. Het product sloeg meteen aan en met reden, jongeren kregen de kans om goedkoop de trein te gebruiken en werden aangesproken in hun taal. Er werden toen meer dan 730.000 exemplaren verkocht. Sindsdien werden er steeds meer dan 6 miljoen exemplaren van verkocht, ondanks de “concurrentie” van andere NMBS-producten, zoals de Campus-kaart voor studenten.

Go Pass biedt de doelgroep van 12- tot 26-jarigen de vrijheid tegen een

zachte prijs te sporen. Momenteel kost een Pass 45 euro of 4,5 euro per rit. De kaart kan voor eender welk traject in België gebruikt worden, het volstaat vertrek- en eindstation in te vullen en de datum alvorens in de trein te stappen.

De Go Pass-campagne is in mei 2007 campagne van de maand gekozen door Media Marketing. De radiospot won de “Ultraspot”-wedstrijd van de maand juli 2007, een wedstrijd georganiseerd door de regie IP voor de Franstalige radiozenders.



## UITZONDERLIJK JAAR VOOR EUROSTAR

# 25

> BUITENLAND



Eurostar vervoerde in 2007 meer dan 8 miljoen reizigers, een stijging van 5,1% tegenover 2006. De

opening van de volledig afgewerkte hogesnelheidslijn op Brits grondgebied heeft daar zeker toe bijge-

dragen: tussen 14 november en 31 december 2007 nam het aantal reizigers toe met 11% in vergelijking met dezelfde periode in 2006.

Naast toeristen vinden ook zakenreizigers de weg naar Eurostar. Sinds 2005 steeg het aantal verkochte business tickets met 31,4%. Met Business Premier biedt Eurostar hen trouwens een reisklasse op maat, met een rustige en aangename werksfeer in exclusief gereserveerde rijtuigen én een snelle check-in van slechts 10 minuten.

### CO<sub>2</sub>-neutraal en stipt reizen

Een toenemend aantal bedrijven die iets willen doen aan de klimaatveranderingen, voelt zich aangetrokken tot Eurostar. Sinds 14 november 2007 biedt de hogesnelheids trein immers CO<sub>2</sub>-neutrale reizen aan, zonder meerkost voor de reizigers. Eurostar kan als extra bonus goede stiptheidscijfers voorleggen: 91,5% van de treinen reed op tijd of kwam voor tijd aan.

## THALYS NIGHT

Jonge liefhebbers van een nachtje stappen kunnen met Thalys Night tegen een gunsttarief van het trendy uitgaansleven over de grenzen proeven. Wie geen 26 is, betaalt slechts 30 euro voor een retourtje Brussel – Parijs en 19 euro voor Brussel – Keulen. Vertrekken kan op zaterdagavond, de terugkeer dient zondagochtend te gebeuren.

Richting Parijs kunnen de treinen van 19.13 uur en van 20.43 uur genomen worden, terugkeren kan op zondag met de trein van 6.55 uur. Richting Keulen is er een vertrek om 19.22 uur en een terugkeer zondag om 07.40 uur. Tickets worden niet geruild of terugbetaald en zijn enkel geldig in Comfort 2.



### Extra Thalys naar Nederland

Vanaf 30/3 legt Thalys een extra trein in naar Nederland, zodat er per dag tot 8 verbindingen zijn tussen Brussel, Antwerpen en Amsterdam.



RAIL CARGO CENTER ANTWERPEN

**POLYVALENTIE EN TERREIN  
ALS DAM TEGEN CONCURR**

Antwerpen-Noord is een speciale plek. De eerste confrontatie met de uitgestrekte terreinen van het rangeerstation en de naastgelegen Main Hub-terminal is behoorlijk indrukwekkend. Hier voel je wat goederenvervoer per spoor concreet betekent, welke organisatie en middelen achter die trein zitten die even later beladen met 1600 tot 2300 ton naar Duitsland, Italië of Frankrijk vertrekt. Het is hier dat Time to B afspraak heeft met Ludo Honings, manager van het Rail Cargo Center Antwerpen. De RCC's, zoals ze in het goederenjargon genoemd worden, zijn de zenuwcentra van de goederenactiviteit. Kern van de grote herstructureringsoperatie van B-Cargo, moeten ze op het terrein de ordewoorden waarmaken: polyvalentie, productiviteit en rentabiliteit.

**Ludo Honings, het Rail Cargo Center is zeker niet gekend bij het grote publiek. Wat is jullie taak binnen B-Cargo?**

Ludo Honings: "Het Rail Cargo Center is een productie-eenheid, wat wil zeggen dat we instaan voor het aanleveren of afhalen bij de klanten van de treinen die de haven binnenkomen of verlaten en de opvolging doen van hun traject vanaf het rangeerstation tot de kaai of een andere bestemming. We stellen de treinen samen in de rangeerbundels, en maken de trein vertrekkensklaar. We zijn ook een belangrijk contact voor de klant, we kunnen hem vertellen waar zijn lading zich bevindt, beladingsadvies geven of praktische vragen beantwoorden over de wagens en de lading."

**Hoe zijn jullie georganiseerd om dat te realiseren?**

"We hebben vier afdelingen met elk hun opdracht. "Productie" staat in voor de eigenlijke uitvoering op het terrein, maar ook voor planning en vakopleiding. "Tractie" beheert de locomotieven en de bestuurders. De afdeling "Verkoop en helpdesk" doet de opvolging van de wagens en is ook het rechtstreeks aanspreekpunt van de klanten. Dan hebben we nog een afdeling "Administratie" voor het personeelsbeheer en algemene zaken. De NMBS-groep beschikt in de Antwerpse haven over 4 containerterminals: Cirkeldijk, Schijnpoort, Zomerweg en de Main Hub, waar kantoren van het RCC gevestigd zijn. Het beheer van die termi-




**KENNIS  
ENTIE**



BASF IS ÉÉN VAN DE BELANGRIJKSTE KLANTEN VAN B-CARGO IN DE HAVEN.

nals gebeurt door IFB. Ze beheren ook (alleen of met partners) een aantal terminals in het hinterland, zoals Muizen (nabij Mechelen) en Genk. Daar gebeurt de overslag van trein op vrachtwagen – of omgekeerd.”

### **Gezien het belang van de Antwerpse haven en het hinterland beschikken jullie vermoedelijk over een belangrijk personeelsbestand?**

We kunnen beroep doen op een goede 900 medewerkers, een grote KMO dus! Het volledige personeelsbestand van B-Cargo telt ongeveer 2.500 personeelsleden, dus RCC Antwerpen legt heel wat gewicht in de schaal. Vrij logisch als je weet dat we bijna 45% van de trafieken behandelen. De 400 medewerkers op het terrein vormen de grootste groep, gevolgd door 300 bedienden en 200 rangeerbestuurders.”

### **Antwerpen heeft het traditioneel vrij moeilijk om voldoende personeel aan te trekken: men zoekt vooral technische profielen en er is de moeilijke bereikbaarheid. Stelt dit problemen voor het RCC?**

“We hebben een vrij groot personeelsverloop. Op drie jaar tijd is bijna een derde van het personeel vervangen. Antwerpen is steeds een “kweekvijver” van beginnend talent geweest, dat achteraf elders bij de spoorwegen aan de slag gaat. De afstand was vroeger zeker een nadelige factor; aanwervingen gebeurden centraal en het was niet uitzonderlijk dat iemand van Oostende bijvoorbeeld hier moest beginnen. Dan probeer je van zodra er een mogelijkheid is natuurlijk dichterbij huis te werken. Maar vandaag gebeuren de aanwervingen veel meer regionaal, zodat we dat minder te vrezen hebben. Ook qua aantrekken van rangeerbestuurders zijn er ook vrij goede vooruitzichten, momenteel zijn 49 personen in opleiding.”

### **Bereikbaarheid speelt niet alleen voor het personeel. De kranten hebben het geregeld over de mobiliteitsproblemen rond de haven, problemen die nog zouden toenemen met de uitbreiding van de activiteiten op Linkeroever. Heeft het spoor nog ruimte?**

“De spoortoegang tot de haven is al langer het onderwerp van grote projecten en we merken dat er effectief een verschuiving is van activiteiten, van rechter- naar linkeroever. In de Waaslandhaven zelf beschikken we al over de nodige infrastructuur om een goede ontsluiting te garanderen. Willen we in de toekomst de groei volgen, dan moeten we kunnen rekenen op de Liefkenshoektunnel, maar ook de tweede spoortoegang is een noodzaak. Met die nieuwe verbinding kunnen we de flessenhals vermijden die de toegang tot Antwerpen-Noord momenteel is.

Het spoorandeel in de haventrafiek blijft vrij stabiel rond de 18% (spijtig genoeg iets minder voor containers) en het wegverkeer kampt nu al met grote verzadigingsproblemen. We hebben zeker nog groeimogelijkheden.”

**Willen we in de toekomst de groei volgen, dan moeten we**

**kunnen rekenen op de Liefkenshoektunnel, maar ook**

**de tweede spoortoegang is een noodzaak.**

### **Wie zijn de belangrijkste klanten van het RCC?**

In totaal hebben we een 120-tal klanten. Tot de

allergrootste behoren BASF, de petroleumtrafiek (vooral ESSO), General Motors, ABT (bulk, ertsen, kolen), Arcelor en de containerterminals (o.a. Hesse-Noordnatie). In Genk zijn dat Arcelor en Ford, in Muizen Ambrogio en in Leuven D'leteren. Qua bestemmingen rijden we veel op Oostenrijk/Zwitserland, Duitsland, Italië en Spanje en in toenemende mate naar Oost-Europa. De verstrijdende treinen hebben als bestemming Oradea in Roemenië en Halkali in Turkije.”

### **Het goederenverkeer is ondertussen volledig geliberaliseerd, welke invloed heeft dat in de praktijk?**

De Rail Cargo Centers zijn één van de antwoorden van B-Cargo op de concurrentie, samen met de herstructureringsoperatie. De creatie van nieuwe cargoberoepen, die meer polyvalentie mogelijk maken, was daarbinnen één van de sleuteloperaties. Tegelijkertijd hebben we hard gewerkt om kosten te besparen. In vergelijking met 2005 hebben we onze kosten met nagenoeg 30% kunnen terugdringen! Verder moeten we de lat nog hoger leggen inzake kwaliteit en productiviteit. Dat laatste kan op verschillende manieren. Zo hebben we onlangs bestudeerd hoe we tijdens de zgn. “last mile” de wagenrotatie kunnen verhogen, m.a.w. het wagenverkeer tussen bundels en kaaien. Met BASF zijn we er zo in geslaagd de rotatie van wagens voor containers

terug te brengen tot 4 à 5 dagen, voordien vergde dat tot twee weken. Onze goede terreinkennis speelt hier in ons voordeel, in die mate dat we nagaan in hoeverre we deze activiteit niet kunnen vermarkten en aanbieden aan andere operators. Onze sterke aanwezigheid in de haven is, samen met die terreinkennis, een sterke troef waarover de concurrentie niet beschikt.”

### **Wie zijn jullie concurrenten?**

“Het eerste concurrerend bedrijf op de Belgische markt was DLC (Dillen & Lejeune Cargo), nadien zijn daar Rail4Chem, SNCF en Trainsport bijgekomen.

Hun marktaandeel blijft momenteel beperkt tot 5 à 6%, maar er kunnen zich nog andere gegadigden aandienen, zoals we merken in de omliggende landen. De concurrentie biedt voornamelijk homogene treinen aan, waarvoor het aantal tijdovende en dure rangeringen beperkt is, terwijl wij toch nog heel wat samengestelde treinen hebben (treinen met wagens van verschillende klanten). We hebben geen schrik van concurrentie. De polyvalentie invoeren was een eerste fase in de gezondmaking, nu concentreren we ons op economischer werken en op de kwaliteit.”



REGIOMANAGER LUDO HONINGS ZIET DE TOEKOMST VOL VERTROUWEN TEGEMOET: 'WE HEBBEN TROEVEN WAAROVER DE CONCURRENTIE NIET BESCHIKT: TERREINKENNIS EN EEN STERKE AANWEZIGHEID IN DE HAVEN'.

**Spoorwegman in hart en nieren** Hasselaar Ludo Honings begon zijn carrière bij NMBS in 1972 onderaan de ladder, als klerk van de beweging. Eerst werkte hij in Schaarbeek, daarna in Winterslag. In 1985 begon hij in de Antwerpse haven als onderstationchef en leerde daar zowat alle secties van het uitgestrekte spoordomein kennen. Twee jaren later vervoegde hij de toenmalige directie Transport in Brussel als adjunct-stationschef, met personeelsbeheer als belangrijkste taak. Daarna keerde hij terug naar Antwerpen, waar hij als eerste adjunct-stationchef verantwoordelijk was voor de uitbreidingswerken van de vormingsbundels en het invoeren van de elektronische seinposten EBP. Volgden nog een internationaal intermezzo als consulent in Tanzania, onder de vleugels van studie bureau Transurb Consult en twee jaren bij Thalys als routemanager. Van 1997 tot 2004 was Ludo Honings regiomanager in Hasselt. In 2005 kon hij aan de slag als RCC-manager in Antwerpen.

# CEL TREINBEGELEIDING: WERKEN ROND MENSEN

Reizigers hebben geen idee van de omkadering die nodig is om een treinbegeleider te laten rijden. Met 2800 vormen ze na de treinbestuurders zowat de grootste beroepscategorie binnen NMBS. Het beheer van de treinbegeleiders gebeurt door geografisch gespreide cellen. Manager Hendrik Geubels leidt de cel Brussel.

Brussel heeft 350 begeleiders onder dak, waarvan 110 voor het hogesnelheidsverkeer. Dat vraagt veel administratie, terreinkennis en doorzicht.

Manager Hendrik Geubels begint 's ochtends de dag met zijn hoofdinspecteurs, die hem verslag uitbrengen van de situatie op het terrein. Daarna overloopt hij het telegramboek van de permanentie (24 u op 24 van dienst), waarin alle meldenswaardige feiten opgesomd staan: ziekte of afwezigheid van bedienden, agressiegevallen, incidenten... Dan volgt een aanval op de pc om alle mails te lezen, de briefwisseling wordt doorgenomen, de vragen van de klantendienst worden beantwoord. De lijst van vergaderingen is eindeloos: Preventie en Bescherming op het Werk, het VeiligheidsOverlegComité, de Gewestelijke



Hendrik Geubels hield het na 15 jaar ambtenaar bij de FOD Economie voor bekeken. Hij wou iets anders in zijn leven, wat meer beweging en het werd... treinbegeleider. Negen jaar later zit hij weer achter een bureau, nu als "Manager Trainbegeleiding" voor de Cel Trainbegeleiding in Brussel. Maar het terrein laat hem nooit meer los, omdat het "werken rond mensen" de essentie van zijn opdracht vormt.

Paritaire Commissie, de stafvergaderingen van de CT Brussel en deze met de collega's op de hoofdzetel van NMBS, het overleg met de collega's van de anderen netten...

### **Coachen van mensen staat centraal**

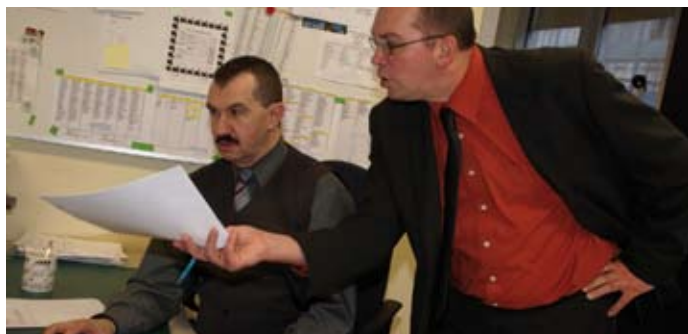
Het vergt veel delegeren en opvolgen, omdat Brussel een doorgangstation is voor jonge treinbegeleiders die er hun opleiding krijgen maar zo snel mogelijk willen werken dicht bij hun woonplaats. "Een goed onthaal voor deze jonge krachten is essentieel: hun eerste indrukken blijven voor de rest van hun carrière. Ze krijgen een coach toegewezen die hen begeleidt, tips geeft en bijstuurt indien nodig."

Juist dat menselijke aspect vorm voor Hendrik de kern van zijn taak: werken rond mensen. "Zij vormen ons kapitaal. Treinbegeleiders worden beschouwd als het visitekaartje van NMBS en zij worden bijzonder gewaardeerd door de reizigers voor hun kennis, inzet en behulp-

zaamheid. Maar het kan ook verkeerd gaan, en dan moeten wij er voor hen staan."

De manager neemt graag tijd om een gesprek te voeren met zijn mensen. "Al is het maar 5 minuutjes, maar ze moeten de kans krijgen hun problemen – zowel privé als professioneel – kwijt te raken. Ook al kunnen wij soms weinig helpen, het feit dat wij luisteren en hun boodschap op hoger niveau vertalen, is belangrijk."

Vandaar ook het belang dat aan de coaching gehecht wordt. En dat vrijwilligers, buddies genaamd, hun collega's opvangen die het slachtoffer werden van agressie. "Dat gaat van een eerste telefoontje over begeleiding naar het ziekenhuis tot bezoek thuis tijdens de revalidatie." Die coaches en buddies vormen een essentiële menselijke ketting die het werk lichter maken. Want een opleiding, hoe evenwichtig ook uitgewerkt en gestoffeerd met cursussen als "Professionele houding" of "Omgaan met agressie", vervangt nooit de ervaring van collega's.



Contact met zijn medewerkers is een essentieel onderdeel van de dagtaak van Hendrik Geubels



## DE WERKDAG VAN DIDIER BRUILLET

# COÖRDINATOR EVENEMENTEN

### Didier Bruillet

>1966 Didier Bruillet wordt geboren in La Hestre, nabij La Louvière  
> Deze handelingenieur begint zijn professionele carrière in een aantal privéfirma's en werkte gedurende 17 jaar in de verkoop van informatica-oplossingen > In juni 2007, na diverse examens, gaat Didier bij NMBS aan de slag als coördinator evenementen.



### 09:30 Lay-out van de stand door dienst design

In functie van de behoefte van de interne klant vraagt Didier een ontwerp van stand aan de dienst design. Deze stand zal volledig opgesteld worden door het eigen team (tapijt, desk, wanden, affiches,...). Wat niet in huis aanwezig is, wordt bij andere firma's gehuurd.



### 14:00 Coördinatie ter plaatse

Didier gaat naar Ciney voor een beurs rond reizen en toerisme. Hij ontmoet de verantwoordelijke om de juiste plaatsing van de stand te bekijken. Het gaat hier om een kleine stand van 12m<sup>2</sup>, in opdracht van Rail1, de NMBS-afdeling die de samenwerking met de reissector beheert.







### 08:00 Analyse van de vragen

Didier begint zijn dag met het openen van zijn mails. Hij overloopt de vragen van diverse directies en afdelingen: Reizigers Nationaal, Reizigers Internationaal, B-Cargo, Rail 1.... Ze kunnen alle bij Didier en zijn ploeg terecht voor logistieke ondersteuning bij het opstellen van stands, bijvoorbeeld op commerciële beurzen.



### 09:00

#### Coördinatie van de activiteiten

Eens per week vergadert Didier met collega Pol Decroes om de planning van de aanvragen vast te leggen en een verantwoordelijke aan te duiden per dossier. Jaarlijks krijgen ze meer dan 100 vragen binnen, soms voor beurzen in het buitenland.



### 11:00

#### Goedkeuring stand

Didier krijgt de plannen van de stand en verstuurt ze naar de klant voor goedkeuring. Van zodra hij groen licht krijgt, bereidt Didier de bestelling voor en blokkeert de agenda's van alle medewerkers.

### 11:30

#### Beheer van de planning

Didier bekijkt met collega René Artoos de planning van de activiteiten. De ploeg telt in totaal 6 medewerkers om standen te plaatsen.



### 17:00 Opstellen van de stand

Het team stelt de stand op. Didier geeft de laatste aanwijzingen: plaatsen van het licht, de onthaalbalie, de affiches,... De opdrachtgever zal de stand maar zien als de beurs van start gaat en vertrouwt dus volledig op de ploeg van Didier.



### 17:30 De dag zit er bijna op

Nog een laatste blik op de stand. Alles is in orde, Didier kan zich al concentreren op de volgende opdrachten en nagaan hoe hij zijn klanten het beste van dienst kan zijn.

## juli 1934

### Het mysterie van het NMBS-logo

Het "B"-logo van NMBS is zeer goed gekend, de ontstaansgeschiedenis is dat heel wat minder. En met reden: er is lang aangenomen dat de bekende architect Henry Van de Velde het logo zou getekend hebben. In de jaren dertig was die artistiek adviseur van de spoorwegen. Maar uit diepgravend historisch onderzoek is gebleken dat het hier om een mythe gaat.

Hoe is het werkelijk gegaan? In juli 1934 besliste de raad van bestuur op zoek te gaan naar een embleem voor de spoorwegen. Ze richtte hiervoor een wedstrijd in die gewonnen werd door een tekenaar van NMBS, een zekere Jean de Roy. Van de Velde was wel degene die de directie van NMBS de raad had gegeven een embleem te laten ontwerpen, ter vervanging van de letters CFB – BSM (Chemins de Fer Belges – Belgische SpoorwegMaatschappij).

De tekenaar zou zijn inspiratie gehaald hebben bij Bentley, er was zelfs sprake van plagiaat. Maar ook dat blijkt historisch een kwakkel. Wel blijven een aantal zaken onopgehelderd. Na de wedstrijd werd immers niet het winnende ontwerp ingevoerd, maar een "B" in twee concentrische cirkels. In 1936 dook dan toch de bekende "B" in het ovaal op. Vermoedelijk zou Van de Velde de directie aangezet hebben toch dit laatste ontwerp te kiezen. Maar over wat er tussen 1934 en 1936 juist gebeurd is, zijn tot op heden geen schriftelijke bronnen gevonden. Het mysterie blijft.



DE "B" WERD VANAF 1936 GEBRUIKT OP OFFICIËLE DRUKWERKEN, ZOALS HET SPOORBOEKJE. ONDANKS DE GELIJKENIS MET HET BENTLEY-LOGO, LAG DE "B" IN DE LIJN VAN EEN EVOLUTIE BIJ DE SPOORWEGEN OM NUMMERS EN KENMERKEN AAN TE BRENGEN OP DE RIJTUIGEN. DE LETTER "B" DOOK AL OP IN 1884, OP EEN GESLOTEN WAGEN, WELISWAAR GEVAT IN EEN RUIT. DE NUMMERS VAN LOCOMOTIEVEN VERSCHENEN AANVANKELIJK IN EEN CIRKEL, DIE ROND DE EEUWWISELING VERVANGEN WERD DOOR EEN OVAAL. DAT EEN NMBS-TEKENAAR MET DIE ELEMENTEN AAN DE SLAG GING OM EEN LOGO TE ONTWERPEN, LAG DUS VOOR DE HAND. HET VERKLAART OOK WAAROM DE VORMTAAAL EERDER NAAR HET BEGIN VAN DE EEUW VERWIJST EN NIET NAAR DE AVANT-GARDE TYPOGRAFIE UIT HET INTERBELLUM.

IN DE TWEEDE HELFT VAN DE JAREN DERTIG VERSCHIEEN HET NMBS-LOGO OP DIVERSE PLAATSEN, ZOALS DE VRACHTWAGENTJES VAN DE PAKJESDIENST OF DE EERSTELAS-INTERIEURS VAN DE NIEUWSTE RIJTUIGEN.



## Wat als NMBS een stad was?

Peking, vanwege het verhaal van de Brusselaar uit Ukkel die, om naar Peking te sporen, eerst een biljet moet kopen voor Berlijn, dan Warschau, Moskou, vervolgens Vladivostok en dan –eindelijk– Peking. Een maand later, in het station van Peking, vraagt hij een enkeltje Ukkel. De loketbediende vraagt hem: “Ukkel-Stalle of Ukkel-Calevoet?”.

## Een film?

Un soir, un train (De trein der traagheid) van mijn beste André Delvaux.

## Een kleur?

Het groen van de rijtuigen, zeker niet het afschuwelijke oranje van de jaren zeventig of de zielige tags van de jaren 2000.

## Een dier?

De koe, omdat haar droom een trein te worden eindelijk zou uitkomen.

## Een beroemde persoon?

Sir Neville Chamberlain (Brit) omdat hij de juiste initialen heeft (toch in het Frans)...

# Philippe Geluck

Als tekenaar en TV-persoonlijkheid heeft Philippe Geluck een patent op tweedegraadshumor, volgens hem een typisch Belgische kwaliteit. En achter de soms scherpe teksten schuilt iemand die met veel mededogen de mens observeert, in de traditie van de beste humanisten.

# 35

> MIJN TREIN



BETROUWBAARHEID  
EN VEILIGHEID NEMEN  
WE NIET LICHT OP.

31 RIV  
88B (B)  
467 0 474-6  
Shimms

12.04m → 22800kg  
P.W. 21.04.87



We zullen onze sporen verdienen, elke ton weer.