



Verder in dit nummer

De Cortax-treinen van TRW
> pagina 2

De terugkeer van de stoomtrein
> pagina 5

Ateliers met een ISO-certificaat
> pagina 7

Vereenvoudigde tarieven sinds 1 februari

Zoals elk jaar verhoogt de NMBS op 1 februari haar tarieven. Dit jaar werd tegelijk het prijzengamma voor het binnenlandse treinverkeer sterk vereenvoudigd. Dit vertaalt zich in diverse nieuwigheden.

Gratis treinkaarten voor pendelaars

Vanaf 1 maart hebben 210.846 bedienden in federale overheidsdienst of bij openbare instellingen en openbare ondernemingen (Belgacom, Biac, De Post, Belgocontrol) recht op een gratis treinkaart voor hun woon-werkverkeer. 60.000 daarvan gaan al met de trein naar het werk en genieten dus een extra voordeel. Dit aantal komt boven op de 55.000 personen aan wie de werkgever nu al de volledige prijs van de treinkaart terugbetaalt.

Om het gratis verkeer mogelijk te maken, levert de werkgever een bijdrage van 80% van de prijs van de treinkaart. De overige 20% wordt betaald door de overheid. De bediende betaalt dus niet meer voor zijn treintraject, maar wel nog voor eventuele andere abonnementen die hij ermee kan combineren (De Lijn, MIVB, TEC...). Vanaf volgend jaar wordt de regeling ook opgesteld voor de privé-sector. De maatregel kost niets aan de NMBS, want de kosten worden gedekt voor de Staat en de werkgevers. Onze onderneming speelt wel een essentiële rol in de toepassing ervan.

Werknemers die vandaag met de wagen gaan werken zouden voortaan wel eens voor de trein kunnen kiezen. We moeten alles in het werk stellen om de nieuwe klanten in de beste omstandigheden te ontvangen. Ons nieuwe M6-dubbeldeksmaterieel is één van de troeven die we in handen hebben om aan de vraag te kunnen voldoen en een sleutelpositie in de mobiliteit in België in te nemen.

Tegelijk met de prijsstijging komt er een sterke vereenvoudiging van het prijzengamma van de NMBS. De klanten zullen sneller hun weg vinden in het aanbod en kunnen daardoor vlot de meest geschikte formule vinden. Het verkooppersoneel en de treinbegeleiders kunnen de klanten gemakkelijker raad geven. En op termijn biedt dit mogelijkheden voor de ontwikkeling van bijkomende verkoopkanalen.

De vereenvoudiging komt neer op een aantal belangrijke wijzigingen voor de klant, o.a. het stopzetten van minder succesvolle producten, de harmonisering van de kortingen (50% of gratis) en de lancering van een kortingskaart die 50% vermindering geeft.

1. Afgeschafte producten en hun alternatieven

Een aantal weinig gebruikte producten verdwijnen uit het gamma. De kaart voor lijn 26 wordt vervangen door meer voordelige producten, zoals het JUMP-biljet in Brussel, de

Key Card, de Ozonkaart of een biljet aan 50% als de reiziger een wettelijke korting geniet.

De Golden Railpass en de B-Tourrail worden vervangen door de Railpass, zowel in 1ste als in 2de klas.

2. Harmonisering van de kortingen van patriotische, sociale of professionele aard

De verminderingen van 50 en 75%, toegekend om patriotische, sociale of professionele redenen, worden geharmoniseerd in het voordeel van de klant. Ofwel bedraagt de korting 50%, ofwel reist men gratis (in 1ste klas blijft de korting van 75% wel bestaan).

3. Nieuwe eenvoudige verminderskaart van 50%

Sinds 1 februari worden de maandelijkse kortingskaart (50%) en de jaarlijkse getrouwheidskaart (25%) vervangen door een eenvoudige kortingskaart die recht geeft op een korting van 50% bij aankoop van een biljet 1ste of 2de klas. De nieuwe kaart kost €151 voor een

jaar en €16,8 voor een maand.

4. Weekendbiljet en biljet 'Een dag aan zee/in de Ardennen'

De korting van een weekendbiljet of een biljet 'Een dag aan zee/in de Ardennen' is nu 50% voor iedereen, van de eerste tot de zesde reiziger.

5. Vernieuwde Key Card

Deze kaart voor korte afstanden bevat nu 8 ritten in plaats van 6. Ze heeft een groter geldigheidsgebied: de klanten kunnen ermee reizen vanuit elk Belgisch station naar de dichtstbijgelegen stad of aantrekkingspool. Ze bestaat nu ook in 1ste klas. De prijs van de Key Card is €10 in 2de klas en €15 in 1ste klas.

6. Nieuwe procedure voor groepsreizen

Het reserveren van een groepsreis is sinds december 2003 veel gemakkelijker geworden (zie Dit Wil Zeggen 8/2003). De reserveringen moeten minimum 12 werkdagen voor de

datum van de reis ingediend worden behandeld door twee Call Centres in Gent en Bergen. De betaling kan nu ook per overschrijving. De biljetten worden met de post opgestuurd. Sinds 1 februari bedraagt de korting voor groepsreizen 50%, zelfs 70% naargelang de bezettingsgraad van de trein.

7. Seniorenbiljetten

De prijs van een seniorenbiljet is nu €3 voor een heen- en terugreis op het Belgische net. De gebruiksvoorwaarden blijven dezelfde.

8. Korting voor treinkaart-houders

De actie van 2003 voor trouwe klanten wordt voortgezet in 2004. De houder van een treinkaart (behalve een schooltreinkaart, Campuskaart of een treinkaart die volledig ten laste van de werkgever is) krijgt een onmiddellijke korting van 10% op de prijs van een jaartreinkaart en van 8%, 7,5% en 5,8% voor valideringen van respectievelijk 3 maanden, 1 maand en 1

week. De laatste drie kortingen worden automatisch op de elektronische portefeuille van de klant gestort voor later gebruik. De klant kan zijn portefeuille raadplegen via internet en sms of in een station.

Meer details

Je vindt meer informatie over de tarieven en de producten van de NMBS op de internetsite (www.NMBS.be) of op intranet (onthalpagina, WebNews), in de brochures in de stations, bij het trein- en verkoopspersoneel, aan de info-balies of per telefoon (02 528 28 28).

De NMBS en e-government

Al enkele jaren biedt de internettechnologie de bedrijven een waaier aan hulpmiddelen bij zowat al hun activiteiten. De meest recente stap in deze technologische (r)evolutie is "e-government". Dit concept baseert zich voornamelijk op de administratieve vereenvoudiging. De NMBS koos ervoor om hieraan mee te werken vanaf het eerste moment.



Alle bedrijven in dit land moeten zich dagelijks houden aan vele wettelijke verplichtingen. Vaak moeten ze daarbij steeds dezelfde handelingen herhalen en is het geheel ervan moeilijk te beheren. Daarom kwam de overheid met dit lofwaardige initiatief om een uitgebreide actie op touw te zetten en het geheel van taken maximaal te vereenvoudigen, zoals dit ook in de rest van de wereld gebeurt.

Het internetnetwerk en het merendeel van de technologieën die hiervoor worden gebruikt, zijn de ruggraat van het e-government. Ze garanderen een gemakkelijke, vlugge toegang voor allerhande handelingen, ook buiten de kantooruren.

Maar om de zaken daadwerkelijk te kunnen vereenvoudigen, moest er ook worden gekeken naar het functioneren en de organisatie van de openbare diensten zelf. Daarom werd de Kruispuntenbank van de ondernemingen opgericht, die de identificatiegegevens aan natuurlijke personen (handelaars, zelfstandigen) en rechtspersonen concentreert in een centraal bestand, dat alle andere bestanden zal vervangen.

Daardoor zijn bedrijven niet langer verplicht om telkens weer dezelfde informatie te geven aan telkens andere diensten, die die informatie nodig hebben (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, BTW, handelsregister, etc.).

Daardoor moeten er minder formulieren worden ingevuld door de bedrijven, wat hen een tijdwinst en een kostenvermindering oplevert.

Sociale zekerheid binnen handbereik

E-government is het verst gevorderd in de sector van de sociale zekerheid. Deze diensten waren de eerste om de nodige middelen te installeren voor elektronische uitwisselingen.

Sinds eind 2002 communiceert de NMBS bijna uitsluitend via elektronische weg met de diensten van de sociale zekerheid, de RSZ. Deze diensten beheren alle aspecten van sociale bescherming. Ze ontvangen de sociale bijdragen en verdelen ze weer over de verschillende instellingen die instaan voor de sociale prestaties (ziekte- en invaliditeitsverzekering, kinderbijslag, werklozensteun, vakantiegeld, pensioenen, etc.).

De dagelijkse en trimestriële aangiften worden vandaag mee online gedaan. De volgende stap is het online invullen van formulieren rond de sociale risico's.

Bijkomende info

Hier volgen wat bijkomende inlichtingen over wat er juist online gecommuniceerd kan worden.

DIMONA (Déclaration Immédiate - Onmiddellijke Aangifte)

Elke werkgever moet dagelijks alle informatie doorgeven aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) over personeelszaken, zoals de aanwervingen, het vertrek van werknemers en de speciale vakantiedagen.

DMFA (Déclaration Multifonctionnelle - Multifunctionele Aangifte)

Voor elk personeelslid moet de werkgever de gegevens over salaris en werktijden doorgeven. Die gegevens dienen voor de berekening van de sociale bijdragen, het vakantiegeld en het pensioen.

Sociale risico's

Binnenkort (waarschijnlijk begin 2005) geeft de NMBS aan de RSZ de gegevens over de sociale risico's van haar werknemers online door. Voorbeelden van sociale risico's zijn: langdurige ziekte, ontslag, arbeidsongeval, ...

Certipost

Het spreekt voor zich dat deze delicate gegevens over sociale zekerheid absolute vertrouwelijk moeten blijven bij deze online-communicatie. Daarom werd het platform Certipost opgericht. Dit platform kwam er dankzij de goede samenwerking van Belgacom en De Post. Het gaat hier om een systeem dat een hoge beveiliging garandeert bij de transfer van gegevens via het internetportaal van de RSZ, gekoppeld aan een digitaal certificaat dat te vergelijken is met een geschreven handtekening.

De Cortax-treinen van TRW vertrekken voortaan vanuit Ronet: belangrijke verbeteringen voor de klanten

Op 15 december heeft het systeem voor gecombineerd vervoer Cortax van TRW belangrijke veranderingen ondergaan dankzij de gebundelde inspanningen van talrijke spoorwegpersoneelsleden. De hub Cortax bevindt zich voortaan in Ronet, aan het begin van de Athus-Maas. De voordelen voor TRW en haar klanten zijn aanzienlijk.

Achter de afkorting van Cortax (concentratie en herverdeling van verkeer per as) gaat een beproefd systeem van gecombineerd vervoer schuil.

Het systeem is eenvoudig: alle verzendingen van het gecombineerde type afkomstig van een reeks van Belgische terminals (Oostende, Zeebrugge, Ramskapelle, Antwerpen - Mainhub en Schijnpoort, Muizen, Genk en Charleroi) worden verzameld op een concentratiepunt waar de treinen, die naar Spanje en Italië vertrekken, worden samengesteld. Het concentratiepunt bevond zich vroeger in Schaarbeek. Vanaf 15 december ligt het in Ronet in de buurt van Namen, aan het begin van de lijn Athus-Maas. In de nieuwe centrale hub Ronet worden wagens, afkomstig van de verschillende aanvoerlijnen, verzameld in klokvast, zware en lange treinen die vertrekken naar Turijn, Novara, Milaan en Bologna in Italië, of Irun, Granollers, Tarragona en Port-Bou in Spanje, Perpignan en Mouguerre in Frankrijk. De treinen verlaten België via de lijn Athus-Maas of Erquelinnes. De treinen met bestemming Italië stoppen in Ambérieu ten zuidoosten van Lyon en worden daar terug samengesteld in

kortere en lichtere treinen. Ze rijden dan verder naar Italië. Op die manier wordt de doortocht via Modane gemakkelijker.

Langere en zwaardere treinen

De voordelen van het Cortax-systeem van TRW zijn de grootschaligheid en de concentratie van de zendingen voor het goederenvervoer afkomstig van verschillende plaatsen. De bouw van de hub van Ronet en de capaciteit van de lijn Athus-Maas en van de as die naar Frankrijk vertrekt via Erquelinnes bieden de mogelijkheid langere en zwaardere treinen te vormen dan voorheen. De treinen die voordien vertrokken vanuit Schaarbeek waren niet zwaarder dan 1.150 brt (brutoton). De treinen die Ronet verlaten, zijn zwaarder: 1.800 brt voor de treinen die via de lijn Athus-Meuse naar Ambérieu rijden, 1.650 brt voor de treinen naar Ambérieu via Erquelinnes, en van 1.200 tot 1.300 brt voor de treinen naar Spanje via Erquelinnes.

Vermindering van de productiekosten

De hub van Ronet biedt de mogelijkheid langere treinen te vormen, omdat hij beschikt over meer en langere sporen waarop zwaardere treinen kunnen worden samengesteld. Zo is het bv. mogelijk evenveel brutoton te vervoeren met twee treinen van Ronet naar Ambérieu, waar vroeger drie treinen van Schaarbeek naar Italië voor nodig waren. Binnen dezelfde termijn is het voortaan mogelijk een identiek volume te vervoeren met minder materiaal (dienstspaden, krachtvoertuigen en personeel). Dankzij het nieuwe Cortax-systeem kunnen de transportkosten dus worden verminderd.

B-Cargo biedt de klanten van TRW een vervoertermijn dag A / dag C (dit wil zeggen drie dagen na de vertrekdatum) van terminal naar terminal, zowel voor Italië als voor Spanje. Het belang van het Cortax-schema in het aanbod van B-Cargo voor Zuid-Europa kan niet worden onderschat. Het verkeer naar Italië en Spanje neemt ongeveer 18% van het jaarlijks

door B-Cargo vervoerd volume voor zijn rekening. Daarvan wordt 90% vervoerd in intermodaal transport waarvan Cortax nagenoeg een derde uitmaakt.

De ervaring toont aan dat Cortax een krachtig instrument is voor de ontwikkeling van het gecombineerde vervoer op de as Benelux-Italië/ Spanje. Door Cortax worden de kwaliteit en de prestatie van een treinlading aangeboden aan transporten, die niet de nodige massa bereiken om treinladingen van punt tot punt te organiseren. Deze prestatie en deze kwaliteit zijn noodzakelijk om te beantwoorden aan de vereisten van een markt, waar het wegvervoer van het begin tot het einde de referentie is.

Dankzij de inspanningen van vele spoorwegmedewerkers

Het nieuwe systeem Cortax, dat in gebruik werd genomen in december voor TRW en voor de klanten van de gecombineerde transportsector is een

succes. Dat is te danken aan de persoonlijke inspanningen van vele personeelsleden van de NMBS. Een grote bijdrage aan het project werd geleverd door de volgende mensen: de planningploeg van B-Cargo, de commerciële ploeg van B-Cargo die onderhandelt met de partners (TRW en vennoten, en de andere spoorwegondernemingen in Frankrijk, Spanje en Italië), het personeel van de regio Namen en van het station Ronet, de bedienden van de directie Treinen op het centrale niveau en in de TCT's (door het nieuwe systeem moest de werkverdeling van de TCT's grondig worden gereorganiseerd), het personeel van Netwerk, vooral de diensten die de capaciteit van de dienstspaden toewijzen en het personeel van de stationterminals, de diensten voor het beheer van het verkeer in real time, de IT-ploeg van B-Cargo (die een nieuw ontwerp heeft gemaakt van het volledige gedeelte betreffende de gegevensopvang die nodig is voor het transport), enz.

Bij deze onvolledige lijst moet nog het personeel van Schaarbeek worden gevoegd dat het Cortax-systeem gedurende meer dan 10 jaar op een efficiënte manier heeft laten functioneren...

Affiches illustreren IRT



In een groep zei iemand eens, al schertsend: "IRT = BTW." De wenkbrauwen gingen omhoog, dus verduidelijkte hij: "Wel ja, Information Real Time, dat is toch een Bijzondere Toegevoegde Waarde." En met reden. Aangezien de nieuwe middelen heel beperkt zijn, zijn het de mannen en vrouwen van de NMBS die hun eigen bijzondere waarde moeten toevoegen aan de dienst die de klant verwacht.

Om het idee post te doen vatten in de geesten, trakteerde IRT zich - tegen lage kosten - op een sensibiliseringscampagne door middel van affiches en briefkaarten. Eén onderwerp per maand, een duidelijke slo-

gan, een grappige tekening die uithangt op de werkplekken. Enkele dagen later vinden de treinbegeleiders in hun postvakje een grote briefkaart waarop de afbeelding van de affiche wordt hernomen. Voor de medewerkers van Netwerk wordt het beeld elektronisch in het informatiebulletin van de Directie geplakt. Zo wordt iedereen herinnerd aan de lopende actie.

De campagne wordt gevoerd door de interne communicatieploeg van IRT op voorstel van en logistiek gesteund door de dienst Communicatie. Ze loopt nog tot in juni en zou nog lang moeten voortduren - zij het onder een andere vorm, want de doelstelling is pas bereikt wanneer de informatie aan de klant een echte reflex is geworden in de stations en in de treinen. Dat is nog niet het geval, maar er is vooruitgang. De reizigers zijn er blij om en sommigen feliciteren ons. Goed gedaan van de mensen bij het spoor.

Een reeks van vijf thema's liep ten einde in januari. Hier ziet u ze in klein formaat. Een andere serie gaat van start. Daar hebben we het later over.

Belleman reist mee op eerste M6-dubbeldekker Kortrijk-Poperinge

Op maandagochtend 15 december 2003 vertrok de eerste M6-dubbeldekker op de lijn Kortrijk-Poperinge. De comfortabele dubbeldekkers worden ingezet tijdens de spits, om voldoende zitplaatsen te kunnen aanbieden aan de



reizigers. De Belleman van Dadizele André Pauwels reisde mee tijdens deze eerste rit met het nieuwe materieel. In plaats van het traditionele fluitje, werd bij deze gelegenheid de bel gebruikt.

Knokke: vernieuwd station nodigt uit tot reizen



Het vernieuwde station van Knokke mag gezien worden. Niet alleen de lokettenzaal werd opgefrist, ook de loketten en het lokettenkantoor werden vernieuwd. De nieuwe toiletten zijn toegankelijk voor gehandicapten en zijn bereikbaar via deze lokettenzaal. De smalle deuren werden vervangen door ruime automatische deuren. Het kunstwerk uit 1956 van Ray Pison in de lokettenzaal kreeg een bescher-

mende vernislaag, waardoor de kleuren hun oorspronkelijke helderheid terugkregen.

Buiten werden de voetpaden heraangelegd en werden de drempels verwijderd. Er zijn geleidetegels naar het perron, de bushalte en de oversteekplaats voor personen met een visuele handicap. Een doorzichtige luifel aan de toegang van het station zorgt

voor beschutting bij regen. De renovatie kostte 495.000 euro.

Buiten de zomerperiode telt Knokke gemiddeld 1.193 instappende reizigers op een weekdag, 1.150 op zaterdag en 1.378 op zondag. Met 372.824 reizigers tijdens de zomer van 2003 was het station goed voor 10% van het treintoerisme naar de kust.

1 miljoen ton vervoerd voor de zoning van Feluy

In december heeft B-Cargo het cijfer bereikt van een miljoen ton, dat werd vervoerd voor haar klanten van de chemische sector die gevestigd zijn in de zoning van Feluy. Sedert de oprichting van de zoning in de jaren '70 heeft B-Cargo chemische, olie- en gasproducten vervoerd voor haar klanten Total, BASF en BP. Total vervoert olieproducten, BASF butaangas en BP chemische producten.

Vraag advies
aan Annelies

Jouw mening interesseert ons altijd! Aarzel niet ons te schrijven met ideeën, suggesties, vragen of opmerkingen. We hebben een leuke verrassing klaarliggen voor elke correspondent.

Ter herinnering, ons adres is:
Dit Wil Zeggen
CO.023 sectie 26/2
Frankrijkstraat 85
1060 Brussel

Mailadres: internal.communication@b-rail.be
(opzoeking via Teamware: zoek in de Organization Directory op "last name" naar 04.023:FMB Internal Communication)

De opleiding voor opleiders

De interne opleiding van de NMBS is zonder twijfel één van de belangrijkste hoekstenen van haar efficiënte werking. De spoorwegactiviteit houdt immers een grote verscheidenheid aan beroepen in. De interne opleiding moet bovendien rekening houden met de specificiteit van elke NMBS-medewerker. Maar liefst 90% van het totale budget voor opleiding wordt dan ook hiervoor voorzien. "Vanuit deze invalshoek kun je de interne opleiding beschouwen als een echte spoorwagschool", verduidelijkt Peter Vanhaesendonck, coördinerend adviseur van de opleiding.

Een opleiding voor de werknemers van de spoorwegen is sinds jaar en dag een absolute noodzaak. De trainers die hun kennis over de verschillende beroepen binnen de NMBS moeten doorgeven, hebben door de aard van het werk altijd een gespecialiseerde technische opleiding - of het nu gaat over het begeleiden of besturen van de trein, het onthalen van de reizigers of het beheren van de informatica...

"De lesgevers worden geselecteerd in functie van hun bekwaamheden en hun kennis over een bepaalde materie", vervolgt M. Vanhaesendonck. "Vroeger werden ze zonder enige pedagogische bagage in het water gegooid. Het was zwemmen of verdrinken, bij manier van spreken. Ze kregen dan wel een officiële titel als opleider, maar voor de rest moesten ze hun plan trekken, op enkele uitzonderingen na. Door ervaring ontwikkelen ze een methodiek om kennis door te geven, op een intuïtieve manier en via uitwisseling met hun collega's..."

Naar een meer professionele aanpak

In 2000 bepaalde de Nationale Raad voor de Opleiding de grote lijnen van een uitgebreid project. De bedoeling? De professionalisering



van de zeer belangrijke functie van lesgever. "Onze trainers beheersen de leerstof tot in de puntjes, dat is een feit. Dus ging het vooral over het bijbrengen van een aantal onmisbare pedagogische kwaliteiten en middelen, zodat ze de lessen beter kunnen voorbereiden en geven", legt Michel Hernaut uit, adviseur bij de Opleiding voor Opleiders.

Na een gedetailleerde analyse van de concrete behoeften stelde de Nationale Raad voor de Opleiding een programma op dat vooral gericht is op de praktijk. Sinds januari 2003 wordt dit programma toegepast bij de directies Reizigers, Netwerk, Infrastructuur, Materieel,

en Treinen. Deze "Opleiding voor Opleiders" wordt verzorgd door onafhankelijke organisaties, gespecialiseerd in deze materie.

Doelgroep van dit project zijn de 450 à 500 lesgevers die verantwoordelijk zijn voor de opleiding van het personeel. Het programma is gericht op de dagelijkse praktijk en heeft zeer concrete doelstellingen. Zo wil men bijvoorbeeld de kwaliteit van de voorstelling van inhoud verhogen en de pedagogische methodieken en de verstandhouding met de leerlingen verbeteren.

"Het principe berust op een zeer soepele en praktische benadering,

waardoor iedereen zijn eigen manier van lesgeven kan verbeteren. Het programma is gespreid over acht dagen", verduidelijkt Peter Vanhaesendonck. "Eén van de meest doeltreffende technieken bestaat uit het gebruik van simulatieoefeningen die gefilmd worden. Hierdoor kunnen de trainers zichzelf evalueren. Ze zien wat goed en wat slecht is en kunnen dan beginnen werken aan zichzelf."

Deze manier van werken is niet alleen een enorme stimulans op professioneel vlak, maar ook op persoonlijk vlak. Dat wordt bevestigd door iedereen die de cursus volgde...

Getuigenis

Serge Deweer organiseert en geeft opleidingen bij de directie Infrastructuur. Hij vertelt enthousiast over de voordelen van de "training" voor opleiders... "De opleiding gaf mij eerst en vooral een gevoel van veiligheid en vakkennis", zegt hij. "We kregen de basis die noodzakelijk is om de problemen, waarmee je als opleider te maken kunt krijgen, zo goed mogelijk te beheersen."

In een eerste fase worden we ons bewust van het belang van onze taak, die bestaat uit het overbrengen van theoretische en praktische vaardigheden. Daarnaast leren we een aantal methodologische technieken om zo goed mogelijk de aandacht van een klas vast te houden en een duidelijke uitleg te geven over alle aspecten van een beroep. Op basis daarvan kan elke opleider zijn eigen vorming organiseren. Tot slot krijgen we concreet advies om te weten hoe we het beste kunnen reageren in bepaalde situaties. Een opleider kan geconfronteerd worden met storende invloeden of onverschilligheid en het is niet altijd gemakkelijk om daarmee om te gaan.

Kortom, ik ben ervan overtuigd dat de opleiding voor opleiders het zelfvertrouwen vergroot. En dat is nog belangrijker als je weet dat de meesten onder ons deze functie slechts deeltijds uitoefenen. Bovendien is het een geschikt moment om ervaringen uit te wisselen."

Bruggen over de Gentse Ringvaart

Op zaterdag 10 januari was de pers opgetrommeld om mee te maken hoe de eerste van twee voorgemonteerde spoorbruggen over de Gentse Ringvaart en de R4 werden geschoven. Eén probleem: de spectaculairste fase was al achter de rug, vier uur vroeger dan gepland.



De bruggen zijn nodig voor de verdubbeling van de lijn 50A Brussel - Oostende naar vier sporen en liggen nu aan beide zijden van de bestaande spoorbrug, over de Ringvaart en de R4. Op vrijdag 9 januari gaf de aannemer het signaal dat de zaken echter veel vlotter liepen dan verwacht, zodat de uitnodiging naar de pers dan maar vervroegd werd naar 10 januari om 7.30 uur. Ze waren op tijd... om vast te stellen dat de eerste brug er al lag. Uiteindelijk was de hele operatie, die tot zondag 11 januari om 18 uur zou duren, zaterdag om 18 uur al klaar - een volle dag eerder.

"De NMBS heeft het ontwerp geleverd voor deze typische 'bowstring' constructie", legt de projectleider, Jochen Bultinck, uit. "In zijn soort is het de spoorbrug met de grootste overspanning in ons land: 119 meter. De brug

werd besteld bij privé-ondernemingen. De NMBS staat niet alleen in voor de studie, maar ook voor de planning en werfopvolging, de keuringen, de coördinatie met de andere besturen (waterwegen en wegen) en de organisatie van de veiligheidsmaatregelen."

Tijdens het weekend van 10-11 januari was het wel even doorbijten. De schuifoperatie begon op vrijdagavond en zou dag en nacht doorgaan tot het klaar was. Een permanente aanwezigheid van het toezichtspersoneel was dus nodig... Alain Vanhollenbeke, Michael De Pauw en Geert Coppens losten mekaar om beurten af. "We zijn het gewoon om eens 's nachts te werken," klinkt het. "Zolang de verstandhouding tussen de teamleden maar

goed is", zegt Alain. Michael: "Het belangrijkste werk is eigenlijk de voorbije weken en maanden gebeurd, bij de voorbereiding en planning van de operatie."

Feiten:

Overspanning: 119 meter
Breedte: 9 en 10 meter (één brug is breder want er is ruimte voor fietsers en wandelaars)
Hoogte brug: 21,5 meter (hoogste punt boven Ringvaart: 28 meter)
Gewicht per brug: 800 ton
Aantal pasbouten: 3.840
Aantal voorspanbouten: 8.006
Kost: 8,5 miljoen euro



De bouw van de Ringvaartbruggen maakt deel uit van een investeringsproject voor de uitbreiding van de lijn 50A, baanvaak Gent-Landegem. Daartoe behoren ook de aanleg van een Engelse vertakking (zonder spoorkruising dus)

en van nieuwe bruggen over de Snekkaai en de Leie in Gent. De beelden tonen de Leiebrug zoals ze er nu uitziet en binnen enkele jaren.

De terugkeer van de stoomtrein

Op 8 november 2003 reed er een eerbiedwaardige oude dame over de sporen van de lijn Brussel-Montzen ter gelegenheid van een herdenking... Na een verblijf van twee jaar in de ateliers van DB AG in Meiningen, Duitsland mochten we ons verheugen in de terugkeer van de fameuze stoomlocomotief 29.013 naar België, uitgerust met een nieuwe stoomketel.



Het historische karakter van deze machine heeft een grote symbolische waarde. Op 20 december 1966 trok deze locomotief immers de laatste officiële stoomtrein op het spoorwagennet van de NMBS tussen Aat en Denderleeuw.

In perfecte staat hersteld, behield de locomotief alle esthetische karakteristieken die haar zo waardevol maken. Deze machine is nu één van de parels van ons patrimonium. In de toekomst zal de locomotief worden ingezet bij verschillende interne en externe initiatieven, tot groot enthousiasme van alle spoorwegliefhebbers. Zij kan ingezet worden bij speciale gebeurtenissen of voor specifieke wensen van ondernemingen of particulieren.

Een beetje geschiedenis

Een kleine reis naar het verleden doet je beter de gevoelsband begrijpen die we hebben met de locomotief 29.013 – vandaag één van de mooiste juweeltjes van het historisch patrimonium van de NMBS...



pen die we hebben met de locomotief 29.013 – vandaag één van de mooiste juweeltjes van het historisch patrimonium van de NMBS...

De locomotief maakte haar entree kort na de Tweede Wereldoorlog. Het wagenpark van de NMBS kwam zwaar gehavend uit de oorlog. Van de 3.413 machines op het moment van de Duitse invasie bleven er na de Bevrijding nauwelijks 1.000 over.

Om bij te dragen aan het economische herstel en de heropbouw van het land moest de spoorwagenaanpak dringend haar logistieke uitrusting versterken. De nationale industrie was in die tijd niet in staat

om snel te antwoorden op de vraag van de NMBS, maar de Geallieerden boden een uitkomst.

Met de steun van de regering werd een bestelling van 300 stoomlocomotieven geplaatst bij drie constructeurs gevestigd in Noord-Amerika. De legendarische locomotief 29.013 maakte deel uit van de eerste reeks van 160 machines (van 29.001 tot 29.160) geleverd door Montreal Locomotive Works.

In de jaren die volgden, verdienden de machines van het Type 29 hun sporen in alle activiteitssectoren van de NMBS. De belangrijkste eigenschap van deze serie berustte op haar "passe-partout"-kwaliteiten. De locomotieven werden ingezet om goederen en reizigers te vervoeren, zowel op rechtstreekse als omnibusverbindingen.

Maar de tijden veranderen en de technologieën evolueren. In april 1966 neemt de Beheerraad de beslissing om stoom definitief te vervangen door diesel en elektriciteit! Beetje bij beetje worden alle locomotieven van het type 29 ontmanteld.

Een twaalfstal machines blijven over als "reserve". De 29.013 is er één van. Zij is de laatste locomotief die een grote schoonmaakbeurt ondergaat en ze krijgt dan ook de eer om de ultieme reis per stoomtrein op het Belgische spoorwagennet uit te voeren ter gelegenheid van een officiële ceremonie met talrijke officiële

genodigden en nieuwsgierige kijkers op 20 december 1966.

Maar dit betekent nog niet het einde van deze eerbiedwaardige locomotief. In de loop van de jaren 70 wordt de NMBS zich meer en meer bewust van het belang van haar geschiedenis en van de machines uit het verleden. De 29.013 krijgt dan ook een welverdiende aandacht. Tussen 1975 en 1996 is zij herhaaldelijk te zien op de sporen. De meeste treinen samengesteld uit historisch materiaal worden door haar getrokken en bij alle herdenkingen van de grote heldenfeiten van de stoomtrein is zij aanwezig.

Een leuke anekdote: op een bepaald moment wordt zij zelfs door een particulier uitgenodigd bij het huwelijk van zijn dochter...

Maar de 29.013 krijgt te lijden van allerlei mechanische ziekten en moet voor een lange periode België verlaten om haar tweede jeugd te hervinden in een atelier in het vroegere Oost-Duitsland. Ons land beschikt immers niet meer over de nodige kennis inzake stoomtechnologie.

Maar nu is ze terug, in volle eer en glorie, als symbool van de continuïteit van een vervoermiddel dat voortaan zijn plaats heeft in het culturele patrimonium van ons land.



Ontmoeting met een pionier van de stoomtrein



Eenendertig jaar trouwe dienst: daar is Florimont Fromont fier op. Hij trad in dienst bij de NMBS in 1948. Hij was toen 26 jaar oud en maakte zich klaar voor een carrière als chauffeur en machinist op machines die sinds het begin van de spoorweggeschiedenis naam hebben gemaakt – Type 29, 46, 62, 16, 58,...

Uit wat bestond het beroep van treinchauffeur in de tijd van de stoomlocomotief?

"We moesten energie opwekken door het vuur te beheersen, zodat er permanent stoomkracht voorzien werd. Dat was niet zo gemakkelijk als het lijkt, al was het maar door de twijfelachtige kwaliteit van de steenkool waarover we beschikten. De steenkool varieerde immers afhankelijk van de site waar ze werd opgedolven en soms zelfs van de plaats binnen dezelfde mijn... Bovendien had ook elke trein zijn eigen problemen: een direct, een omnibus of een goederentrein was helemaal iets anders om mee te rijden. In de winter moest de stoomketel meer stoom produceren om de rijtuigen te verwarmen voor het comfort van de reizigers."

Om alles goed te laten verlopen, moest de chauffeur het "volume" van het vuur op peil houden met kleine schopjes steenkool, verspreid in dunne lagen over gans de oppervlakte. En toch kon het voorkomen dat we riepen: "We hebben ratten". Wat in ons jargon betekende dat de druk te laag was omdat de brandstof van slechte kwaliteit was of omdat de stoomketel te vuil was."



Je praat over "wij": ging het dan over teamwerk?

"En hoe! De chauffeur en de machinist vormden een zeer hechte ploeg, alleen al omdat de functies elkaar aanvulden. Elkaar helpen en samenwerken waren onze ordewoorden, ook als onze eigen taken al onze aandacht opeisten. Een onwankelbaar vertrouwen in elkaar was een absolute noodzaak. En alle twee moesten we elke bijzonderheid van het traject op ons duimpje kennen."

Onze kameraadschap was des te sterker omdat we dezelfde vermoeiende werkomstandigheden deelden. Elke tegenslag konden we met twee opvangen! En in

plaats van met de duimen te draaien, staken we elkaar een handje toe bij het smeermwerk, het breken van de briketten of het opstoken van het vuur...

U moet weten dat we tijdens gans het traject rechtop stonden. En er was zowat 2.000 kilo steenkool te verwerken! Om onze kleren te drogen die doorweekt waren van het zweet, stonden we met de rug tegen het vuur... Kortom, we waren echte kameraden. Dikwijls vielen we tegen elkaar in slaap, om uiteindelijk op tijd aan te komen in de "remise" – dat is de naam die we gaven aan het depot."

De dag begon vroeg?

"Natuurlijk. Er waren zoveel dingen die we moesten regelen voor het vertrek: onderhoud en bevoorrading van de lantaarns, de schijven, de handlantaarns en de koolstoftampelen, het waterniveau controleren in de tender, de steenkool vooraan in de tender opslaan, de briketten klaarmaken om het vuur op te stoken, de plankvloer van de cabine schoonmaken en het plaatstaal en het koper van de stuurpost opblinden... Eerst moest dat allemaal gebeuren en dan pas konden we ontbijten. Maar meestal aten we al rijdend onze boterham, ingepakt in een stuk papier omdat onze handen te vuil waren."

Aan welke voorwaarden moest je voldoen om chauffeur te worden?

"We moesten een schriftelijk examen afleggen op het niveau van het laatste jaar lagere school. Daarnaast was er een strenge medische test die moest aantonen dat je de vereiste fysieke conditie had voor de job. Een andere voorwaarde was dat je voordien een werk had uitgeoefend in verband met hout- of ijzerbewerking, zodat men arbeiders kon aanwerven met de juiste kwalificaties."

U was ook machinist...

"Inderdaad... De droom van elke chauffeur is machinist worden. De eerste functie is overigens een voorbereiding op de tweede. Anders kon je onmogelijk deelnemen aan het examen voor machinist. De theoretische proeven waren voor mij heel moeilijk. Ik ben immers maar tot mijn 13 jaar naar school geweest..."

Zoals de meeste van mijn collega's heb ik veel hulp gekregen van mijn partner-machinist. Samen met hem leerde ik alles van het beroep en leerde ik geleidelijk aan de moderator te bedienen om de trein te besturen. Het gebeurde zelfs dat de machinist bij die gelegenheid opnieuw de schop in de hand nam, om ons aan te moedigen om vol te houden."

Ibis: naast verkoops- en informatietoestel vooral beheersinstrument

Ibis (Ivette bis) krijgt stilaan vaste vorm. Ibis volgt Ivette op, het mobiele verkoops- en informatietoestel dat treinbegeleiders momenteel gebruiken. Het heeft heel wat extra troeven ten opzichte van zijn voorganger. Hoog tijd om te gaan praten met de ploeg achter het Ibis-project van Reizigers en ICT.

Er werken 21 mensen van binnen en buiten de NMBS aan de ontwikkeling van het Ibis-toestel. Begin oktober was het eerste prototype klaar. De ontwikkeling van het systeem is in handen van ICT. Voor 2004 is Ibis een van de grootste uitgaveposten van ICT, wat de belangrijkheid van het project onderstreept. Het beheer van het systeem en van het onderhoud van de toestellen is in handen van de directie Reizigers, meer bepaald de cel Ibis van RZ.113, cel Ibis, die ook de opleidingen rond Ibis organiseert. De Opleiding gebeurt door RZ.111. Het call centre van ICT, dat 24 uur op 24 bemand is, fungeert als eerste lijnshulp en zal samen met de cel Ibis van RZ.11 alle problemen verder opvolgen.

Persoonlijk toestel voor iedere treinbegeleider

Er was veel inspraak van de treinbegeleiders bij de ontwikkeling van het prototype. Een werkgroep van 13 treinbegeleiders uit alle CT's besliste mee over fundamentele

dingen. Zo waren er twee mogelijke modellen. De portraitversie had de voorkeur, tot de werkgroep vroeg om te kiezen voor de landscapeversie, die veel makkelijker in de hand lag. Ook de comités voor Preventie en Bescherming op het Werk werden betrokken voor wat de veiligheidsaspecten betrof.

Tot januari 2004 werden 8 prototypes getest: bij Reizigers op de gebruiksvriendelijkheid en bij ICT op de technische aspecten zoals de goede werking van alle hardware-componenten en de duurzaamheid van het toestel.

Vanaf 9 februari 2004 starten de testen in de trein en in enkele depots. Ook de transfer van gegevens wordt getest. Drie toestellen worden getest in Hasselt en drie in Ottignies door vrijwilligers, die drie weken lang alle bewerkingen uitvoeren alsof ze een normale dienst van een treinbegeleider afwerken. Tussendoor wordt elk toestel opgevolgd, geëvalueerd en eventueel aangepast.

Indien de eerste testperiode gunstig verloopt, volgt op 29 maart 2004 een eerste roll-out. Die zal plaats-

hebben in de depots van Hasselt en Ottignies. Hier zal worden gestart met de opleiding en 50 tot 80% van de treinbegeleiders gaan er werken met een 250-tal Ibistoestellen. Na 5 weken zal deze fase worden geëvalueerd. Indien de evaluatie positief is, is het mogelijk om alle toestellen geleidelijk in het hele land in productie te plaatsen. Deze operatie moet voor eind 2004 zijn afgerond. Gelijkijdig met de overschakeling naar Ibis wordt per treinbegeleider een dag opleiding voorzien. Ivette blijft zolang naast Ibis bestaan.

Iedere treinbegeleider krijgt een persoonlijk toestel waarvoor hij zelf verantwoordelijk is. In totaal werden 2.800 toestellen aangekocht. Daarnaast least de NMBS meer dan 300 reservetoestellen die in de depots worden geplaatst voor het geval er een toestel stuk gaat.

Zoveel meer mogelijkheden

Ibis heeft veel meer mogelijkheden dan Ivette. Ivette was vooral een verkoops- en informatietoestel. Ibis

wordt daarnaast ook een beheers- toestel. Het werkblad van de treinbegeleider, tellingen, de C170 en heel wat andere documenten kunnen worden opgesteld via Ibis en de gegevens ervan worden dadelijk getransfereerd en centraal verzameld en verwerkt op de INA-server (Ibis National Administration). De INA-server zorgt voor de in- en output van elk Ibistoestel. Via een webapplicatie kunnen de betrokken diensten op intraweb gegevens opvragen. Op nationaal niveau kan men gegevens vanuit elk depot opvragen, terwijl een depot alleen zijn eigen gegevens kan raadplegen. Nieuw is hier dat men ook op plaatselijk niveau opzoekingswerk kan doen.

Ibis bevat veel meer informatie dan Ivette: de dienstregeling, de prestaties van de treinbegeleider, de treinnummers, de diensttabel, maar ook de belangrijkste punten uit het orderboek en de reglementering, de productfiches, de gele en witte affiches. Al deze mogelijkheden zullen geleidelijk aan geactiveerd worden. Het toestel bevat een ingebouwde kaartlezer met magneetstrip, waar-

door de reiziger in de trein kan betalen met Visa en Mastercard. Betalen via Proton is geprogrammeerd, maar is voorlopig nog te duur in gebruik. Er is een chipkaartlezer waarmee Ibis, indien de wetgever dit toelaat, de gegevens van toekomstige identiteitskaarten met ingebouwde chip zal kunnen lezen, en er is een barcodelezer. Met de driebands-GSM-module zijn telefoontjes en sms-berichten mogelijk. GPRS (General Packet Radio Service, om gegevens, zoals bijvoorbeeld een e-mail, te verzenden en te ontvangen via radiogolven) is geprogrammeerd, maar nog niet geactiveerd. Draadloze communicatie op korte afstand via Bluetooth is eventueel ook mogelijk, bv. tussen twee treinbegeleiders in eenzelfde trein. Het toestel heeft een touchscreen in kleur. De biljetten en de informatie worden afgedrukt op een rolletje papier. En ondanks de meerwaarde t.o.v. zijn voorganger weegt het toestel slechts 1kg.



Een boek over 100 jaar werkplaats Salzennes

Omdat de centrale werkplaats van Salzennes zich opmaakt om een eeuw activiteiten te vieren, heeft Bernard Anciaux, die er werkt, een boek gepubliceerd over het eeuwfeest van de werkplaats. Het boek met de titel "Un parcours centenaire" behandelt de sociale evolutie, de technologische vooruitgang en de economische omschakelingen die de werkplaats heeft meegemaakt.

ling of de vervaardiging van onderdelen, losgemaakt van de locomotieven voor de depots.

Na de Eerste Wereldoorlog was de schade aan het rollend materieel zo aanzienlijk (er bleven slechts 1.700 locomotieven over van de 4.370 voor de oorlog) dat de herstellingen heel wat werk opleverden voor de personeelsleden van Salzennes.

In 1927 werd de werkplaats uitgebreid met een nieuwe hal voor koperslagerij. De werkplaats bestond uit drie afdelingen: de secties voor herstellingen, de magazijnen en de productie-afdelingen.

Na de Tweede Wereldoorlog werd op Salzennes opnieuw ruimschoots een beroep gedaan om het rollend materieel te herstellen.

Maar de stoomlocomotieven hadden hun tijd gehad: in 1965 werd de laatste stoomlocomotief nagezien. Gelukkig werd de werkplaats vanaf 1955 belast met het onderhoud van diesellocomotieven, die geleidelijk in gebruik werden genomen. Daarbij kwam vanaf het einde van de jaren '50 de bouw van wielstellen en motorstellen, vervolgens de bouw van gesloten wagens

van het type 2215A en vanaf 1965 onderstellen van diesellocomotieven reeks 51.

Vanaf 1975 was Salzennes ook belast met het onderhoud van elektrische locomotieven type 26, vervolgens van de nieuwe generaties elektrische locomotieven.

Bij elke reorganisatie van de werkplaats moest het personeel worden omgeschoold om het hoofd te bieden aan nieuwe technologische omwentelingen.

Vandaag onderhoudt en herstelt Salzennes de totaliteit van het tractiematerieel van de NMBS. Het is dus overduidelijk dat de werkplaats belangrijk is voor onze onderneming. Sedert 1994 werden in de werkplaats rijnsimulatoren ontworpen en gebouwd. Simulatoren die ook worden gebouwd voor andere transportondernemingen, voor de metro van Athene, het onderzoekscentrum van de SNCF, de Algerijnse spoorwegen, enz.

Dit is slechts een korte weergave van de geschiedenis van Salzennes. Men zou er gemakkelijk verschillende nummers van Dit Wil Zeggen mee kunnen vullen om alle gebeurtenissen te vertellen die een richting hebben gegeven

aan het leven in de werkplaats. Voegen we er toch nog aan toe dat Salzennes een belangrijke rol speelt in de plaatselijke economie van Namen.

Voor hen die er meer over willen weten, heeft Bernard Anciaux, een spoorwegbediende van Salzennes, een boek gepubliceerd met de titel "Un parcours centenaire", dat de sociale evolutie, de technologische vooruitgang en de economische omwentelingen behandelt die de werkplaats heeft meegemaakt. Het boek is rijk geïllustreerd en het voorwoord is ondertekend door gedelegeerd bestuurder Karel Vinck.

Het boek "Un parcours centenaire" wordt verkocht tegen de prijs van 18 euro (+ 2 euro voor verzendingskosten) te storten op rekening 001-0436859-47 van Bernard Anciaux te Namen. Vermeld in de mededeling het aantal exemplaren dat u wenst te bestellen. Denk er wel aan: dit boek bestaat enkel in het Frans.

De centrale werkplaats van Salzennes stelt voor: Opendeurdagen "Des Locos et des Hommes" voor haar 100ste verjaardag

Dit jaar viert de centrale werkplaats van Salzennes haar 100ste verjaardag.

Daarom worden opendeurdagen georganiseerd onder de naam "Des Locos et des Hommes" (Locomotieven en Mensen) in het weekend van 24 en 25 april van 10 tot 18 uur.

Feestprogramma :

- Bezoek aan de werkplaats met uitleg en met animatie
- Geschiedkundige tentoonstelling
- Tentoonstelling van oud en nieuw rollend materieel
- Tentoonstelling van modeltreinen
- Bezichtiging van treinsimulatoren
- Tentoonstelling van foto's en oude voorwerpen
- Verkoop van een postkaart met speciale poststempel
- Verkoop van het boek "Un parcours centenaire" (een parcours van een eeuw)
- Muziekoptredens
- Restaurant

Er rijden pendeltreinen vanuit het station Namen tussen 10 en 17 uur.
Info : 02/526.37.79 - 911.63779

Voorrang aan kwaliteit

TW Antwerpen Noord stelt kwaliteit en milieu voorop



Op 12 december kreeg de TW Antwerpen Noord niet minder dan twee ISO-certificaten: de ISO 9001-2000 en de ISO 14001

Kwaliteitsgarantie

Het ISO 9001-2000-certificaat garandeert steeds dezelfde kwaliteit. De TW Antwerpen Noord wil zich aanbieden als een betrouwbare, klantvriendelijke partner voor het onderhoud van tractievoertuigen. Haar sterke troeven zijn de goed uitgeruste, nieuwe werkplaats, de uitzonderlijk goede ligging en toegankelijkheid, ervaren personeel, een accurate return of experience (de communicatie tussen de werkplaats en de directie). Dit wordt nu bekroond met het bekomen van een ISO 9001-2000-certificaat.

Engagementen om ons leefmilieu te beschermen

ISO 14001 is een zorgsysteem specifiek gericht naar het milieu. Een milieuzorgsysteem verplicht een werkplaats om een milieubeleid uit te werken waar engagementen m.b.t. ons leefmilieu worden aangegaan. Het ISO 14001-milieuzorgsysteem helpt deze doelstellingen te behalen en verplicht de werkplaats om telkens nieuwe doelstellingen voorop te stellen en te zorgen voor een continue verbetering. Deze doelstellingen houden verband met diverse milieudomeinen. De TW Antwerpen Noord deelde haar milieuzorgsysteem in 8 domeinen in (naar het voorbeeld van de milieudienst van de NMBS): het milieuzorgsysteem zelf, milieuwettelijke aspecten, bodem en opslag, afvalstoffen, afvalwater, energie en luchtuitstoot, geluid en trillingen en natuur en landschap. In elk domein werd een doelstelling voorop gesteld, die via allerlei meetsystemen wordt opgevolgd en bijgestuurd om dit doel binnen de vooropgestelde termijn te behalen. Daarnaast zorgt ISO 14001 ervoor dat alle handelingen en noodprocedures m.b.t. milieu worden vastgelegd in procedures. Zo weet iedereen wat hem in een bepaalde situatie te doen staat.

Om dit ISO 14001-certificaat te behalen was een diepgaande mentaliteitswijziging nodig van het personeel. De milieugedachte moet, net als de veiligheid, in elke taak of beslissing verweven zitten. Moeilijkheid hierbij is dat de gevolgen van milieu-onvriendelijk werken vaak pas op lange termijn zichtbaar zijn.

Charleroi : eerste tractiewerkplaats met certificaat ISO 9001-2000



De tractiewerkplaats Charleroi, die in 2000 werd geopend, beschikt over een ultramoderne infrastructuur en hooggekwalificeerd personeel, waardoor het mogelijk is om kwaliteitswerk te leveren.

Kwaliteitswerk leveren is één zaak, maar op de dag van vandaag moet dit ook zwart op wit bewezen kunnen worden. De verwerving van het certificaat ISO 9001-2000 is een erkenning van de kwaliteit van het werk dat in de werkplaats wordt uitgevoerd.

Behalve een bijkomende motivatie voor het dagelijkse werk kunnen we met dit ISO-certificaat diensten aanbieden aan de diverse operatoren op ons net.

De werkplaats in Charleroi heeft als eerste op het net de stap gezet naar het verwerven van de ISO 9001 versie 2000. Dit project kreeg vaste vorm eind juni 2003 dankzij de inzet en de motivering van al het personeel. In de huidige context van de liberalisering van het spoor, is die erkenning van kwaliteit een troef om onze plaats op de internationale markt te behouden.

No smoking ! goede reacties



Sinds 1 januari wordt er niet meer gerookt in de treinen. Er wordt ook aan de klanten gevraagd niet meer te roken in de stations, want dat zijn openbare plaatsen. Daar geldt al een aantal jaren een rookverbod.

Hoe zouden de mensen omgaan met het rookverbod ? Dat vroegen we ons allemaal af. De pers wou er alles over weten. We citeren enkele fragmenten uit de krant.

La Dernière Heure van 2 januari:

Een medewerker van de NMBS geeft toe dat het invoeren van de maatregel tijd in beslag zal nemen: "Momenteel blijven er enkele mensen gewoon verder roken omdat ze niet op de hoogte zijn. En de aanwezigheid van asbakken helpt hierbij niet. Anderen protesteren en beweren dat ze gewoon voort zullen blijven roken. Ik geef toe dat het bijvoorbeeld op deze lijn Rijsel-Liers niet gemakkelijk is om een Fransman ervan te overtuigen dat hij aan de grens plots zijn sigaret moet doven!"

Het Nieuwsblad van 7 januari:

"Het was even slikken, toen vorig jaar de mededeling over het algemene rookverbod op de treinen viel," zegt Johan Van Hoecke, kabinetsmedewerker van Steve Stevaert. "Ik rook. In de trein dus niet meer en dat valt wel best mee. Zoveel gezonde lucht had ik nog nooit in dit coupé. Normaal is de rook hier te snijden".

(...)

Of het rookverbod op treinen in de beurs snijdt van de sigarettenverkoopers in het station ? Dominique Morbé constateert in zijn Relay-shop in Gent-Sint-Pieters geen spectaculaire daling in de verkoop van sigaretten. "Wel een lichte verschuiving naar de goedkopere pakjes. Vooral jongeren grijpen er sneller naar".

Le Jour - Le Courier van 9 januari:

In het treinbegeleidersdepot van Welkenraedt (die vooral instaan voor de verbindingen met Oostende) is men blij met het voortreffelijke gedrag van de reizigers. Ze stappen goed geïnformeerd de trein op in Eupen, Welkenraedt, Verviers en Luik, maar ze houden vast aan hun oude gewoontes. De mensen nemen nog altijd plaats in de vroegere rokerscompartimenten, waar er nog asbakken staan. Maar ze houden hun sigaretten erg gedisciplineerd in hun zakken en wachten tot ze op hun bestemming zijn om er eentje op te steken.

Ook op onze internetsite via de link 'contacteer ons' worden allerhande meningen neergeschreven. Er komen zowat 15 boodschappen per dag aan in deze mailbox. Een recent voorbeeld:

Dit is geen klacht, maar felicitaties voor en een woord van dank aan de NMBS:

1. voor de communicatie aan de klanten in de treinen die erg verbeterd is. Er zijn niet alleen de aankondigingen van de bestemmingen. Vooral de speciale boodschappen worden erg gewaardeerd, zoals: « we wensen u nog een prettige dag », etc. We merken een mentaliteitsverandering bij het personeel: de grommelende controleur heeft plaatsgemaakt voor de gediensstige treinbegeleider. Een mooie evolutie.
2. voor het fantastische nieuwe materieel, comfortabeler dan vliegtuigen en met meer communicatiemiddelen (elektronische boodschappen, ...).
3. voor de afschaffing van de rokersplaatsen die erg hinderlijk waren (zelfs voor mij, een gelegheidsroker !).

Ik had niet gedacht dat een openbare onderneming zich zo kon inzetten om zo een grote verandering te realiseren. Het deel van mijn belastingen dat naar de NMBS gaat, betaal ik sinds enkele maanden met plezier!

Een aantal reizigers gaven ons in het voorbijgaan spontaan hun mening. Zo was er een collega van de MIVB (trams, bussen en metro's zijn al rookvrij) die dagelijks de trein neemt van Henegouwen naar Brussel:

"Het roken in de treinen verbieden is echt een goede zaak. Eerst en vooral ruikt het nu anders. En we hebben nu ook meer plaats. De mensen zetten zich nu in de vroegere rokerscompartimenten, omdat het hen nu niet meer stoort. We zitten nu meer op ons gemak."



"Reisverhaal"

Winnaar schrijfwedstrijd (nederlandstalige inzendingen)

Enkele reis Kongo

(Auteur: Veerle De Brandt)

"En nu nog een roze pilletje, zuster Beata."

Jaja, voor de bloeddruk. Te hoog of te laag, dat weet ik niet meer. Uit zevenentachtig jaar leven kan je niet alles onthouden. Het is een felroze pilletje. Het ziet eruit als een snoepje. Maar het is niet lekker, en bijna te groot om in één keer door te slikken.

"Hebt ge geen pillette tegen vlieg-angst, zuster Gabriëlla?"

De gedweeë blauwe ogen onder de strakke pony staan verbaasd.

"Ge moet zo niet kijken. Het is lang vliegen naar Kongo, en na een half-uurtje krijg ik het al benauwd."

Ze zucht. Een jong meisje zoals zij zou niet zoveel mogen zuchten.

"Maar zuster Beata, je gaat nu toch niet meer terug naar Kongo." Haar stem gaat naar omhoog, maar het is geen vraag. En ik ga wel terug naar Kongo.

Ik heb een mooie roze valies. In zilveren krulletters staat er een B op. De B van Beata. De zwarten in Kongo zeggen Bjata. Soeur Bjata. De valies heb ik speciaal gekocht voor mijn vertrek terug naar Kongo. In de auto, die mij van het vliegveld naar de missiepost brengt, let ik goed op dat er geen krassen op komen. We rijden op een hobbelig paadje tussen metershoog riet. De lucht zindert van het onophoudelijke krekelenconcert. Ik heb dit zo gemist. Elke nacht op mijn harde kloosterbed heb ik God gebeden dat ik ooit de kille, doodstille Belgische nachten opnieuw zou mogen ruilen voor de zware Afrikaanse warmte. Jarenlang heeft de gloed van Kongo mijn hart verteerd. Maar na al die jaren heeft Onze Lieve Heer mij verhoord. Ik ben terug, eindelijk en voorgoed.

De weg naar de missiepost is langer dan ik me herinner. Naast de auto zoemt een nieuwsgierige wesp, die bijna zo lang is als mijn arm. Van een wesp ben ik niet bang, ook niet van een grote. En ook niet van slangen. Het stikt hier in de brousse van de slangen.

Aan de missie staat Ndungu mij op te wachten. Mijn hart zwelt van trots. De allereerste leerling van mijn missieschool heeft zich laten dopen en is nu onderpastoor. Precies zoals ik het gedroomd heb, al die dagen en nachten ver weg van hier. Hij ziet er nog precies zo uit als dertig jaar geleden, toen ik hem voor het laatst zag. Geen rimpel meer, geen haar minder.

De auto stopt. Ndungu neemt mijn valies aan.

"Oppassen, manneke, dat ze niet kapot gaat," schud ik mijn benige vingertje.

Hij omhelst me hartelijk. Oei, zijn arm valt eraf. Alweer. Straks even vastlijmen.

"Soeur Bjata, eindelijk zie ik u terug. Welkom in Kongo. Blijft u nu voor altijd?"

"Enkele reis, manneke, enkele reis." De tranen staan in zijn ogen. Of verbeeld ik me dat? Ik verbeeld me zoveel.

Br, het is hier koud in Kongo. Een grote druppel plent in mijn gezicht.

Mijn mondhoeken beginnen uit te lopen.

"Regen?" doe ik verbaasd.

"De eerste moessonregens, soeur Bjata," zegt Ndungu en hij lacht al zijn tanden bloot.

"Zuster Beata!" Met grote stappen komt zuster Gabriëlla door het gras op me af.

Wat doet die hier. Vlug, iedereen, verstoppen! Ndungu en ik onder de losse plank van de bank.

Als ze naast me staat, hijgt ze een beetje. Wat wil je, heel de kloostertuin door.

"Kom, zuster Beata, we gaan naar binnen, voor het echt begint te gieken."

Voordat Moeder Maria de hemel begint te dweilen. Ik gniffel. Zuster Gabriëlla duwt nog wat harder aan mijn elleboog.

"Hela, meiske!"

"Na de vespers kan je nog wat buiten zitten," zegt ze, "als het niet meer regent natuurlijk."

Na de vespers regent het natuurlijk nog steeds. Aan de verkeerde kant van het raam hangt een donkergrijs gordijn. Maar de stem van Ndungu weet tussen de druppels door te glippen.

"Kom, soeur Bjata, kom bij ons terug. We hebben u net zoveel gemist als u ons. Uw plaats in de missie is vrij gebleven. Kom terug!"

"Ik kom terug." Mijn woorden weerkaatsen tegen de kale wanden van mijn kamer. Mijn cel.

Beschuldigd van ouderdom. Onschuldig gepleit, maar de rechter des tijds was doof voor de stemmen in mijn hoofd. Veroordeeld tot nooit meer terug.

"Ik kom terug." Het klinkt stiller nu, en doffer.

Het regent nog steeds even hard, of zelfs nog harder. Maar ik laat me niet tegenhouden. Niet door een stukje moessonregen.

Ndungu en ik liggen nog steeds onder de losse plank. Ook de regen wist waar we verstopt zaten. Hij heeft Ndungu helemaal slap gemaakt en mijn hele gezicht weggeveegd. Gelukkig is mijn valies gespaard gebleven.

Aan het vliegveld staat een open reinwagen me in de gietende regen op te wachten. Net als vroeger. De chauffeur, een jonger broertje van Ndungu, helpt me in te stappen.

"Wat een weertje, soeur Bjata. En dat op de dag van uw terugkeer."

We vertrekken naar de missiepost. Eerst een heel eind door het oerwoud, waar er overal slangen zitten. Ik weet er alles van. Eén verkeerde stap, en knäp, ze hebben je. Ik weet ook wat je moet doen als een slang...

Daar zit er één. Recht voor de auto, midden op het pad. Een reusachtig roze beest, dat moet een boa constrictor zijn. De chauffeur stopt met piepende remmen, midden in een grote modderplas. Ik houd me stevig vast aan de zitbank en verroer geen vin.

"Ik weet zeker dat ze hier zit. Zuster Beata?"

Een hand op mijn schouder.

"Zuster Beata!"

Het is zuster Gabriëlla, samen met moeder overste. Hun kapmantels zijn doorweekt.

"Sijt, stil, er zit daar een slang."

"Kom, snel mee naar binnen. Hoe kunt u zo gek zijn, in die regen, waarom zegt u me ook nooit waar u heen gaat?"

"Ik ga naar Kongo."

"Nee, u gaat nu met mij mee naar binnen en ik bel meteen de dokter."

Ze neemt me bij de arm. Krak. Nog voor ik achterom kijk, weet ik dat ze op mijn mooie roze valies is gestapt. Helemaal verpletterd. Ze heeft het niet eens gemerkt. Ze sleurt me mee naar binnen, nog sneller dan anders. Daar is de dokter.

"Komt ge mij nog meer pilletes voorschrijven?"

"Nee nee," glimlacht hij, "ge moet geen schrik hebben. Ik kom u gewoon nog eens controleren."

Hij doet een zwarte band om mijn bovenarm. Precies de Duisters in de oorlog. Hij knijpt in het pompje dat aan de band vasthangt. Op de rug van zijn hand kronkelen blauwe riviertjes tussen de ouderdomseilandjes door. De dokter is al oud. Maar niet zo oud als ik. Misschien is hij ook nog in Kongo geweest. Misschien droomt hij 's nachts ook van krekelenconcerten.

"En hoe was het bij u in Kongo?"

Hij stopt met pompen.

"Goed, heel goed."

Hij draait zich om naar zuster Gabriëlla, die braaf bij de deur staat.

"Ze weet dat nog," fluistert hij hard.

"Drie weken geleden heb ik haar verteld dat ik op safari naar Kongo zou gaan, en ze weet dat nog. Ze heeft toch nog veel heidere momenten."

"Ze praat over niets anders dan over Kongo," zucht zuster Gabriëlla. Dat kind zucht echt te veel.

's Avonds komt zuster Gabriëlla me helpen. Mijn nachthemd, dat kan ik nog zelf aandoen, maar mij bukken om mijn kousen uit te trekken, dat gaat niet meer. Dat gaat al jaren niet meer.

Ze worstelt met mijn onwillige benen. Ze zucht. In Kongo zou ze niet zo veel zuchten.

"Gij hebt jonge benen en een sterke rug. Waarom trekt ge niet naar Kongo? Ge hebt gestudeerd voor verpleegster. In Kongo zijn zusters zoals jij goud waard. Ge moet alleen maar weten wat ge moet doen tegen een slangenbeet."

"Slangen?" vraagt ze maar ze kijkt niet op.

"Als ge dat niet weet, overleef ge nog geen week in Kongo."

Ze trekt hardhandig mijn twee kousen tegelijk uit en kijkt op, recht in mijn ogen.

"Zuster, waarom praat u toch steeds over Kongo. Kongo is ver van hier. En het is allemaal zo lang geleden."

Nee!

Klanten steeds tevredener over dienstverlening NMBS

In vijf jaar tijd steeg de algemene tevredenheid van de klanten van de NMBS met meer dan een half punt, van 6,66 tot 7,25 op 10. De inspanningen van het bedrijf en haar personeel worden dus door de klanten geapprecieerd. De punten waar bijzondere aandacht aan werd geschonken, maakten ook de opvallendste sprong vooruit.

Vier keer per jaar peilt de firma Ipsos Brussels op vraag van de NMBS bij haar klanten naar hun tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening. De score voor algemene tevredenheid in de vierde fase in 2003 steeg tot 7,30 (tegenover 7,25 in 2002). Ook in de drie vorige fasen van verleden jaar lag de algemene tevredenheid hoger dan die in 2002. De globale algemene tevredenheid steeg dan ook van 7,15 in 2002 tot 7,25 in 2003. Op lange termijn blijkt dat deze bemoedigende scores het resultaat zijn van de voortdurende inspanningen van het bedrijf en haar personeel om haar klanten een steeds kwaliteitsvollere dienstverlening te kunnen aanbieden. Sinds 1998 steeg de algemene tevredenheid dan ook voortdurend:

1998	6,66
1999	6,73
2000	6,95
2001	6,84
2002	7,15
2003	7,25

In 2003 haalden alle 10 aspecten waar bij de klanten werd naar gepeild zonder uitzondering een betere score dan in 2002.

	2002	2003
Algemene tevredenheid	7,15	7,25 ++
Onthaal en dienstverlening in de stations	7,07	7,17 ++
Comfort op de treinen	7,02	7,13 ++
Netheid op de treinen	6,31	6,42 ++
Frequentie van de treinen	6,67	6,76 ++
Stiptheid van de treinen	6,54	6,74 ++
Informatie op de treinen	6,77	6,86 ++
NMBS-personeel op de treinen	7,62	7,70 +
NMBS-personeel in de stations	7,21	7,28 +
Informatie in de stations	7,24	7,29 +
De prijs	6,59	6,66 +

Net zoals de voorbije jaren wordt de dienstverlening door het NMBS-personeel het meest op prijs gesteld door de klanten.

Een GSM-verhaal

Een gelukkige klant schreef ons en verdiende een plaatsje in ons personeelsblad.

Op 10 februari verliest mijn dochter haar GSM in de trein Brussel-Namen (ze is studente en doet stage). 's Anderendaags om 11 uur rinkelt mijn GSM en heb ik een chef-garde (ik denk dat die benaming wel niet meer juist is) aan de lijn, die me zegt dat hij een GSM heeft gevonden. Hij had de moeite gedaan om in het telefoonboek van de GSM te gaan kijken en vond daar het nummer « papa gsm » in terug. Hij belde me met zijn EIGEN GSM op en nu had ik het plezier om hem aan de lijn te hebben. Hij zegt me dat hij van 14u07 tot 14u12 in het station van Namen zal zijn in de trein van Brussel naar Luik. Ik stel hem voor om hem op te wachten op het perron om de GSM van mijn dochter terug te halen. En zo kwam het dat ik de verloren GSM uit de handen van een zeer sympathieke sporman in ontvangst mocht nemen. Ik zou hem graag nog eens willen bedanken voor dit mooie gebaar.

Bravo, anonieme treinbegeleider!

Uitgever: Communicatie, Interne media met Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaerts, Yves Goux, Els Houbrechts, Julie Kermorvant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jan-Hein Prieels, Serdu, Michel Vandesande, Jean-Pierre Vantighem, Annelies Van Wijmeersch
Productie Drukken en verzenden: Facility management
Briefwisseling DIT WIL ZEGGEN - Sectie 26/2, Frankrijkstraat 85 1060 Brussel
Tel.: 02 526 37 85 - (911/63785), Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)
E-Mail: cadwz@b-rail.be

DIT WIL ZEGGEN wordt gedrukt op gerecycleerd papier Lid