

# CONNECT

PERSONEELSBLAD VAN DE NMBS-GROEP | 10.2011 | #70

## Onze werkplaatsen

Bekwaamheid

Nauwkeurigheid

Kwaliteit

## in dit nummer



10 Stiptheid gecontroleerd



14 Aandacht voor slachtoffers



23 Open de deuren!



19 Focus op veiligheid

**STRATEGIE**

Energiebesparingen: balans voor de grote uitdaging van 2012 3

BeLEAN : de centrale diensten gaan ervoor 9

**KLANT**

PTI: de schouders onder het stiptheidsactieplan 10

Operationele processen en acties 11

Interactieve infozuilen voor onze klanten 13

**BEROEP**

Uitbreiding ISO-certicaat voor alle telecomtechnologieën 12

CSS: herstelbemiddeling bij minderjarige daders 14

Helpdesk voor de treinbestuurders 17

**STATIONS**

Station Leuven krijgt een nieuwe ingang 15

Stationsproject Oostende uit de startblokken 16

**INFRASTRUCTUUR**

Werken op de L161: een perfect georganiseerd werkweekend 18

**VEILIGHEID**

Safety First: focus op veiligheid bij Infrabel 19

**COMMUNICATIE**

De Holding in de media 20

Tv: 'Sans Chichis' in 21

het station van Charleroi 24

De 4 woordvoerders van Infrabel 24

**WIJ**

Geslaagd opendeurweekend voor Infrabel 22

De NMBS-werkplaatsen 23

openden hun deuren 23

Joris Vanspringel, 26

olympische onderstationschef 26

Infrabel in de kijker: 25

zomerse fotowedstrijd 25

Family day: puur plezier! 27

**KORT**

4-8



## colofon

**UITGEGEVEN VOOR DE GROEP  
DOOR DE HOLDING MET**

Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Caroline Powis, Benoît Quitin, Vanessa Vandenbruwaene en Barbara Verwilligen

**FOTO'S**

Leo Goossenaarts, Denis Moinil, John Deroo, Veerle Baele

**LAY-OUT**

www.jaja.be

**PRODUCTIE**

Albe De Coker

**ADRES**

Connect, H-CO.001, s. 26/2,  
Frankrijkstraat 52-54,  
1060 Brussel  
connect@b-holding.be

LID VAN BVV  
BVC



## strategie



De Groep moet 7,5 % besparen op energie. Meerdere factoren zorgen ervoor dat dit een moeilijk haalbare uitdaging wordt. Comfort en veiligheid voor de reiziger kost immers massa's energie.

# BALANS VOOR grote uitdaging van 2012



**E**ven het geheugen oprfrissen. De NMBS-Groep wilde tegen 2012 het energieverbruik van haar installaties (tractie niet meegerekend) met 7,5 % verminderen. Hoewel we in 2009 aan een daling van 5 % zaten, zitten we vandaag nog maar aan 2 %. De strijd is nog lang niet gestreden!

## Elektriciteitsverbruik fors gestegen

De jongste resultaten voor gas en diesel zijn positief: in vergelijking met het referentiejaar 2005 is het verbruik met 17 % afgenomen (bij de berekening werd rekening gehouden met het aantal graaddagen). Dit alles mede dankzij de goede cijfers van de centrale werkplaats Mechelen. Maar het elektriciteitsverbruik ging fors de hoogte in: 6% meer in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar, 18 % meer dan in 2005!

## Oorzaken

Het aantal parkeerplaatsen in gebouwen is van 720 in 2005 gestegen naar 5.585 eind 2010. Dit is op zich een goede zaak voor de klant, maar deze parkings vereisen heel wat verlichting en ventilatie.

De servers in de administratieve gebouwen van de centrale diensten zijn (gelukkig maar!) prima beveiligd, maar het algemene energieverbruik ging hierdoor fors de hoogte in.

In 6 jaar tijd is het aantal roltrappen en liften met een derde toegenomen. Dit was onder meer het geval in Antwerpen-Centraal, Luik-

Guillemins, Brugge en Charleroi. Meer comfort voor de reizigers: allemaal goed en wel, maar we mogen niet blind zijn voor de gepeperde energierekening.

Verder wordt deze pijlsnelle toename van het energieverbruik veroorzaakt door: verlichting en verluchting van de perrons van Antwerpen-Centraal, de 530 GSM-R antennes ter vervanging van de 328 lijnradio-installaties, de verdere uitbouw van de spoorweginfrastructuur (hsl Oost en Noord, Antwerpen-Linkeroever ...), de veralgemening van airco in onze gebouwen, de 3.000 bewakingscamera's (in 2005 nagenoeg onbestaand), de seintechnologie PLP, de uitbreiding van de aankondigingsapparatuur in de stations en noem maar op.

## Geen dilemma mogelijk

Al die factoren samen zorgen voor een betere dienstverlening, zowel op het vlak van veiligheid als comfort. En daarop mag de Groep geen meter toegeven! Het ziet er zelfs naar uit dat het stroomverbruik in de toekomst nog zal stijgen, want we blijven investeren voor onze klanten.

## Hoe lossen we dit op?

Hoe kunnen we deze trend afremmen? Door energieaudits uit te voeren, zodat we de meest duurzame technologieën kunnen gebruiken voor projecten in de stations van Mechelen, Gent-Sint-Pieters, Oostende, Bergen enz. En door waar mogelijk het energieverbruik bij te sturen aan de hand van een alsmaar rationeler energieverbruik. ■



## Een gloednieuw LCI VOOR BRUGGE

Op 26 augustus werd het nieuw Logistiek Centrum Infrastructuur (LCI) van Brugge ingewijd. Dit hypermoderne LCI, op een steenworp van het Brugse station, wordt de centrale uitvalsbasis voor de technische diensten en maakt snellere en efficiëntere interventies mogelijk.

Voortaan zullen ongeveer 150 collega's gebruik kunnen maken van alle hypermoderne en ergonomische faciliteiten in het nieuwe LCI van Brugge. Verschillende technische diensten van Infrabel, die tot voor kort geografisch verspreid waren, werden er samengebracht onder één dak. De onderhoudsploegen sporen, seininrichting en VVDK (Verlichting, Verwarming & Drijfkracht) vinden er een nieuwe thuisbasis. Bovendien worden het onderhoudscentrum bovenleidingen voor West-Vlaanderen en enkele ploegen seininrichting voor de investeringswerken in de zone Gent er gehuisvest. In het magazijn wordt het stockbeheer van materiaal, voorraden en werktuigen gecentraliseerd.

Op 26 augustus werd het nieuwe LCI plechtig ingewijd door de gedelegeerd bestuurder van Infrabel, Luc Lallemand. Hij overhandigde de symbolische sleutel aan

Luc Martens, zoneleider Infrastructuur van de regio Noordwest en aan Jean Verlinde, arrondissementschef in Brugge.

Daarnaast werd ook in Oostende een nieuwe LCI-antenne in gebruik genomen, een nieuw onderkomen voor de 35 personeelsleden van de onderhoudsploegen in de regio.

De totale investering van Infrabel bedraagt meer dan 11,1 miljoen euro voor het LCI van Brugge en meer dan 2 miljoen euro voor de antenne in Oostende.

Deze investeringen passen in het kader van de concentratie van 250 geografisch verspreide werkplaatsen tot 22 LCI's en 46 LCI-antennes. De centralisatie maakt het voor de technische ploegen mogelijk om bij incidenten sneller en efficiënter tussen te komen en op die manier eventuele hinder tot een minimum te beperken. Zo streeft Infrabel naar optimale veiligheid en kwaliteit.

## Dag van de trein

Op 5 oktober organiseerde NMBS Mobility voor de vierde keer de "Dag van de Treinbegeleider". Na een korte inleiding van Marc Descheemaecker, gedelegeerd bestuurder NMBS en Rita Moosen, dienstchef van B-MO.1, namen de aanwezige treinbegeleiders deel aan een debat rond veiligheid. Daarbij waren ook de verantwoordelijken van RDV, Traffic Control en het SOC aanwezig. Daarna waren er twee workshops rond de thema's communicatie (vooral incidentencommunicatie) en Ibis.

Een aantal korte sketches door de acteurs van Klein Barnum zorgden voor de nodige afwisseling. De dag werd afgesloten door Sabin S'Heeren, directeur-generaal van NMBS Mobility.



kort

## begeleider

De treinbegeleiders die betrokken waren bij het project rond de incidentcommunicatie en alle treinbegeleiders die onlangs felicitaties kregen van reizigers, werden nog eens extra in de bloemetjes gezet.

Ook de treinbegeleiders die op 5 oktober moesten werken, werden niet vergeten. Ze kregen allemaal een appel, het symbool van deze dag.



## Bestemming Kinshasa, Delhi of Toronto MET THALYS



Thalys en NMBS werken samen met Brussels Airlines en Jet Airways om het centrum van Parijs via het spoor te verbinden met Brussels Airport.

Sinds 30 oktober 2011 kunnen de reizigers vanuit Parijs met Thalys naar Brussels Airport reizen en daar het vliegtuig nemen naar één van de vele bestemmingen van de luchtvaartmaatschappijen Brussels Airlines en Jet Airways.

Deze samenwerking werd mogelijk gemaakt dankzij een nieuwe distributietechnologie, ontwikkeld door NMBS Europe, die de reservatiegegevens van de verschillende partners compatibel maakt. NMBS kan zich op deze manier positioneren als belangrijke speler in de spoorweg-luchtvaart distributie.

## DE LOCOMOTIEF: **geen toegang** VOOR ONBEVOEGDEN

De aanwezigheid van onbevoegden in de stuurpost of in de locomotief haalde de laatste maanden een aantal keren de media. En ook bij recente ongevallen stelde de onderzoeksinstantie zich regelmatig vragen bij de aanwezigheid van andere personen dan de treinbestuurder in de stuurpost.

De treinbestuurders en het omkaderingspersoneel van NMBS Technics worden momenteel volop gesensibiliseerd om geen derden meer toe te laten tot de stuurpost, tenzij ze over de nodige vergunningen beschikken. De aandacht van de treinbestuurder mag immers niet afgeleid worden.

Als personeelslid van NMBS-Groep val jij ook onder de rubriek "derden". Om toegang te krijgen tot de stuurpost moet je ten eerste beschikken over een stuurpostvergunning. Daarnaast moet je je aanwezigheid in de stuurpost kunnen rechtvaardigen om dienstredenen.

Het is dus niet zo dat je als personeelslid van de NMBS-Groep zomaar in de stuurpost mag plaatsnemen omdat er geen vrije zitplaatsen meer zijn in de trein. Het blijft voor de meesten onder ons verboden terrein.

## Een trein tegen borstkanker

Heel de maand oktober steunde NMBS de Pink Ribbon-campagne, die de het grote publiek wil bewust maken van het belang van een vroegtijdige opsporing van borstkanker.

Ook NMBS wil haar reizigers wijzen op de noodzakelijke preventie van deze ziekte die jaarlijks heel veel vrouwen en hun families treft. Daarom legde ze op 3 oktober een speciale Pink Ribbon-trein in tussen Eupen en Oostende, met daarin een rijtuig gewijd aan het onderzoek en getuigenissen. De reizigers konden er ook meer te weten komen over het doel van deze actie en ze konden met hun vragen terecht bij de aanwezige dokters en patiënten. Het magazine Pink Ribbon werd ook gratis verdeeld.

Tijdens de stilstand van de trein in Brussel-Zuid was er een kleine persconferentie. Ook Laurette Onkelinx, meter van het evenement en vice-eersteminister, Laurence Bovy, voorzitter van de raad van bestuur van NMBS, Marc Descheemaeker, gedelegeerd bestuurder NMBS en Inge Vervotte, minister van overheidsbedrijven waren aanwezig. Tijdens de eerste week van oktober werden er aan boord van de treinen ook macarons verkocht ten voordele van Pink Ribbon. En de treinbegeleiders hebben heel de maand oktober een roze lintje op hun uniform gespeld, het symbool van deze actie.



## Luik danst

Op zondag 25 september nodigde Bal Moderne het publiek uit om te dansen naar aanleiding van de tweede verjaardag van het station Luik-Guillemins.



# 1230 k

Dat is het aantal km dat Eric Desmette, hoofdasistent Informatica bij Infrabel (Mons), in minder dan drie dagen heeft afgelegd tijdens de wielervedstrijd Parijs-Brest-Parijs. Een sportieve prestatie die hij nooit tot een goed einde gebracht zou hebben zonder Zara, zijn hond van 4,5 jaar, die tijdens dit avontuur overal zijn trouwe metgezel was. Ze is zelfs de mascotte van de wedstrijd geworden. Proficiat allebei!



## kort



Vorig jaar vierden we de eerste verjaardag van het nieuwe station met een groot petanquetooernooi op het plein voor het station. Dit jaar maakten we een dansje. Maar liefst 300 mensen dansten erop los in een choreografie van Bal Moderne, gekend van zijn evenementen in Brussel en daarbuiten. Een uitnodiging aan jong en oud, in familieverband of alleen, om de vooraf vastgelegde passen te dansen in feeststemming.

In het kader van de kandidatuur (en met ondersteuning) van de stad Maastricht om Europese cultuurhoofdstad te worden in 2018, brengt het 'Regio Bal' de Euregio Maas-Rijn aan het dansen. Het is een project van het Théâtre de la Place in Luik. Het Regio Bal heeft al 5 plaatsen bezocht (Eupen, Aken, Hasselt, Luik en Maastricht, waar in oktober de finale plaats zal vinden) met een speciaal voor deze gelegenheid gemaakte dans, waar iedereen aan kan deelnemen.

Dit initiatief kaderde perfect in de renovatie van het station en de nieuwe stationsfilosofie: het station leeft en is een plaats waar altijd iets leuks te beleven valt!



(JLV)



+ 3,5%

Dat is de toename van het aantal reizigers in het binnenlandse verkeer tijdens het eerste semester van 2011. De voorbije zes maanden vervoerde NMBS ongeveer 115 miljoen reizigers. Het aantal reizigers blijft dus verder toenemen, na de groei van 2,3% in 2010.

## GUY BEMELMANS nieuwe districtsdirecteur Zuidwest

Guy Bemelmans behaalde zijn diploma burgerlijk ingenieur in 1977 en ging snel aan de slag bij de NMBS. Hij begon zijn carrière in het kantoor van Jean-Marie Delannoy waar hij zich over de Brusselse kunstwerken van de spoorwegen ontfermde.

Na zijn stage stapte Guy over naar de directie Sporen om er de industriële gebouwen in Zuid-België te beheren. In 1987 strijkt hij neer in Luik om er gedurende 24 jaar te werken aan de kunstwerken van respectievelijk Namen en Verviers.

Amper een jaar later is Guy Bemelmans divisiechef bij Patrimonium waar hij het district Zuidoost in het leven roept: een hele uitdaging. Samen met zijn team boekt hij mooie resultaten zoals de eerste fase van de renovatiewerken van het station van Namen, de gebouwen van de werkplaatsen van Cuesmes en Kinkempois, het aanpassen van de tunnel van Sclaigneaux, verschillende nieuwe gebouwen voor de reizigers en renovaties (Namen, Gembloers, Virton...).

En nu volgt hij Jean-Marie Delannoy op als districtsdirecteur van het district Zuidwest.





## Drukke overweg afgeschaft IN LICHTERVELDE

Omdat een kruispunt tussen spoor en weg steeds een gevaarlijke plaats is, schaft Infrabel zo veel mogelijk overwegen af. Veiligheid op het spoorwagernet verder verbeteren is een prioriteit, zo ook in Lichtervelde.

Vlakbij het station van Lichtervelde, waar de lijnen 66 (Brugge – Kortrijk) en 73 (De Panne – Deinze) elkaar kruisen, lag tot voor kort een grote en drukke overweg. In het weekend van 10 en 11 september heeft Infrabel het treinverkeer op beide spoorlijnen onderbroken om deze overweg af te schaffen.

Tom Vandendriessche: "In de maanden voor het schuifweekend werd de tunnelkoker gebouwd in een bouwput naast de sporen. Tijdens het bewuste weekend was er geen treinverkeer mogelijk op de lijnen 66 en 73. We hebben de 4 sporen uitgebrouwen en een bouwput uitgegraven. Dan pas kon de

tunnelkoker op zijn definitieve plaats geschoven worden, en dit over een lengte van 36m. Daarna konden de heraanvullingen gebeuren en de sporen worden heraangelegd. Dit alles werd uitgevoerd in 52 uur!"

"Tijdens de komende maanden worden de toegangshellingen gebouwd, en de nieuwe rioleringen en wegenis aangelegd zodat de tunnel tegen september 2012 open kan voor het wegverkeer! Met dit project willen we in de eerste plaats de veiligheid van zowel het treins als het wegverkeer verbeteren, maar de afschaffing van de overweg zal ook de stiptheid bevorderen!"



# 36.458

Dat is het aantal fietsdiefstallen dat de politie in 2010 registreerde. Een indrukwekkend cijfer dat wellicht nog een stuk hoger ligt omdat velen geen aangifte doen van hun gestolen tweewieler. De 'Week van de Mobiliteit' (van 16 tot en met 22 september) was dan ook het uitgelezen moment voor de lancering in alle stations van de preventiecampagne 'Laat je fiets niet aan zijn (s)lot over'. Deze actie is een initiatief van de FOD Binnenlandse zaken, in samenwerking met Securail, de vzw Fietspunten en de lokale overheden. In de Fietspunten werden folders uitgedeeld met tips om je fiets zo goed mogelijk te beveiligen.

Ook Securail waakt over de fietsen van onze klanten. De 'virtuele patrouilles' dankzij onze camerabewaking leveren puike resultaten op. Zo werden in Kortrijk bijvoorbeeld verschillende fietsdiefen op heterdaad betrapt.

Om deze preventiecampagne om te zetten in duurzame resultaten is een samenwerking van alle betrokken terreinactoren nodig: politie, Securail en H-Stations (voor de infrastructuur van de fietsenstallingen). Ook hier is de integrale en geïntegreerde veiligheid waar de Corporate Security Service van de NMBS-Holding dagelijks aan werkt de beste oplossing.



## strategie

Begin september startte de tweede golf van het project BeLEAN, o.a. bij de centrale diensten van B-TC.2 en B-TC.4.



# De centrale diensten gaan ervoor

**H**et project BeLEAN ging van start in 4 afdelingen van B-TC.4 Studie en onderhoudspolitic van het materieel en 2 afdelingen van B-TC.2 Productie CRM.

“Tijdens de eerste fase werd er een stand van zaken opgemaakt van de huidige situatie, zegt Jean-Luc Glineur van B-TC.4. “Deze analyse behandelde verschillende items, o.a. de noden en de verwachtingen van de klant. We hebben onze klanten duidelijk kunnen identificeren: alle werkplaatsen natuurlijk, maar ook NMBS Mobility, B-TC.5 Planning reizigers en goederen, B-TC.6 Opleiding en reglementering, NMBS Central Support en NMBS Logistics. Wij hebben ons geconcentreerd op de werkplaatsen en NMBS Logistics.”

## Mening van de werkvloer

Hubert Vanneste, verantwoordelijke van B-TC.2, voegt daar nog aan toe: “Tijdens deze analyse werd er ook aandacht besteed aan de organisatie en de taakverdeling, de werkprocessen en de informatiedoorstroming, de werkmethode en de professionele houding. Voor elk van deze elementen analyseerden we de verbeteringsmogelijkheden. Ook de betrokken medewerkers konden hun mening geven.”

“Daarvoor hebben we eind september een aantal workshops ‘visie’ georganiseerd”, zegt Maarten Lasuy, ‘contributeur binnen B-TC. 47. “Alle betrokken personeelsleden konden tijdens deze sessie aan de hand van foto’s duidelijk maken wat ze vinden van de sfeer binnen hun afdeling.”

“Op basis van de info die hieruit voortkwam, zijn we dan gestart met het schetsen van de gewenste toekomst. En daarna, in november en december, volgt dan de implementatie,” gaat Hubert Vanneste verder.

## 5S

Maar dat betekent niet dat er nu nog niets veranderd is. Hubert Vanneste: “Wij hebben 5S, een methode om het werk beter te organiseren, ingevoerd binnen B-TC2. En B-TC.4 zal hetzelfde doen. De 5S-methode streeft naar orde, netheid, veiligheid en constante verbetering. Wij hebben onze bureauruimtes opnieuw ingedeeld: mensen die samenwerken, zitten nu ook samen. Er is nu ook veel meer lichtinval en meer ruimte. De betrokken personeelsleden zijn alvast heel tevreden.”

Sébastien Thunissen, één van de ‘contributeurs’ van het project: “Het project BeLEAN was absoluut noodzakelijk want wij moeten veranderen om onze resultaten te verbeteren en ons voor te bereiden op de toekomstige liberalisering van het spoorvervoer. ■

“Bureauruimtes werden opnieuw ingedeeld: mensen die samenwerken, zitten nu ook samen, met meer lichtinval en meer ruimte.”

## Het BeLEAN-team

Het BeLEAN-team binnen de centrale diensten bestaat uit:

- Facilitatoren: Dorothée Bonnet, Bart Pauwels, Jean-Pierre Mispion, Sébastien Denuit.
- Contributeurs: Virginie Delcour en Koen Bollen (B-TC.21), Frank Lambrecht (B-TC.22), Bernard Verhelst (B-TC.201), Sébastien Thunissen (B-TC.45), Maarten Lasuy (B-TC.47), David Chodé (B-TC.401).

## Ook in de werkplaatsen

De tweede golf van BeLEAN startte ook op bij een aantal werkplaatsen van NMBS Technics:

- CHW Antwerpen-Noord (onderhoud van goederenwagens),
- de logistieke dienst van CW Mechelen,
- de productieploegen rollend materieel van CW Salzannes,
- de technici van TW Oostende.

HET PUNCTUALITY TEAM VAN INFRABEL

# DE SCHOULDERS ONDER het stiptheidsactieplan

Het is vrijwel onmogelijk dat je nog nooit gehoord hebt van het stiptheidsactieplan van Infrabel en NMBS. Maar weet je ook wie de drijvende krachten zijn achter dit plan? We zetten er met plezier één in de kijker: het Punctuality Team van Infrabel.

**E**ind februari werden in het kader van het stiptheidsactieplan twee Punctuality Teams opgericht: één bij Infrabel en één bij NMBS. Enige tijd geleden werden de teamleden van NMBS al voorgesteld in Connect. Deze maand laten we die van Infrabel aan het woord.

**Een klein team met een groot netwerk**  
Het Punctuality Team



Vlnr: Jan Maes, Ilona Van Bockstal en Etienne De Ganck.

van Infrabel bestaat uit drie leden: Etienne De Ganck (tevens General Manager van de dienst Beheer spoorwegverkeer bij Netwerk), Ilona Van Bockstal en Jan Maes. Ze volgen het actieplan op en rapporteren erover aan het directiecomité. Dit doen ze in nauwe samenwerking met het Punctuality Team van NMBS en met verschillende verantwoordelijken die zich binnen de directies van Infrabel bezighouden met de stiptheid. Vandaag maken ze even tijd voor Connect.

**Er werd al veel gecommuniceerd rond het stiptheidsactieplan. Zijn er zaken die nog niet voldoende naar voor werden gebracht?**

**EDG:** "We willen nogmaals de nauwe samenwerking met NMBS benadrukken en het feit dat er bij de opmaak van het plan ook mensen van de basis werden geraadpleegd. Heel wat vertragingen worden veroorzaakt door derden. Denk bijvoorbeeld aan zelfmoord, kabeldiefstal, fouten van aannemers, extreme weersomstandigheden of vertragingen op naburige

"Bij de opmaak van het plan werden ook mensen van de basis geraadpleegd!"

netten. We zouden dit naast ons kunnen neerleggen, maar dat doen we niet. Het is belangrijk om weten dat we ook voor deze problemen acties opnemen in het stiptheidsactieplan of in een specifiek afzonderlijk actieplan."

**Zijn alle noodzakelijke acties in het plan opgenomen?**

**EDG:** "Op basis van de huidige analyse van de oorzaken van de vertragingen wel. Maar het stiptheidsactieplan leeft! Naar aanleiding van analyses komen er nieuwe acties bij. Andere worden afgewerkt en verdwijnen weer."

**IVB:** "Zoals de actie om gegevens uit te wisselen tussen Passengersweb en Artweb. Dit werd helemaal afgewerkt. Voortaan wordt zo bijvoorbeeld doorgegeven of er rolstoelgebruikers aan boord zijn en of de trein eventueel daardoor langs een ander perron het station moet binnenrijden."

**Werpt het plan zijn vruchten af?**

**EDG:** "Wat veelbelovend is aan dit actieplan, is dat er een goede voorstudie werd gemaakt van de prioriteiten en dat er een samenwerking is tussen NMBS en Infrabel."

**IVB:** "Het is niet gemakkelijk om nu al te kunnen zeggen of het plan werkt. Voor bepaalde oorzaken kan aan de hand van de evolutie van het toegewezen aantal vertragingen nagegaan worden of de actie vruchten afwerpt. Belangrijk is dat het actieplan globaal wordt uitgevoerd. We kunnen immers moeilijk meten met hoeveel procent één bepaalde actie de stiptheid verbeterd heeft. Iedere actie heeft invloed op een andere."

**EDG:** "Ons doel is om het globale aantal incidenten naar beneden te halen. De cijfers aan het einde van 2011 zullen al een eerste indicatie kunnen geven. Pas als we hier een verbetering in zien, zullen we tevreden zijn."

Het is dus nog even wachten op concrete resultaten, maar we kunnen op beide oren slapen: het plan is in goede handen. ■

## klant



ACTIEPLAN STIPTHEID

# Operationele

## PROCESSEN EN ACTIES

In eerdere Connect-nummers beschreven we de geplande acties voor de domeinen 'rollend materieel', 'transportplan', 'de bijdrage van verschillende beroepen aan de stiptheid' en 'real time traffic management'. Deze maand richten we ons op de operationele processen.

Op het gebied van stiptheid zullen er zonder twijfel veel verbeteringen geboekt worden op de domeinen 'rollend materieel', 'infrastructuur' en 'dienstregeling'. Maar het effect van de initiatieven op dit niveau is enkel voelbaar op middellange of lange termijn.

Andere initiatieven hebben een iets minder grote impact, maar wel op korte termijn. Dit is het geval voor de 'operationele processen'. In dit domein beogen de vooropgestelde acties de samenwerking tussen de uitvoerende real time-diensten van Infrabel en NMBS te verbeteren en gemakkelijker te maken. In totaal zijn er 14 acties voorzien.

### Samenwerking

Qua samenwerking concentreren de acties zich vooral op het herverdelen van de taken tussen de GBI-N's van Infrabel en het personeel van NMBS, het formaliseren van de besluitvorming (communicatie met de bestuurder, aansluitingen in het station, de bundels, communicatie tussen de verdeler en de diensten in het station en tot slot het contact tussen het seinhuis en de sporen).

Op het centrale niveau wordt de herverdeling van de taken en verantwoordelijkheden

tussen Infrabel (TC) en NMBS (RDV) momenteel geëvalueerd. "Een goed gedefinieerde, nauwe samenwerking tussen onze diensten is erg belangrijk bij het beheren van incidenten en om zo snel mogelijk informatie door te geven aan de mensen in het seinhuis en in de trein", legt Bart De Ruytter, afdelingschef van Traffic Control uit.

### Uitwisseling van gegevens

Reizigersbeweging kan vertragingen veroorzaken. Iedere actie met als doel dit te verminderen, kan de stiptheid verbeteren. Daarom doen Infrabel en NMBS hun best om een betere uitwisseling van gegevens mogelijk te maken tussen de informatietoepassingen Passengersweb en Artweb (rolstoelgebruikers, plaatsing van groepen en eerste klas-rijtuigen).

Een ernstige analyse van de oorzaken van de vertraging vereist een zo juist mogelijke rechtvaardiging van de oorzaak. Om dit te bewerkstelligen, is een gegevensuitwisseling tussen Infrabel en NMBS eveneens erg belangrijk. Enkele acties werden hiervoor opgezet.

### Communicatie

Om de communicatie op het niveau van de treindienst te verbeteren, werd onder andere Book-In gelanceerd. Deze nieuwe software,

"In dit domein moeten de vooropgestelde acties de samenwerking tussen de uitvoerende real time-diensten van Infrabel en NMBS verbeteren."

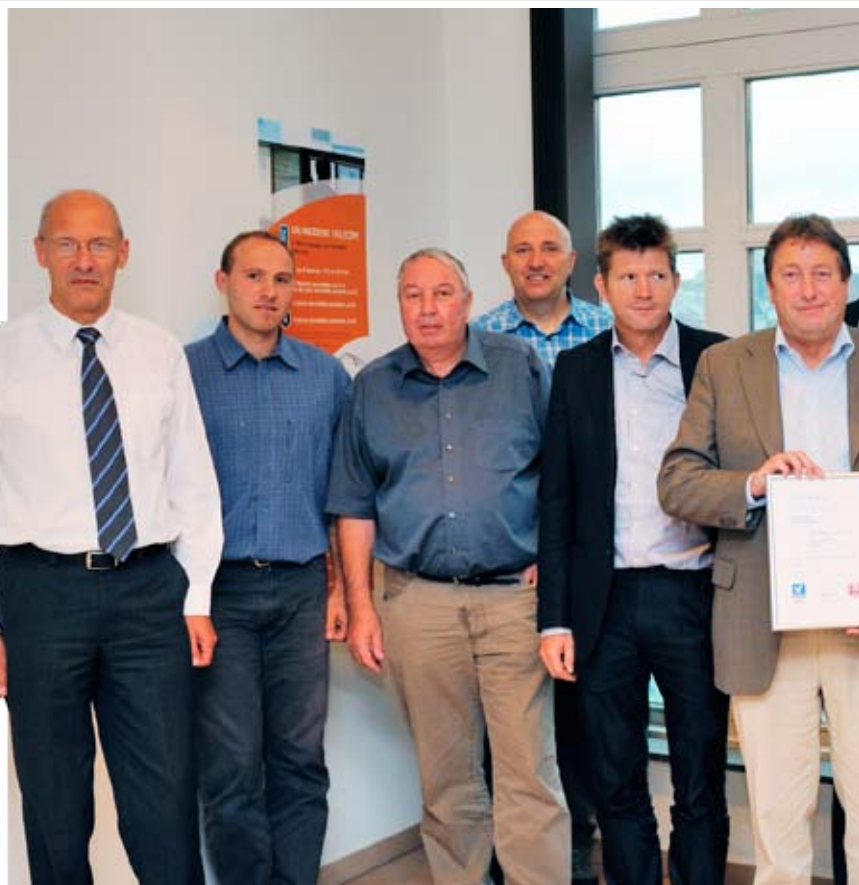
ontworpen door de directie Toegang tot het Net van Infrabel, wordt voortaan gebruikt voor elk nieuw rijpad, zowel in real time als bij de planning, of het nu voor de indienstneming is van een extra trein of om een extra halte aan te vragen.

Een andere actie heeft betrekking tot de procedure om treinen af te schaffen. "NMBS en Infrabel hebben een gemeenschappelijk proces op punt gesteld om een trein af te schaffen in real time. Het algemene schema en de verbeteringsscenario's werden geformaliseerd. Op die manier verzekeren we een betere samenwerking en een snellere overeenkomst," legt Claude Musette, afdelingschef B-MO.23, uit.

Vervolgens is er een actie die de informatieverstrekking naar alle operationele diensten bij het publiceren van berichten over de treindienst wil verbeteren. Het doel is om de berichten correct te begrijpen en een betere opvolging te verzekeren.

Ten slotte bestaat er nog een actie om de diagrammen te vereenvoudigen, om een betere interpretatie en opvolging mogelijk te maken. De diagrammen omvatten de rijperiodes (vakantieperiode, toeristische periode, ...) die zullen afnemen van zodra de nieuwe dienstregeling in voege gaat in december 2011. Meer hierover in een volgend nummer. ■

Vlnr: Jean-Marie Vantuycom, Roland Bellem, Bernard Charlot, Guido Laermans, Geert Bisschop, Philippe Claes, Alain Opsommer, Bart Wuyts, Johan Laermans, Wim Rens, Bruno Meeus



INSPANNINGEN ICTRA BELOOND

# Uitbreiding ISO-certificaat VOOR ALLE TELECOM

Het is niet de eerste keer dat ICTRA een ISO9001-certificaat in de wacht sleept. Na vijf dagen intensieve audit werd aan ICTRA.3 het ISO-9001 label toegekend voor de installatie, de exploitatie en het onderhoud van alle telecomtechnologieën van de NMBS-Groep.

**D**oor de grote verscheidenheid aan telecomtechnologieën die door onze technici onderhouden worden (bv. glasvezelkabels, GSM-R, treinaankondigings-systemen, camera's) is een goede kennis en informatiedoorstroming van groot belang", verklaart Wim Rens, manager organisation & support ICTRA 331. "Om het certificaat in de wacht te slepen is heel wat voorbereiding nodig geweest. We hebben gezorgd voor een betere opvolging en snellere afhandeling van incidenten door iedereen: van technici, toezichtbedienden, regionale platformen tot afdelingsleiders. De verschillende zones (Noord, Brussel en Zuid) krijgen toch ongeveer een 20.000-tal storingen per jaar die opgelost moeten worden volgens een bepaalde prioriteit. Er zijn er vier: prioriteit 1 betekent bijvoorbeeld dat de storing binnen de 4 tot 8 uur moet worden opgelost."

ISO is een continu verbeteringsproces; er staan ICTRA.3 nog heel wat uitdagingen te wachten. Maar er zijn al heel wat concrete verbeteringen uitgevoerd zoals een betere en snellere opvolging van incidenten.

## Verbeteringsproces

ISO is een continu verbeteringsproces; er staan ICTRA.3 dus nog heel wat uitdagingen te wachten. Maar er zijn al heel wat concrete verbeteringen uitgevoerd:

- betere sensibilisering van iedereen (technici geven feedback wanneer een bepaalde storing is opgelost);
- alle informatie die interessant is voor de technici werd in een "maintenance guide" beschreven per technologie (deze gids geeft een antwoord op verschillende vragen zoals: welke wisselstukken zijn waar beschikbaar, wanneer dienen we zelf tussenbeide te komen of wanneer doen we een beroep op een externe firma...);
- betere aflijning interne procedures (end to end opmaak van incident);
- een betere informatieuitwisseling tussen de directie en de technici op het terrein door



ISO  
9001

## TECHNOLOGIEËN

op regelmatige basis een workshop te organiseren met alle betrokken technici over nieuwigheden of om wijzigingen te communiceren.

Om dit alles te realiseren heeft iedereen, van de hoogste tot de laagste rangen, zijn steentje bijgedragen.

### Klantgerichtheid

“Mijn taak bestaat erin om de operationele activiteiten te ondersteunen”, vertelt Bruno Meeus, Quality Coordinator bij ICTRA. “Ik geef feedback over de gebruikte processen: dat betekent dat ik interne auditors assisteer, zorg voor de conformiteit van de processen enz. Ik help de kwaliteit-scultuur en de klantgerichtheid te verspreiden: ik geef informatie- en opleidingsvergaderingen en probeer ervoor te zorgen dat de best practices tussen de verschillende teams worden uitgewisseld. Het is belangrijk dat de verschillende

technici begrijpen waarom ze al dat bijkomstige papierwerk moeten invullen: als we iets moeten doen voor Infrabel dan werken we bijvoorbeeld niet voor collega's, maar voor een klant.”

### En op het terrein?

“Mijn taak bestaat uit het onderhoud en de werken aan verschillende installaties, bijvoorbeeld brandveiligheid en camera's”, vertelt Marc Clément, hoofdtechnicus in zone Brussel. “Sinds het ISO-9001 certificaat komen er inderdaad wat meer beheertaken bij kijken. Maar het contact met de competente bureaus verloopt vlot en we worden goed ondersteund. We kunnen uniformer werken. De “maintenance guide” is een onmisbare gegevensbank waar we met onze vragen terecht kunnen. Nu komt het er alleen nog op aan om ieder personeelslid vertrouwd te maken met de nieuwe manier van werken.” ■

# Interactive infozuilen VOOR ONZE KLANTEN



Sinds 4 oktober worden acht interactieve infozuilen getest in Brussel-Centraal en Brussel-Zuid. Ze werden ontworpen om een antwoord te bieden op alle vragen die een reiziger zich kan stellen in een station.

De zuilen bieden de gebruiker een aantal tools aan om zijn reis optimaal te organiseren: de RailTime Routeplanner van Infrabel met een interactieve netwerkkaart, de aankondigingen van de storingen en gele affiches. Een mooie stap vooruit om de reizigers betere informatie aan te bieden.

NMBS-Holding biedt ook een interactieve plattegrond van het station aan met een overzicht van de beschikbare diensten. Dit geldt trouwens voor alle stations die opgenomen werden in Be-Mobile. Je kan er ook de vacatures van de NMBS-Groep raadplegen.

Holding bedacht en ontwikkelde deze zuilen met ICTRA en legde de nadruk op intuïtieve en gebruiksvriendelijkheid. Je moet dus geen doorwinterde internetgebruiker zijn om deze grote tactiele schermen te gebruiken. Infrabel levert de real time-info over het treinverkeer voor deze zuilen.

De reacties van de gebruikers zullen ons toelaten om deze infozuilen nog beter af te stemmen op de noden van de gebruikers. ■

De Corporate Security Service (CSS) neemt sinds een jaar deel aan herstelbemiddelingen bij de parketten in het kader van misdrijven gepleegd door minderjarigen op het spoorwegdomein. Een gesprek met Megan Zangerlé en Evi Meirsman, de CSS-criminologen die aan deze bemiddelingen deelnemen.

## HERSTELBEMIDDELING BIJ MINDERJARIGE DADERS

# “Wij geven het slachtoffer een

**V**oorkomen is beter dan genezen. Dat is jammer genoeg niet altijd mogelijk. Soms moet er opgetreden worden, moeten er sancties zijn. Maar daar mag het niet bij blijven, zeker niet met minderjarigen die misdrijven plegen op het spoorwegdomein. Veiligheid is immers meer dan repressie, nazorg is een must.

### Allemaal vragende partij

“Het idee om de NMBS-Groep een actieve rol te laten spelen in de herstelbemiddeling tijdens het bepalen van de straf voor minderjarigen is niet nieuw”, stelt Mégan Zangerlé, adviseur bij de cel Preventie en Sociale Veiligheid van CSS. “De parketten waren vragende partij en ook wij wensten meer betrokkenheid. CSS tekende in september 2010 een memorandum om de juridische diensten van NMBS-Holding, NMBS en Infrabel te kunnen vertegenwoordigen tij-

dens de bemiddelingen.” Voortaan centraliseert de cel Preventie en Sociale Veiligheid alle aanvragen van de parketten tot bemiddeling. Vervolgens stuurt de CSS-cel de aanvragen door naar de bevoegde juridische dienst die op zijn beurt beslist om al dan niet aan de bemiddeling deel te nemen.

### Bewustmaking van jonge daders

Bemiddelaars van het parket leiden de gesprekken en de adviseurs-criminologen van CSS vertegenwoordigen het slachtoffer (de NMBS-Holding, NMBS of Infrabel). Hun rol is de jonge daders bewust maken van de impact van hun daden. De gepleegde feiten hebben immers gevolgen voor de daders zelf, voor hun ouders maar ook voor de NMBS-Groep, de reizigers en de samenleving.

Het afgelopen jaar namen de CSS-criminologen deel aan 6 herstelbemiddelingen. Het gaat om feiten zoals graffiti spuiten, vandalisme en overlast gepleegd door minderjarigen zonder (zwaar) strafblad. “Door de NMBS-Groep als slachtoffer een gezicht te geven, voelen de daders meer betrokkenheid”, vertelt CSS-criminologe Evi Meirsman. “Daders zijn zich vaak niet bewust van de impact van hun daden. Tijdens een van de bemiddelingen waar ik aan deelnam zei de dader oprecht: ‘Ik heb daar nog nooit bij stilgestaan’.”

### Straf begrijpen, recidive vermijden

In de ‘klassieke’ procedure voor misdrijven gepleegd door minderjarigen ontvangt de juridische dienst in kwestie het dossier en

V.l.n.r. Evi Meirsman  
en Megan Zangerlé.



# Station Leuven

## KRIJGT NIEUWE VOORDEUR

Station Leuven heeft met de realisatie van het project Kop van Kessel-Lo een tweede volwaardige stationstoegang. Bovendien is er een nieuwe B-Parking voor 700 wagens en een overdekte stalling voor 1600 fietsen vlakbij de ingang.

# gezicht”

doet daarna een voorstel om tot een regeling in der minne te komen. De dader kan dit voorstel aanvaarden of weigeren. In geval van weigering kan het parket de strafrechterlijke vervolging inzetten (indien dit nodig geacht wordt). Maar zelfs in geval van een succesvolle bemiddeling en de stopzetting van de strafrechterlijke vorderingen, kan de dader nog voor een burgerlijke rechtbank vervolgd worden. Zo kunnen de slachtoffers, indien nodig, toch een schadevergoeding afdwingen. De huidige mogelijkheid tot deelname aan herstelbemiddeling past binnen de integrale en geïntegreerde veiligheid: met alle betrokken partijen zoeken naar de geschikte sanctie die recidive kan vermijden. En met succes, want van de 6 bemiddelingen waar CSS aan deelnam, herviel bij het ter perse gaan van deze Connect geen enkele dader.

“Een dader accepteert zijn straf beter als hij weet waarom hij gestraft wordt”, gaat Megan verder. “Ook de ouders moeten het hele verhaal snappen. Tijdens bemiddelingen merken we dat zij het soms moeilijk hebben met het feit dat ze toch nog een schadevergoeding moeten betalen. Sommigen verdedigen zelfs het wangedrag van hun kind.” De dader aanzetten om na te denken over zijn gedrag: dat is in een notendop de opzet van deze bemiddelingen. De hele procedure vraagt ook een serieuze inspanning van de jongvolwassen daders die zowel hun slachtoffer als hun ouders onder ogen moeten komen. Kortom, een geslaagde bemiddeling is een echte wisselwerking tussen alle partijen die niet op de korte termijn mikt. ■



**D**ankzij de aanleg van het Benedenplein onder de Martelarenlaan kunnen voetgangers en fietsers eenvoudiger en veiliger de stationstoegang bereiken. De fietsroute van de Martelarenlaan eindigt voortaan in de overdekte fietsenstalling. Van daar is een snelle toegang tot de perrons via de trappen naast het kantoor van de Spoorwegpolitie.

De troefkaart van de nieuwe autoparking aan de Martelarenlaan is eveneens de vlotte bereikbaarheid. Reizigers kunnen snel van en naar de perrons via de toegangsdeuren aan het Benedenplein. Treinkaarthouders en occasionele reizigers genieten van voordelige tarieven in de stationsparking.

### Station in oude glorie hersteld

Na de restauratie van de buitengevel eind vorige eeuw is het nu de beurt aan de binnenkant. In 1953 werd er een vals plafond aangebracht, waardoor de levensgrote bas-reliëfs aan het

oog werden onttrokken. Ondertussen zijn restaurateurs druk bezig met het in eer herstellen van deze als monument beschermde plafonds. Het pleisterwerk met wapenschilden van de provincies werd bovendien in de voorbije eeuw herhaaldelijk overschilderd. Het vergde 2200 werkuren om alle verflagen te verwijderen. Na herstelwerk van scheuren en barsten krijgt het plafond zijn oorspronkelijke kleur en uitstraling terug. Het zal opnieuw de indruk wekken die spoorwegingenieur Henri Fouquet bij de bouw in 1879 wilde bekomen. ■





De werkzaamheden voor het stationsproject

Oostende zijn gestart met het neerhalen van de oude loopbrug en de perrons.

Een stadsdeel met een oppervlakte van meer dan 100.000m<sup>2</sup> wordt geherwaardeerd.

# Stationsproject Oostende

## UIT DE STARTBLOKKEN

**H**et station van Oostende is een belangrijke halte voor treinen van en naar binnen- en buitenland, voor de Kustram en bussen van De Lijn. Dagelijks passeren er duizenden reizigers, waarvan velen met de auto, te voet of per fiets aankomen of vertrekken.

### Bruisende centra

“De stations van vandaag zijn levendige centra en echte ontmoetingsplaatsen”, vertelt Jannie Haek, gedelegeerd bestuurder van de NMBS-Holding. “Maar een station als Oostende is bovenal een kruispunt van vele verkeersstromen die we nog beter dan vandaag op elkaar willen laten aansluiten. Als motor van de genetwerkte mobiliteit, waarbij alle transportmodi naadloos in elkaar overlopen, wil de NMBS-Holding samen met alle partners innovatieve oplossingen uitwerken.”

Vandaag scheiden een fietsenstalling en een autoparking de reïnsproren van de bus- en tramhaltes. In het vernieuwde station zullen

alle perrons naast elkaar liggen in een open plein. Onder dat plein wordt een parkeergebouw voor 680 auto's opgetrokken die met een voetgangersbrug wordt verbonden met de perrons. Zo zullen reizigers makkelijk en snel van het ene op het andere vervoersmiddel stappen.

### Poort naar stad en zee

Een hoge luifel zal de perrons overdekken en beschutting bieden aan de reizigers. “Om de veiligheid en het comfort voor de reizigers te verbeteren, vernieuwen, verlengen en verhogen we de treinperrons, wat het in- en uitstappen makkelijk maakt”, zegt Luc Lallemand, gedelegeerd bestuurder van Infrabel.

Reizigers hebben onder de stationsluifel ongehinderd zicht op de Visserskaai, het Mercatordok... Door de vele gebouwen die vandaag naast het reinstation staan te vervangen door een enkel bouwvolume en door de ernaast gelegen bus- en tramstaplats te verplaatsen naar de haven, wordt een open plein gecreëerd.

“Als motor van de genetwerkte mobiliteit wil de NMBS-Holding, samen met alle partners, innovatieve oplossingen uitwerken om alle transportmodi naadloos op elkaar te laten aansluiten.”

Oostende zal zich ook naar de achterliggende haven openen. De huidige ferryterminal wordt vervangen door een maritieme hal waarvan de grote glazen wand een spectaculair uitzicht zal bieden op de haven. Het station wordt een poort naar stad en zee.

### Aanzienlijke investering in tijd en middelen

Om de stationsomgeving van Oostende te herwaarderen, investeren de projectpartners samen 150 miljoen euro. Een investering die over vele jaren wordt gespreid, want pas midden 2017 zijn alle treinperrons volledig vernieuwd.

Ondanks die gefaseerde uitvoering zal de stationsomgeving van Oostende er spoedig helemaal anders uitzien. Midden volgend jaar al zal de stationshal heringericht en de stationsgevel heropgefrist zijn. Nog een jaar later wordt de ondergrondse fietsenstalling, het parkeergebouw en de maritieme hal opgeleverd. Ook de overkapping van het voerperron zal dan afgewerkt zijn. ■



STIPTHEID

# Helpdesk

## VOOR DE TREINBESTUURDERS

Jean Bruggeman bemant samen met drie andere collega's de helpdesk voor de treinbestuurders. Treinbestuurders met technische problemen kunnen hen bellen. Samen proberen ze dan zo snel mogelijk het probleem op te lossen. Een initiatief dat zeker bijdraagt tot een betere stiptheid.

**W**e hebben afgesproken met Jean Bruggeman om 14.00u, net voor de avondspits begint. Hij zit net naast de tractieverdelers. En RDV en Traffic Control zijn ook maar een paar passen verwijderd. We beseffen dat we ons in het kloppende hart van het Belgische treinverkeer bevinden.

### Deze helpdesk voor de treinbestuurders werd nog maar net opgestart. Hoe gaan jullie precies te werk?

"Sinds eind juni is de helpdesk voor de treinbestuurders operationeel. Bestuurders van een locomotief, motorstel of stuurpostrijtuig die tijdens

de rit of bij het eerste vertrek van de trein technische problemen hebben die ze zelf niet direct kunnen oplossen, kunnen ons telefonisch contacteren op het nummer 911/59533. Mijn collega's en ikzelf proberen hen dan verder te helpen. Door een snelle tussenkomst kan de bestuurder sneller opnieuw vertrekken en zijn de gevolgen voor de stiptheid van de treinen beperkt.

Onze helpdesk is elke weekdag bereikbaar van 06.00u tot 22.00u. Buiten deze uren kunnen ze rechtstreeks terecht bij de verdelers. Tussen 20 juni en 15 september hebben we al iets minder dan 250 oproepen ontvangen."

### Kunnen alle treinbestuurders bij jullie terecht?

"Momenteel kunnen enkel de bestuurders bij ons terecht die problemen hebben met een locomotief type 27, type 21 en stuurpostrijtuig M6. Binnenkort komen daar ook nog de locomotieven type 18 bij, nadat wij een opleiding gevolgd hebben. Voor alle andere problemen met andere types materieel kunnen de bestuurders nog steeds terecht bij de verdelers."

### Wat als jullie het probleem van op afstand niet kunnen oplossen?

"Onze tussenkomst duurt gemiddeld 5 à 10 mi-

nuten. Soms kan dat echter ook oplopen tot 30 minuten. Als wij echter voelen dat we het probleem ook niet kunnen oplossen, contacteren wij zo snel mogelijk de depanneerder die eventueel kan tussenkomen in het volgende station."

### Hoe komt het dat jullie zo goed op de hoogte zijn en heel wat problemen kunnen oplossen?

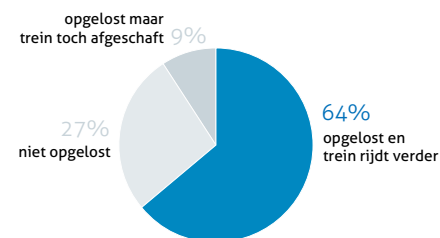
"De vier personen die hier momenteel werken zijn ofwel treinbestuurder ofwel depanneerder geweest en hebben een specifieke opleiding gevolgd over de locomotief type 27 en de stuurpost van de M6-rijtuigen. Wij hebben dus allemaal een goede technische kennis van het materieel. Bovendien hebben we hier een uitgebreide depannagegids bij ons die we kunnen raadplegen. En we beschikken ook over een database waarin de steeds terugkerende problemen vermeld worden.

Maar we scholen ons ook constant bij. Zo rijden we af en toe mee met een treinbestuurder om in levende lijve te ondervinden hoe een locomotief reageert in bepaalde situaties." ■

### Meer weten?

Bekijk zeker ook het filmpje over Jean Bruggeman en de helpdesk op de NMBS-homepagina op intraweb en op [www.nmbs.tv](http://www.nmbs.tv).

### Doeltreffendheid van de helpdesk



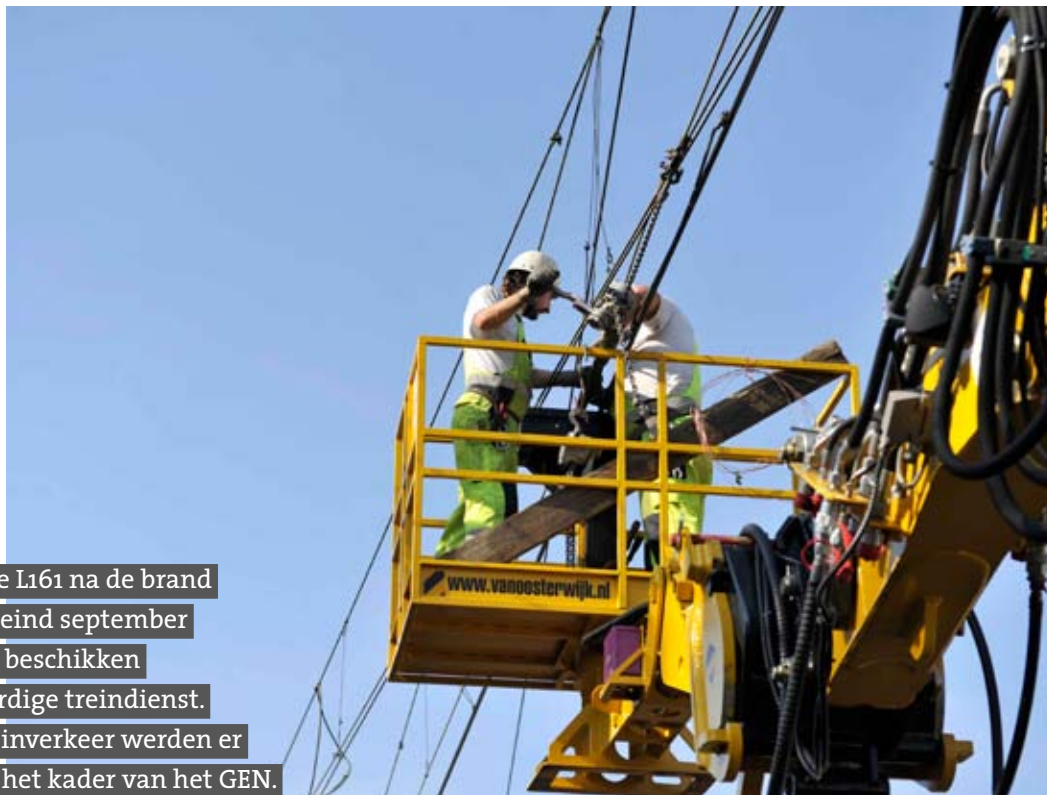
Aantal problemen opgelost door de helpdesk tussen 20 juni en 31 augustus (op een totaal van 250 oproepen)



Jean Bruggeman

De werken aan de seininrichting, bovenleiding en kunstwerken werden zowel 's nachts als overdag uitgevoerd om maximaal gebruik te maken van de onderbreking van het treinverkeer.

De werken aan de seininrichting op de L161 na de brand in het seinhuis van Etterbeek werden eind september afgerond. Tussen Ottignies en Brussel beschikken de reizigers opnieuw over een volwaardige treindienst. Tijdens deze onderbreking van het treinverkeer werden er ook belangrijke werken uitgevoerd in het kader van het GEN.



## WERKEN OP DE L161

# EEN PERFECT GEORGANISEERD **werkweekend**



Op 13 maart 2011 vernielde een brand het seinhuis van Etterbeek. De seininstallaties werden nu in de EBP-PLP technologie heropgebouwd in het bestaande seinhuis van Brussel-Noord.

De slotfase van deze werken, gepland tijdens het weekend van 23 tot 25 september, is vlekkeloos verlopen. Dag en nacht werd er doorgewerkt aan de seininrichting, de bovenleidingen en de kunstwerken om zo goed mogelijk gebruik te maken van de lijnonderbreking en om de hinder voor de reizigers tot een minimum te beperken. Dankzij de uitstekende en doelgerichte buurtbewonerscommunicatie (er werden meer dan 1000 infoberichten verspreid in 10 wijken langs de L161), hebben deze werven geen enkele klacht bij de omwonenden veroorzaakt en zijn ze perfect volgens plan verlopen.

Onze Franstalige woordvoerder Arnaud Reymann, heeft, met een handvol journalisten in zijn kielzog, de verschillende werven bezocht. Hij doet zijn hoedje af voor de nauwkeurige organisatie van de werken: "Wat aanvankelijk een incident en een probleem was, heeft Infrabel optimaal weten te benutten, aangezien het tijdens dit slotweekend werken heeft uitgevoerd die later voorzien waren in het kader van het GEN en van de concentratie van de seinhuizen." ■



## FOCUS OP VEILIGHEID BIJ INFRABEL

Veiligheid is en blijft voor Infrabel dé topprioriteit en vormt het vertrekpunt van alle projecten van de infrastructuurbeheerder. Om dit extra in de verf te zetten, werd een visuele identiteit ontwikkeld rond veiligheid. Binnenkort zal deze overal in het land opduiken in de verschillende werkplaatsen, LCI's, seinhuizen...

**W**e kunnen het niet genoeg herhalen: veiligheid is en blijft de topprioriteit van Infrabel. Dit omvat zowel de arbeids- als exploitatieveiligheid. Het is immers de missie van de infrastructuurbeheerder om van het Belgische spoorwegnet het veiligste van Europa te maken, en zo de veiligheid van reizigers, goederen en ook zijn eigen personeel te garanderen.

Elke medewerker speelt hier ook een cruciale rol in! Daarom hecht Infrabel veel belang aan het verder ontwikkelen van de veiligheidscultuur binnen het bedrijf. Veiligheid is een bewustzijn dat we constant moeten aanscherpen bij iedere werknemer.

### Een nieuw gezicht voor veiligheid!

Daarom werd het concept "Safety First" ontwikkeld, om deze veiligheidscultuur een herkenbaar gezicht te geven voor iedere medewerker. Deze visuele identiteit legt (letterlijk) de focus op de veiligheid en zal iedereen constant herinneren aan het belang van zijn of haar eigen veiligheid, die van zijn collega's en van de treinreizigers.

Het nieuwe logo bestaat uit 4 oranje hoekjes die samen een vierkant vormen. Een eenvoudig logo dat toch gemakkelijk her-

kenbaar is voor iedereen! Maar deze vorm biedt ook tal van mogelijkheden. Met de 4 hoekjes kan Infrabel een bepaald aspect van veiligheid in de kijker zetten op presentaties, affiches, documenten... En in gebouwen kan men zo zelfs een ingang of nooduitgang markeren of een bepaalde zone aanduiden waar medewerkers extra aandachtig moeten zijn.

Niet alleen gebouwen zullen deze Safety First-look krijgen, ook de dienstvoertuigen van Infrabel en zelfs het rollend materieel zullen uitgerust worden met het nieuwe logo.

### Op het terrein?

Begin oktober werd het startschot gegeven voor de campagne en werden er eerst twee testsites uitgerust met de nieuwe logo's, namelijk het LCI van Brussel Klein-Eiland en het administratieve gebouw South City. Na deze eerste test zullen andere gebouwen van Infrabel volgen.

Met dit eenvoudige en duidelijke logo wil Infrabel zowel arbeids- als exploitatieveiligheid een krachtige identiteit geven, die voortaan elke communicatie, sensibilisatiecampagne, conferentie, actie, locatie... in verband met veiligheid zal markeren. Veiligheid zal alomtegenwoordig zijn, want 1 boodschap moet iedere medewerker steeds in het achterhoofd houden: Safety First! ■



De persdienst van de in 2004 nog unitaire NMBS werd opgesplitst in drie ploegen. Elk team kreeg opdrachten die specifiek passen bij elk van de drie bedrijven van de Groep. NMBS (Connect 67) en Infrabel (zie p. 24) stelden hun persdienst voor. In dit nummer maak je ook kennis met het duo woordvoerders van de NMBS-Holding.



## DE HOLDING in de

**L**een Uyterhoeven is een doorwinterde woordvoerder die bijna 20 jaar in het vak zit. Drie jaar geleden kwam Louis Maraite erbij. Hij werkte 20 jaar als journalist en kent het reilen en zeilen binnen de mediawereld als geen ander. Louis: "Stroppers zijn de beste boswachters."

Het duo vat zijn opdracht ruim op. Naast het verzorgen van de contacten met de pers nemen ze deel aan zeer uiteenlopende acties, events en campagnes. "Wij communiceren rond de missies van de Holding: het 'Het Station'-concept als kloppend hart van de stad, de genetwerkte mobiliteit, veiligheid, human resources, finance, ICTRA enz. We communiceren ook voor de filialen die geen eigen woordvoerder hebben, over de sociale betrekkingen binnen de onderneming, het historische en moderne patrimonium en het milieu. Kortom, het is een gevarieerde, diverse en soms verrassende opdracht."

### Eigen domein, eigen herinneringen

De Holding-items zijn minder 'operationeel' gericht dan bij de twee andere bedrijven. Onze onderwerpen bevinden zich soms op de wel heel subtiele grens tussen Holding-materie en het domein van een van de zusterbedrijven. In zo'n geval is het belangrijk om goede afspraken te maken met de partner in kwestie om een

gemeenschappelijk standpunt in te nemen. Deze coherentie is zeer positief voor de Groep en het transportmiddel dat we verdedigen.

Slechte herinneringen? "De ongevallen", zegt Louis zonder aarzelen. "Als woordvoerder van de Holding moeten we hier niet over communiceren, maar dat neemt niet weg dat het slechte herinneringen blijven." Leen gaat nog een stap verder: "In 2001 was ik reeds woordvoerder en heb ik moeten communiceren over het ongeval van Pécrot. Een bijzonder pijnlijke professionele ervaring waarvan je veel bijleert. Maar ik zou niet meer in de plaats willen zijn van de collega's die zich nu van deze moeilijke taak moeten kwijten."

Gelukkig zijn er ook goede herinneringen... "De inhuldigingen van de stations van Luik-Guillemins en Antwerpen-Centraal twee jaar geleden waren zeer fijn. We hadden echt niet verwacht dat het ons zo'n positieve bijdragen zou opleveren in de wereldpers. Van de 200 aanwezige journalisten kregen we niets dan positieve reacties. Een van de persmensen kwam bijvoorbeeld met de deze kop op de proppen: 'België vindt de spoorwegarchitectuur opnieuw uit'. Tot we deze titel zagen, hadden we daar zelf nooit bij stilgestaan! Ja, dat is echt een prachtige herinnering."

"Wij zijn ook de woordvoerders van het personeel", verduidelijkt Leen. "Soms zoeken de spoorwegmedewerkers ons op of worden we

"Een journalist bracht de titel: 'België vindt de spoorwegarchitectuur opnieuw uit'. Daar hadden we zelf nooit bij stilgestaan! Een prachtige herinnering."



aangesproken in een station. Ze doen suggesties of bedanken ons omdat we hen goed verdedigden. Deze reacties zijn zeer bemoedigend en interessant voor ons ondanks de soms kritische houding van sommige collega's."

### Nationale en regionale pers: een vak op zich!

Een moeilijk vak? Door de brede waaier van onderwerpen komen onze woordvoerders in contact met verschillende journalisten die voor hetzelfde medium werken. Persmensen die ze voor de eerste keer ontmoeten en aan wie ze vaak alles opnieuw moeten uitleggen: de Groep, de drie bedrijven en hun respectieve opdrachten... het is alsof sommigen dit nooit snappen.

Het bedrijf beseft dat transparantie anno 2011 meer dan ooit een troef is. De pers weet dit ook en stelt zich daarom wellicht kritischer op. Een attitude die onze woordvoerders aanzet om zeer aandachtig en voorzichtig te zijn.

Het Brusselse duo heeft 'antennes' in de vijf districten, de zogenaamde 'public relations'. Zij doen hetzelfde werk, maar op een andere schaal. Ines Venneman werkt in Brussel, Carlos Lopez in Luik, Véronique Piroux in Charleroi, Paul Van Aelst in Antwerpen en Geert Dierckx in Gent. Zij verzorgen de contacten met de lokale pers en plaatselijke



Leen Uyterhoeven: "Het vak blijft boeiend. Onze onderneming raakt rechtstreeks of onrechtstreeks het leven van zoveel mensen."

# media

overheden als het om meer regionale onderwerpen gaat. Een vak op zich, want deze pers kent goed de situatie op het terrein en werpt zich soms op als woordvoerder van de plaatselijke gebruikers/reizigers. Voor dit publiek zijn deze lokale onderwerpen vaak even belangrijk als de grote nationale thema's. Beweren dat de job van woordvoerder in Charleroi makkelijker is dan in Brussel is dus een grote misvatting.

Over welke kwaliteit moet je beschikken om een goede woordvoerder te zijn? "Deontologie", stelt Leen die weet waarover ze spreekt: ze werd immers gekozen uit vele woordvoerders om te zetelen in de Raad voor de Journalistiek. "Het vak blijft boeiend. Onze onderneming raakt rechtstreeks of onrechtstreeks het leven van zoveel mensen. Iedereen heeft wel een mening over de spoorwegen. Het is onze rol om de houding en keuzes van de Groep te verdedigen om een zo positief mogelijke publieke opinie te creëren. Dat geeft me echt het gevoel dat ik nuttig bezig ben." Louis: "We moeten de openbare dienstverlening promoten. En dat doe je niet zomaar. Het vervoer per spoor is fundamenteel en het maatschappelijke belang van de trein groeit. Dat is wellicht ook de reden waarom het publiek en de journalisten, met recht en reden, veeleisender zijn."

## HET STATION OP TV



# IN HET STATION VAN CHARLEROI

Het RTBF-programma "Sans Chichis" heeft voor twee jaar zijn intrek genomen in het station van Charleroi-Sud. Er werd zelfs een heuse studio opgetrokken, een project dat mooi past binnen de herwaardering van onze stations.

**H**et trendy lifestyle-magazine "Sans Chichis" heeft sinds 3 oktober zijn Brusselse loft ingeruild voor een gloednieuwe studio in het station van Charleroi-Sud. Het RTBF-programma neemt er voor twee jaar zijn intrek op de 5<sup>de</sup> verdieping van het stationsgebouw. In dat gebouw zijn uiteraard spoorwegmedewerkers actief. Een televisiestudio in een station: een mooie primeur!

De makers van "Sans Chichis" wilden dichterbij het RTBF-productiecentrum voor magazines van Charleroi zitten. Een andere wens was om uit te zenden van op een plek

die 'dichtbij' de mensen stond en om de 'loft'-stijl te behouden. De ruimtes waar de studio werd gebouwd waren vrij voor de komende twee jaar. Voor de NMBS-Holding was dit de uitgelezen gelegenheid om het station in de kijker te plaatsen. Een aanpak die mooi past binnen 'Het Station leeft!'-concept waar stations gericht zijn op mensen... Kortom, het "Sans Chichis"-programma in een notendop. Dit initiatief zal ons stationsconcept een mooie zichtbaarheid geven en er is meer... De spoorweggebonden initiatieven rond mobiliteit zullen immers aan bod komen in het programma! De Holding-stations leven echt!



OPEN BEDRIJVENDAG 2011

# Geslaagd opendeur- weekend VOOR INFRABEL

Op 1 en 2 oktober nam Infrabel deel aan de Open Bedrijvendag. Op 17 locaties, verspreid over het hele land, werden de deuren geopend. Eerst voor het personeel, samen met familie en vrienden, en een dag later voor het grote publiek. Het werd een overweldigend succes! Maar liefst 11.000 nieuwsgierigen brachten ons een bezoekje tijdens Open Bedrijvendag!

Tijdens het weekend van 1 en 2 oktober konden de 17 sites van Infrabel op heel wat belangstelling rekenen, bij het eigen personeel en het grote publiek. Nochtans hebben veel mensen tijdens dat weekend van het prachtige nazomerweer geprofiteerd om nog een uitstapje naar de zee of een pretpark te maken. Toch zijn de medewerkers van Infrabel erin geslaagd om heel wat nieuwsgierigen naar onze sites te lokken om een kijkje te nemen achter de schermen van de spoorwereld. Een schitterend resultaat dus!

## Familiedag voor personeel Infrabel

Op zaterdag 1 oktober kon elke medewerker van Infrabel samen met familie en vrienden in avant-première, vóór het grote publiek, een bezoek brengen aan 1 van de 17 geopende sites: de werkplaatsen van Bascoup en Schaarbeek, de seinhuizen van Brugge, Gent-Sint-Pieters, Antwerpen-Berchem, Luik,

“Maar liefst 11.000 nieuwsgierigen namen een kijkje achter de schermen van de spoorwereld.”



**De medewerkers van Infrabel demonstreerden hun vak voor alle bezoekers. Een boeiend bezoek voor groot en klein!**

Bergen en Namen, Traffic Control en de LCI's van Brugge, Antwerpen-Noord, Denderleeuw, Brussel Klein-Eiland, Ans, La Louvière, Bergen en Aarlen.

Het was de ideale gelegenheid om vrienden en familie te laten kennis maken met de spoorwereld. Op elke site zorgden collega's voor de rondleiding van de bezoekers en demonstreerden ze hun beroep, verschillende machines en rollend materieel van Infrabel. Bovendien kon groot en klein genieten van talrijke animaties en lekkere hapjes en drankjes!

## Een succesvolle Open Bedrijvendag

Op zondag 2 oktober nam Infrabel voor de tweede maal deel aan Open Bedrijvendag. Voor het grote publiek een unieke kans om een kijkje te nemen achter de schermen van de spoorwereld. Alle locaties konden op een grote belangstelling rekenen, ook bij de journalisten. 11.000 bezoekers kwamen langs op een van de 17 sites. De grote publiekstrekker was Brugge met maar liefst 2000 bezoekers!



wij

# DE NMBS-WERKPLAATSEN openden hun deuren

**V**an 24 september tot 23 oktober openden er elk weekend een aantal NMBS-werkplaatsen hun deuren voor het grote publiek. Op 24 en 25 september beten Schaarbeek en Antwerpen-Noord de spits af. Het weekend daarna was het de beurt aan de werkplaatsen van Stockem en Merelbeke, gevolgd door Charleroi en Oostende op 8 en 9 oktober en Kinkempois en Hasselt op 15 en 16 oktober. De centrale werkplaatsen van Mechelen en Salzinnes slo-ten de reeks af op 22 en 23 oktober.

“Treinbegeleiders, treinbestuurders en stationspersoneel vertelden bezoekers over hun job.”

Het was voor vele duizenden bezoekers de uitgelezen kans om een blik te werpen achter de schermen van NMBS, om kennis te maken met de personeelsleden in de werkplaatsen en het nieuwe rollend materieel te ontdekken (o.a. de locomotieven type 18 en in sommige werkplaatsen de toekomstige Desiro-motorstellen

die uitgeleend werden door Siemens).

Er waren ook treinbegeleiders, treinbestuurders en personeelsleden uit de stations aanwezig om de bezoekers meer te vertellen over hun job.

In CW Mechelen en CW Salzinnes kon het publiek zelf 'proberen' om een trein te besturen, dankzij de rijsimulatoren. ■



Schaarbeek



Antwerpen



Merelbeke



Stockem

Wanneer de media moord en brand schreeuwen of de publieke opinie de bal mislaat... Voortaan weten we wie we dan kunnen bellen! Connect stelt je de woordvoerdersploeg van Infrabel voor.



# De 4 woordvoerders



## VAN INFR

**M**et 4 zijn ze, de woordvoerders die altijd klaar staan om zaken recht te zetten wanneer Infrabel op de korrel wordt genomen of de mediamachine op volle toeren draait. Een van hun belangrijke missies: de media *in real time* informeren over de toestand van het treinverkeer op het Belgische spoornet. Een verraaid moeilijke taak, die mogelijk is door de vele contacten met alle collega's van het bedrijf, de bijna permanente verbinding met Traffic Control en een proactieve houding naar de pers.

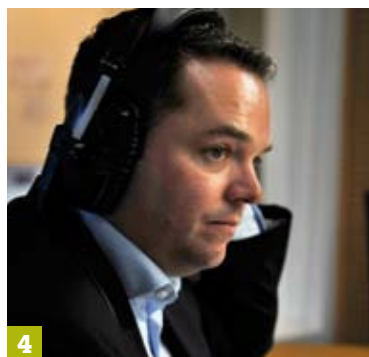
### Mission impossible voor ons viertal?

Zeker niet, want qua televisieoptredens zijn onze 4 woordvoerders niet bepaald aan hun proefstuk toe. Ook al is hun opdracht enigszins anders vandaag, want nu staan ze aan de andere kant van de micro.

### Bekende gezichten?

Zeker en vast! Aan Nederlandstalige kant zijn Frédéric Petit (Infrabel woordvoerder sinds 2005) en Thomas Baeken (12 jaar lang journalist bij VTM en Kanaal Z) onze woordvoerders.

Onze Franstalige woordvoerdersploeg bestaat uit Frédéric Sacré (14 jaar lang journalist bij RTL-TVI) en Arnaud Reymann (vroeger journalist bij RTL-TVI, nadien verantwoordelijke van een twee jaar geleden opgericht filmproductiehuis).



**Connect zocht de 4 mediaspecialisten op voor een ongedwongen gesprek.**

### Wat zijn jullie taken?

"Wij zijn het contactpunt van Infrabel voor alle Belgische en buitenlandse media. De woordvoerders antwoorden snel en to the point op vragen van journalisten", legt Frédéric Petit uit. "De taak van de Perscel bestaat erin om het imago van Infrabel verder uit te bouwen en om onze opdrachten en waarden bij alle media in de verf te zetten", vult Arnaud Reymann aan.

### Men doet waarschijnlijk vaak een beroep op jullie?

"Inderdaad! De woordvoerders staan 24u/24 en 7 dagen op 7 de journalisten te woord", beaamt Thomas Baeken. "En dat mag je letterlijk opvatten", aldus Frédéric Sacré. "Maar je moet ook weten dat journalisten eerder ochtendmensen zijn. Vanaf 05u00 's morgens zijn ze op zoek naar informatie om hun ochtendjournaals te vullen!"

Om hun nachtrust veilig te stellen, organiseren de Franstalige en Nederlandstalige ploegen elk een telefonische wachtdienst.

**1** Arnaud Reymann

**3** Frédéric Petit

**2** Thomas Baeken

**4** Frédéric Sacré



wij



## INFRABEL IN DE KIJKER



Bettino Ducoli

## ABEL

Arnaud Reymann: "Dankzij de wachtdienst kunnen we snel reageren op de 2.000 vragen van journalisten die we jaarlijks ontvangen."

### En wat doen jullie als jullie niet aan de lijn hangen?

"Wachten tot de telefoon gaat", vertrouwt Frédéric Sacré ons met een kwinkslag toe. Frédéric Petit antwoordt: "Even in alle ernst nu: we hebben een erg transversale functie, want we ontmoeten enorm veel medewerkers van Infrabel van wie we de nodige uitleg ontvangen over dit project of die werf. Daarnaast organiseren we ook veel persbezoeken in het gezelschap van journalisten, anticiperen we vragen van journalisten via onze regelmatige contacten met het personeel in het algemeen, en met de mensen van Traffic Control in het bijzonder. Onze werkdag ziet er elke dag anders uit maar is altijd goed gevuld."

### Welke boodschap willen jullie de lezers nog meegeven?

"We willen dit interview niet afsluiten zonder allemaal samen onze dank te betuigen aan alle collega's die we dagelijks binnen ons bedrijf ontmoeten. We worden er altijd erg hartelijk en professioneel ontvangen. Dat mag zeker ook eens gezegd worden!"

Boodschap goed ontvangen! De sfeer tussen deze 4 informatie-musketiers is erg goed. Toch verlaten we stilletjes hun kantoor ... want de telefoon is net beginnen rinkelen. ■

# Zomerse FOTOWEDSTRIJD!

**V**oorbij de zomer heeft Infrabel een fotowedstrijd georganiseerd voor zijn medewerkers. Bedoeling was om het logo van het bedrijf op een originele manier in de kijker te zetten. Heel wat collega's waagden hun kans en zonden ons hun origineelste kiekjes. Hier een selectie van de beste foto's!

Grote winnaar werd Bettino Ducoli met Infrabel en de kids bij het kampvuur!

De foto's zijn van:

Bettino Ducoli, Tekembureau van de zone Brussel; Marie Molens, Corporate & Public Affairs; Lionel Charlier, Werken VVDK Zone Luik; Daniel Evrard, Algemene zaken Zone Luik. ■



Daniel Evrard



Marie Molens



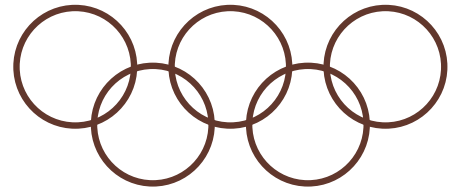
Lionel Charlier

Joris Vanspringel, onderstationschef B-MO in het station van Berchem, kwalificeerde zich in de discipline 'eventing' voor de derde keer voor de Olympische Spelen van Londen 2012. Op het Europees kampioenschap werd hij 10de, en beste Belg. De Belgische ploeg is zelfs kanshebber op een medaille.

TALENT VAN BIJ ONS

# Joris Vanspringel,

## OLYMPISCHE ONDERSTATIONSCHEF



**A**ls wij Joris Vanspringel ontmoeten voor dit interview is hij net terug van een wedstrijd in Ierland, met zijn paard Limestone.

**Je hebt al deelgenomen aan de Olympische Spelen in Athene en Peking. Hoever sta je met je voorbereiding op de Spelen van 2012 in Londen?**

"Als ruiter heb ik mij al kunnen kwalificeren, samen met mijn paard Lully Des Aulnes. En nu probeer ik ook nog om de kwalificatie van Limestone, een ander paard, te behalen. Ik mag maar één paard meenemen naar Londen. Maar het is altijd comfortabeler om te kunnen kiezen tussen twee paarden die in topconditie zijn. Je weet maar nooit..."

**En hoe gaat zo'n olympische wedstrijd dan precies in zijn werk?**

"In Londen worden alle wedstrijden van de verschillende paardensportdisciplines afgewerkt in Greenwich Park, vlakbij de Millennium Dome. De eventing-wedstrijd duurt 5 dagen. De eerste dag is er een veterinaire keuring. De dierenartsen controleren de fitheid van de paarden tijdens een stap- en drafoefening. De volgende twee dagen worden dan de dressuurwedstrijden afgewerkt. De strafpunten die je daar behaalt, neem je mee naar de twee andere disciplines. Hier goed presteren is dus een absolute must. De vierde dag rijden we dan de crosscountry en de vijfde en laatste dag is

Joris tijdens het Olympic Test Event in Londen (juli 2011).



**'Eventing' is een olympische paardensportdiscipline.**

Elke wedstrijd bestaat uit drie onderdelen:

- Dressuur
- Crosscountry
- Jumping

er nog de jumping. De ruiter (samen met zijn paard natuurlijk) die na deze drie disciplines de minste strafpunten verzamelde, is de winnaar.

Eventing is een heel zware discipline binnen de paardensport, veel zwaarder dan bijvoorbeeld jumping. De paarden moeten technisch perfect zijn voor de dressuur, maar ook sterk gebouwd zijn en over een goede conditie beschikken."

**Hoe slaag je erin om dat allemaal te combineren met je job van onderstationschef?**

"Ik werk halftijds in het station van Antwerpen-Berchem, ongeveer 10 dagen per maand. Gelukkig kan ik rekenen op het begrip en de flexibiliteit van mijn collega's en mijn oversten. Ze weten dat ik heel veel train met mijn paarden: conditietraining, werken aan een perfectie van de dressuuroefeningen... Voor of na het werk train ik gemiddeld 4 à 5 uur per dag, als ik niet werk loopt dat op tot 10 uur."

Veel succes in Londen. Wij zullen het van zeer nabij volgen.

wij



# Puur plezier!

Dit jaar streek Rail Facilities voor de Family Day neer in Plopsaland De Panne. Op 3 september konden Groep-medewerkers, samen met familie en vrienden, aan een zeer voordelige prijs genieten van een dagje plezier voor groot en klein. Een succes want we waren met zo'n 11.000!

**3** september was een prachtige zomerdag: zon, lekker warm en een heuse vakantie-stemming. De zomerse temperaturen zetten heel wat jonge en minder jonge bezoekers aan om zich uit te leven in de 'magische fontein' waar ze konden wandelen, zitten of spelen tussen maar liefst 81 waterstralen. Omdat de opkomst groter was dan op een normale dag in het pretpark waren er soms wat files, maar zelfs dat kon de pret niet drukken.

Dit jaar waren er duidelijk meer gezinnen van de partij dan vorig jaar in Walibi. Een echte



verrassing was dit niet omdat Plopsaland zich meer richt tot kinderen jonger dan 13 jaar. Er waren ook heel wat grootouders van de partij met hun kleinkinderen omdat Rail Facilities zich ook richt tot gepensioneerde spoorwegmedewerkers. Kortom, het 'Groepsgevoel' leeft echt bij de spoorwegcollega's! ■



# ZIN IN EEN weekendje Luxemburg MET TWEE?

Rail Facilities schenkt, in samenwerking met zijn partner  
DTS-OTC Travel (10 Barastraat, 1070 Brussel  
[www.dts-otc.be](http://www.dts-otc.be)), een wellnessarrangement voor  
2 personen in Hotel Koener in Clervaux, Luxemburg.

**WIN**

## Dit arrangement omvat

- 2 overnachtingen met ontbijtbuffet
- 1 driegang diner in de brasserie
- 1 viergangen menu in het restaurant
- gebruik van badjas en slippers tijdens het verblijf
- 1 fles schuimwijn op de kamer
- vrije toegang tot de 'saunawereld', zwembad, relaxatie ruimte en fitness centrum tijdens het verblijf
- 1 duomassage van 30 minuten

## Waag je kans...

... en stuur de onderstaande antwoordstrook met het correcte antwoord op de 2 wedstrijd-vragen volledig ingevuld naar:

- CONNECT  
Wedstrijd DTS-OTC  
Sectie 26/2

## Vraag 1

Hoeveel bedraagt de onmiddellijke korting die je geniet bij boeking van een vakantie bij DTS-OTC Travel uit het volledige vakantieaanbod van de erkende Belgische touroperators zoals Jetair, Thomas Cook, Gallia, Besttours by Kuoni, 7Plus, MSC Cruises en vele andere?

- 2%    3%    5%

## Vraag 2

De begeleide reizen van DTS-OTC Travel zijn toegankelijk voor:

- Alle medewerkers van de NMBS-Groep
- Enkel 50+ medewerkers van de NMBS-Groep

## Identificatienummer

.....

## Naam

.....

## Voornaam

.....

## Administratief adres

.....

.....

.....

## E-mail

.....