



# HALLO, 18.30.00

**O**P een kille februariavond wijst de klok elf uur ; het kon evengoed twee uur in de morgen zijn : 18.30.00 waakt dag en nacht.

18.30.00 is het nummer van het Centraal Inlichtingsbureau dat zich op de tweede verdieping van het station Brussel-Noord bevindt. Het lokaal is net een glazen holte waar, achter een lange tafel bezaaid met telefoons, slechts twee bedienden zitten. De individuele verlichting schept rondom hen een dromerig schemerduister. Plots weerklinkt een gerinkel en ontbrandt er een lichtsein :

« Bediende Dertien luistert — Agent Treize écoute.

— ...

— Voor Parijs-Noord, Mevrouw ? Zoudt u deze avond nog willen vertrekken ?

— In de maand juni. Een ogenblik, alstublieft. »

Bediende Dertien — de klerken van het C.I.B.T. hebben een herkeningsnummer — begeeft zich naar de grote kast waar al de « gemene » documenten gerangschikt zijn, d.w.z. die welke wegens hun beperkt nut niet aan iedereen uitgereikt worden. Het zijn de binnenlandse en buitenlandse reizigers-tarieven, de reisgidsen van alle Europese netten, van de « Ulster

Transport Timetabel » (1) tot de « Odelos Tòn sideroporòn rès Hellados » (2). Hij neemt een rose brochure : « Internationale Dienst — Ontwerp van Uurregelingen — Periode van 27-5-62 tot 29-9-62 ». Hij keert naar zijn tafel terug en geeft dan, minzaam en geduldig, al de inlichtingen die zijn nieuwsgierige oproepster aanbelangen.

Men kan het zonderling vinden dat bediende Dertien niet de minste commentaar wisselt met zijn collega die ongestoord zijn reisgids bijwerkt. Waarom belt die dame, welke in juni naar Parijs wil, juist nu op zo'n ijzige februari-nacht ?

Waarom ? Zij alleen weet het. Zij maakte misschien reisplannen voor de zomer en besloot dan maar onmiddellijk haar lang gekoesterde droom te verwezenlijken : een week te Parijs, en zij wil dat aanstonds regelen... Ofwel zit zij knusjes achter een gezellig vuur te keuvelen met een vriendin en kwam dit plotseling ter sprake, zo maar... Ofwel doet zij mee aan een prijskamp... is zij alleen, verveelt zij zich...

Dat alles kan bediende Dertien niet schelen : deze dame is een reiziger, of een mogelijke reiziger, en het C.I.B.T. moet haar vragen beantwoorden.

## 1961 : 3/4 miljoen...

In 1961 kreeg het C.I.B.T. zowat 750.000 vragen te beantwoorden. Alle records werden neergehaald : ondanks de Expo waren er in 1958 slechts 696.000. De klerken, die dag en nacht aan hun gecombineerd telefoontoestel gekluisterd zitten, hebben driekwart miljoen « spoor »-problemen opgelost, waarvan sommige eenvoudig, andere ingewikkeld, ja zelfs buitennissig waren.

Een reiziger vraagt :

« Zoudt u mij de treinen voor Dendermonde willen opgeven... »

Heel even wil men hem misschien de raad geven een reisgids te kopen. Maar neen, dat zou niet « in de lijn liggen » van het C.I.B.T., en heel geduldig somt de bediende de vertrekuren op.

Een andere vraag :

« Aan welke kant ligt de gang in het slaaprijtuig van de 126 ? »

Of nog :

« De prijs voor een groepsreis van Brussel naar St.-Anton Arlberg, met heenreis langs Innsbrück en terugreis langs Zürich-Bazel... »

Een berekening die twintig minuten duurt...

En steeds, met de glimlach op de lippen — een glimlach die onzichtbaar is, maar die men aan de telefoon « voelt »

(1) Spoorwegen van Noord-Ierland.

(2) Grieks Spoorwegnet.

antwoordt de bediende van het C.I.B.T., ook al belt men hem, die dag, voor de 300<sup>e</sup> keer, ook al is het zijn 20<sup>e</sup> veeleisende klant.

Is glimlachen dan zo moeilijk? Ja, zeer moeilijk soms. Maar het is de enig mogelijke houding, de enige die « in de lijn » ligt.

### **Omgang met het publiek**

Het C.I.B.T. is, inderdaad, één van de belangrijkste « Public relations »-organen van onze Maatschappij : 750.000 klanten per jaar, wat bijna de bevolking van Brussel is!

Dit bureau, of liever, dit geheel van anonieme stemmen speelt een zeer voorname rol ; het licht het publiek niet alleen in, maar het vormt ook zijn opinie over onze Maatschappij.

Deze mannen verkopen, bovendien, letterlijk een « stukje Spoor ». Zij hebben, weliswaar, niet dikwijls de gelegenheid om hun « waar aan te prijzen », zoals een handelaar die een das verkoopt aan een klant die gekomen was om stopgaren te kopen. Men kan zich moeilijk het volgende gesprek indenken : « Is er een trein voor Hasselt om 12 h 47 ?... — Neen, Mijnheer, maar op dat uur heb ik een aardig snel treintje voor Oostende !... »

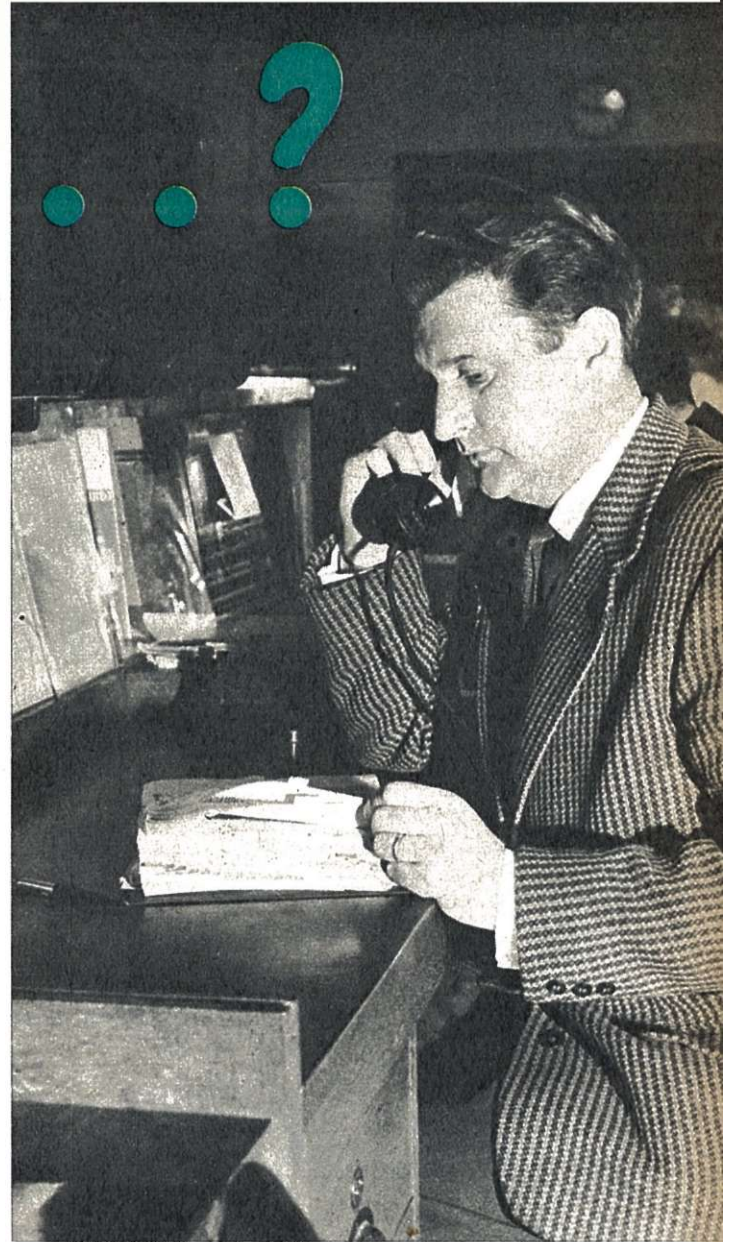
De « waar » die wij te koop stellen, is nochtans een werkelijke handelswaar : in heel wat gevallen is de oproeper een « vakantieganger » die onze diensten niet al te goed kent. Zal hij een abonnement van tien dagen nemen? Gebruik maken van « Een mooie dag te... » (een formule die een grote bijval kent)? Inschrijven op onze rondritten « trein-autocar »? Hij weet het niet. De bediende van het C.I.B.T. zal hem, dank zij zijn verkoperstalenten, helpen kiezen.

Op het ogenblik dat de klant zich aan het loket aanbiedt is de zaak reeds in kannen en kruiken.

### **Antwoord op alles**

Commerciële geest en een vlotte omgang volstaan nochtans niet : het is wel de onmisbare verpakking, maar het is enkel maar een verpakking. Het personeel van de 18.30.00 moet beschikken en beschikt over een documentatie « Reizigers » die heel Europa omvat en stipt bijgehouden wordt. En dit is geen kleinigheid, want het Spoor is een ware levende stof die elke dag verandert : nieuwe treinen, nieuwe autobuslijnen, gewijzigde prijzen, nieuwe « rijtuigen met ligplaatsen », nieuwe organisaties. Een eenvoudig voorbeeld : in 1955 had men nooit horen spreken over auto-nachtexpress op het vasteland ; in 1962 zijn er, alleen reeds bij vertrek uit België, vier diensten : Avignon, München, Milaan en Brig !

De dienstregeling der treinen en der autobuslijnen ontwikkelt zich voortdurend : de bediende van het C.I.B.T. ont-



vangt al de wijzigingen en moet ze zorgvuldig in zijn persoonlijke reisgids aanbrengen. Hij bezit een lijst met meerdere duizenden internationale prijzen die van te voren berekend werden en steeds bijgehouden worden.

De internationale reizigerstarieven, de buitenlandse reisgidsen worden door alle bedienden gebruikt : de bediende van het C.I.B.T. zal ze grondig moeten kennen want op het ogenblik dat de telefoon rinkelt is het te laat om ze in te studeren : de klant zou ongeduldig worden, en ook dat ligt niet « in de lijn ».

Men had kunnen denken dat de elektrificatie van het net en de rationalisatie van de « gecadanceerde » uurregelingen het zakencijfer van het C.I.B.T. zouden doen dalen. Niets is minder waar, de cijfers tonen dit aan. Want dit negatief element wordt ondervangen door de uitbreiding die de internationale reizen genomen hebben : meer dan 30 % van de klanten willen ingelicht worden over het internationaal verkeer.

Indien de klant naar Parijs, Bazel of Milaan reist, is het slechts kinderspel : de bediende van het C.I.B.T. kent Europa op zijn duimpje. Maar... een uitstapje in Italië, met enkele « prachtige uitloperijes », toerisme dus in de werkelijke zin van het woord? En de prijzen dan?

De bediende van het C.I.B.T. zal niet verloren lopen in Toscana en Apulië, streken die hij misschien zelf nooit zien zal...

Er is een moeilijkheid : de cijfers van de buitenlandse reisgidsen zijn niet moeilijk om lezen, maar er zijn « verwijzingen » die niet zo « internationaal » zijn. Met een beetje ondervinding komt dit echter wel in orde.

Trouwens, tijdens de drukke uren lijkt het bureau dikwijls op een Europa der Zes in het klein... waarvan ook Engeland deel uitmaakt. Luister maar : « In Köln umsteigen »... « Do you want to leave early in the morning... » Alle bedienden zijn, weliswaar, geen knappe polygloten maar, sedert het bestaan van het C.I.B.T. is het nog nooit gebeurd dat met een vreemdeling het antwoord schuldig bleef. Indien nodig, werken allen samen om de reiziger in te lichten. Ook dat ligt « in onze lijn ».

### Een bijenkorf

Het hoeft nauwelijks gezegd dat de 18.30.00 weinig « dode perioden » kent. Tijdens de winter daalt het dagelijkse aantal gesprekken tot 1.400, daar waar dit cijfer in de drukke zomerperiode 4.000 en meer bedraagt. Van die betrekkelijke kalmte wordt gebruik gemaakt om de bedienden te scholen en de documentatie bij te werken. Meer dan eens wordt ze dan nog door het gure weer verstoord :



EEN ZOEMENDE BIJENKORF  
WAAR ALLE TALEN DOOR ELKAAR WRIEMELLEN...

zo gebeurde het op de derde januari 1962 dat, ingevolge de vertraging van de trein uit Bazel, het normale aantal oproepen van  $\pm 1.300$  goed en wel verdriedubbelde, zonder dat men eraan denken kon op staande voet het aantal bedienden te verhogen.

Op zulke dagen lijkt het C.I.B.T. op een zoemende bijenkorf waar alle talen door elkaar wriemelen...

A. DEMOUSTIER.

## 'T STOND IN HET SPOOR OPGAVE Nr 9

### REGLEMENT

- De deelnemers moeten de tien hierna gestelde vragen beantwoorden. Al de antwoorden kunnen, op grond van de teksten gepubliceerd in de laatste zes verschenen nummers, teruggevonden worden ;
- Al de rechthebbenden van onze Sociale Werken mogen aan de wedstrijd deelnemen, maar elke deelnemer mag slechts één oplossing inzenden ;
- De antwoorden moeten ten laatste vóór 15 april ingezonden worden naar « Het Spoor » (Wedstrijden), Belliardstraat, n° 76, Brussel 4. Elke deelnemer zal zijn volledige identiteit (naam, voornaam, particulier en, eventueel, administratief adres) vermelden alsook het identificatienummer dat op zijn geneeskundig boekje voorkomt. De antwoorden mogen ons toekomen, ofwel in dienst (bv. door bemiddeling van een station), ofwel langs de post op een briefkaart (2 F) of onder gesloten omslag (3 F) ;
- Vijftwintig prijzen zullen verloot worden onder de inzenders van de juiste antwoorden. Vijf inzenders zullen een geldprijs van 200 F ontvangen en de twintig andere een prijs in natura.

### VRAGEN

- In welk jaar werden de leenvennootschappen « Home van de Spoorwegbediende » en « Woningkrediet voor Spoor mannen » opgericht ?
- Hoeveel verschillende spoorwijdten telt het Australische net ?
- Dragen de wagens van particulieren, al dan niet, de aanduiding van de goederen waarvan zij het vervoer verzekeren ?
- In welk jaar reed de eerste elektrische tram te Berlijn ?
- In welk land rijden de zwaarste Europese treinen ?

- Hoe worden de geneesheren genoemd die thuis geneesmiddelen mogen verkopen welke voor de behandeling van de ziekten van hun klanten nodig zijn ?
- In welk jaar werd het eerste slaaprijtuig in Groot-Brittannië in dienst gesteld ?
- In Mexico bestaat de « dag van de Spoorman ». Welke is de datum van die dag ?
- Werd er in onderhavig nummer (67) een aprilvis opgenomen ?
- Welke is de hoogst gelegen Europese spoorweg ?

### OPLOSSING OPGAVE N° 8

- 1) 50u ; 2) Eerste helft van oktober 1962 ; 3) 116 km/h ; 4) 30 dagen ; 5) 8 april 1944 ; 6) Neen ; 7) Gent ; 8) 1853 ; 9) 1866 ; 10) Zwitserland.

### PRIJSWINNAARS VAN N° 7

Wonnen een geldprijs van 200 F : Mw Vingerhoed (Ekeren), MM. M. Hollevoet (Tielt), L. Britton (Gentbrugge), A. Tourwe (Tienen), J. Vandezande (Oud-Heverlee).

Ontvingen een prijs in natura : Mw De Noyette (Oostakker), Mw Scheerlinck (Erwetegem), MM. J. Blinderan (St.-Gillis-Dendermonde), D. Ceulemans (Rumst), R. De Blaere (Wervik), E. Decock (Oostende), H. De Geyter (Gentbrugge), J. Deicloot (Brugge), C. Demarest (St.-Andries-Brugge), R. De Praetere (Anzegem), T. Janssens (Meerbeek), J. Leynen (Lommel), A. Loof (Vichte), J. Melyn (Holsbeek), A. Provoost (Brugge), G. Raderakers (Schoten), B. Reynaert (St.-Niklaas), C. Thys (Berchem-Antwerpen), F. Van Ginneken (Kalmthout), A. Van Schoor (Antwerpen).