

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.

We 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?

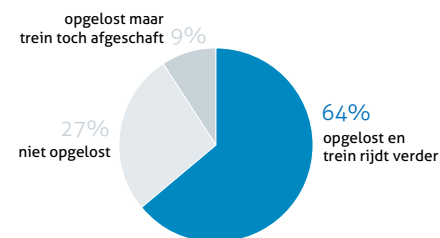
"De vier personen die hier momenteel werken zijn ofwel treinbestuurder ofwel depanneerder geweest en hebben een specifieke opleiding gevolgd over de locomotief type 27 en de stuurpost van de M6-rijtuigen. Wij hebben dus allemaal een goede technische kennis van het materieel. Bovendien hebben we hier 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.

Doeltreffendheid van de helpdesk



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



Jean Bruggeman