

CEL TREINBEGELEIDING: WERKEN ROND MENSEN

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

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

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



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

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

Coachen van mensen staat centraal

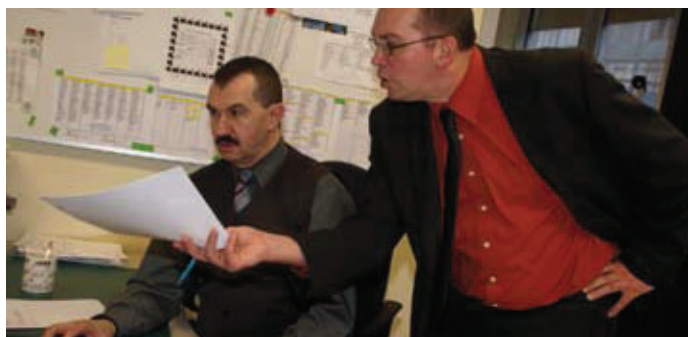
Het vergt veel delegeren en opvolgen, omdat Brussel een doorgangsstation is voor jonge treinbegeleiders die er hun opleiding krijgen maar zo snel mogelijk willen werken dicht bij hun woonplaats. "Een goed onthaal voor deze jonge krachten is essentieel: hun eerste indrukken blijven voor de rest van hun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

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

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

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

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



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