A photograph of Jean Bruggeman, a man in a plaid shirt, sitting at a control desk. He is talking on a mobile phone while looking at a computer monitor displaying a map. The desk is equipped with a keyboard, a mouse, and a multi-line office phone. In the background, other control desks and monitors are visible, suggesting a busy control room environment.

Jean Bruggeman  
in actie

## Helpdesk voor treinbestuurders

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

Jean Bruggeman zit net naast de tractie-verdelers en nabij de verkeersleidingscentra van NMBS en Infrabel. Dit is het hart van het Belgische treinverkeer.

### **De helpdesk voor de treinbestuurders werd nog maar recent 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 rechtstreeks bellen. Wij proberen hen dan voort te helpen. Door een snelle tussenkomst kan de bestuurder sneller opnieuw vertrekken en zijn de gevolgen voor de stiptheid van de treinen beperkt. De helpdesk is elke weekdag bereikbaar van 06u00 tot 22u00. Buiten deze uren

### **nmbs.tv**

Bekijk het filmpje over Jean Bruggeman en de helpdesk op [www.nmbs.tv](http://www.nmbs.tv).

De helpdesk moet een gunstige invloed

hebben op de stiptheid

# 31

> EXPERTENWERK

kunnen treinbestuurders rechtstreeks terecht bij de verdelers (het personeel dat de planning en opvolging van de treinen verzekert).

### 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 ook niet kunnen oplossen?

"Onze tussenkomst duurt gemiddeld 5 à 10 minuten. 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 een technicus, 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?

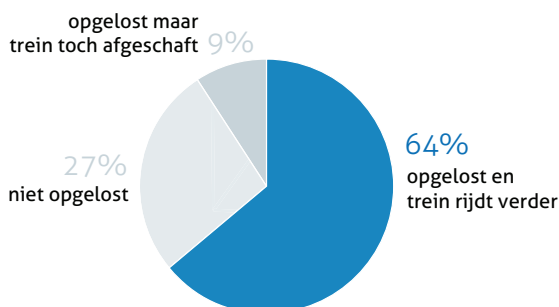
"De vier personen die hier momenteel werken zijn ofwel treinbestuurder ofwel



De treinbestuurder kan terecht bij ervaren professionals voor eventuele problemen.

technicus 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 depannagehandleiding bij ons die we indien nodig kunnen inkijken. We beschikken daarnaast 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 op bepaalde situaties."

### Doeltreffendheid van de helpdesk



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