



1. Je werkomgeving

NMBS is de Belgische spoorwegoperator verantwoordelijk voor het onthaal en het vervoer van en de communicatie met de reizigers. In het kader van haar opdracht van openbare dienst verzekert ze het binnenlandse en grensoverschrijdende reizigersverkeer. Haar prioriteiten hierbij zijn de kwaliteit van de dienstverlening (stiptheid, service aan de reizigers enz.), de veiligheid en de doeltreffende aanwending van de middelen die haar ter beschikking worden gesteld. Naast haar opdrachten van openbare dienst is NMBS ook actief in het internationale reizigersvervoer (in het bijzonder via haar participaties in Thalys en Eurostar).

NMBS staat ook in voor het beheer en het onderhoud van haar rollend materieel, haar stations en onbewaakte stopplaatsen.

De directie **Passenger Transport en Security** (B-PT) binnen NMBS is belast met:

- Het beantwoorden aan de mobiliteitsbehoefte en opstellen van een klantgericht vervoersplan
- De begeleiding van de treinen
- De Corporate Security Services
- De organisatie van de reizigersflow in de stations en bijstand aan PBM
- De communicatie aan de reizigers, het onthaal in de stations en de treinen.
- De stationsoperaties

De dienst "**Reizigersonthaal & Stationsoperaties**" is verantwoordelijk voor de informatie en het onthaal van de reizigers in de stations, waaronder de bijstand aan personen met een beperkte mobiliteit (PBM). Deze dienst is ook verantwoordelijk voor de stationsoperaties voor de directie B-TO, al dan niet in onderaanneming.

Deze dienst is op zoek naar een **Coordinator Passenger** in 3x8 werkregime, voor de nieuwe Operations Control Centers (OCC) van **Gent**.

2. Functie en verantwoordelijkheden

Als **Coördinator Passenger** behandel je vragen over de exploitatie van de stations en gevallen waarin het gebruik van alternatieve transportmodi (bussen, taxi's ...) nodig is.

Je bent in real time de eerste contactpersoon indien een interventie nodig is.

Je bent ook verantwoordelijk voor volgende taken:

- Transversale samenwerking met de verschillende disciplines die betrokken zijn bij de exploitatie van de stations, het onthaal van en de communicatie aan de reizigers en/of toezicht op het treinverkeer;
- Meewerken aan de voorbereiding van een alternatief vervoersplan en de implementatie ervan bij incidenten;
- De coördinator B4U en het stationspersoneel op de hoogte brengen bij verstoord treinverkeer;
- Communiceren over aansluitingen of bijkomende treinen of onderbrekingen in je actiedomein, in samenwerking met de collega's van de directie B-TO ;
- Opvolging van het vervoersplan in het kader van de aanpassing in real time van de opvolging van het stationspersoneel en de teams;
- De reizigersflow coördineren om de impact op de stiptheid zo veel mogelijk te beperken;
- Toezicht houden op de factoren die een negatieve impact hebben op de reizigersstromen in de stations en deze aanpassen;
- Bijkomende hulp vragen of vervanging van het stationspersoneel buiten de uren van de planning;
- Zorgen voor alternatieve transportmodi (bussen, taxi's enz.) bij verstoord treinverkeer;
- De coördinator van de interventies informeren bij verstoord treinverkeer, incidenten en/of ongevallen;
- Actief meewerken en deelnemen aan een positieve klantervaring;

3. Profiel

Je behaalde een bachelor , en je hebt ervaring in teamwerk. Een professioneel vergelijkbare ervaring als coördinator in reizen, hulpdiensten, beveiliging, transport, ... is een pluspunt.

Je beschikt over volgende **competenties**:

- Je neemt graag initiatief en bent nauwkeurig.
- Je communiceert vlot opdat het doelpubliek je begrijpt.
- Je begrijpt het belang van de procedures en past deze strikt toe.
- Je kan een situatie snel analyseren en een passende beslissing nemen.
- Je handelt in het belang van de onderneming en bent klantgericht.
- Je werkt vlot met MS Office
- Je werkt in teamverband, tijdens weekends en op feestdagen.



- De kennis van de tweede landtaal is een pluspunt.

4. Wij bieden je

Een sleutelfunctie waarin je bijdraagt aan een **kwitatatieve dienstverlening** in een aangename en oplossingsgerichte werkomgeving, waarin je in contact komt met collega's vanuit verschillende domeinen.

- Een contract van onbepaalde duur;
- Een boeiende en afwisselende job bij een bedrijf dat bijdraagt aan een duurzame mobiliteit voor de samenleving;
- Een grote flexibiliteit, zodat je evenwicht kan vinden tussen werk en privéleven.
- Een aantrekkelijk loonpakket met extra premies voor weekend- en nachtwerk.
- Extralegale voordelen (hospitalisatieverzekering, maaltijdcheques, ...).
- Een treinabonnement voor heel België (in 1^e klasse).
- Heel wat andere voordelen.

Je leert deze job niet op de schoolbanken, daarom investeren we veel in je **opleiding**. Na het doorlopen van de selectieprocedure en je aanwerving start een (betaalde) opleiding.

5. Welke stappen doorloop je?

1. Interesse? Solliciteer online via www.nmbs.be/jobs
2. Screening van je CV en motivatiebrief.
3. Je maakt online testen (niet-eliminerende geschiktheidstesten) en vult een persoonlijkheidsvragenlijst in.
4. Dan word je uitgenodigd voor een (video)gesprek waarin naar je motivatie en geschiktheid voor de job gepeild wordt.
5. Medisch onderzoek
6. Je bezorgt ons enkele administratieve documenten: uittreksel strafregister, kopie diploma, ...
7. Klaar voor je eerste werkdag!

Heb je een beperking en kunnen redelijke aanpassingen je een vlotte sollicitatie ervaring garanderen? Laat het ons dan weten.

De inschrijvingen worden afgesloten van zodra er voldoende kandidaturen zijn.

5. Nog vragen?

Over de inhoud van de functie

Kurt Dick 02/528.28. 57, kurt.dick.905@belgiantrain.be

Over de selectieprocedure

Veerle Vancoillie; 02/526 38 62, veerle.vancoillie@hr-rail.be

Belangrijke opmerkingen:

1. Selectieprocedure

- Indien u geïnteresseerd bent voor deze selectie, nodigen we u uit uw kandidatuur in te dienen. De inschrijvingen kunnen enkel gebeuren via de website www.despoorwegenwervenaan.be.

Om dit te doen is het noodzakelijk om een **persoonlijk account** op bovenstaande website aan te maken.

Het privé e-mailadres van de kandidaat moet worden gebruikt bij het maken van de persoonlijke account.

2. Statutaire kandidaten

- Indien u een statutair personeelslid bent, kan u bij deelname aan deze selectie, in volgende gevallen, uw statuut behouden;

A. Rang 3 en hoger:

- Toegang tot een selectie, zonder valorisatie van een diploma.

B. Rang 9 tot rang 4+:

- Toegang tot een selectie, zonder valorisatie van een diploma;
- Toegang tot een selectie, met valorisatie van een diploma, indien het gaat om een knelpuntberoep.

3. Aanstelling als statutair personeelslid

- Indien de functiebeschrijving overeenstemt met uw huidige graad, behoudt u uw huidige graad alsook de hieraan verbonden weddeschalen en uw datum van ranginneming.
- Indien de functiebeschrijving verschillend is van uw huidige graad, wordt u aangesteld in de graad die overeenstemt, met de hieraan verbonden weddeschalen en krijgt u een nieuwe datum van ranginneming.

BIJZONDERHEDEN:

- Indien u aangesteld wordt in een graad van dezelfde rang, waarbij de weddeschalen lager zijn, zal u eventueel een opslorpbare weddetoeslag toegekend krijgen. Dit wil zeggen dat u geen loonverlies doet t.o.v. van uw huidige situatie.
- Indien u een personeelslid bent titularis van een graad van adjunct-eerste (...) en deelneemt aan een post met profiel van rang 3, dan zal u uw huidige situatie behouden;
- Indien u een personeelslid bent titularis van een graad van eerste (...) én een functie van expert bezit, dan zal u in geval van deelname aan een post met profiel van 3 uw situatie behouden indien de sollicitatieoproep dit expliciet vermeldt.
- Indien u een personeelslid bent titularis van een graad van rang 3 – 2^e trap en deelneemt aan een post met profiel van rang 3 – 1^e trap, dan zal u aangesteld worden in de graad van rang 3 – 2^e trap die overeenstemt met de bevorderingsonderafdeling van de referentiegraad.
- Indien je je diploma in het buitenland hebt behaald, zal je in het bezit moeten zijn van een gelijkwaardigheidsattest afgeleverd door de Vlaamse Overheid (NARIC-Vlaanderen) vóór je tewerkstelling.