

Waarom op voorhand aankondigen?

Soms wordt een Focusactie op voorhand aangekondigd. Dat was het geval bij de actie rond de vrijkaarten van 25 januari. Gunther Blauwens: *“De Focusactie is een preventieve fairplay-actie. Er werden maar bij drie mensen onregelmatigheden vastgesteld bij de actie rond vrijkaarten. De spoorwegbedienden hebben op voorhand gezorgd dat alles in orde was.* Guillaume Boogaerts: *De actie vond plaats in het begin van het jaar. Een aantal spoorwegmensen hebben zeker hun kaart van 2004 nog vlug vervangen door die van 2005. Dan hebben we ons doel bereikt.* Gunther Blauwens: *De Brigades voor Speciale Controles (BSC) kondigen in het Metro-krantje soms ook op voorhand aan op welke lijnen ze die dag actief zijn. Zwartrijders blijven op die lijnen weg en agressie wordt zo vermeden”.* Focus kadert in een groter geheel van acties, naast bv. de toegangscontroles op

de perrons, die elke Cel Treinbegeleiding minstens twee keer per maand organiseert, zowel in grote stations als in stopplaatsen. Preventie en fairplay zijn de kernbegrippen.



■ We vroegen het aan de treinbegeleiders ■

Hoe is het met Ibis ?

Ivette, het draagbare verkooptoestel van de treinbegeleiders, wordt vervangen door Ibis. Ibis speelt beter in op de behoeften van treinbegeleiders en klanten.

Het Ibisproject bevindt zich nog in de testfase. In 6 depots testen zowat 50 treinbegeleiders de toestellen uit, om problemen vroegtijdig op te sporen en op te lossen. Daarna zal Ibis geleidelijk alle Ivettetoestellen vervangen.

We peilden naar de ervaringen van twee treinbegeleiders, die al een tijdje werken met Ibis.

Ibis kan steeds meer

Ivette en Ibis kunnen allebei biljetten verkopen, ARI raadplegen en treinverslagen maken. Maar bij Ibis gaat het sneller. André Surges, treinbegeleider van het depot Ottignies: *Ibis heeft nu nog geen extra functies, maar binnenkort komen de B-Dagtrips eraan.*

Wij



Eigen toestel voor elke treinbegeleider

Iedere treinbegeleider krijgt zijn eigen Ibis-toestel. Hij is er zelf verantwoordelijk voor.

André Surges vindt dat geen slechte zaak: *Als je dienst wat later begint, blijven er vaak alleen beschadigde Ivettes over of toestellen met een platte batterij. Bij Ibis draag je zelf zorg voor je toestel. Je weet zeker dat je aan je dienst begint met een goed werkend toestel.*

Als zijn persoonlijke Ibis stuk is of gestolen wordt, zonder dat de treinbegeleider daar schuld aan heeft, moet hij niet zelf voor de kosten opdraaien. Enkel bij kwaad opzet wordt de treinbegeleider mee verantwoordelijk gesteld. Er zijn enkele reservetoestellen om de periode van reparatie of vervanging te overbruggen. Daarnaast is er een call centre waar treinbegeleiders 24u/24 terecht kunnen voor de melding van alle technische problemen.



André Surges

Iedere treinbegeleider krijgt zijn eigen Ibis-toestel

Geleidelijk komen er nieuwe functies bij. In een tweede fase wordt de SMS geactiveerd en

komen er extra documenten en informatie bij, zoals de openingsuren van de stations, de lijnen, de C170 (formulier voor de vaststellingen van onregelmatigheden in de trein). In een derde fase wordt een module toegevoegd met o.a. een persoonlijke agenda.

Bij synchronisatie wordt de informatie in het toestel geactualiseerd. Bij Ivette gebeurt dit wanneer het toestel in de cradle staat. Bij alle toestellen wordt dan dezelfde informatie ingevoerd. Frank Vanschoonwinkel, treinbegeleider van het depot Hasselt: *Ibis wordt gesynchroniseerd tijdens de dienst op bepaalde punten in de stations. Dat gebeurt heel snel.* De informatie kan per Cel Treinbegeleiding, depot of zelfs per toestel worden ingevoerd. Op termijn kan elke treinbegeleider specifieke informatie ontvangen die voor zijn werk belangrijk is, zelfs beperkt tot de informatie over de door hem te bedienen treinen of lijnen.

Betrouwbaar, gebruiksvriendelijk en snel

Ivette haalde vaak het einde van de dienst niet. Volgens Frank Vanschoonwinkel is dat met Ibis anders: *De batterij gaat heel lang mee. Ik kan er mijn dienst mee beëindigen. Ik herlaad maar 1 keer om de vier dagen. Bij Ivette wisten een aantal klanten heel goed dat de batterij tegen het einde van de dag plat was. Je wist nooit of het ging lukken. Op die manier kan je de klanten niet van dienst zijn. Mijn biljettenverkoop is verdubbeld door de betrouwbaarheid, de gebruiksvriendelijkheid en de snelheid van Ibis. Dat is niet alleen goed voor de NMBS, die bij Ivette een aantal verkopen miste. Ik merk het ook aan mijn loonbriefje via mijn premies.*

Een ander voordeel aan Ibis is het gewicht. Frank Vanschoonwinkel: *Ibis is een stuk lichter dan Ivette. Ik had vroeger altijd last van mijn schouder, nu niet meer. Ook mijn boekentas weegt minder: het toestel bevat immers informatie die ik vroeger apart bij had, zoals het spoorboekje.*

Bij Ibis werkt de treinbegeleider niet meer met biljetten maar met een rolletje papier, zoals aan de kassa van de supermarkt.

Frank Vanschoonwinkel



André Surges: *Het is misschien maar een detail, maar het heeft zijn voordelen. De gebruiksvoorwaarden kunnen op het vervoerbewijs worden afgedrukt, bv. de tijdsbeperkingen van het seniorenbiljet. Bovendien lijkt het biljet nu meer op dat van Sabin, wat gemakkelijker is voor de reiziger. Een betere dienstverlening aan de klant dus. Je kunt ook de ganse reisweg afdrukken. Het enige nadeel: het biljet is iets moeilijker te knippen omdat het de neiging heeft om op te rollen.*

Inspraak van bij het begin

De treinbegeleiders hebben, met al hun praktijkervaring, van bij het begin veel inspraak gehad in het ontwerp, de samenstelling van de biljetten, de gebruiksvriendelijkheid, ... Dat merk je aan het resultaat.

Je hebt echt de indruk dat er naar je geluisterd wordt, zegt André Surges. Als ik een probleem doorgeef, dan merk ik dat er effectief iets aan gedaan wordt.

Frank Vanschoonwinkel bevestigt: *Dat vind ik zo goed aan dit project. Het besef dat er naar je geluisterd wordt, motiveert je om je werk ook goed te doen.*

■ De treinbegeleiders hebben, met al hun praktijkervaring, van bij het begin veel inspraak gehad in het ontwerp ■

