

Nieuwe IRT

De informatie aan de klant wordt bij verstoord treinverkeer nog al te vaak vergeten. Nochtans is en blijft één van onze hoofdoopdrachten om de reiziger snel en correct te informeren. Een reden te meer dus om de herwerkte versie van de infoketting nog eens kort toe te lichten, zoals ze vanaf nu zou moeten toegepast worden.

samen-
werking

Door de liberalisering van de spoorwegsector werden de activiteiten van infrastructuurbeheerder (Infrabel) en spoorwegonderneming (NMBS) gesplitst. Vanaf nu moet NMBS dus zelf instaan voor de informatie aan de reizigers. En daarom werd RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) opgericht.

RDV moet vandaag centraal staan in de informatieketting. RDV werkt heel nauw samen met Traffic Control van Infrabel. Maar één van hun belangrijkste taken bestaat in het uitwisselen van informatie met de treinbegeleider bij verstoord treinverkeer. Op die manier kan de treinbegeleider de klanten in de trein zo snel mogelijk informeren over het verloop en de duur van de vertraging. Daarnaast staat RDV ook in contact met de permanenties, de tractieverdelers van de directie B-TP, enz.

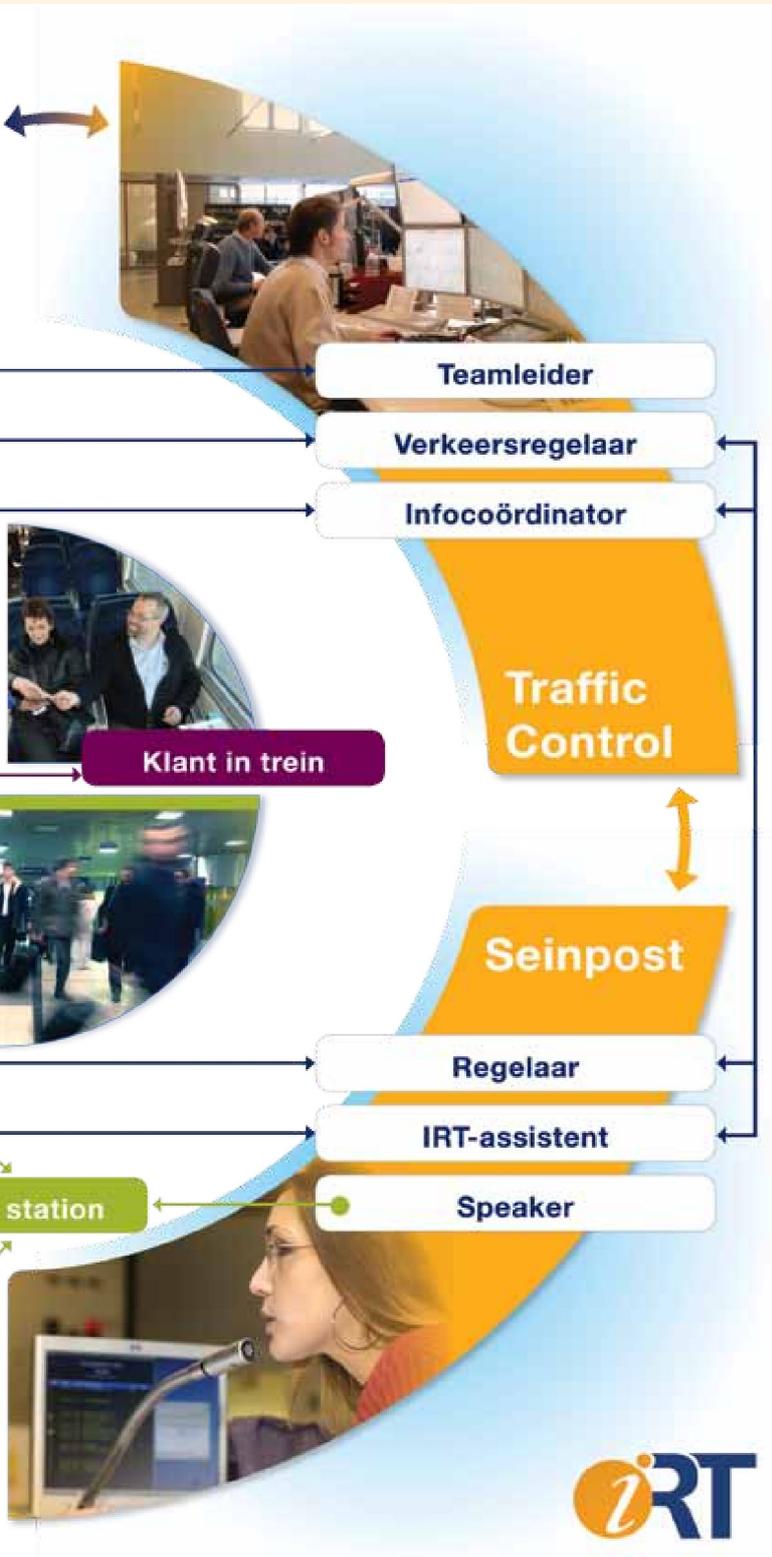
Ook de onderstationschef, de infokiosken, het loket en het infokantoor in de regio's van New Passengers krijgen een belangrijke rol in de nieuwe informatieketting. De onderstationschef wisselt informatie uit met RDV zodat ook hij de klanten op het perron op de hoogte kan houden van het verloop van de vertragingen.

Nu krijg je hier natuurlijk maar een hele korte inleiding op de informatieketting. Maar in één van de volgende nummers van Connect zullen we hier nog uitgebreid op terugkomen.

Wie informeert wie?



-infoketting



Binnen Infrabel is Traffic Control (TC) het zenuwcentrum voor het regelen van het treinverkeer en de informatieketting. De verkeersregelaars volgen het verkeer op de voet en melden onmiddellijk elk probleem aan alle betrokken seinposten. Hierbij vergeten ze niet de infocoördinator op TC, op Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) en de teamleider. De infocoördinator speelt regelmatig alle beschikbare informatie door aan alle betrokken collega's op de seinposten en binnen RDV. Hierbij gebruikt hij alle mogelijke kanalen zoals infomails, Phonemail en Artweb.

Binnen GBI-N anticipeert de regelaar op mogelijke problemen in het treinverkeer, zoekt oplossingen en communiceert die in duidelijke en eenvoudige taal aan de speaker en de IRT-assistent. Deze laatste vergaart de klantgerichte info uit alle bronnen rond hem, overlegt met de infocoördinator op Traffic Control en RDV. De speaker werkt nauw samen met de regelaar en IRT-assistent om informatie te vergaren. Vervolgens informeert hij de klanten in het station en de onbewaakte stopplaatsen over alle vertragingen of incidenten. Dit gebeurt bovendien in duidelijke mensentaal.