

Klanttevredenheid

Infrabel-stopplaatsen

in een nieuw kleedje

stations



Op 24 juni heeft Infrabel de aftrap gegeven van een groot moderniseringsproject voor zijn stopplaatsen. De grootste verandering?

Voortaan bundelen informatietotems alle nuttige informatie voor de reiziger.

In 2008 liet Infrabel een tevredenheids-enquête uitvoeren onder de reizigers die de 336 onbewaakte stopplaatsen gebruiken. De resultaten van deze enquête waren voor Infrabel het begin van een proefproject rond de modernisering van de stopplaatsen om er de informatie, de veiligheid en het comfort te verbeteren.

Veiligere, aantrekkelijkere en beter uitgeruste stopplaatsen

Bordet, Beersel en Havré zijn de eerste stopplaatsen die een opknapbeurt kregen. Concreet houdt dit twee belangrijke veranderingen in.

Timing en financiering van het project

De aanpassingswerken aan alle stopplaatsen beginnen in maart 2010. Tijdens dat eerste jaar gaat Infrabel 50 stopplaatsen moderniseren, en tijdens de daaropvolgende jaren (tot 2014) telkens 7 per maand. Het totaalbudget voor dit project bedraagt ongeveer 50 miljoen euro.



Borden met een gemiddelde lengte van 5 meter aan de toegang tot de perrons moeten de zichtbaarheid van en het onthaal in de stopplaatsen verbeteren. Deze borden, die 's nachts verlicht zijn, vermelden de naam van de stopplaats en bevatten ook een lichtkrant met het uur en een welkomstwoord. Deze lichtkrant kan ook later geïndividualiseerd worden en informatie over het treinverkeer weergeven.

Daarnaast zullen de stopplaatsen uitgerust worden met informatietotems van gemailleerd plaatstaal. Deze totems komen bij iedere ingang en op de perrons van de stopplaats en bevatten alle nodige informatie voor de reiziger: een wijkplan, een lichtkrant, een alarmknop, inlichtingen over de spoorlijn, de aansluitingen, de bussen en parkings. De reizigers zullen er ook de traditionele gele affiches met de dienstregeling vinden en de *werfinfo*-affiches. Die twee laatste kregen onlangs een verjongingskuur om alles overzichtelijker te maken.

Van juni tot eind augustus vroegen we de mening van de reizigers. Tijdens de zomermaanden werd in de 3 stopplaatsen van het pilootproject een nieuwe tevredenheidsenquête onder de reizigers georganiseerd. Zo kregen 500 reizigers de kans om hun mening te geven over de modernisering van de stopplaatsen. Er zal dan ook rekening gehouden worden met hun suggesties of aanbevelingen.

Op basis van de resultaten van deze grote tevredenheidsenquête zal Infrabel een lastenboek opstellen voor de aanpassingswerken aan de 333 andere stopplaatsen op het spoorwegnet om hun zichtbaarheid en de informatie te verbeteren.

“Alle informatie op 1 plaats!”

Connect vroeg de mening van een reiziger: Marie-Claire, 60 jaar, wacht op haar trein in de stopplaats Bordet. Ze zegt wat ze van de nieuwe totems denkt: *“Ik zocht de dienstregeling van mijn trein, en ik moet toegeven dat ik die gemakkelijk vond. Deze nieuwe infopunten zijn zeker praktisch, want ze bevatten alle nodige informatie. Er is zelfs een alarmknop (n.v.d.r.: die rechtstreeks verbonden is met het Security Operation Center), dat geeft toch een veilig gevoel. Bovendien vind ik dat de kleuren van de totem goed gekozen werden. Mijn twee zonen zijn kleurenblind en ze kunnen zonder moeite de kleuren onderscheiden... In ieder geval een goed initiatief voor alle gebruikers!”*

Veiligheid aan de overwegen

Europese dag voor meer veiligheid

Op 25 juni nam de infrastructuurbeheerder deel aan de European Level Crossing Awareness Day. Dit initiatief van de Europese Commissie ijvert voor een veiliger gedrag aan de overwegen. Infrabel, vertegenwoordigd door CEO Luc Lallemand, schaaft zich achter dit initiatief en neemt het voortouw in de sensibiliseringsacties.

Verschillende lidstaten namen deel aan de conferentie en ondertekenden een charter om het aantal ongevallen aan overwegen te verminderen. Het centrale thema van de dag luidde: *“Stop de ongevallen! Europa voor veiligere overwegen!”*

Net zoals in België zijn de ongevallen aan overwegen in Europa vaak een sociaal-maatschappelijk probleem. Een gerichte aanpak is daarom noodzakelijk om het grote publiek bewust te maken van de mogelijke gevaren aan overwegen en van het correct naleven van de verkeersregels. Daarom moeten we over de grenzen heen krachtig samenwerken aan een veiliger spoor, een veiligere mobiliteit en een veiligere maatschappij.

Tijdens deze speciale dag richtte Infrabel zich vooral tot de vrachtwagenbestuurders in de Belgische havens. Uit cijfers blijkt dat ongeveer 25% van de ongevallen aan overwegen in de havens gebeuren. De sensibiliseringscampagne vraagt de vrachtwagenbestuurders om de signalisatie en de verkeersregels aan overwegen te respecteren en hun rijgedrag aan te passen.