



# Versnelde digitalisering: NMBS past haar verkoopkanalen aan in 2021

De gewijzigde klantengewoontes zetten NMBS aan tot een versnelde digitalisering en aanpassing van haar verkoopkanalen. Zo worden de digitale producten en de verkoop via digitale kanalen verder ontwikkeld. Ook zal het aantal stations met loketten en de openingsuren ervan in de loop van 2021 worden afgestemd op de evolutie van het loketgebruik en het vervoersplan. Het onthaal van de reizigers blijft overal verzekerd. Terzelfdertijd blijft NMBS sterk inzetten op (sanitaire) veiligheid, aanbod, toegankelijkheid, dienstverlening, digitalisering en duurzaamheid.

Ondanks de fors gedaalde reizigersaantallen in 2020 en in het begin van 2021 als gevolg van de sanitaire crisis, blijft NMBS een maximaal treinaanbod inzetten om ervoor te zorgen dat iedereen die kiest voor de trein dat kan doen in de best mogelijke sanitaire omstandigheden.

Tegelijkertijd vertegenwoordigt de verkoop via de digitale kanalen - waartoe ook de automaten behoren die in alle stations aanwezig zijn - in 2020 meer dan 75% van de verkoop. Het aandeel van de transacties aan de loketten is gedaald van 54% in 2015 naar 34% in 2018, 27% in 2019 en 20% in 2020. Uit een continue meting van de klanttevredenheid blijkt bovendien dat de tevredenheid over de aankopen via digitale weg zeer hoog is (app: 93% en internet: 92%). Bovendien gebruikt 97% van de klanten momenteel al de automaat, de website of app of is ze van plan deze te gaan gebruiken.

NMBS lanceerde in januari overigens een nieuwe versie van haar app voor smartphone, waarmee klanten nu ook de Multi's (passen voor tien ritten) in digitale vorm kunnen aanschaffen. Dat kan aan een prijs die voordeliger is dan de papieren versie van de invulpassen.

Het toegenomen gebruik en het ruimer aanbod van producten die via de digitale kanalen te koop zijn, werden versneld door de huidige gezondheids crisis. De digitale producten zijn ook minder fraudegevoelig en helpen bij de bestrijding van agressie: een slecht of niet ingevulde papieren pass leidt vaak tot discussies met de treinbegeleider, met soms verbaal of fysiek geweld tot gevolg.

In sommige stations is het aantal klanten dat zich tot een loket wendt zeer laag geworden, waardoor in een zeventigtal stations het aantal klanten onder een minimumdrempel valt (d.w.z. een niet-actieve tijd van 60% tot 92%). Dat zorgt voor een transactiekost die hoger is dan de prijs van een biljet. Het spreekt voor zich dat ook NMBS als openbare dienstverlener haar financiële middelen efficiënt en juist moet inzetten, en dat in alle domeinen.

Het is om die redenen dat NMBS, net zoals alle andere Europese spooroperatoren en andere openbare vervoersmaatschappijen, binnenkort haar netwerk van loketten zal aanpassen, evenals de openingsuren van een aantal van haar loketten. 44\* van de 135 loketten (die samen minder dan 6% van alle transacties in 2019 vertegenwoordigen) zullen tegen eind 2021 geleidelijk worden gesloten. In 37 andere stations worden vanaf 1 maart 2021 de openingsuren van de loketten afgestemd op de drukste momenten van de dag.

Het onthaal in de stations blijft echter verzekerd: in alle betrokken stations blijft de wachtzaal uiteraard toegankelijk en zullen de openingsuren ervan aangepast worden zodat ze ruimschoots de dienstregeling van de treinen dekken. Er wordt zoveel als mogelijk gezorgd voor een fysieke aanwezigheid in de stations, ofwel door medewerkers van NMBS of dankzij verschillende samenwerkingsverbanden. Extra patrouilles van Securail en investeringen in nieuwe installaties (bewakingscamera's, toegangscontrole,...) zullen de veiligheid van de reizigers verzekeren. Bij een verwachte toename van de reizigersstromen, bijvoorbeeld in periodes met veel vrijetijdsverplaatsingen of wanneer schoolabonnementen moeten worden vernieuwd, zullen ook stewards worden ingezet in de betrokken stations.

De assistentie voor personen met beperkte mobiliteit zal in de stations die dit aanbieden, behouden blijven.

Na deze aanpassing zal nog steeds 16% van de stations beschikken over loketten (ter info: in Frankrijk is dat 13%, in Nederland 4% en in Duitsland 6%).

Er is een overgangperiode gepland die loopt van 1 maart tot eind 2021. In die periode zullen deze 44 loketten twee of drie dagen per week open blijven. Vanaf maart 2021 zullen stewards aanwezig zijn om de reizigers te informeren over de functionaliteiten van de verkoopautomaat. Deze zijn eenvoudig in gebruik en er is steeds een telefoonnummer vermeld voor gratis hulp op afstand: zo kan de NMBS-medewerker helpen om een vervoersbewijs aan te kopen voor iedereen die daar nood aan heeft. Er zullen ook brochures beschikbaar zijn om de klanten te informeren over de verschillende verkoopkanalen (automaat, app of website), die alle NMBS-producten aanbieden. In de betrokken stations zullen regelmatig informatie- en demonstratiesessies worden georganiseerd. NMBS zal ook aan de gemeenten die dat wensen aanbieden om informatiesessies te organiseren over het gebruik van deze nieuwe verkoopkanalen.

NMBS zal vanaf deze maandag met de betrokken gemeenten in dialoog gaan om samenwerkingen aan te gaan met spelers in de publieke, commerciële, niet-commerciële of de verenigingssector (sport, culturele en sociale activiteiten, circulaire economie,...) die gebruik willen maken van de ruimtes en er aanwezig zijn. Alle gemeenten krijgen hiervoor een vaste contactpersoon.

Deze beslissing leidt dus niet tot sluitingen van stations en zal geen enkele invloed hebben op het treinaanbod in de betreffende stations. Integendeel, in de periode 2020-2023 wordt het treinaanbod met 4,7% verhoogd en bijna duizend bijkomende treinen zullen tegen 2023 wekelijks worden ingezet. De geleidelijke sluiting van een aantal loketten gebeurt voor 100% met natuurlijke afvloeiingen.

*\*Lijst van de 44 stations waar de loketten tegen eind 2021 worden gesloten: ANS, BERTRIX, BEVEREN-WAAS, BINCHE, CHATELET, DE PINTE, DIKSMUIDE, GOUVY, HARELBEKE, HEIDE, HEIST, JAMBES, JETTE, JURBEKE, KONTICH-LINT, LEDE, LESSE, LEUZE, LIEDEKERKE, LUTTRE, MARBEHAN, MARCHIENNE-AU-PONT, MARIEMBOURG, MECHELEN-NEKKERSPOEL, MENEN, NINOVE, OPWIJK, PERUWELZ, POPERINGE, RIXENSART, ROCHEFORT-JEMELLE, RONSE, SAINT-GHISLAIN, SILLY, SINT-GENESIUS-RODE, TERHULPEN, TERNAT, TIELT, TORHOUT, VEURNE, VIRTON, WATERLOO, WAVER, ZAVENTEM*



## Bart Crols

Woordvoerder NMBS

 [bart.crols@nmbs.be](mailto:bart.crols@nmbs.be)

 [nmbs.be](https://nmbs.be)

## OVER NMBS

Met meer dan 900.000 reizigers per dag (voor de COVID-19 crisis) wenst NMBS de oplossing te zijn voor een comfortabele en duurzame mobiliteit in België. Haar streefdoel zijn tevreden klanten die de trein als een evidente oplossing voor hun mobiliteitsbehoeften zien. NMBS investeert daarom in een klantgericht vervoersmodel, stipte en goed onderhouden treinen en comfortabele en functionele stations die naadloos aansluiten op andere intermodale vervoersmodi. NMBS telt 18.400 medewerkers die samen elke dag opnieuw de klant centraal stellen.

 [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)

Newsroom published with Prezly: PR Software.