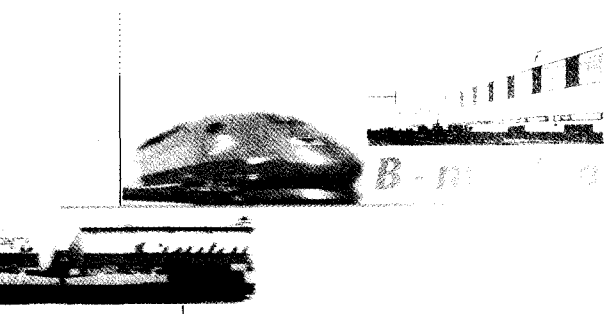


NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Het nieuwe treinaanbod IC/IR 98

Persconferentie op vrijdag 3 april 1998 - programma

- De heer **Michel Damar**, Voorzitter van de Raad van Bestuur van de NMBS
  Verwelkoming en inleiding

- De heer **Etienne Schouppe**, Gedelegeerd Bestuurder NMBS
  Kerngedachten van het nieuwe treinaanbod

- De heer **Antoine Martens**, Bestuurder - Adjunct-Directeur-Generaal NMBS
  Wijzigingen t.o.v. oorspronkelijke IC/IR 98-plan
  Voorsteling communicatiecampagne
  Overstap trein/bus

- De heer **Hugo Van Wesemael**, Directeur-Generaal van De Lijn
  Nieuwe dienstregelingen De Lijn
  Samenwerking De Lijn-NMBS

- De heer **Jean-Claude Phlypo**, Administrateur-Général SRWT
  Nieuwe dienstregelingen TEC
  Samenwerking TEC-NMBS

- Vragen en antwoorden
- Eventuele interviews
- Drink

Brussel, 3 april 1998

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

IC/IR 98: nieuw treinaanbod beter afgestemd op de verwachtingen van de reiziger

Vanaf zondag 24 mei, bij de start van de zomerdienst, rijden de treinen volgens IC/IR 98. Om beter tegemoet te komen aan de verwachtingen van de reizigers wordt het bestaande treinaanbod grondig gewijzigd en is praktisch aan de hele dienstregeling gesleuteld. Voor heel wat treinen veranderen vertrektijden, op ettelijke verbindingen verhoogt de frequentie, het aantal stations dat rechtstreeks verbonden is met Brussel verhoogt met 54, ...
Globaal groeit het aanbod met 8 %.

Al verandert voor verschillende verbindingen de dienstregeling (andere vertrek- en/of aankomsturen), het principe blijft bewaard. De treinen blijven precies om het uur (= klokvast) rijden. Ook behouden we de onderverdeling in InterCity- (IC-), InterRegio- (IR-), lokale (L-) en piekuur- (P-)treinen. Er worden zeker geen stations gesloten, geen lijnen opgeheven. Maar door de gewijzigde dienstregelingen zullen vele reizigers hun (dagelijkse) gewoonten moeten aanpassen. En dat zal even wennen worden.

Het uittekenen van IC/IR 98 gebeurde niet lichtzinnig. Er werd maximaal rekening gehouden met de evolutie van de verplaatsingsbehoeften van de bevolking. En de – terechte – comforteisen van diezelfde bevolking, de huidige en potentiële klanten.
De belangrijkste doelstelling van IC/IR 98 is het treingebruik bevorderen en zo een (gedeeltelijk,) milieuvriendelijk antwoord bieden op het mobiliteitsprobleem. De vraag naar vervoer is de voorbije jaren schrikbarend gestegen en het aantal verplaatsingen – zowel voor werk als voor vrije tijd – zal blijven toenemen: met 35 % tegen het jaar 2020. Die toename uit zich vooral op bepaalde tijdstippen, naar en van bepaalde stedelijke centra en in een stijging van het autoverkeer. Elke morgen, elke avond zitten de wegen rond bijvoorbeeld Brussel en Antwerpen propvol. En het is nu net voor die verplaatsingen dat de trein een degelijk alternatief vormt in vergelijking met de auto. Zonder file- en parkeerproblemen naar het hart van de stad.

Daarom bevat IC/IR 98 meer rechtstreekse en frequente verbindingen met Brussel. Daarom ook zorgt het nieuwe treinaanbod op weekdagen tijdens de brede ochtend- en avondspits

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

voor bijkomende klokvaste treinen op vier assen naar Brussel. En voor rechtstreekse treinen naar de luchthaven. En voor betere aansluitingen met de hogesnelheidstreinen ... Maar ondertussen houdt IC/IR 98 ook rekening met de diverse, belangrijke werkzaamheden op het spoorwegnet in het kader van STAR 21 en het hst-project. Daarnaast beseffen we maar al te goed dat heel wat reizigers hun verplaatsingsgewoontes in meer of mindere mate moeten aanpassen of zelfs voor bepaalde problemen geplaatst worden. Daarom zullen we het plan in de beginfase nauwgezet volgen en zo nodig bijsturen. En uiteraard onze klanten zo goed mogelijk informeren *(zie verder)*.

Meer treinen om vaker en beter te treinen

IC/IR 98 steunt op enkele fundamentele en tegelijkertijd voor de hand liggende principes, waardoor uiteindelijk meer mensen vaker geneigd zijn de auto aan de kant te laten voor een comfortabele trein. We willen onze klanten:

- een **zo kort mogelijke totale reisduur** bieden dankzij snelle rechtstreekse treinen en een goed aansluitend voor- en natransport;
- een **soepele manier van reizen** bieden door daar waar het klantenpotentieel het vraagt meer treinen in te leggen;
- een **hoog comfort** bieden dankzij gloednieuw of gemoderniseerd treinmaterieel en dankzij een verzorgde ontvangst in goed bereikbare en klantgerichte stations of stopplaatsen;
- **betrouwbaarheid** bieden door aandacht voor veiligheid en regelmaat.

IC/IR 98 zorgt voor een gevoelige verbetering van het treinaanbod. Naast de al bestaande verbindingen, pakt de NMBS uit met een aantal nieuwe. Er komen meer rechtstreekse verbindingen, een hogere frequentie waar nodig, betere aansluitingen, ... en soms kortere reistijden.

Volgens onze tellingen zijn ongeveer 50 % van de treinreizen ritten naar en van Brussel. En het aantal pendelaars – waarvan 37 % op 30 km of meer van de hoofdstad woont – naar Brussel neemt gestaag toe terwijl het marktaandeel van de trein vermindert. In het nieuwe IC/IR 98 staat Brussel dan ook centraal.

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Het lijstje met stations die de hele dag over rechtstreekse treinen naar Brussel beschikken, wordt met niet minder dan 54 stations uitgebreid. Vier lijnen rond de hoofdstad profiteren voortaan op weekdagen van een klokvaste dienst met hogere frequentie tijdens de verbrede ochtend- en avondspits.

Maar niet enkel Brussel profiteert. Ook op andere (langeafstands-)verbindingen zorgen meer rechtstreekse treinen, met minder haltes, voor scherpere reistijden. Aansluitingen werden verbeterd waardoor de reiziger ook hier kostbare minuten wint. Bovendien hebben de NMBS, De Lijn en TEC de koppen bij elkaar gestoken om de verschillende vervoersmodi zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.
Nog een belangrijke nieuwigheid in IC/IR 98 is de betere bediening van de Nationale Luchthaven in Zaventem. Niet enkel wordt in mei het gloednieuwe station Brussel-Nationaal-Luchthaven ingewijd, maar daarnaast krijgt een veertigtal steden een rechtstreekse verbinding met de luchthaven.
En nu België sinds 14 december '97 zijn positie van draaischijf van het Europese hogesnelheidsverkeer nog versterkt heeft, werd er in het nieuwe IC/IR 98 gezorgd voor optimale aansluitingen tusssen de binnenlandse treinen en de hst's die vanuit Brussel, Antwerpen of Luik vertrekken.

Geleidelijk komt meer en meer gloednieuw (163 i11-rijtuigen, 120 MS96-motorstellen) of gemodemiseerd bestaand materieel (de vernieuwde M4-rijtuigen en Break-motorstellen) met hoog comfort in dienst. En dat op almaar meer verbindingen op het net. De zeer snelle en krachtige locomotieven van het 'Type 13', de gloednieuwe motor- en dubbeldekrijtuigen, ... volgen in de komende jaren. De indienstname van al dat nieuwe materieel, vol gestouwd met de laatste technologieën, zal het reiscomfort gevoelig verhogen.

Ook het onthaal en de informatie blijft een aandachtspunt, met klantgerichte investeringen in de stations, aan het loket, op de treinen (omroepinstallaties, aanwijsborden, ...).

Trein is meer dan link tussen woon- en werkplaats

Het treinaanbod tijdens het weekend en feestdagen is vooral een **beperkte** versie van het aanbod tijdens de week. Op zater- en zondagen verplaatst men zich nu eenmaal minder dan tijdens de week. Toch werden hier en daar enkele wijzigingen doorgevoerd om het

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

treinverkeer vlotter te laten verlopen, werden bepaalde verbindingen aangepast, aansluitingen verbeterd. De weekendreiziger heeft andere prioriteiten dan de woon-werkreiziger. De bestemmingen die tijdens de week niet zo vaak aangedaan worden, zijn tijdens het weekend vaak het meest in trek.

IC/IR 98: een volgende stap vooruit

Met IC/IR 98 zet de NMBS weer een stap in de goede richting. Samen met de filosofie van STAR 21 en de concrete uitwerking ervan in het tienjarenplan 1996-2005 – een investering van 370 miljard in het Belgische spoornet – is IC/IR 98 het bewijs dat de NMBS toekomst-maar vooral klantgericht denkt.

Met het nieuwe aanbod IC/IR 98 heeft de NMBS een aanzienlijke – en goed bestudeerde – inspanning geleverd om haar diensten te verbeteren. En zij zet haar inspanningen onverdroten verder om zo almaar beter op de wensen van haar klanten in te spelen.

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Belangrijkste wijzigingen in het IC/IR98-plan sinds juli '97
(vorige persconferentie)

- het verlengen op weekdagen van de IR-trein Namen - Charleroi - Brussel - Antwerpen - Essen tot Roosendaal, ter optimalisering van de verbinding met deze stad. Tijdens het weekend neemt de L-trein deze taak over;

- een systematische bediening van Alken door de IC-treinen van de verbinding Genk - Hasselt - Landen - Brussel - Gent;

- op de relatie (Halle -) Huizingen - Mechelen (lijn 26) zullen twee treinen i.p.v. één halt houden in Etterbeek; dit beantwoordt beter aan de vraag (in het bijzonder van VUB-studenten);

- de heropening tijdens het weekend van de stopplaats Muizen, op de lijn Mechelen - Leuven. Er bestaat immers een lokaal potentieel, in het bijzonder op recreatief vlak door de nabijheid van het dierenpark Planckendael; in het weekend zijn er minder alternatieve transportmiddelen voorhanden;

- bijkomende stop van de IC-treinen op de verbinding Oostende - Gent - Antwerpen in Antwerpen-Zuid. Dit geeft de cliënteel een extra keuzemogelijkheid tijdens de beperking van de capaciteit in Antwerpen-Centraal door de werken voor de ondertunneling;

- het doortrekken van de nieuwe IC-trein Quiévrain - Brussel - Luik tot Verviers tijdens de ochtend- en avondspits alsook om de twee uren tijdens de daluren. Dit verbetert het verkeer op deze as en geeft betere aansluitingen met alle Thalys-treinen in Luik;

- op weekenddagen rijdt ieder uur een bijkomende trein tussen Moeskroen en Doornik. In tegenstelling tot de IC-trein Moeskroen - Brussel, die tijdens het weekend een andere dienstregeling volgt dan op weekdagen, geeft deze nieuwe trein in Doornik aansluiting met de IC-treinen die tussen Luik en Rijsel rijden via de Waalse aslijn.

- bijkomend aanbod op de lijn Maastricht - Luik.

Brussel, 3 april 1998

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Voor alle duidelijkheid...

Anderhalve maand voor de nieuwe dienstregeling ingaat, start de NMBS ook haar communicatiecampagne over het nieuwe treinaanbod. Voor sommigen is dit te vroeg, voor anderen veel te laat. Dat zal wel altijd zo zijn omdat behoeften nu eenmaal niet voor iedereen dezelfde zijn. Het is in ieder geval een feit dat correcte informatie een hoop (onterechte) ongerustheid bij de klanten kan voorkomen of wegnemen. Een negatief gerucht, een "men zegt dat", kan de vele positieve aspecten in een slecht daglicht plaatsen zodat men zelfs de lokale of persoonlijke voordelen over het hoofd ziet. Nochtans is het een uitgemaakte zaak dat een overgrote meerderheid van onze klanten voordelen zal ondervinden van het IC/IR 98-plan, eens men aan de verandering is gewend. De communicatiecampagne heeft daarom niet alleen tot doel om het plan voor te stellen, maar evenzeer om het publiek te overtuigen en aan te moedigen om hun vertrouwen te schenken aan de spoorweg.

Ambassadeurs van de spoorweg

Grote wijzigingen kunnen alleen slagen als ze ook worden gedragen door het personeel. Dat wordt wel eens vaker gezegd, maar even dikwijls wordt daarbij vergeten dat er dan ook inspanningen moeten worden gedaan om dit personeel bij voorrang te informeren en in te schakelen.

De NMBS heeft haar personeelsleden opgeroepen om hun rol van ambassadeurs van de spoorwegmaatschappij op te nemen. In het personeelsblad staat te lezen: "Juiste informatie, een positieve echo... en ons imago verbetert. Een goede reputatie zal ons helpen om de toekomstige uitdagingen aan te pakken. We zijn allemaal verantwoordelijk voor het imago van de NMBS. In ons aller belang."

In januari werd daarom al gestart met **samenkomsten** voor verkopers en treinbegeleiders om hen te leren het plan te lezen, hen er vertrouwd mee te maken en anderen voor te lichten. Deze personeelsgroep heeft immers het meeste contact met de klanten. Het is dus van het grootste belang dat zij over juiste gegevens beschikt en ook de plaatselijke details kent.

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Als allereersten, en dus voorafgaand aan de externe communicatiecampagne, kreeg iedere werknemer een uitgebreid overzicht van de nieuwe treindienst in een speciaal nummer van het **personeelsblad**, aangevuld met een diskette met de volledige dienstregeling vanaf 24 mei '98. Ieder personeelslid krijgt tevens een checklist met argumenten toegestuurd, die hem of haar moet "wapenen" om vragen of opmerkingen van buitenstanders te beantwoorden. Het komt er immers op aan om intern het besef van het belang en de kracht van de verandering te laten doordringen.

Een waaier van informatiebronnen

De externe informatiecampagne stoelt op twee pijlers. Enerzijds moet aan het publiek worden verteld dat de trein nieuwigheden in petto heeft, die wellicht ook beantwoorden aan behoeften van een grote groep niet-openbaar vervoergebruikers. Het is immers de ambitie van de NMBS om haar marktaandeel beduidend te verhogen. Anderzijds moet de informatie antwoorden geven op zeer concrete vragen van bestaande klanten én niet-klanten die hun heel persoonlijke verwachtingen willen toetsen aan het nieuwe aanbod.
In de tijd die ons rest tot 24 mei, de dag dat het treinlandschap grondig van aanzicht verandert, biedt de NMBS daarom een brede waaier van informatiebronnen aan. Al vanaf maandag 6 april krijgt de (potentiële) klant de mogelijkheid om zijn relevante gegevens op te zoeken.

Maar vooraf heeft de NMBS ook een andere doelgroep willen bereiken die zich vaak terecht beklaagt de laatst geïnformeerde te zijn of "het allemaal in de krant moeten lezen". De lokale beleidsvoerders, de burgemeester en schepen van alle Belgische **gemeenten** kregen deze week een **brochure** in de bus, die de krachtlijnen van het IC/IR 98-plan op een rijtje zet en de lokale verbeteringen schetst. Deze doelgroep is immers het best geplaatst om de plaatselijke verwachtingen die worden gekoesterd te vertalen en de vernieuwingen te beoordelen. Dezelfde brochure wordt overigens ook naar alle bibliotheken en secundaire scholen gestuurd.

Iedere treinkaarthouder krijgt vanaf maandag 6 april een **gratis diskette** met de nieuwe dienstregeling ter gelegenheid van de vernieuwing van zijn valideringsbiljet. Hetzelfde geldt voor wie een Pass koopt. In de stations en op de trein kan de klant trouwens verder terecht met al zijn of haar vragen in de **infokantoren** en bij de **treinbegeleiders**.

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Vanaf diezelfde dag (en dit tot 10 juni) kan de geïnteresseerde telefoneren naar een speciale **IC/IR 98-infolijn**: 078/15.25.85 (Nederlands). Men krijgt er op weekdagen tussen 9 en 17 uur antwoord op specifieke vragen over de nieuwe dienstregeling. Voor het gesprek geldt een zonaal tarief.

Een andere informatiebron waarmee treingebruikers vertrouwd zijn, nl. de zogenaamde gele affiches met de vertrektijden van de treinen vanuit het station waar de affiches hangen, zal informatie verschaffen over de nieuwe dienstregeling. De klant zal al in de tweede helft van april **"blauwe" affiches** vinden in zijn vertrouwde station met de nieuwe vertrektijden vanuit dit station. Ook in de onbemenste stopplaatsen zal de nieuwe dienstregeling worden geafficheerd.

Wie over **Internet** beschikt zal ook daar de nieuwe dienstregeling kunnen consulteren en dit vanaf eind april (www.nmbs.be).

De meer traditionele informatiedragers, die hun nut niet meer moeten bewijzen, worden ook dit jaar zeker niet vergeten. Het **spoorboekje** ligt vanaf eind april in de stations. In de tweede helft van mei mag men opnieuw een folder in de bus verwachten met het plaatselijke aanbod en de dienstregelingen. In totaal zijn er 146 verschillende **lijn- en stationsfolders** die samen een oplage van meer dan 8 miljoen exemplaren hebben. Ze zijn achteraf ook in de stations te verkrijgen, net zoals de brochure **IC/IR treinwijs** die informatie geeft over alle IC- en IR-verbindingen.

Nieuwe klanten overtuigen

Voor wie dit allemaal onopgemerkt zou zijn gebleven, of voor wie nog (verder) moet worden overtuigd, wordt in de loop van de maand mei een publiciteitscampagne gelanceerd waar men niet naast zal kunnen kijken.

De **publiciteit** wordt via verschillende media gevoerd: spots op televisie en radio, inlassingen in kranten en magazines en grote affiches over het hele land. Deze campagne zal zich voornamelijk richten tot niet-treingebruikers en zal dus een wervend karakter hebben. Zoals alle campagnes is ze ook gericht op het bevestigen van de keuze van de "overtuigden".

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

De campagne krijgt ook een uitgebreid lokaal luik, dat bewust informatief is gehouden. Andere bijzonderheid hier is dat de boodschap wordt uitgebreid tot het totale lokale openbaar vervoer-aanbod, m.a.w. ook de nieuwigheden en wijzigingen in het aanbod en de dienstregeling van vnl. de bussen komen aan bod. De **lokale publiciteitscampagne** wordt dan ook gezamenlijk met *De Lijn* gevoerd. Hiervoor wordt beroep gedaan op de regionale televisiezenders, de lokale publiciteitsbladen en de regionale bladzijden van de nationale kranten.

De externe informatiekanalen nog eens kort op een rijtje:

- gratis diskette
- infolijn: 078/15.25.85
- "blauwe" affiches
- Internet
- infokantoren en treinbegeleiders
- brochure "het nieuwe treinaanbod IC/IR 98"
- spoorboekje
- stations- en lijnfolders
- IC/IR treinwijs
- spots op radio en TV
- inlassingen in kranten en magazines
- affiches
- lokale, informatieve publiciteit samen met *De Lijn* via TV, bladen en kranten

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Overstap trein/bus: een dagelijkse bekommernis

De treinreis maakt in vele gevallen slechts een schakel uit van een langere vervoerketting. De verplaatsing tussen de huisdeur en het treinperron bijvoorbeeld, kan op allerlei manieren gebeuren. Het stads- en streekvervoer speelt een niet te onderschatten rol in het voor- en natransport. Het komt er daarom op aan om de aansluitingen tussen de trein en de bus (of in mindere mate de tram) zo vlot mogelijk te laten verlopen. Hierbij moeten verschillende aspecten aandacht krijgen: het afstemmen van de dienstregelingen, de afstand tussen de respectieve perrons beperken, duidelijke afspraken maken over wachttijden, ...

Voor het IC/IR 98-plan is er zeer intens en langdurig overleg gepleegd tussen de NMBS, *De Lijn* en *TEC* om de dienstregelingen zo goed mogelijk op elkaar te doen aansluiten. Dat deze besprekingen niet altijd even gemakkelijk waren, moet niet verbazen. Bij het optimaliseren van aansluitingen moeten immers steeds keuzes worden gemaakt. Een bus die een snelle overstap geeft aan halte A, zal dat bijvoorbeeld juist daardoor niet kunnen doen aan halte C. Daar komt nog bij dat de treinreizigers die ook gebruik maken van de diensten van *De Lijn/TEC*, maar een minderheid van hun cliënteel uitmaken. De veranderde dienstregelingen van de bus, omwille van het nieuwe treinaanbod, zal daarentegen voor het geheel van de busgebruikers gelden.

Het besef van de gemeenschappelijke belangen en van de meerwaarde die de samenwerking oplevert, is niet nieuw. Voor de openbaar vervoerpartners is het eigenlijk alle dagen *Trein-Tram-Bus-dag*. De afspraken en het overleg tussen de openbaar vervoerbedrijven gebeurt steeds systematischer en in een positieve sfeer.

Zo hebben de **Provinciale vervoercommissies** ondertussen hun nut wel bewezen. Hier worden niet alleen de dienstregelingen lokaal verfijnd, men neemt er ook de knelpunten onder de loep en stuurt bij waar mogelijk. De commissies bezoeken ook gezamenlijk de stations om de klanteninformatie zo goed mogelijk te verzorgen. De stationschefs worden regelmatig op de overlegvergaderingen uitgenodigd, omdat zij als geen ander de lokale situatie kennen en dus ook de overstapgewoonten van de klanten.

NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

Het zijn ook deze commissies die voor de meer dan honderd stations die uitdrukkelijk als overstapstation worden beschouwd, de afspraken voor de aansluitingen concreet invullen. Die protocollen bevatten de lijst van de treinen en bussen waartussen een aansluiting bestaat, alsook de mogelijke wachttijd van de bus. Die wachttijd wordt onder meer bepaald door de frequentie en het moment in de dag. Dit is heel belangrijk, omdat het garanderen van de aansluitingen, elke dag opnieuw, bepaalt of de klant al dan niet zijn of haar vertrouwen schenkt aan het openbaar vervoer.

Uitbreiding computergestuurd aansluitingssysteem

In de stations zijn systemen op punt gesteld om de afspraken in de praktijk om te zetten. Via personeelsleden belast met het opvolgen van de aansluitingen, soms ook via stoplichten, krijgt de buschauffeur een boodschap om te wachten in geval van vertragingen.

De laatste jaren is er echter een elektronisch systeem uitgewerkt, dat de doelstreffendheid drastisch verhoogt en controle toelaat. Het bant ook de mogelijkheid van vergetelheid. Dit computergestuurde systeem dat zijn sporen reeds heeft verdiend, wordt tijdens dit en volgend jaar uitgebreid tot een groot aantal stations in België. Er zullen m.a.w. displays worden geplaatst, bediend vanuit de seinposten, waarop de buschauffeur zijn vertrek- of wachtinstructies kan aflezen. Vermits de chauffeur ook een vertrekcode in cijfers krijgt, is achteraf steeds na te trekken of de wachttijd werd gerespecteerd.

In Vlaanderen wordt, samen met *De Lijn*, het systeem dit jaar geïnstalleerd op 21 stationspleinen: Antwerpen-Berchem, Brugge, De Panne, Deinze, Diest, Genk, Halle, Heist o/d Berg, Herentals, Ieper, Landen, Lier, Lokeren, Mechelen, Mol, Puurs, Roeselare, Sint-Niklaas, Tienen, Vilvoorde en Zottegem. In Aarschot, Hasselt, Kortrijk, Leuven en Sint-Truiden wordt de plaatsing gecombineerd met de werkzaamheden voor de stationsomgeving.

Ook voor de overige overstapstations wordt op korte termijn een planning afgesproken. In Wallonië bestaat een gelijkaardig programma in samenwerking met *TEC*.



NMBS - Pers & Public Relations - Frankrijkstraat 85 - 1060 Brussel - Tel: 02/524 20 34 - Fax: 02/525 40 45

De klant centraal

De dienstregelingen maken een essentieel onderdeel uit van de overstapproblematiek, maar ook de loopafstand tussen trein en bus en het wachtcomfort hebben hun belang. Bij de herinrichting van de stationsomgeving is het vanzelfsprekend geworden om hieraan prioriteit te geven.

Hier kunnen de stationsomgevingen van Aarschot, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Mechelen, Oostende, Puurs en Sint-Truiden als voorbeeld dienen voor projecten die momenteel worden verwezenlijkt of weldra zullen starten en waarvoor dit principe maximaal werd doorgevoerd. De tramtunnel in Gent-Sint-Pieters mag misschien wel als schoolvoorbeeld van deze aanpak dienst doen.

Er zijn nog veel andere vlakken waar de samenwerking tussen de openbaar vervoermaatschappijen de kwaliteit van de hele reis bevordert. Eén daarvan is wellicht het aanbieden van gecombineerde vervoerbewijzen, zoals dit al jaren het geval is in Brussel met de MIVB. De NMBS is daarom bijzonder blij dat er dit jaar werd gestart met een gemeenschappelijke reisformule NMBS/*De Lijn*, nl. het ***biljet+***. Wie naar een Vlaamse stad spoort en aansluitend gebruik wenst te maken van het stadsnet, kan dit met het *biljet+*. Later dit jaar wordt in dezelfde optiek een *treinkaart+* ingevoerd.