Voor meer informatie, bel 02/526 37 20 (uitsluitend bestemd voor de media)

35219

Datum : 08/05/01

Informatieverstrekking aan de cliënteel bij geprogrammeerde werkzaamheden

Het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS voorziet dat 95% van de treinen van het binnenlands reizigersverkeer met een maximale vertraging van 5 minuten moet rijden. Wijzigingen aan de dienstregeling die vertragingen met zich meebrengen die deze doelstelling overschrijden, moeten ook aan de klanten worden meegedeeld. Uit tevredenheidsenquêtes blijkt trouwens dat die klanten regelmatig de wens uitdrukken om beter geïnformeerd te worden, meerbepaald met betrekking tot werkzaamheden die kunnen leiden tot een verstoring van het treinverkeer.

Daarom werden ook de nodige initiatieven genomen, de procedure "info werken" is daar het resultaat van. Het principe is eenvoudig: regelmatig betrouwbare informatie doorgeven over de werken op het net en over de mogelijke gevolgen ervan voor het treinverkeer. Intern gebeurt dit via het Intraweb, extern informeert de NMBS haar klanten via stationsaffiches, de NMBS-internetsite, de teletekstpagina's van VRT en RTBF, de verkeersredactie van de VRT-radio, de "verkeersinformatie" van het Ministère des Equipements et des Transports in Wallonië, en de pers in het algemeen.

Concreet betekent dit dat voor werkzaamheden die in de 5 à 6 volgende weken geprogrammeerd staan en gevolgen hebben voor het verkeer van reizigerstreinen maandelijks (of wanneer dit nodig is) een stand van zaken wordt gegeven.

Voor intern gebruik wordt de informatie ingevoerd op de Intraweb-site. Iedere werf wordt op een netkaart aangegeven met een gekleurd bolletje. De kleur verklaart welke gevolgen de werf heeft voor het treinverkeer: geel (de stabiliteit van de dienstregeling komt mogelijk in het gedrang), paars (beperkte vertraging op sommige dagen), rood (bijzondere dienstregeling op sommige dagen), groen (tijdelijke of definitieve opschorting van de georganiseerde aanpassingen van de treindienst in voorbereiding van werkzaamheden).

Dankzij die informatie op het Intraweb beschikken alle betrokken de diensten van de NMBS, ook het loketpersoneel en het treinbegeleidingspersoneel over de nodige up-to-date informatie. Van 7 juli 2000 – begindatum van de tellingen - tot 31 december 2000, bezochten 19.600 mensen de site, wat neerkomt op een gemiddelde van 3.211 bezoekers per maand.

Voor de klant:

- op de Intraweb-site worden twee geïnformatiseerde affiches aangeboden aan de stations: de eerste affiche vermeldt alle werken op het hele net en de wijzigingen aan de treindienst die ermee gepaard gaan; de tweede geeft gedetailleerde informatie per werf. De stations drukken de affiches en hangen ze uit.

- Sinds het tweede semester 2000 zijn alle Intraweb-gegevens over de werven en de gevolgen ervan voor de treindienst ook beschikbaar op de NMBS Internet-site: **"Reizen in België – dienstregelingen – info werken"**. De site bevat een netkaart, korte info over alle werken op stapel en gedetailleerde informatie over werven die op sommige dagen een bijzondere dienstregeling noodzakelijk maken.

- De NMBS verstuurt maandelijks naar de media systematisch de informatie over de werken die voor die maand op het programma staan. Elke week geven zij info over de werven van die week door aan VRT-teletekst (pagina 366), aan RTBF-teletekst en aan het PEREX-centrum van het MET (Ministère des Equipements et des Transports) die de gegevens gebruikt voor haar "verkeersinformatie".

- "Info werken" wordt op de NMBS-internetsite ingedeeld bij ARI om de klant die de dienstregelingen online raadpleegt, nog beter te informeren.