

COMMISSIE INFRASTRUCTUUR VAN DE KAMER

Beleid informatie aan de reizigers bij NMBS Groep

Jannie Haek - Gedelegeerd
Bestuurder NMBS Holding

Luc Lallemand - Gedelegeerd
Bestuurder Infrabel

Marc Descheemaeker -
Gedelegeerd Bestuurder NMBS

20 januari 2010



Inhoud

1. Objectieven

- 1.1 Beheerscontract - beleidsnota
- 1.2 Verantwoordelijkheden
- 1.3 Doelstellingen

2. Informatie aan reizigers NMBS - Infrabel

- 2.1 Prioriteiten
- 2.2 Van bron naar klant
- 2.3 Interne informatiedoorstroming
- 2.4 Overzicht vanuit klantstandpunt
- 2.5 Zoom op real time tools

3. Case study

4. Onbekend is onbemind

5. Conclusie

1.

Objectieven

1.1 Engagementsen Beheerscontract



NMBS Holding

organiseert voor de Groep de communicatie m.b.t.

- institutionele aspecten van de groep
- strategische en algemene financiële communicatie die meerdere vennootschappen aanbelangt
- personeels- en sociale aangelegenheden
- algemene interne communicatie
- coördinatieplatform communicatieactiviteiten
- NMBS-Holding sluit een protocol over crisiscommunicatie af

organiseert de communicatie over haar specifieke activiteiten zoals stations, veiligheid...

1.1 Engagementsen Beheerscontract



NMBS

- neemt het voortouw in de opbouw van een reisinformatiesysteem dat alle vervoerswijzen omvat
- geeft actuele, samenhangende, geïntegreerde en objectieve reisinformatie van deur tot deur. (art. 40)
- biedt aan de treinreizigers informatie aan over de treindienst in realtime via
 - een gerichte SMS-service en
 - de website van de NMBS. (art 42)
- sluit samen met NMBS-Holding en Infrabel een protocol af voor communicatie in crisissituaties (art .98)

1.1 Engagementsen Beheerscontract



Infrabel

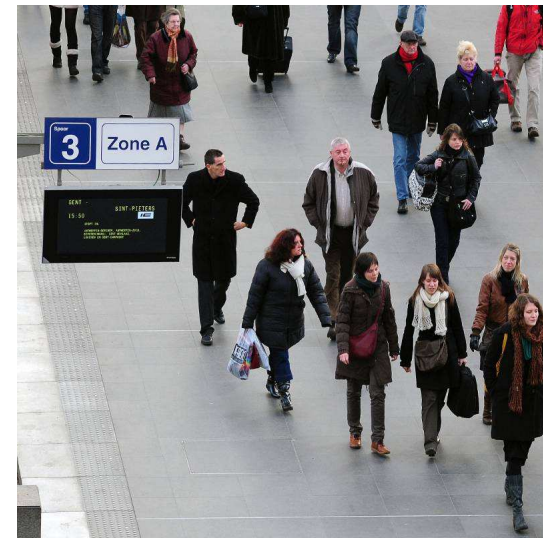
- Bezorgt in real time informatie aan de operatoren en de klanten (via mondelinge aankondigingen en schermen), meer bepaald in geval van storing (art. 23.5, 26.4)
- Meet de stiptheidsgraad en publiceert de stiptheidscijfers (art. 25)
- Waakt er over dat NMBS aan haar reizigers informatie in real time kan aanbieden (via gerichte sms dienst en NMBS website (art. 37))

1.1 Algemene beleidsnota van de regering

Quote

*“ **Infrabel** moet een leidende rol spelen in het verbeteren van de communicatie over het verloop van het treinverkeer op het spoorwegnet. In samenwerking met **NMBS**, moeten inspanningen worden geleverd om de reizigers te informeren over het verloop van hun reis per trein alsook over de mogelijke alternatieven in geval van verstoringen van het verkeer. ”*

Algemene beleidsnota Overheidsbedrijven,
17/11/2009, p. 18



1.2 Verantwoordelijkheden Infrabel - NMBS – NMBS Holding

NMBS Holding heeft geen rechtstreeks contact met reizigers mbt treinverkeer

ICT departement NMBS-Holding faciliteert de communicatie door het ontwerpen en implementeren van diensten zoals Railtime, SMS2828, Pidaas...



RailTime
Uw info rechtstreeks van het spoor

0:09 - Brussel - Aachen - Frankfurt : ICE-treinen afgeschaf
12:06:11
VR 15 JAN 2010

WELKOM / CONTACT / FR / NL

Mijn reis
VERTREK & AANKOMST
OVERZICHT VAN HET TREINVERKEER
WERKINFO

Verder gaan
REIZEN IN BELGIË
TREINEN IN EUROPA

Meer weten
ACTUALITEIT
DE KANALEN VAN RAILTIME
FAQ

Uw mening telt
THYS' SUGGESTIE
CONTACT

Welkom op de reizigersinfosite!
Internet, dienstregelingen, informatieborden, omroepberichten, GSM...met RailTime heb je alles bij de hand!

Realtimedienstregeling

Station:
Periode: 12:00 - 13:00
 Vertrek Aankomst
Treinnr. (facultatief)
Zoeken

ACTUALITEIT
Afschaffing bepaalde Thalys-treinen Brussel-Parijs t.e.m. 18/01
Tengevolge van de uitzonderlijke weersomstandigheden van de voorbije dagen, rijden bepaalde Thalys-treinen niet op de lijn Brussel-Zuid - Parijs-Nord tot en met 18 januari 2010.
[Meer weten](#)

Nieuwe dienstregeling van kracht
[Meer weten](#)

Het GEN krijgt vorm!
[Meer weten](#)

Infrabel RAILTIME, EEN INITIATIEF VAN INFRABEL, DE INFRASTRUCTUURBEHEERDER VAN HET BELGISCHE SPOORWEGNET DISCLAIMER / WELKOM / CONTACT / FR / NL

1.2 Verantwoordelijkheden Infrabel - NMBS – NMBS Holding



NMBS-Holding biedt als stationsbeheerder een neutraal platform aan voor informatie naar de reizigers (bv. Luik)



1.2 Verantwoordelijkheden Infrabel - NMBS – NMBS Holding

NMBS Holding

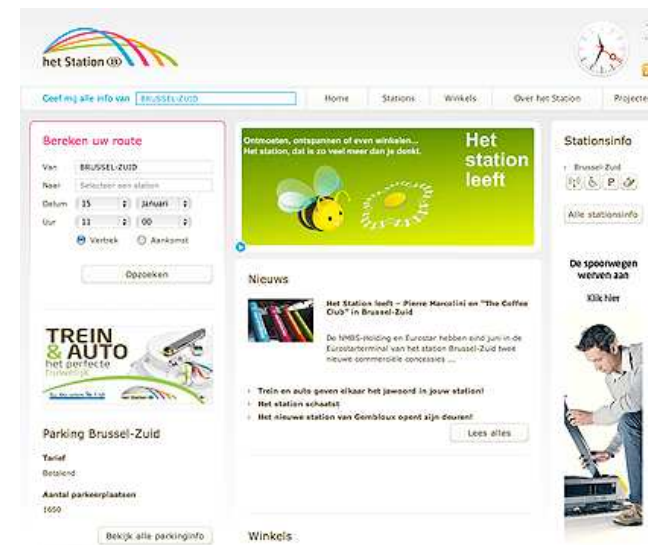
Communicatie in de stations

Doel

- Draagvlak creëren, begrip voor bv. werken
- Beperken mogelijke hinder (bv. info werken-alternatieven)
- Optimaliseren stationsbeleving

Hoe:

- Aangepaste signaletica
- Affiches & folders
- Website (met doorverwijzing NMBS & Railtime)
- Persactiviteiten (mediaberichten, bezoeken, persconferenties...)
- Specifieke communicatiecel rond grote projecten (bv. Gent, Mechelen, Luik)
- Events
- Lokale PR medewerkers



1.2 Verantwoordelijkheden Infrabel - NMBS – NMBS Holding

NMBS Holding

Communicatie m.b.t. sociale veiligheid

Doel

- Preventie
- Contactpunt in geval van problemen (agressie, vandalisme...) bekend maken
- Bestrijden onveiligheidsgevoel
- Informatie in geval van veiligheidsdreiging (bv. bomalarm, brand, terrorisme)

Hoe:

- Sensibiliserings campagnes (bv. tegen diefstal)
- Voorlichtingscampagnes rond veiligheid (camera's, 0800, aanwezigheid Securail)
- Perscommunicatie



1.2 Verantwoordelijkheden Infrabel - NMBS – NMBS Holding

NMBS Holding



Communicatie in verband met sociale relaties

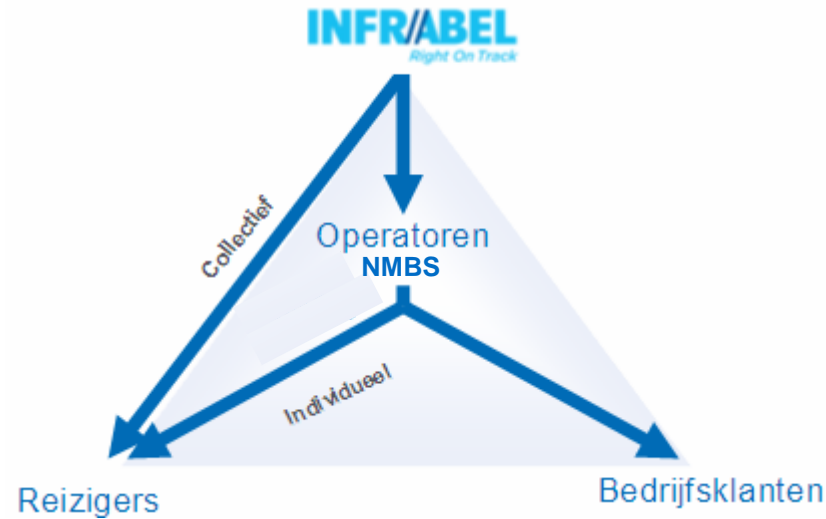
Doel

- *Standpunt directie geven om beter inzicht te geven in de aard van de sociale relaties*
- *Klanten aantonen dat alles wordt gedaan om een mogelijke staking te vermijden*
- *Mogelijke impact voor de klanten beperken*
- *Informeren van de medewerkers over sociale luik*

Hoe:

- *Perscommunicatie*
- *Interne communicatie (intranet, mail, roadshow...)*

1.2 Verantwoordelijkheden Infrabel - NMBS – NMBS Holding



<p>ALGEMENE REGEL : B2B Info (IB → SO)</p>	<p>Infrabel beheert het treinverkeer en bezorgt de operator de nodige informatie om zijn klanten te informeren</p>	<p>Coördinatie Infrabel - NMBS → lessen trekken uit het verleden om werking te verbeteren</p>
<p>UITZONDERING : Reizigersinfo = B2C (IB/SO → reiziger)</p>	<p>INFRABEL <small>Right On Track</small> → <i>collectieve informatie = algemene en feitelijke informatie</i></p>	<p>B <small>NMBS</small> → <i>individuele informatie (op een bepaalde trein, 'face to face' info)</i></p>

1.3 Doelstellingen NMBS en Infrabel inzake informatie

“Kwaliteit behelst ook informatie. Deze moet dan ook duidelijk aan bod komen in de visie, de opdrachten, de waarden en de doelstellingen van de NMBS groep en, net als kwaliteit, een echte bedrijfscultuur worden”. (B.C)

NMBS en Infrabel vertalen dit in hun doelstellingen via :

- *Een dagelijks engagement om de klant correct te informeren*
- *Permanent streven naar kwaliteitsverbetering van de informatie*

1.3 Doelstellingen NMBS en Infrabel inzake informatie

Infrabel en NMBS

zien kwaliteitsvolle informatie als :

*Gerichte communicatie met de klanten in het algemeen en in het bijzonder bij verstoord verkeer (vertragingen, afschaffingen,...)
– op maat van de klant*

- *via verschillende informatiekanalen*
- *altijd en overal beschikbaar*
- *ten volle gebruik makend van de huidige technologische mogelijkheden*

1.3 Doelstellingen NMBS en Infrabel inzake informatie

NMBS en Infrabel realiseren communicatie bij verstoord verkeer door :

- *Optimaliseren van interne procedures (Reizigers Dispatching Voyageurs, dienst info Reizigers, Info Public,)*
- *Ontwikkelen van nieuwe tools voor de klant en het personeel*
- *Systematisch en objectief meten van de klanttevredenheid inzake communicatie (mystery shopping, overleg stakeholders, analyse klachten, kwaliteitsbarometer . . .-> identificatie behoeften klanten)*

2.

Real time info aan de klanten van NMBS groep

*“Niet spotten, niet betreuren, niet
verafschuwen, maar begrijpen”*

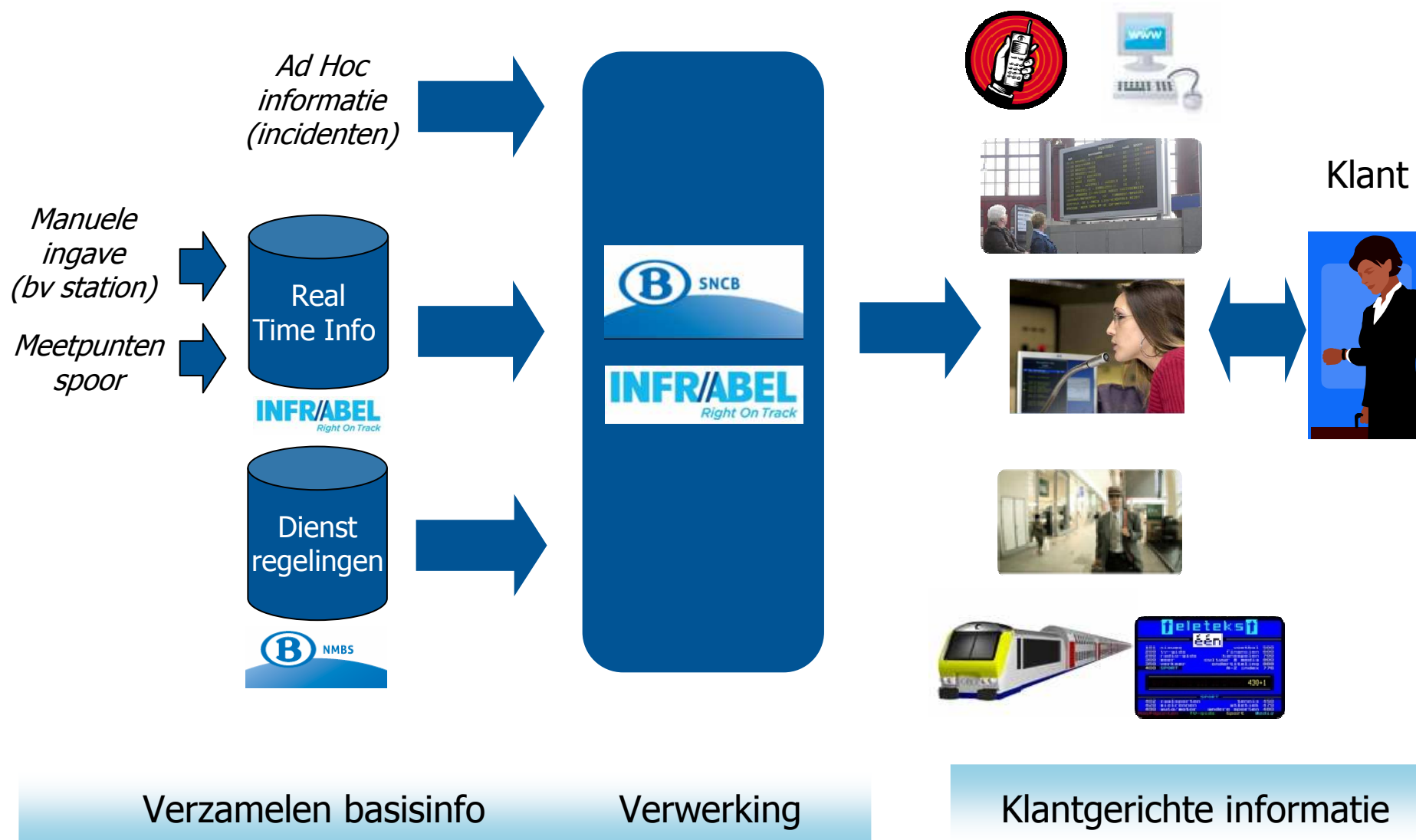
*“Ne pas se moquer , ne pas déplorer, ne
pas détester, mais comprendre”*

Spinoza

2.1 Informatie aan de reizigers is onze prioriteit

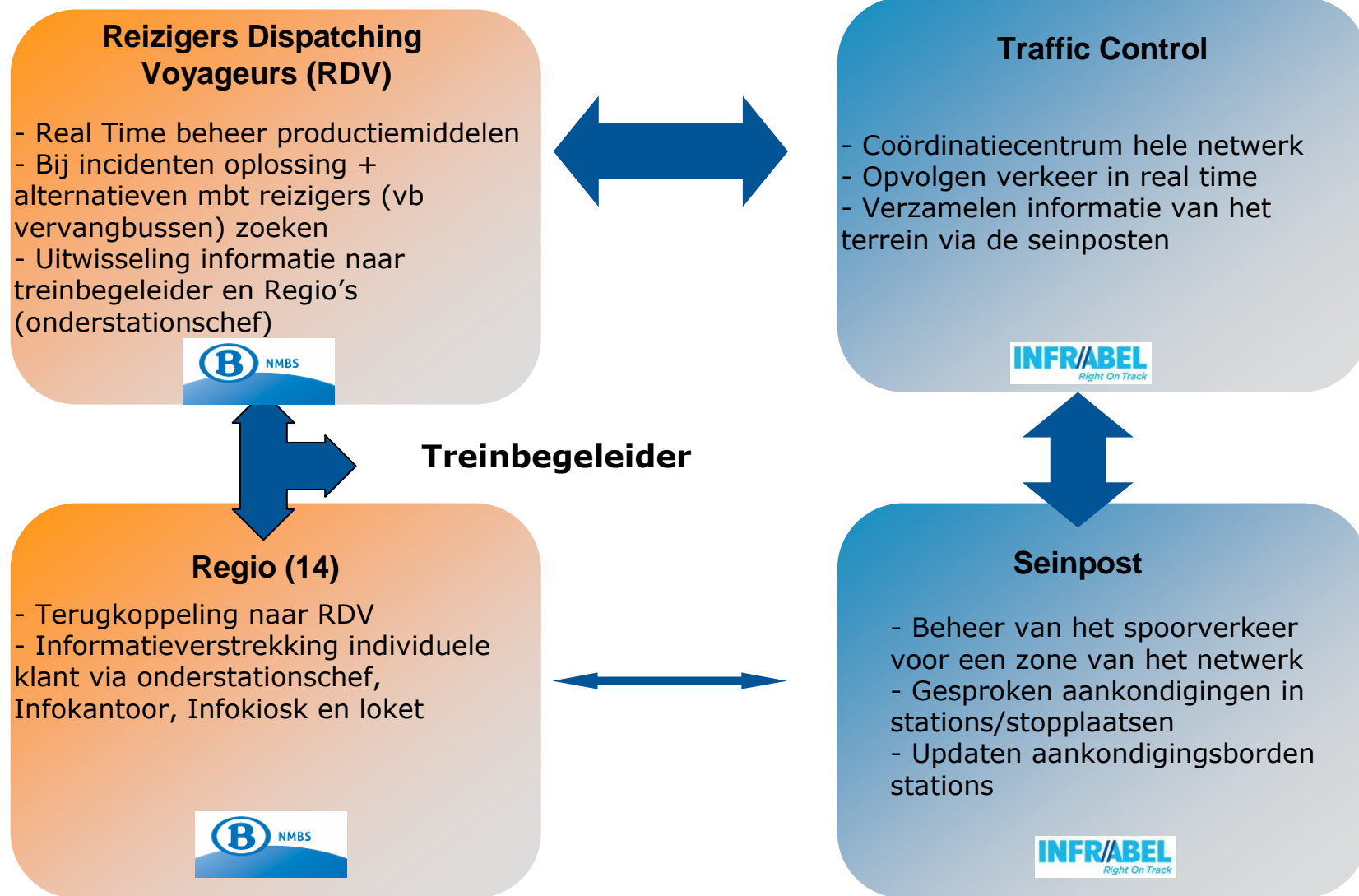


2.2 Tot stand komen real time info naar klant



De kwaliteit van de basisinfo bepaalt sterk de kwaliteit van de informatie naar de klant, deze moet correct zijn
Voor de kwaliteit van de niet-automatische metingen en ad hoc info is de interne informatiestroom belangrijk (cf. infra)

2.3 Interne informatiedoorstroming



- In het tot stand komen van de informatie naar de klant is de harmonisatie tussen de boodschap van Infrabel en NMBS (speakers vs info in trein/aan loket) belangrijk
- Parallel aan oplossen incidenten (nieuwe trein, enz) dient informatietraject te starten

2.3 Performantere infokanalen



Creatie van Info@reizigers programma, inclusief een reeks klantgerichte projecten

Reizigers Dispatching Voyageurs en regionale cellen:

- Nieuwe dienst 24/24u, 7/7d die productiemiddelen beheert
- Infocoördinator voor versturen van berichten naar klanten (wordt gerealiseerd)
- Informatie in real time over incidenten beschikbaar op website, via sms/widget

Computersystemen die basisgegevens van Infrabel gebruiken

- omzetting in real time voor klanten
- optimalisering van verzamelen en verwerken gegevens Infrabel is lopende (SLA NMBS – Infrabel)



Oprichting van een dienst informatie aan de reizigers met + - 50 leden

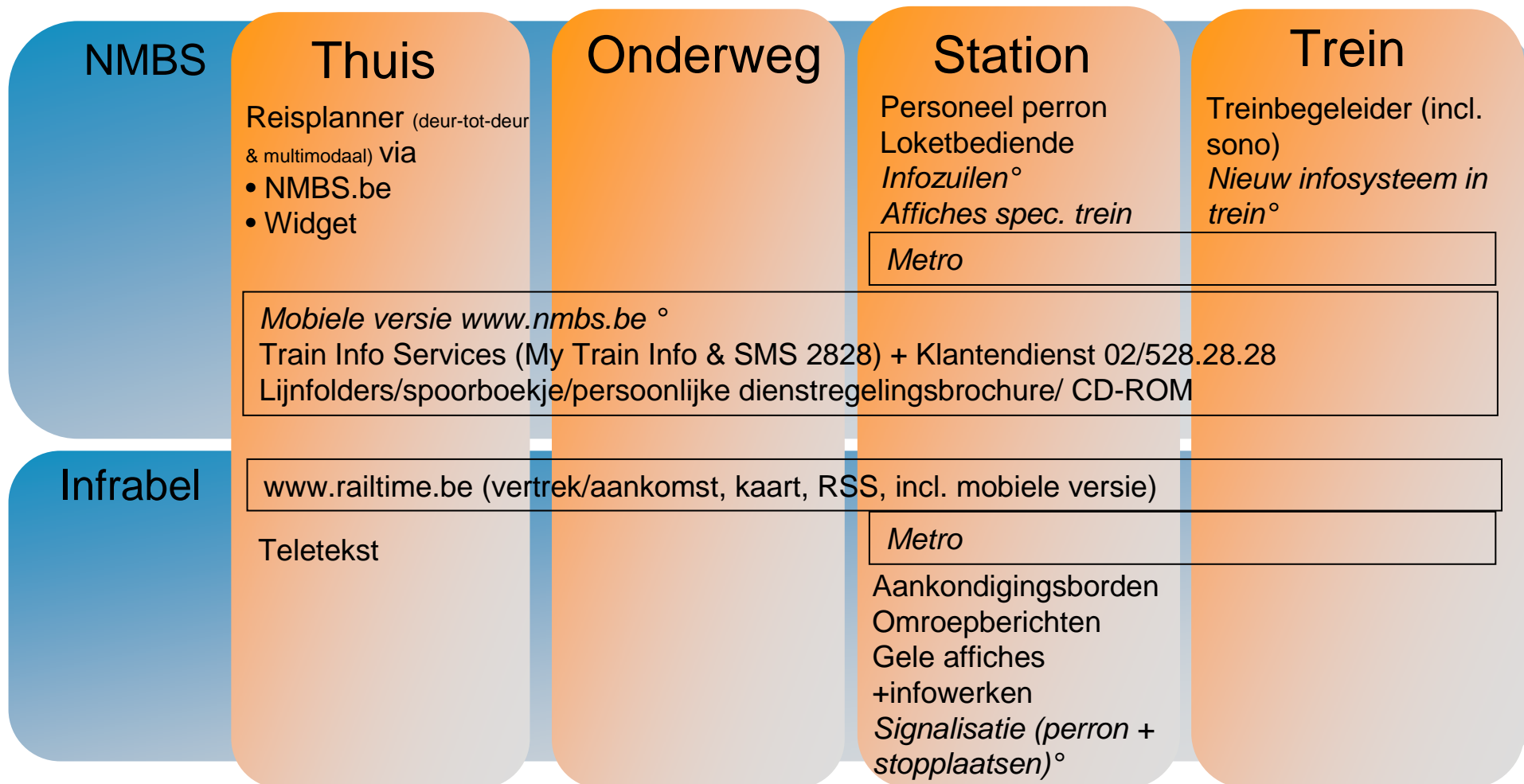
Info Public :

- Nieuw team opgericht om operationele informatie om te zetten in klantgerichte informatie
- 24/24u, 7/7d
- Informatie in real time over incidenten beschikbaar op website, teletekst, crisismonitoren

Computersystemen die de betrouwbaarheid en de informatieoverdracht van de verkeersinformatie verbeteren

- Unieke bron voor alle informatie over het treinverkeer
- Omgezet in klantgerichte informatie

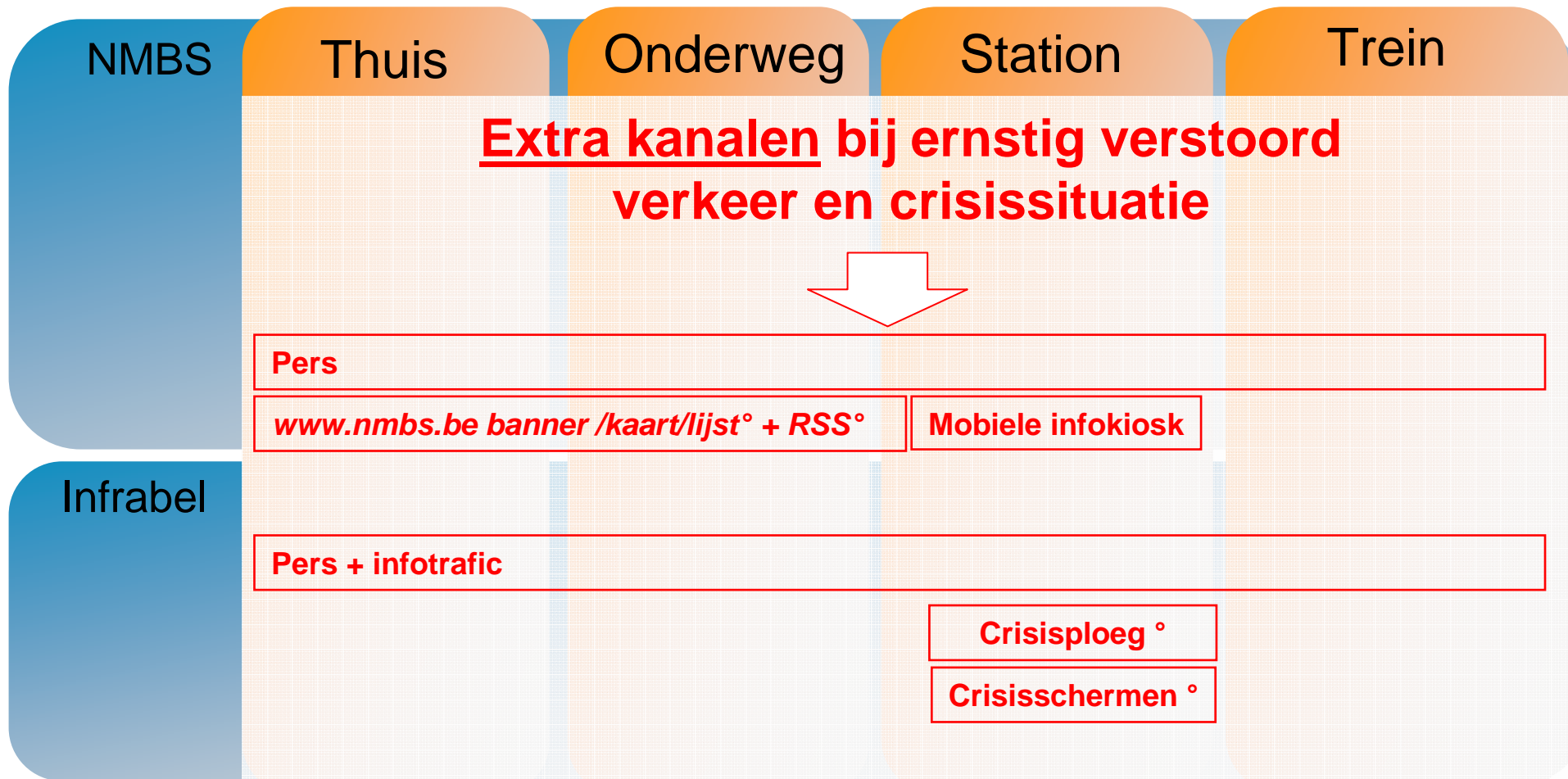
2.4 Overzicht informatie dienstregeling naar de klant



Bij normaal & licht verstoord verkeer: RT info=beschikbaar

[°]= *Project lopende*

2.4 Overzicht informatie dienstregeling naar de klant




Ernstig verstoord verkeer= treinen rijden met vertraging ten gevolge van: 1) ongevallen en incidenten zonder dat een Algemeen Nood- en Interventieplan wordt toegepast 2) stakingen 3) bomalarmen

Crisissituaties= een deel van het netwerk of het volledige netwerk is buiten dienst of er zijn doden en gewonden. Een Algemeen Nood- en Interventieplan (inclusief protocol crisiscommunicatie) wordt toegepast.

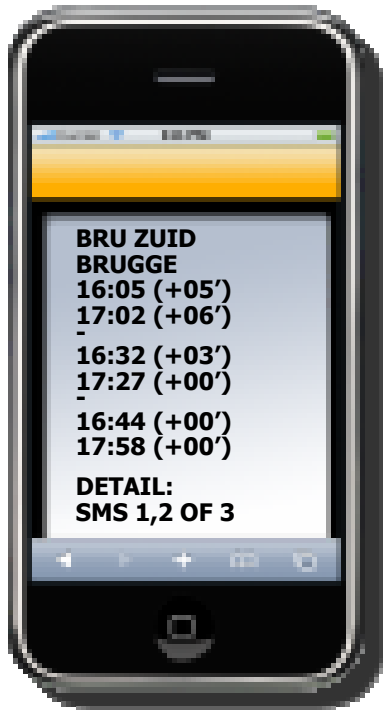
2.5 Zoom op tools



2.5.1 www.nmbs.be

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p>www.nmbs.be</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstregeling en Real Time informatie (vertragingen, afschaffing, enz.) • Multimodaal en deur-tot-deur • Ook via Widget (Yahoo!, Igoogle, Windows Live en op site van partners) • Opzoeking mogelijk volgens Oorsprong-bestemming, station • Mogelijkheid tot Real Time opvolging trein • Mogelijkheid tot online aankoop, ook met E-ID 	<ul style="list-style-type: none"> • Volledige site Anysurfer compliant • Vernieuwing website: gebruiksvriendelijker, personalisatie, vergemakkelijken online aankoop • Mobiele versie van de site • Toevoegen informatie incidenten (cf. infra) • Toevoegen online informatie via Web TV

2.5.2 Train Info Services

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p>Train Info Services via sms</p>  <p>BRU ZUID BRUGGE 16:05 (+05') 17:02 (+06') - 16:32 (+03') 17:27 (+00') - 16:44 (+00') 17:58 (+00')</p> <p>DETAIL: SMS 1,2 OF 3</p>	<p>My Train Info: Dienst waarbij men binnenlandse treinen kan laten volgen en berichten ontvangt indien er met de gekozen trein problemen zijn voor vertrek</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Output via sms en/of my.live.com gadget ▪ Dienst voor personen met gevalideerde (commerciële) treinkaart ▪ Gratis <hr/> <p>SMS 2828: Dienst waarbij men via sms de dienstregeling en Real Time informatie van een binnenlands treintraject kan opvragen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voor elk type gsm met sms ▪ Dienst voor iedereen met Belgisch gsm nummer ▪ Altijd en overal ▪ € 0,30 (verstuurd/ontvangen) 	<ul style="list-style-type: none"> •Mobiële versie van www.nmbs.be met real time overzicht van het treinverkeer •Verbetering kwaliteit automatische metingen, in samenwerking met Infrabel

2.5.3 Real Time info over incidenten

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p>RT info incidenten</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Verspreiden van informatie over incidenten en dit in real time • Aanvullend tov automatische metingen en manuele ingaves vertragingen/afschaffingen • Bijvoorbeeld met melding vervangbussen • Wordt gepubliceerd op: <ul style="list-style-type: none"> ▪ www.nmbs.be op een kaart, een banner en een lijst van incidenten ▪ RSS feeds waarop klant zich kan inschrijven ▪ gsm (Train Info Services en mobiele site) ▪ in de reisplanner (widget en www.nmbs.be) als men voor het geïmpacteerde stuk een aanvraag doet ▪ naar interne kanalen (treinbegeleiders, onderstationschef, enz) ▪ Gebruikt bij staking 05/11/2009 	<ul style="list-style-type: none"> • Finalisatie procedures gebruik van deze dienst (wanneer sturen we welke boodschap uit) • Uitrollen eerste helft 2010


2.5.4 www.Railtime.be

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p>Via www.railtime.be</p>  <p>The screenshot shows the RailTime website with a header banner for 'Ligne 96 Bruxelles-Midi - Quevy - Aiguillage' and a search form for train schedules. The search form includes fields for 'Gare', 'Plage horaire', and 'N° de train (facultatif)', with a 'Chercher' button. Below the form, there are bullet points explaining the search results: 'le temps de retard éventuel de votre train', 'le numéro de la voie sur laquelle sur lequel vous rendre', and 'des renseignements supplémentaires en cas d'incidents ou de travaux sur le réseau'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ter beschikking stellen via het internet van informatie in real time omtrent het treinverkeer : aankomst- en vertrektijden, spoornummers, verstoord treinverkeer • Beschikbaar via mobiele telefoon • Werken aan een betere samenhang tussen de berichten op verschillende informatiedragers 	<ul style="list-style-type: none"> • Voortdurende verbeteringen aan de website • Beschikbaar maken van de informatie via nieuwe technologieën




2.5.5 De media

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p>Via de media</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Wachtdienst van de persdienst, 24u/24 in beide landstalen • Rechtstreeks in contact met Traffic Control • Reactiviteit en proactiviteit via communiqués aan Belga (→ en verder naar geschreven pers) en radio en TV voor maximale impact • Nauwe samenwerking met NMBS 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensiever gebruik van de nieuwe technologie • Gerichte informatieve en educatieve initiatieven



2.5.6 Nieuwe signaletica

Kanaal	Beschrijving lopende acties	Next steps
<p>Via nieuwe signaletica</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanduiding van de stopplaats (mast) • Algemene inlichtingen (vb. verstoord treinverkeer, informatiecampagnes, enz.) • Informatie over bushaltes, parkings, stratenplan, enz. • Een lijnplan • De gele affiches en plaats voor andere affiches (Werfinfo, enz.) • Een noodoproepknop verbonden met Securail • En verlichting 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding (roll out) naar de onbewaakte stopplaatsen

2.5.7 Infozuilen

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p style="text-align: center;">Infozuilen</p>  <p style="text-align: right; font-size: small;">3 D H F Bdesign 05-11-09</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">SitDown Kiosk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudig te bedienen toestel • Geven van informatie en de klant toelaten contact op te nemen met stationspersoneel • Pilot in Waregem en Jambes  	<ul style="list-style-type: none"> • Na gunstige evaluatie piloot uitrollen naar 14 andere stations • Verfijnen functionaliteiten op basis van feedback klanten


2.5.8 Gele affiches en werfinfoaffiches

Kanaal	Beschrijving lopende acties	Next steps
<p>Via gele affiches en werfinfoaffiches</p>  	<ul style="list-style-type: none"> • Verbetering van de zichtbaarheid en de leesbaarheid van de dienstregelingsaffiches • Verbeterde ergonomie en uniformiteit van de werfinfo (website, affiches, Metro) 	<ul style="list-style-type: none"> • Impact van werken: meer gedetailleerde informatie (welke treinen in het bijzonder geïmpacteerd)


2.5.9 Mondelinge aankondigingen

Kanaal	Beschrijving lopende acties	Next steps
<p>Via mondelinge aankondigingen</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbetering van de akoestiek • Opleiding en bijscholing van de omroepers in functie • Profielomschrijving met vaardigheden van de goede omroeper • Specifieke aanwerving van nieuwe omroepers • Proefproject : uitrusting van bepaalde stopplaatsen met automatisch aankondigingssysteem (PIDAAS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlichten van de akoestiek in alle stations door een externe onderneming • Opstellen van een verbeteringsplan • Uitbreiding (roll-out) PIDAAS


2.5.10 Informatieschermen

Kanaal	Beschrijving lopende acties	Next steps
<p style="text-align: center;">Via informatieschermen</p>  <p style="text-align: center;">RailTime Uw info rechtstreeks van het spoor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Studie van materiaal en locatie van de schermen • Studie van de inhoud en de presentatie van de informatie • Vernieuwen van de treinaankondigers op de perrons 	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van een actieplan voor het vernieuwen van de schermen • Plaatsen van overzichtsschermen op de perrons • Uitbreiding (roll out) PIDAAS


2.5.11 Crisisschermen

Kanaal	Beschrijving lopende acties	Next steps
<p>Via de crisisschermen</p>  <p>RailTime Uw info rechtstreeks van het spoor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aankonding en beschrijving van de storingen op het netwerk • Installatie in de grote stations 	<ul style="list-style-type: none"> • Installatie in andere grote stations



2.5.12 NMBS personeel in station en in trein

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p style="text-align: center;">Personeel</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Treinbegeleider, loketpersoneel, onderstationschef • Face-to-face contact met klant • Mobiele infokiosk bij grote incidenten en wijziging dienstregeling • Verbetering tools interne communicatie: real time informatie nu ook beschikbaar op Magic (stations) en IBIS (treinbegeleider) 	<ul style="list-style-type: none"> • Opname in training treinbegeleiders instructies inhoud en vorm communicatie via speakers • Specifieke training inzake informatie-verstrekking • Doorgeven informatie incidenten via IBIS/MAGIC in plaats van telefonisch, in beide richtingen

2.5.13 Crisis Reizigers Informatie Ploeg

Kanaal	Beschrijving lopende acties	Next steps
<p data-bbox="344 480 548 523">Via CRIP</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="640 480 1480 571">• Crisis Reizigers Informatie Ploeg opgericht eind 2009 <li data-bbox="640 647 1518 794">• Een ploeg die 24u/24, 7/7d naar alle stations van het land kan gaan bij belangrijke en langdurige storingen op het netwerk <li data-bbox="640 863 1518 1010">• Acties ondernemen (affiches, monitors, schermen) die de informatie aan de reizigers verbeteren <li data-bbox="640 1078 1429 1121">• Coördinatie van de informatie op de site <li data-bbox="640 1246 1451 1342">• Een duidelijke stand van zaken opmaken voor de persdienst 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1570 480 1794 576">• Crisisplan opstellen <li data-bbox="1570 647 1955 1050">• Nauwere en intensievere samenwerking met andere actoren van de communicatie aan de reizigers in geval van crisis

2.5.14 Nieuw infosysteem

Kanaal	Beschrijving lopende actie	Next steps
<p>Infosysteem in trein</p>  	<ul style="list-style-type: none"> • Bestaande toestellen: optimalisatie instructies voor treinbegeleiders voor ingave boodschappen • Vernieuwde schermen bij bestelling nieuwe treinen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Real Time informatie over treintraject ▪ Volgende stations ▪ Vermelding in geval van incident ▪ Gecentraliseerde ingave informatie + lokale ingave mogelijk 	<p>Bestelling + uitrollen nieuwe schermen in Desiro treinen (2011)</p>

3.

Case study

3.1 Voorbeelden acties bij zwaar verstoord verkeer: brand in seinhuis **Herentals 04/08**

Impact	Genomen acties	Lessons Learned	Acties
Sterk ontregeld regionaal treinverkeer gedurende 2 maanden	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatie vervangende busdienst • Aangepaste treindienstregeling • Voorlopig station • Website + pers: nieuwe dienstregeling • Teletekst + affiches • Brochures nieuwe dienstregeling • Mobiele infokiosk • Informatie aan de loketten • Boodschappen op schermen in station • Speaker aankondigingen • Aankondiging verkeer +/- normaal 21/09 • Sorry Pass • Actie sympathie op het perron 	<p>1e prioriteit=planning, 2e= informatie naar de klant</p> <p>RT info: niet altijd correct</p> <p>Dienstregelingen wijzigen vaak</p> <p>Sonorisatie onbruikbaar</p>	<p>Verbetering automatische RT info</p> <p>- Optimalisatie Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV): definitie procedures/rollen, creatie regionale cellen voor een snellere interventie, benoeming infocoördinator binnen RDV</p> <p>- Crisis Reizigers Informatie Ploeg : interventie ter plaatse</p>

3.2 Voorbeelden acties bij zwaar verstoord verkeer: nationale treinstaking 05/11

Impact	Genomen acties	Lessons Learned	Acties
Geen treinverkeer gedurende 1 dag	<p>Persbericht</p> <p>Website</p> <p>SMS nr klanten</p> <p>Online reisplanner melding</p> <p>Aanvraag via SMS: melding staking</p> <p>Aankondigingsborden</p> <p>Aankondigingen speakers</p> <p>Teletekst</p> <p>Versterking Real Time infoploeg</p> <p>Mobiele infokiosken</p>	<p>Minder oproepen klantendienst NMBS</p> <p>Proces nog meer te stroomlijnen</p>	<p>Procedure (stappenplan) uitgetekend met taken en rollen en planning inzake info aan reiziger</p>

3.3 Voorbeelden acties bij zwaar verstoord verkeer: ontsporing trein in Bergen 19/11

Impact	Genomen acties	Lessons Learned
<p>Treinverkeer meerdere dagen onderbroken tussen Bergen en Saint-Ghislain/Quévy</p>	<p>Aangepaste dienstregeling</p> <p>Busdienst ingelast tussen Bergen en Saint-Ghislain/Quévy</p> <p>Website + pers</p> <p>Affiches te Quaregnon, Jemappes, Frameries, Genly</p> <p>Aankondigingen op schermen in station</p> <p>Mobiele infokiosk</p> <p>Aankondigingen speaker</p> <p>Teletekst</p> <p>Informatie aan de loketten</p>	<p>Goede samenwerking tussen de verschillende diensten :</p> <p>conventie: uitwerking crisisprotocol tussen infrastructuurbeheerder en spoorwegoperator heeft goed gewerkt</p>

4.

Onbekend is onbemind

De mensen de diensten leren kennen...



+ real time info op www.nmbs.be

Grote campagne 2009

Dagelijkse en wekelijkse geschreven pers

Radio- en televisiespots (Railtime)

Publicitaire affiches in alle stations en in de metro

Flyering in de grote stations

Boodschappen in stations

Online banners op nieuwswebsites (Railtime)

Skyscraper op www.nmbs.be

Aankondigingen op schermen in de trein

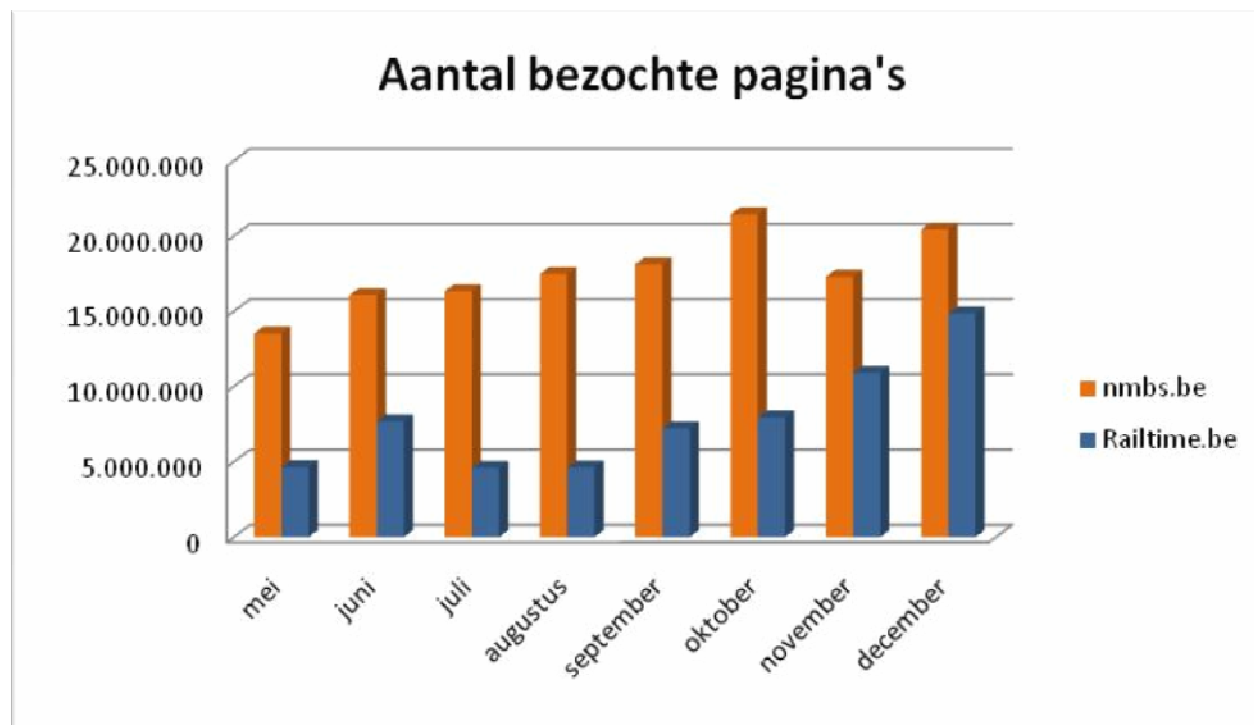
...vertaalt zich in resultaten



+ RT info op www.nmbs.be

Vooruitgang in termen van bekendheid van de begrippen Railtime en Train Info Services (tot 68% meer) , aangetoond door externe studies

Enorme toename in termen van gebruik van de diensten:



NMBS.be : enkel bezochte pagina's reisplanner

Enkele reacties

Quotes :

“TreinTramBus erkent dat de NMBS en Infrabel sterk geïnvesteerd hebben in een verbetering van de informatie aan de reizigers. Sinds enige tijd kunnen treingebruikers via Internet en via sms informatie opvragen over de stiptheid van het treinverkeer. Ook de informatie bij werkzaamheden is verbeterd.” Site web Train Tram Bus, 2009

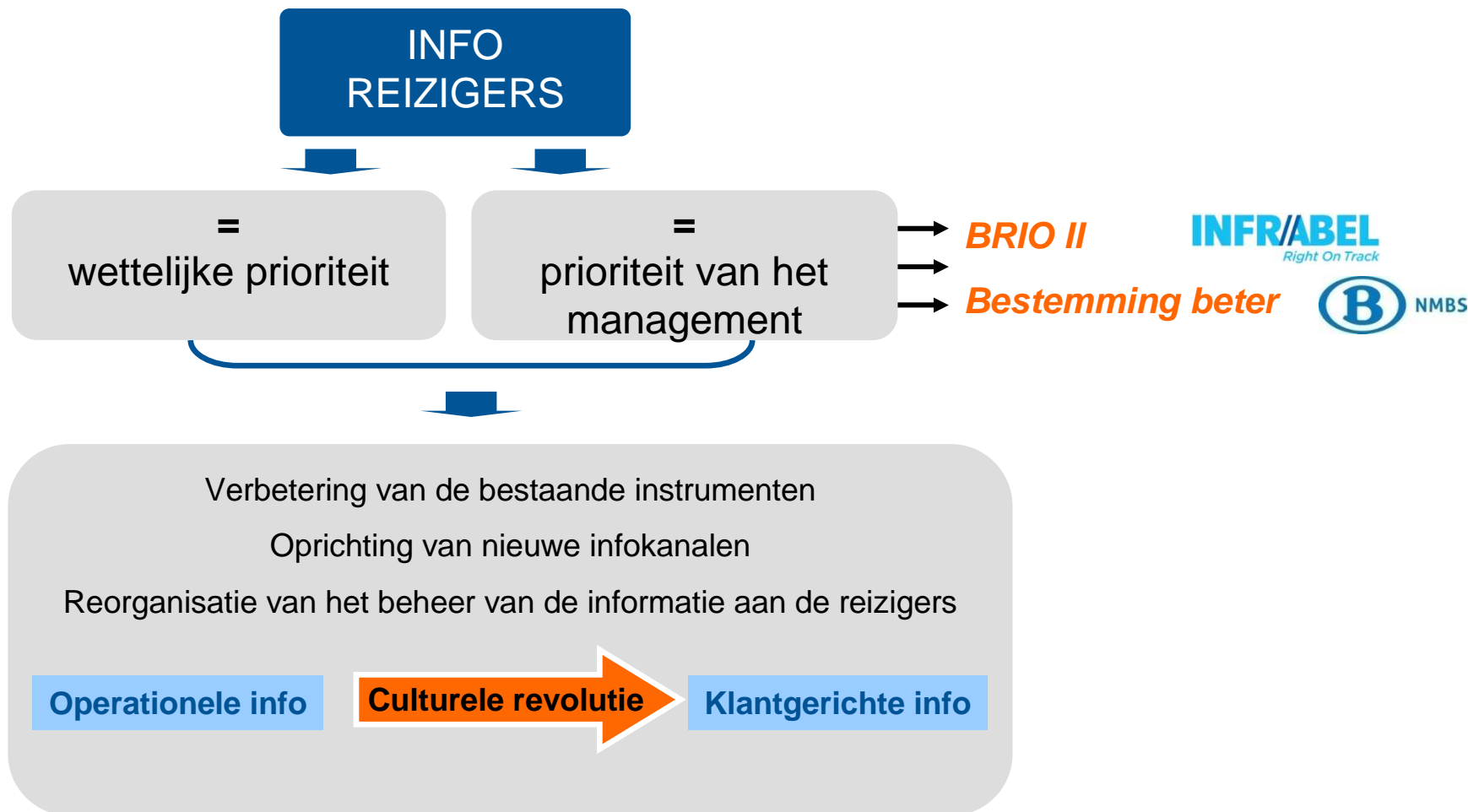
“ Infrabel avait promis ses clients une meilleure communication [...], elle respecte cette promesse. ” “ Nous ne pouvons qu’applaudir cette initiative. Le site est clair et convivial. ”
Rapport annuel 2008 du Médiateur auprès du Groupe SNCB



5.

Conclusie

Informatie aan de reizigers is onze prioriteit



→ **Bijkomende acties zijn nodig en gepland voor 2010**