

Zoek de zeven verschillen

De jongste jaren kondigt de NMBS tussen de grote Europese dienstregelingswijzigingen van december en juni regelmatig aan dat de treindienst wordt aangepast en roept ze de reizigers op de app te raadplegen. Doorgaans gaat het om treinen die een minuutje eerder of later vertrekken of aankomen, maar soms gaat achter die cryptische communicatie ook een halvering van het aanbod of het wegvallen van haltes schuil.

Op een maandag in september stelden de Herentse gebruikers van de S9-trein Leuven – Etterbeek – Eigenbrakel tot hun verbijstering plots vast dat die trein in één richting niet meer in Herent stopte. Met dezelfde verbazing vernamen we op 2 november dat het station Brussel-Kapellekerk vanaf die dag twee weken helemaal niet werd bediend. Of deze wijzigingen nodig en gerechtvaardigd zijn, is voor discussie, maar zelfs als dat het geval is betekent dat nog niet dat de NMBS haar vaste klanten niet correct moet informeren.

Het schrappen van P-treinen, haltes of een sterke vermindering van het aanbod, bijvoorbeeld bijna een halvering voor een station als Vilvoorde tijdens de herfstvakantie, zijn bovendien geen kleine wijzigingen. Minder treinen betekent immers ook dat aansluitingen wegvallen. Stads- en streekbussen blijven immers aansluiten op een trein die plots niet meer blijkt te rijden. Vooral de vaste klanten worden hierdoor verrast. Het wordt pas echt vervelend als je op deze manier je laatste aansluiting van de dag mist en je geen recht hebt op een taxi omdat je dat volgens de NMBS in de app had kunnen terugvinden.

Wie slechts occasioneel de trein neemt en de dienstregeling niet

kent, zal zijn rit wellicht vooraf op de website van de NMBS of via de app opzoeken en vindt daar waarschijnlijk de correcte informatie. Wie zijn reis via een andere app plant is helaas ook de pineut. Noch de planner van De Lijn noch die van de MIVB bleek bijvoorbeeld te weten dat er in die periode slechts één S2 per uur reed tussen Brussel en Leuven. Dit toont nog maar eens aan dat we in ons land werk moeten maken van één planner, die door de verschillende vervoerders in real-time wordt gevoed. Als ze die gegevens vervolgens in een eigen lay-out willen verwerken prima, maar de informatie hoort wel telkens identiek en up-to-date te zijn.

Dagelijkse pendelaars gaan echter gewoon naar het station voor de trein waarvan ze al jaren weten dat die op het uur .07 en .37 komt, tenzij ze de NMBS hen vooraf zou vertellen dat er op een bepaald moment slechts één trein per uur rijdt. Dan weet je als reiziger dat je moet checken welke van de twee treinen wegvalt. Die informatie moet voldoende specifiek en concreet zijn. Je kunt bezwaarlijk verwachten dat mensen op eigen houtje door enkele lukrake zoekopdrachten de tien verschillen gaan zoeken in een dienstregeling met 3000 treinen. Gewoonreizigers bereik je bovendien veel beter door een of twee weken voor dit soort wijzigingen regelmatig een bericht om te roepen in de betrokken treinen. Dat kan je aanvullen met een duidelijke lijst van de wijzigingen op de website, iets wat De Lijn en de TEC wel regelmatig doen.

Ook duidelijke en voldoende concrete informatie in de stations blijft noodzakelijk. Niet iedereen heeft een smartphone of mobiele data en op een poster kan je wijzigingen op een andere manier voorstellen dan op de app, bijvoorbeeld met duidelijke kaartjes. De eerste vereiste is natuurlijk dat mensen ook meteen opmerken dat er nieuwe informatie is. De opvallende borden die de MIVB bij omleidingen aan bus- en tramhaltes plaatst, zijn een interessant voorbeeld. Ze vallen op en er staat gewoonlijk een helder kaartje op met de wijzigingen. Voor complexe veranderingen, zoals de veelvuldige en telkens wisselende omleidingen tussen Antwerpen en Gent, zou dat geen overbodige luxe zijn.

Uiteraard kost dit geld, maar klachten behandelen en het vertrouwen van de reiziger verliezen kost op termijn veel meer. Vertrouwen komt te voet en gaat per trein . . .

Stefan Stynen, voorzitter



Infobord wijzigingen bij de Brusselse MIVB

Foto Stefan Stynen