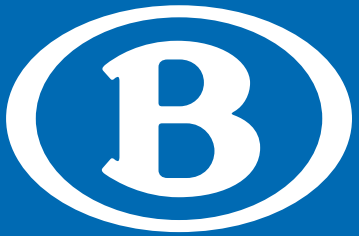




Reizigersonthaal & Stationsoperaties

(To Be: Passenger Interventions)

Team B-PT2



1. **Inleiding**
2. **Wat doet Reizigersonthaal & Stationsoperaties?**
Onze missie, onze beroepen
3. **Wat zijn onze taken en uitdagingen?**
4. **Opleidingen - Presentaties - Oefeningen**
5. **Interventies**
6. **Vragen**





21 Incident teams

Leader NMBS / Mobile
Customer Assistant
Incident Management



74 stations
Bemand



479 stations
onbemand



135 stations PBM
assistentie



Gereserveerde
groepsreizen



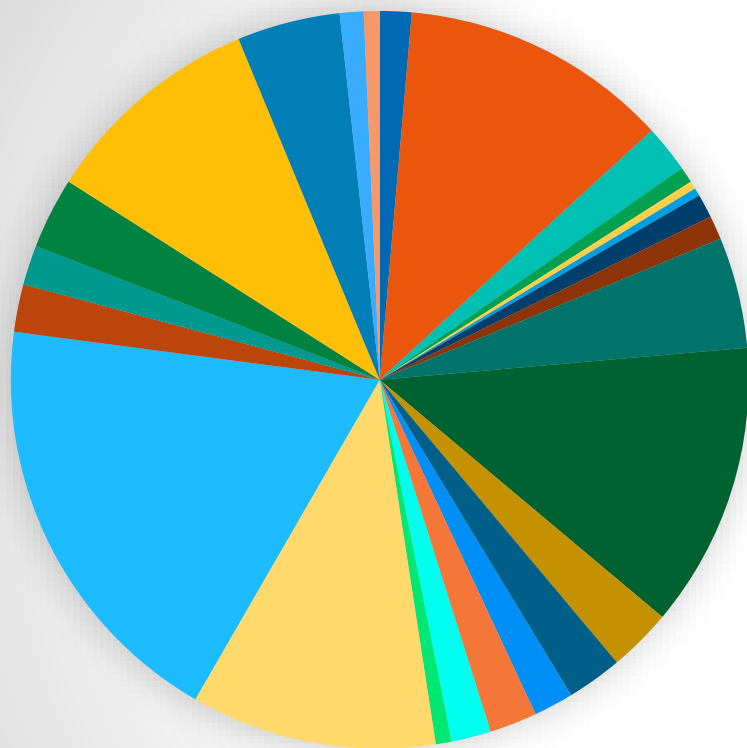
5 Operational control
centers



28 uitwijkbundels

- 3.615 km spoorlijnen
- 4 hogesnelheidslijnen 314 km
- 4.000 treinen per weekdag
- 2.300 treinen per weekenddag
- > 3300 incidenten per jaar

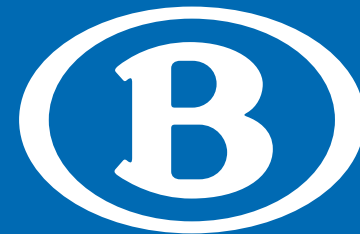
Tussenkomsten '22 Leader NMBS Vlaanderen: 2232



District NO: 1101
Met evacuatie: 70

- Aanrijding van een dier
- Aanrijding van een persoon
- Aanrijding van een toevallige hinder
- Aanrijding van een wegvoertuig
- Bommelding
- Bovenleidingsbreuk
- Brand in de nabijheid van de sporen
- Brand in het rollend materieel
- Busdienst opvolging
- Defecte trein
- Fysieke agressie
- Gele affiches (dienstregelingen)
- Gestrande reizigers
- Loslopende dieren
- Ongeval op spoorwegovergang
- Ongunstige weeromstandigheden
- Personen met beperkte mobiliteit
- Personen langs de sporen
- Reizigers onder invloed/Zwartrijsers
- Schade aan de infrastructuur
- Seinvoorbijrijding
- Storing aan de infrastructuur
- Suïcidaal persoon
- Vandalisme
- Verbale agressie
- Vreemd voorwerp in de bovenleiding





1. Inleiding
2. **Wat doet Reizigersonthaal & Stationsoperaties?**
Onze missie, onze beroepen
3. Wat zijn onze taken en uitdagingen?
4. Opleidingen - Presentaties - Oefeningen
5. Interventies
6. Vragen



B-PT.2 – Reizigersonthaal & Stationsoperaties

Incident Management

Directie Passenger Transport & Security

Onze kerntaken

- ✓ Preventieve en reactieve interventies
- ✓ Stationsoperaties
- ✓ Events
- ✓ Assistentie aan personen met beperkte mobiliteit



EUROPESE RICHTLIJN 1371/2007: Rechten en plichten van de reizigers

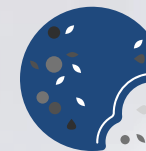
- ☐ Recht op informatie
- ☐ **Recht op bijstand**
- ☐ Recht op klachtneerlegging
- ☐ Recht op eenvoudig kopen van biljet
- ☐ Vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- ☐ Vergoeding bij vertraging





Bij incidenten met vertraging > 60 minuten...

- Maaltijden en verfrissingen, hetzij in de trein indien deze redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd, hetzij in het (de) station(s)
- Alternatief vervoer tot de eindbestemming van de klant vanaf de plaats van het incident, ongeval of hotelovernachting (vb. internationaal verkeer)



OCC

Passengers Coördinator



Real Time Coordinator Customer Assistant

Stations & uitwijkbundels



Onderstations-
chef
(Coördinator
Passengers & Station
Operations)

Interventies



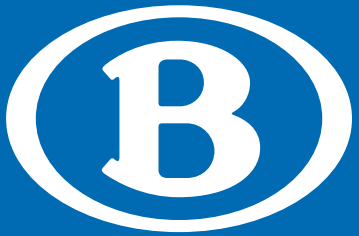
Mobile
Customer
Assistent

Customer
Assistant



Leader NMBS





1. Inleiding
2. Wat doet Reizigersonthaal & Stationsoperaties?
Onze missie, onze beroepen
3. **Wat zijn onze taken en uitdagingen?**
4. Opleidingen - Presentaties - Oefeningen
5. Interventies
6. Vragen





Incident management

Communicatieketen



PASSENGERS
COORDINATOR



LEADER NMBS



Wanneer de normale exploitatie in het gedrang komt:

- Ongeval
- Trein in nood
- Incident m.b.t. reizigers



- **Wanneer mag een reiziger in de sporen?**

Bij uitzonderlijke toestand of overstap naar andere trein of evacuatie naar veilige plaats

- Overstap of evacuatie in volle baan = **Toelating van Central Dispatch**
 - (behalve bij brand, ontploffing,...).

Indien geen toelating mogelijk =
Langs deuren die niet op tussenspoor uitgeven!

- **Aanwezigheid Leader NMBS altijd vereist bij evacuatie!**
(behalve aan perron, hoge nood,...)

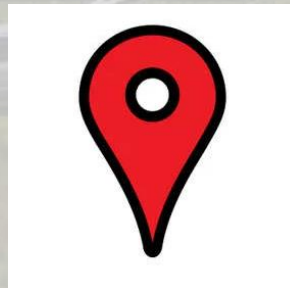
A photograph of a train accident. A white railcar is derailed and tilted on its side. In the foreground, a black signal post with a red light is visible. The background shows a hazy landscape with some trees and a distant building.

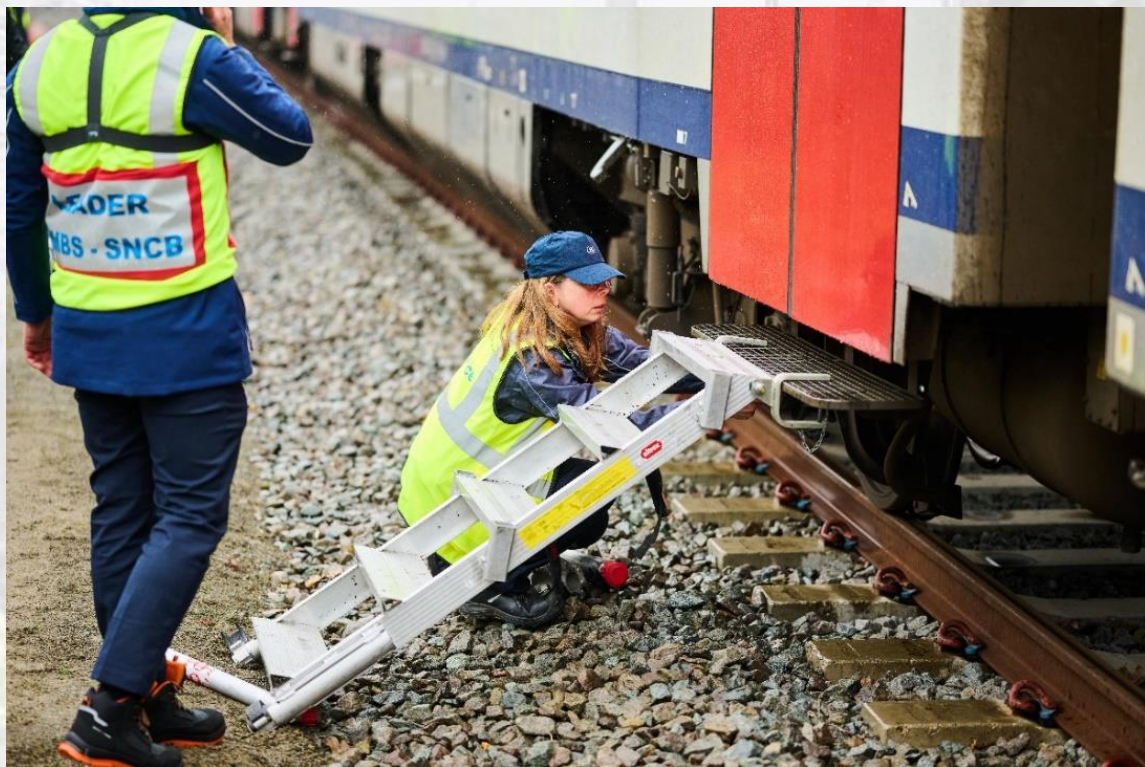
**INCROYABLE
MAIS VRAI !
LE MAG**

Accident ferroviaire



INFRABEL
Right On Track





Autobus



Taxi



Trein



Te voet



Operationele coördinatie

Op het terrein	
Verantwoordelijke operaties	Verantwoordelijken spoorwegoperaties
Leider van de Operaties	Leader Infrabel bijgestaan door Coördinator Interventie NMBS (Leader NMBS***)

CP-Ops	
Leider CP-Ops	Vertegenwoordiger Infrabel en NMBS in de CP-Ops (mits toelating)
Dir Cp-Ops	Vertegenwoordiger Infrabel bijgestaan door Manager passanger services station NMBS (B-PT 2***)

Operationele coördinatie

Op het terrein		CP-Ops	
Verantwoordelijke operaties	Verantwoordelijken spoorwegoperaties	Leider CP-Ops	Vertegenwoordiger Infrabel en NMBS in de CP-Ops (mits toelating)
Leider van de operaties	Leader Infrabel bijgestaan door Coördinator Interventie NMBS (Leader NMBS***)	Dir Cp-Ops	Vertegenwoordiger Infrabel bijgestaan door Manager passenger services station NMBS (B-PT 2***)

Beleidscoördinatie

Coördinatiecomité civiele overheden		CMT Infrabel(*)
Leider CC	Vertegenwoordiger Infrabel & NMBS in het CC (mits toelating)	CMT NMBS
Burgemeester	Areamanager I-TO bijgestaan door Sr. Man. Passenger serv. station NMBS	Crisismanager Infrabel en CMT NMBS

Operationele coördinatie

Op het terrein	
Verantwoordelijke operaties	Verantwoordelijken spoorwegoperaties
Leider van de Operaties	Leader Infrabel bijgestaan door Coördinator Interventie NMBS (Leader NMBS***)

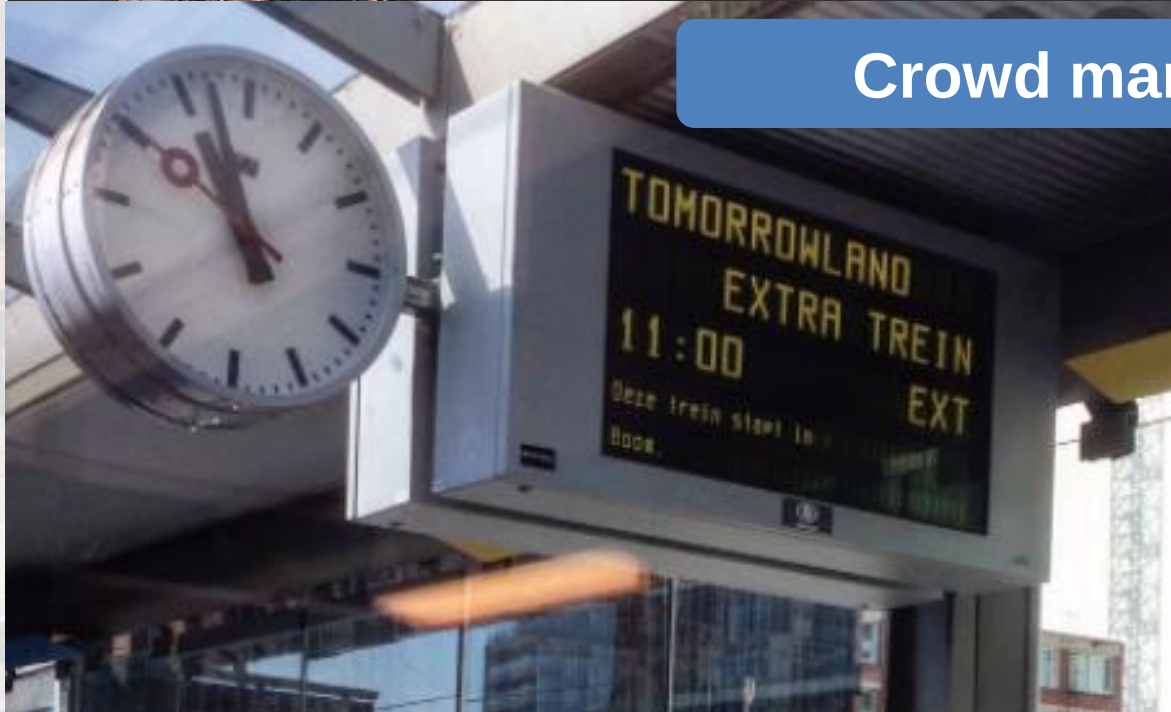
CP-Ops	
Leider CP-Ops	Vertegenwoordiger Infrabel en NMBS in de CP-Ops (mits toelating)
Dir Cp-Ops	Vertegenwoordiger Infrabel bijgestaan door Senior Manager passenger services station NMBS (B-PT 2***)

Beleidscoördinatie

Coördinatiecomité civiele overheden		CMT Infrabel(*)
Leider CC	Vertegenwoordiger Infrabel & NMBS in het CC (mits toelating)	CMT NMBS
Gouverneur	Areamanager I-TO bijgestaan door Head Of B-PT (en B-TO) en eventueel vertegenwoordiger B-CP	Crisismanager Infrabel en CMT NMBS



Crowd management



Crowd management



Evenementen



Kustseizoen – grote drukte



Kustseizoen & grote drukte



Hitteplan

Kanalisatie

Stop & Go



18-26/09/2021

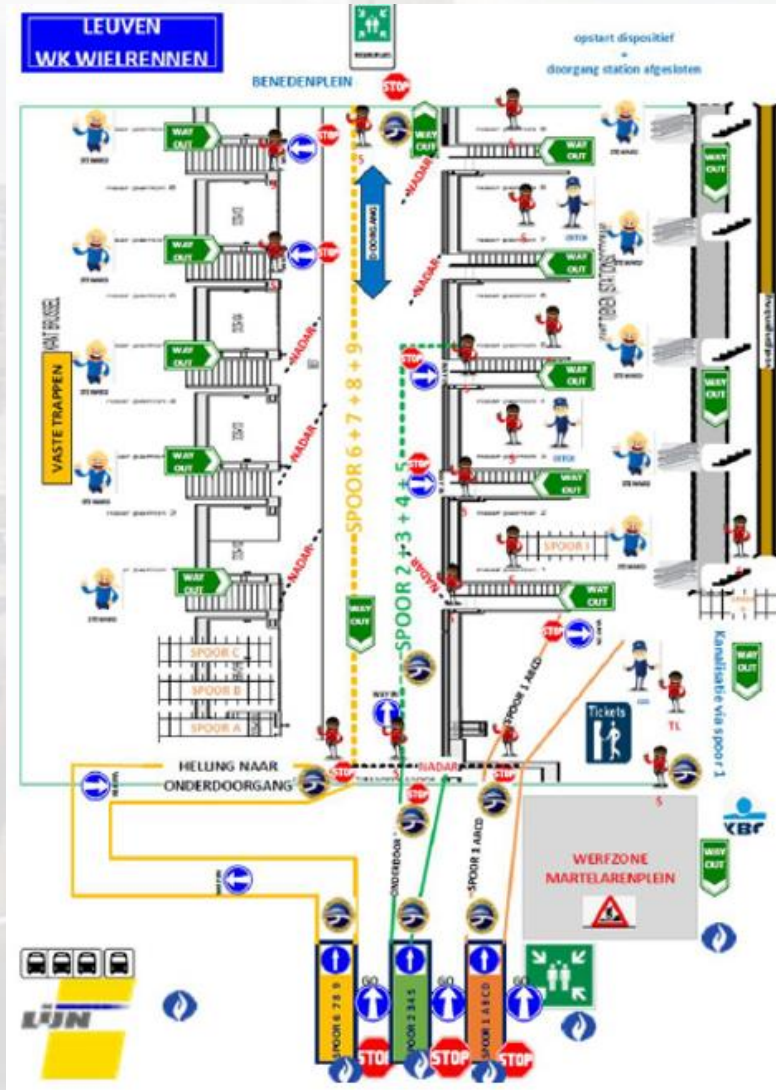
#FLANDERS2021



Praktijkvoorbeelden



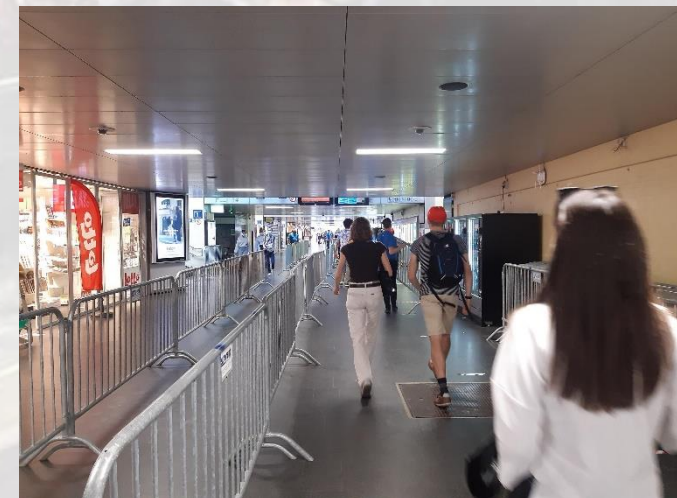
Vorbereitung - Plan



Motorkapoverleg



Opstelling



Meer dan 40.000 supporters met de trein naar WK wielrennen in Leuven



© BELGA

Zondag hebben 42.000 supporters de trein naar Leuven genomen om het WK Wielrennen bij te wonen. Dat meldt de NMBS in een persbericht. De spoorwegmaatschappij zet zondag 29 extra treinen in van en naar Leuven. Ook de capaciteit van de reguliere treinen is verhoogd.

Bron: BELGA

Zondag 26 september 2021 om 16:14

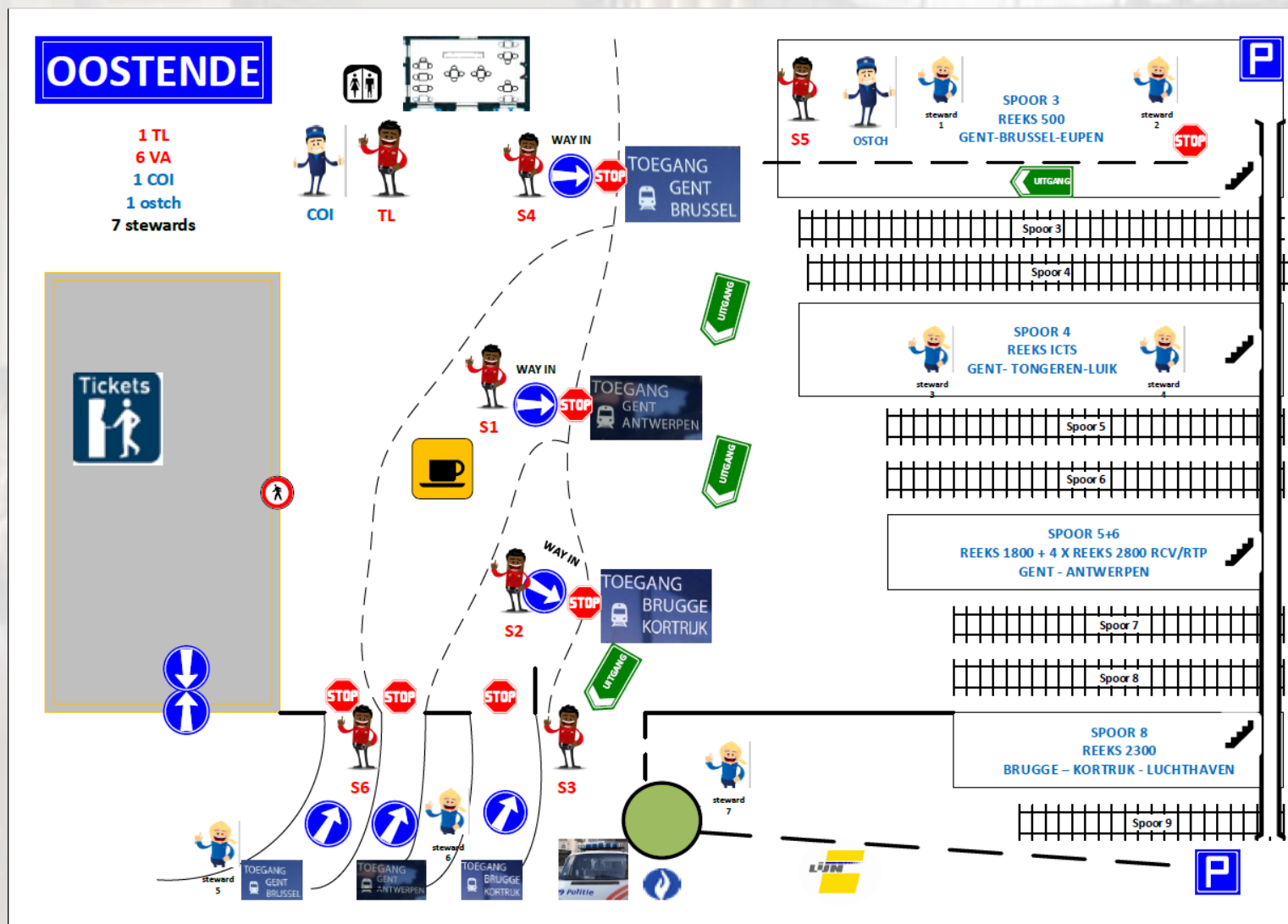


Informeren – Dienstverlening - Begeleiding





Stop & Go: Kustseizoen Oostende



Stop & Go: Kustseizoen Oostende



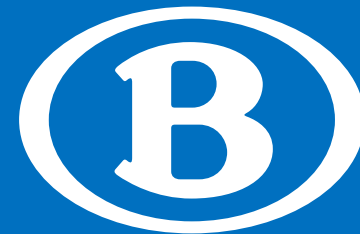
Stop & Go: Kustseizoen Oostende



Politie moet ingrijpen na overrompeling in station van Oostende: "Het was zoals op een festival"

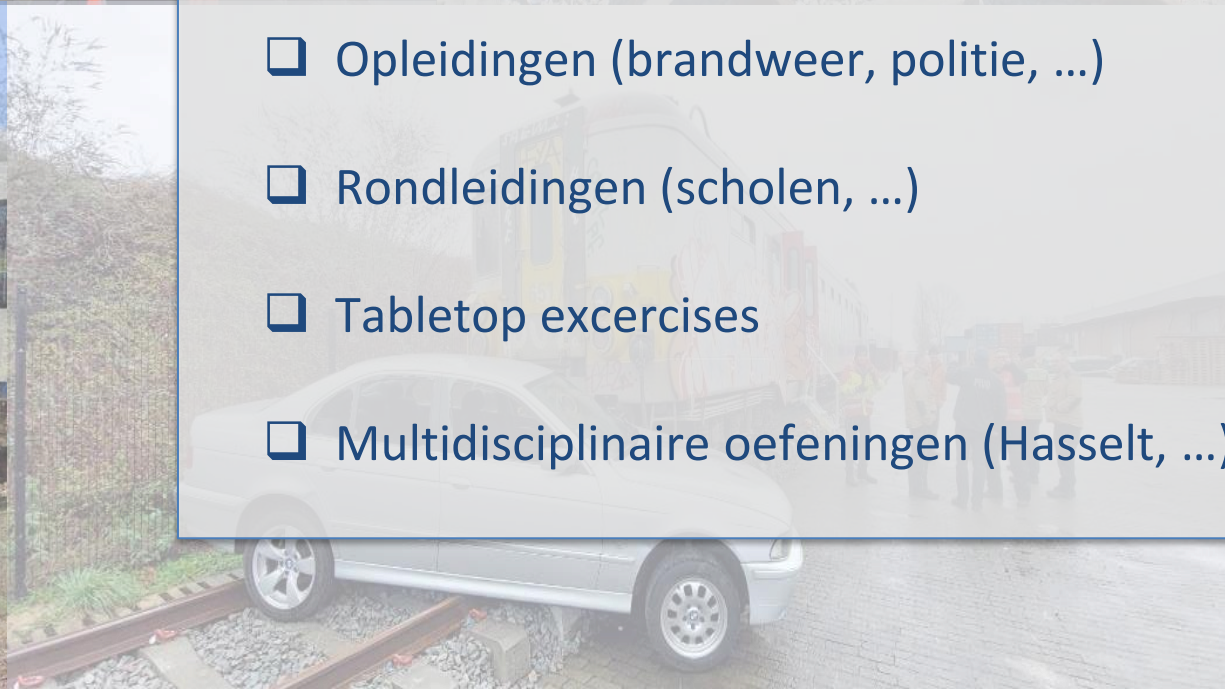
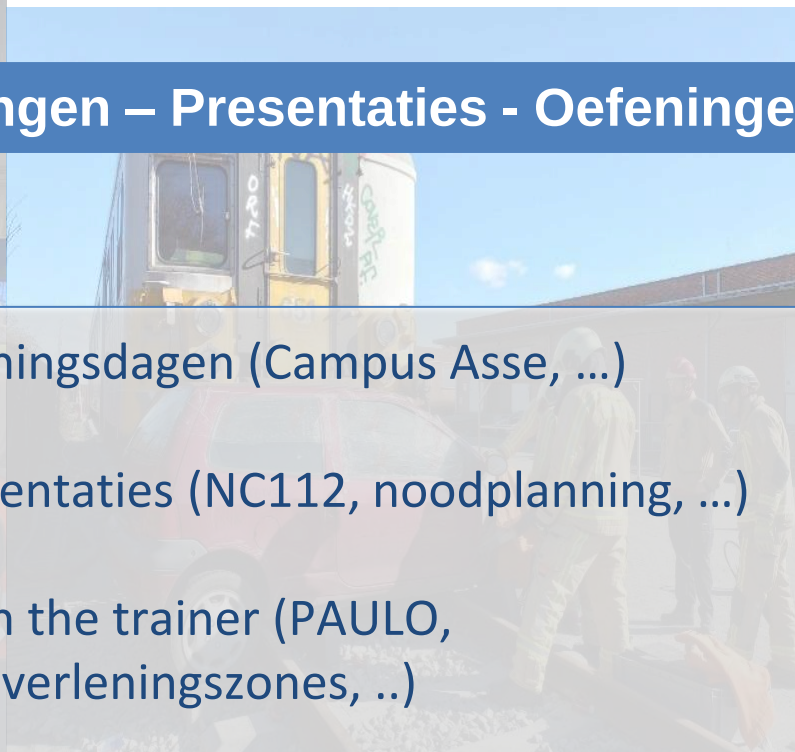
Door treinproblemen tussen Oostende en Brugge is er een tijdlang chaos geweest onder dagjestoeristen in het station van Oostende. Die geraakten niet vlot naar huis, waardoor honderden mensen opeengepakt stonden in het station. "Het was zoals op een festival", zegt getuige Liesbeth De Stercke. Bart Tommelein, burgemeester van Oostende (Open VLD), wil dat federaal minister van Mobiliteit François Bellot (MR) een noodplan maakt om problemen in de toekomst beter op te vangen. Viroloog Marc Van Ranst betreurt de overrompeling.

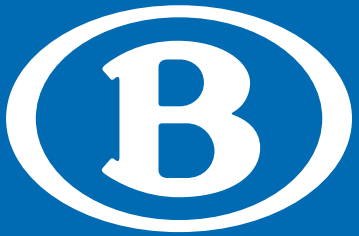




1. Inleiding
2. Wat doet Reizigersonthaal & Stationsoperaties?
Onze missie, onze beroepen
3. Wat zijn onze taken en uitdagingen?
4. **Opleidingen - Presentaties - Oefeningen**
5. Interventies
6. Vragen

- ☐ Trainingsdagen (Campus Asse, ...)
- ☐ Presentaties (NC112, noodplanning, ...)
- ☐ Train the trainer (PAULO, hulpverleningszones, ..)
- ☐ Opleidingen (brandweer, politie, ...)
- ☐ Rondleidingen (scholen, ...)
- ☐ Tabletop exercises
- ☐ Multidisciplinaire oefeningen (Hasselt, ...)





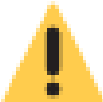
1. Inleiding
2. Wie is Reizigersonthaal & Stationsoperaties?
Onze missie, onze beroepen
3. Wat zijn onze taken en uitdagingen?
4. Opleidingen - Presentaties - Oefeningen
5. **Interventies**
6. Vragen





NMBS 
@NMBS

...

 Door storm Eunice blijft het treinverkeer verstoord.
Op de plaatsen waar geen treinen zullen rijden leggen
we vervangbussen in. [#NMBS](#)





 Door schade aan de bovenleiding is het treinverkeer verstoord tussen De Panne en Lichtervelde.

 Het treinverkeer is momenteel onderbroken tussen Kortemark en Diksmuide. [#NMBS](#)



nmbs





HLN.BE  @HLN_BE · 12 mrt. 2019

VIDEO. **Treinsurfer** hangt minutenlang aan rijdende wagon:
“Levensgevaarlijk en héél dom”, NMBS dient klacht in dlvr.it/ROgDfx





NMBS  @NMBS · 4 dec. 2013

#L59 #Zwijndrecht #AntwerpenZuid

Defecte trein van een andere operator

Vertragingen tot 30' zijn mogelijk

#NMBS

nmbs



B





NMBS  @NMBS · 18 sep. 2018

#L53 #Schoonaarde #Oudegem

Aanrijding van een auto aan een overweg
Verkeer onderbroken

bit.ly/_NMBS_storingen

#NMBS









Honderden reizigers zitten vier uur lang vast op snikhete trein door... een ooievaar © RV

**Honderden reizigers zitten vier uur
lang vast op snikhete trein door... een**



NMBS 
@NMBS

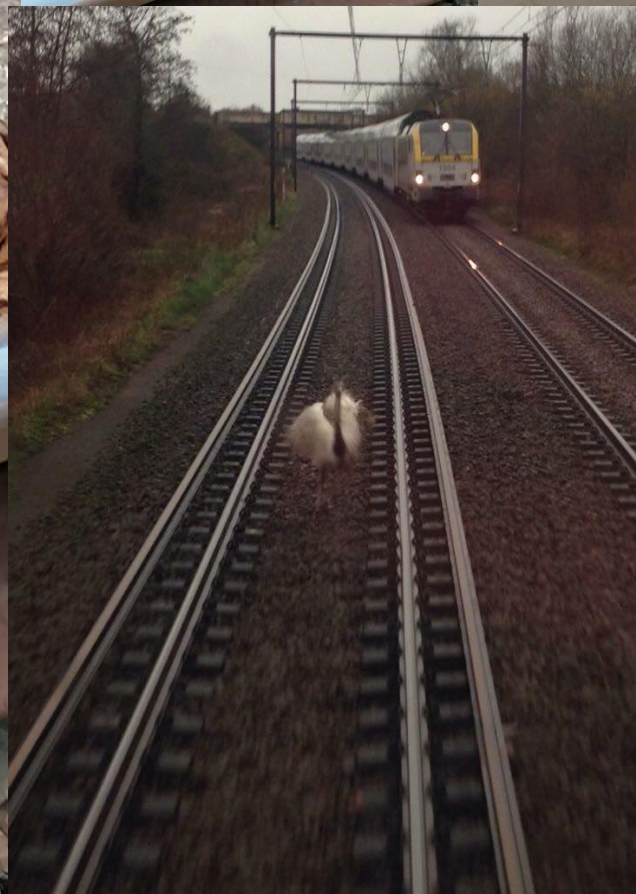
#L162 #Namen #Naninne

Das (dier) op de sporen

Verstoord verkeer

Verkeer op één spoor

#NMBS





NMBS 
@NMBS

...

#L161 #L139 #L140 #Ottignies

Vondst Obus tijdens werken

Verkeer onderbroken

Update: Meer info: belgianrail.be/jp/sncb-nmbs-r...

#NMBS

nmbs





Elisa MJ

@Elisamariajuli1

..

Als het goed is, mogen we het ook zeggen. Bedankt [#NMBS](#) voor het gratis water.

Hopelijk is er ook gauw goed werkende airco op alle treinen.





6. Vragen



Contact: Kristof.meuleman@belgiantrain.be

