

Communicatieplanning plaatsing en ingebruikname poortjes OVCP Haarlem

Stand van zaken eind december 2015

Het realiseren van poortjes op station Haarlem kent vier fasen:

1. Bouw poortjes
2. Kaartlezers in gebruik nemen
3. Poortjes voorbereiden op ingebruikname
4. Poortjes in gebruik nemen

De eerste fase betreft de fysieke bouw van de poortjes. Hiervoor moet bekabeling aangebracht worden plus de constructie van de poortjes inclusief afsluiting van de doorgangen rond de poortjes (fixed barriers). Op dit moment zijn de in- en uitcheckpalen nog volledig in dienst.

In de volgende fase worden de kaartlezers van de poortjes in gebruik genomen. Op dat moment moeten reizigers door (de openstaande) poortjes en kunnen gebruik maken van de kaartlezers van deze poortjes.

De poortjes moeten voorbereid worden op ingebruikname. Dit betekent dat de aansturing van de poortjes vanuit de veiligheidscentrale en de verbinding met brandmeldinstallatie gerealiseerd wordt. Hierbinnen wordt uitgebreid getest. Daar waar reizigers hier hinder van ondervinden wordt hierover gecommuniceerd.

De laatste fase betreft het in gebruik nemen van de poortjes zelf. In alle drie de fasen wordt geprobeerd op adequate wijze te communiceren met de belangrijkste doelgroepen: treinreizigers, bezoekers/passanten station en stakeholders.

1. Bouw poortjes

De bouwwerkzaamheden hebben plaatsgevonden in de periode oktober – december.

Reizigers zijn met behulp van posters geïnformeerd over de werkzaamheden.

Communicatiedoelstellingen tijdens bouw:

- Reizigers informeren dat werkzaamheden geen impact hebben op bereikbaarheid van de perrons.
- Reizigers alert maken op tijdelijke versperringen op diverse plaatsen in het station om de fysieke werkzaamheden mogelijk te maken.
- Stakeholders: met het verlenen van de vergunning door de gemeente Haarlem aan NS zijn de bouwwerkzaamheden gestart, zoals gecommuniceerd door NS in diverse overleggen over deze vergunning.

Communicatiemiddelen tijdens bouw:

- Standaard NS poster, invulling boodschap door aannemer

2. Kaartlezers in gebruik nemen

Deze fase wordt de commissioning genoemd. Dit staat gepland in week 52 van 2015 en loopt eventueel door in de eerste weken van 2016. Reizigers kunnen op dit moment in- en uitchecken met behulp van de kaartlezers van de poortjes. De poortjes blijven op dit moment nog open. Op dat moment worden de in- en uitcheckpalen uitgeschakeld. Reizigers worden door middel van posters geïnformeerd over in- en uitcheckmogelijkheden. Tevens krijgt het personeel instructie om reizigers te wijzen op de nieuwe mogelijkheden voor in- en uitchecken.

Communicatiedoelstellingen tijdens ingebruikname kaartlezers

- Reizigers informeren dat ze moeten gaan in- en uitchecken bij de kaartlezers van de poortjes en dat de in- en uitcheckpalen uitgeschakeld (en weggehaald) worden.

Communicatiemiddelen tijdens bouw:

- Standaard NS poster, invulling boodschap door aannemer

3. Poortjes voorbereiden op ingebruikname

Op of rond 1 februari starten de Functionele Test in de BTS Alarmcentrale. Vervolgens staan er nog enkele weken gepland om de koppeling met de brandmeldinstallatie te realiseren en te testen.

Dit is een fase die vooral achter de schermen plaats vindt. Wel worden af en toe poortjes (nooit 100%) gesloten.

Communicatiedoelstelling tijdens voorbereiden ingebruikname poortjes:

- Reizigers informeren dat af en toe een aantal poortjes gesloten worden, maar dat er altijd minimaal één poortje geopend zal zijn in deze fase.

Communicatiemiddelen tijdens bouw:

- Standaard NS poster, invulling boodschap door aannemer

4. Poortjes in gebruik nemen

Nadat vastgesteld is dat de poortjes naar behoren functioneren en voldaan is aan alle veiligheidseisen worden op verschillende momenten van de dag 50 tot 75 procent van de poortjes gesloten. Dit creëert op natuurlijke wijze gewenning bij de reizigers.

In overleg met de gemeente wordt het moment vastgesteld waarop de poortjes voor 100% gesloten kunnen worden. De regiodirectie Randstad Noord overlegt in dit kader bestuurlijk en op verzoek van het college direct met de gemeenteraad over twee onderwerpen: aanbod passagepassen, aandeel in sociaal veiliger maken alternatieve route om het station heen.

Met inachtneming van voorgaande staat 100% ingebruikname van de poortjes gepland voor maart 2016. Zodra hiertoe een besluit genomen is wordt de volgende procedure toegepast:

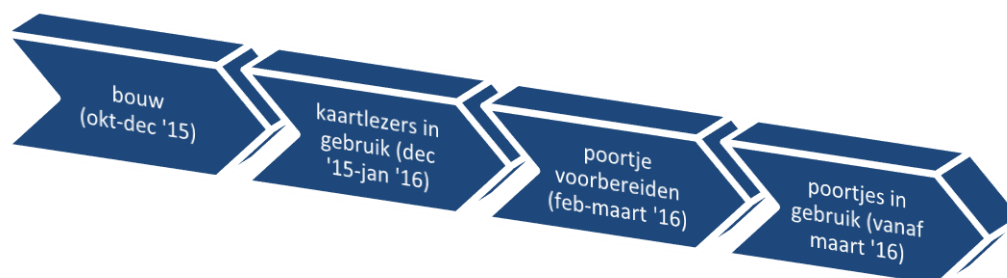
- Start met een tweetal pilots, van tevoren aangekondigd op het station middels posters, met 100% gesloten poortjes. Inzet van extra personeel garandeert dat iedereen door de poortjes komt tijdens deze pilots.
- Go/NoGo besluit op basis van de proef
- Start communicatietraject in vooraf vastgestelde wijken rond het station om actief passagepassen aan te bieden. Zo nodig wordt tijdens beheerste ingebruikname een stand ingericht op station Haarlem om passagepassen te verkrijgen voor bewoners uit de vooraf vastgestelde wijken rond het station.
Met relevante gebruikers van gebouwen op het station worden separaat afspraken gemaakt over passagepassen en communicatie.
- Beheerste ingebruikname start circa twee weken na Go/NoGo besluit.
 - Gedurende twee weken zijn in Haarlem externe medewerkers voor en achter de poorten aanwezig om reizigers en niet-reizigers - waar nodig - te helpen.
 - In deze periode bouwen we het aantal medewerkers bij de poorten geleidelijk af.
 - Het NS-personeel op het station en de Servicecentrale nemen de hulp aan (niet-) reizigers die dat nodig hebben dan geleidelijk van hen over (via de Informatieknop op de alarm- en informatiezuil).
 - Via de camera's bij de poortjes houdt de Servicecentrale de situatie bovendien actief in de gaten.
 - Als blijkt dat na deze periode nog hulp bij de poortjes nodig is, dan verlengen we de inzet van externe medewerkers.

Bovenstaande onderdelen worden ruim van tevoren per mail van de Regiodirectie Randstad Noord aangekondigd bij de gemeente Haarlem.

Inzet communicatiemiddelen:

- Posters op station
- Huis-aan-huis brieven over verkrijgbaarheid passagepassen in de vooraf vastgestelde wijken.
- Inzet (extern) personeel voor de begeleiding van reizigers en niet-reizigers op station Haarlem.
- Directe afspraken met gebruikers gebouwen op station Haarlem

Samenvatting



Contact

Voor alle vragen over deze planning kan contact opgenomen worden met:
Accountmanager Regiodirectie Randstad-Noord
Wim Oosterwijk (wim.oosterwijk@ns.nl)