

Feedback over de NMBS-actie bij Proximus:

« *Proef eens van de trein* »

Gratis abonnement van een maand om de trein te testen

PDE Salon 2020

30 januari 2020

Véronique Messiaen – HR Manager @ Proximus



proximus



proximus

Context

- Proximus heeft 2 soorten mobiliteitsplannen voor werknemers met een bedrijfswagen.
- De keuze van het mobiliteitsplan voor het volgende jaar gebeurt in november.
- Verkeersproblemen in Brussel, maar het opgeven van de auto om de trein te nemen is een belangrijke stap voor werknemers die de trein nog nooit hebben geprobeerd.

- => 1 maand gratis trein actie in oktober

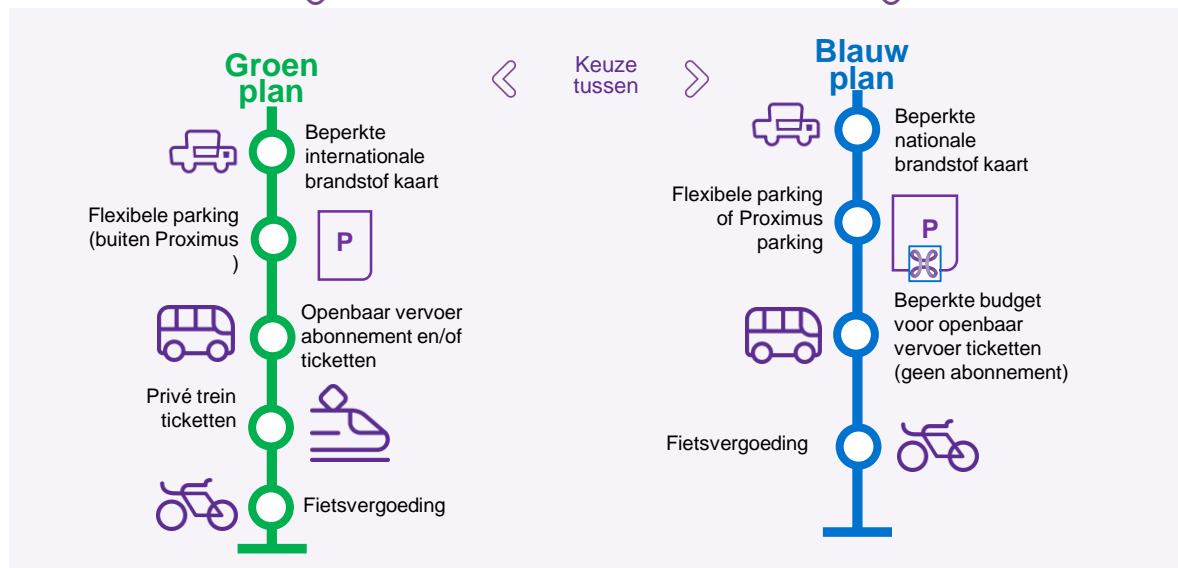
Mobiliteitsplannen

Management met bedrijfswagen



125%
2de klasse
abonnement
+ 15.000 Privé km + 
1200€

3000 L + 
1200€



Modaliteiten van de actie en tevredenheid

- **Communicatie naar werkgevers via het intranet, in september (afsluiting van inschrijvingen een week voor het begin van de actie).**
- **Periode van test**
 - Van 01/10/2018 tot 31/10/2018
- **Aantal deelnemers (van de target van 886 werknemers: met bedrijfswagen, zonder treinabonnement en werkend in Brussel)**
 - Ingeschreven: 219
 - Effectieve test abonnementen: 145 (66%)
- **De deelnemers vullen elke week een korte enquête over hun ervaring in.**
 - Gemiddelde score gedurende de maand van de testers: 5,31/10 (vs de gemiddelde tevredenheidsscore van NMBS klanten: 7,1/10)

Praktisch

- De werknemer schrijft zich in op een specifieke NMBS site (door op de link in het intranet bericht te klikken).
- De NMBS contacteert de werknemers per mail om hen de vergunning door te zenden.
- De werknemer gaat naar het station en krijgt, in ruil voor zijn vergunning, een abonnement op zijn huidige mobib kaart of ontvangt gratis een nieuwe.
=> Gemakkelijk voor de werkgever en de werknemer

Resultaten

“Ben je van plan om de trein te nemen na deze proefmaand?”

- Ja
 - Ik ben van plan om dagelijks de trein te nemen: 1
 - Ik ben van plan de trein 2 à 3 keer per week te nemen: 15
 - Ik wil de trein afwisselen met mijn bedrijfswagen: 47
 - Redenen: positieve ervaring, weinig vertragingen, veiligheidsgevoel, tijd om te werken of rusten, minder stress, frequentie van treinen, vriendelijk personeel, voldoende zitplaatsen...
- Neen, voor mij is het voorlopig niet interessant: 19
 - Redenen: stiptheid, betalende parking, reistijd, verbindingen, comfort, klantendienst, betrouwbaarheid

Target	Ingeschreven	Effectieve testers	Conversies (abonnement in 2019)	Conversie in %
886	219	145	25	17,2%