



# Het is vijf voor twaalf!

## Hoog tijd voor een beter vervoersplan

### Nota

**Onderwerp:** *Dringend gevraagd: een beter vervoersplan van de NMBS voor de regio's Westhoek en Midden-West-Vlaanderen!*

- **Datum:** maandag 19 december 2016
- **Uur:** 7.30 uur – 8.10 uur
- **Locatie:** Stationsgebouw Diksmuide (Bortierlaan – 8600 Diksmuide)

### Programma

- **07.30 uur: Verwelcoming en algemene duiding van de persactie**  
*Door mevrouw Lies Laridon, burgemeester Diksmuide en de heer Peter Debaenst, voorzitter Werkgroep Spoor*
- **07.40 uur: Toelichting van de resultaten van de online enquête 'Spoort u (nog) goed?'**  
*Door de heer Christof Dejaegher, voorzitter RESOC Westhoek en de heer Toon Vancoillie, voorzitter Westhoekoverleg*
- **07.50 uur: Toelichting m.b.t. onze vragen**  
*Door de heer Hendrik Verkest, voorzitter RESOC Midden-West-Vlaanderen en mevrouw Ria Beeusaert-Pattyn, burgemeester Lichtervelde*
- **08.00 uur: Het 'verpakken van onze boodschap' t.a.v. dhr. Jo Cornu, dhr. Luc Lallemand, dhr. Ben Weyts en dhr. François Bellot**
- **08.10 uur: Gezamenlijk fotomoment met campagnebeeld**

*Deze persmeeting wordt ook bijgewoond door (beleids)mensen en vertegenwoordigers van het Hoger Onderwijs die de actie steunen.*

## 1. Verwelkoming en algemene duiding van de persactie

### **Mevr. Laridon, burgemeester Diksmuide (5 min.)**

- *Verwelkoming in het station van Diksmuide*
  - o De persmeeting wordt georganiseerd door vier regionale overlegfora:
    - **RESOC Westhoek**, of het sociaaleconomisch overlegorgaan van streekpolitici en sociale partners voor regio Westhoek
    - **RESOC Midden-West-Vlaanderen**, of het sociaaleconomisch overlegorgaan van streekpolitici en sociale partners voor regio Midden-West-Vlaanderen (arrondissementen Roeselare – Tielt)
    - **Westhoekoverleg**, of het burgemeestersoverleg voor de 18 Westhoekgemeenten
    - **Midwestoverleg**, of het burgemeestersoverleg voor de 17 gemeenten van de regio Midden-West-Vlaanderen
  - ⇒ Deze fora werken voor de regio's Midden-West-Vlaanderen en Westhoek met een totaal inwonersaantal van 458 757 inwoners.
  - o De persmeeting wordt ondersteund door alle kennis- en onderwijsinstellingen actief in de provincie West-Vlaanderen:
    - Howest: vertegenwoordigd door dhr. Tom Delmotte, woordvoerder,
    - KU Leuven - Campus Kulak Kortrijk en KU Leuven Technologicampus Oostende en Campus Brugge: vertegenwoordigd door dhr. Marc Depaepe, vicerector
    - VIVES: vertegenwoordigd door dhr. Joris Hindryckx, algemeen directeur en mevr. Isabel Vanslembrouck, directeur onderzoek en dienstverlening
    - Ugent: vertegenwoordigd door mevr. Noémie Wouters, directie onderzoeksangelegenheden
    - *Boodschap: de kennis- en onderwijsinstellingen onderschrijven onze vraag om de treinverbindingen te optimaliseren voor zowel de kotstudenten als de pendelstudenten die dagelijks naar Brugge en Kortrijk sporen.*
- *Duiding van het belang van de dienstverlening verbonden aan het station; geïllustreerd vanuit de Diksmuidse situatie.*
- *Opmerkingen en vragen van burgers, bv. n.a.v. het inperken van de openingsuren van het loket.*

### **Dhr. Debaenst, voorzitter Werkgroep Spoor (5 min)**

- *Over de globale doelstelling van de samenwerking:*
  - o Een beter vervoersplan van de NMBS én een gunstig investeringsplan van Infrabel voor onze regio's.
  - o De verbetering van de dienstregeling voor en het comfort van de treinreizigers uit de Westhoek en Midden-West-Vlaanderen is een must en fundamentele voorwaarde voor de uiteindelijke doelstelling; met name: een forse toename van het reizigersaantal over het spoor van en naar de regio's Westhoek en Midden-West-Vlaanderen.

*Ter duiding verwijzen we naar een antwoord van de NMBS op onze vragen inzake aantal treinreizigers 2015 voor onze regio's: De NMBS stelt een explosieve reizigersgroei (+ 70%) te noteren. Anderzijds wordt gesteld dat in de loop van de laatste 2 jaar:*

*de bezettingscijfers van de treinen op de spoorlijnen 66, 69 en 73 stabiel gebleven zijn,  
het aantal gebruikers van de stopplaatsen in de Westhoek en Midden-West-Vlaanderen stabiel bleef.  
De 'explosieve' reizigersgroei blijkt niet van toepassing te zijn op onze regio's.*

- *Afgelegde traject sinds januari 2015 met de Werkgroep Spoor die adviserend optreedt t.a.v. de 4 overlegfora:*
  - *Officiële briefwisseling t.a.v. NMBS en Infrabel inzake het huidige en het nieuwe vervoersplan*
  - *Lancering van de online enquête 'Spoort u (nog) goed?' op 15 september 2015 in Lichtervelde in aanwezigheid van beleidsmensen en de regionale pers – Meer gedetailleerde toelichting onder punt 2.*
  - *De gezamenlijke reactienota t.a.v. NMBS n.a.v. de provinciale roadshow – 23 mei 2016 – Meer gedetailleerde toelichting onder punt 3.*

## 2. Toelichting van de resultaten van de online enquête 'Spoort u (nog) goed?'

### **Dhr. Dejaegher, voorzitter RESOC Westhoek (5 min)**

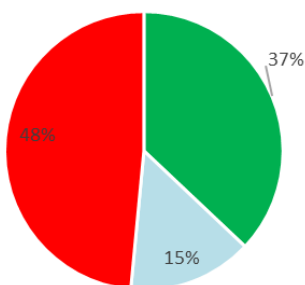
- *Waarom hebben wij de online bevraging 'Spoort u (nog) goed?' georganiseerd?*
    - o Lokale politici werden bij de invoering van het huidige vervoersplan in december 2014 dagelijks geconfronteerd met klachten en opmerkingen van de treinreizigers.
    - o Wij krijgen geen zicht op de resultaten van de tevredenheidsenquêtes die in opdracht van de NMBS uitgevoerd worden. Daarom hebben wij zelf een online bevraging georganiseerd.
  - *Scope van de online bevraging 'Spoort u (nog) goed?'*
    - o De bevraging betrof de 3 spoorlijnen die over het grondgebied van de 2 regio's lopen:
      - Lijn 73: het traject De Panne – Gent - Brussel – Luchthaven – Landen
      - Lijn 69: het traject Poperinge – Kortrijk – Gent – Brussel (of Antwerpen)
      - Lijn 66: het traject Brugge – Kortrijk
  - *Volgende aspecten, verbonden aan één concrete treinrit, werden bevroegd:*
    - o de stiptheid van de treinen
    - o het reiscomfort (netheid, bezetting, toegankelijkheid, type trein (toestel)) gedurende het reistraject
    - o het aanbod (overstappen, aansluitingen en frequentie van verbindingen)
    - o de klantgerichtheid (informatie en communicatie / service: aankoop ticket, ...) van de betrokken maatschappijen en
    - o het stationsgebouw en –omgeving (inrichting, netheid, parking, fietsenstalling, ...)
- De bevindingen van de treinreizigers zijn gebaseerd op concrete ervaringen.
- *In totaal werd de enquête 1.003 x ingevuld; hoofdzakelijk door pendelaars (62%) en leerlingen/studenten (19 %). 76% van de respondenten was afkomstig uit één van de twee regio's.*

### **Dhr. Vancoillie, voorzitter Westhoekoverleg (5 min)**

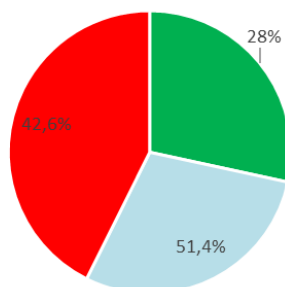
- *Toelichting van de voornaamste bevindingen:*
  - o Er werden vijf aspecten bevroegd. Geen enkel aspect kreeg voor alle drie de lijnen een goede beoordeling mee. (Dit zou willen zeggen dat meer dan de helft van de respondenten de score goed of zeer goed geeft.)
  - o De aspecten 'Stiptheid', 'Comfort' en 'Aanbod' scoren ruim onvoldoende. De aspecten 'Klantgerichtheid' en 'Station(somgeving)' worden iets beter geëvalueerd. Ook wat deze laatste twee betreft, is minstens 1 op 3 ontevreden.
  - o Voor de dienstverlening die verloopt over lijn 73 (traject: De Panne – Gent – Brussel – Luchthaven – Landen) worden de meeste problemen gesignaleerd, voor de dienstverlening verbonden aan de lijn 66 (traject: Brugge – Kortrijk) de minste.
    - ❖ Toch worden voor de lijn 66 enkel de 'klantgerichtheid' en 'stiptheid' iets positiever beoordeeld. (= Meer dan de helft van de respondenten geeft de score goed of zeer goed.)
    - ❖ Voor de lijn 73 worden voornamelijk de aspecten 'stiptheid' en 'aanbod' uiterst negatief beoordeeld. (= Meer dan de helft van de respondenten geeft de score slecht of zeer slecht.)

- *Per aspect uitgelicht:*
  - o Niettegenstaande het belang dat de NMBS hecht aan de stiptheid, stellen wij vast dat 48% van alle respondenten de stiptheid als zeer slecht ervaart.
  - o Minder dan 1 op de drie respondenten geeft aan tevreden te zijn over het comfort.
  - o Meer dan de helft van de respondenten beoordeelt het aanbod op lijn 73 als 'slecht tot zeer slecht'.
  - o Het sluiten of het beperken van de openingsuren van de loketten en het gebrekkig functioneren van de automaten hebben een negatieve weerslag op de beoordeling van de klantgerichtheid. Daarbij is de uitdrukkelijke vraag van veel respondenten omtrent een betere en duidelijkere communicatie over vertragingen, over aansluitingen, ... gelieerd aan de grote ontevredenheid over het gebrek aan stiptheid.
  - o Uitdrukkelijke verbeterpunten voor station en omgeving betreffen: meer en betere schuilhokjes en wachruimtes, aangepaste perronhoogtes, voldoende parkeergelegenheid voor wagen en fiets, nette en toegankelijke toiletten.
  
- *Meer details zijn te vinden in het eindrapport.*
  
- *De visualisatie van de resultaten over alle lijnen heen wordt hieronder weergegeven.*
- *Voor de uitsplitsing over de verschillende lijnen verwijzen we naar het eindrapport.*

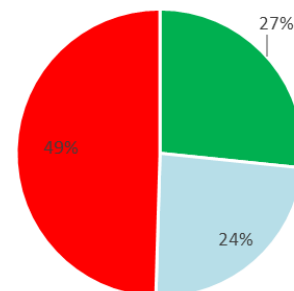
Stiptheid



Comfort

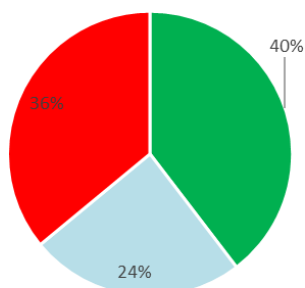


Aanbod

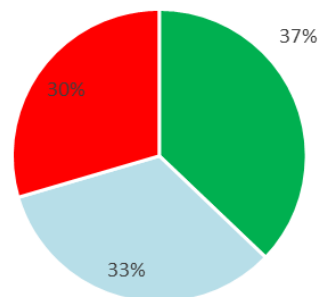


■ Goed tot zeer goed ■ Neutraal ■ Slecht tot zeer Slecht ■ Goed tot zeer goed ■ Neutraal ■ Slecht tot zeer slecht ■ Goed tot zeer goed ■ Neutraal ■ Slecht tot zeer slecht

Klantgerichtheid



Station(somgeving)



■ Goed tot zeer goed ■ Neutraal ■ Slecht tot zeer slecht ■ Goed tot zeer goed ■ Neutraal ■ Slecht tot zeer slecht

### 3. Toelichting m.b.t. onze vragen

#### **Mevr. Beeusaert-Pattyn, burgemeester Lichtervelde (8 min)**

- *Dit zijn onze vragen m.b.t. Lijn 73 (De Panne – Deinze – Brussel) voor het nieuwe vervoersplan:*
  - Het behoud van minstens twee rechtstreekse piekurtreinen (P-treinen) 's morgens en 's ook twee avonds.
  - Extra rechtstreekse verbindingen: 's morgens naar Brussel, 's middags richting Brussel en 's avonds richting binnenland.
  - Een permanente rechtstreekse lijn De Panne – Brussel; zonder 'omweg' via Aalst.
  - Een nieuwe rechtstreekse verbinding naar Antwerpen kan verder onderzocht worden, indien dit een effectieve meerwaarde betekent.
  - Terug inzetten van de dubbeldekstreinen.
  - Dubbeldekstreinen die op vrijdag en zondagavond voor studenten ingezet worden om voor voldoende comfort te zorgen en de veiligheid van de studenten te garanderen.
  - Rechtstreekse lijnen op zaterdag en zondag voor de ontsluiting van de toeristische westkust.
- *Dit zijn onze vragen m.b.t. Lijn 69 (Poperinge - Kortrijk) voor het nieuwe vervoersplan:*
  - Een capaciteitsverhoging door het inzetten van een extra piekurtrein in de ochtend.
  - Wachttijden in Kortrijk en Gent aanzienlijk inkorten.
- *Dit zijn onze vragen m.b.t. Lijn 66 (Brugge - Kortrijk) voor het nieuwe vervoersplan:*
  - Er blijft de acute nood aan voldoende overstaptijd in het station van Lichtervelde. Door de vele vertragingen op de Lijn 73, blijft de aansluiting in dit station op andere verbindingen een probleem.
  - Wij hebben vernomen dat het nieuwe vervoersplan zal focussen op de uitbreiding van de voorstadnetten rond Brussel, Antwerpen, Gent, Luik en Charleroi. Wij stellen ons de vraag wat dit betekent voor het aanbod in onze provincie en voor het strategisch knooppunt Lichtervelde.

#### **Dhr. Verkest, voorzitter RESOC Midden-West-Vlaanderen (5 min)**

- *Algemeen:*
  - We blijven het belang van voldoende stopplaatsen en vertrekmomenten onderstrepen: bv. het ruimere aanbod op lijn 66 op stopplaats Ingelmunster betekent meer reizigers die zich niet op de baan moeten begeven naar een verder gelegen station. Dit gegeven is tevens een belangrijke impuls voor de verdere ontwikkeling van de directe stationsomgeving.
  - Ook onze regio's willen aansluiten op de tendens naar een gegarandeerde ketenmobiliteit (aansluiting van het spoor op andere vervoersmodi zoals De Lijn, auto delen, deelfietsen, ...). Wij vragen bijkomende middelen en initiatieven om dit te realiseren.
  - De loketfunctie dient te blijven bestaan. I.p.v. afbouw van de loketfunctie dient gezocht te worden naar een meer klantvriendelijke manier om de service te garanderen.

- *Afsluitende oproep:*
  - o Wij staan voor een duurzame en comfortabele wijze van verplaatsen. Wij voeren deze actie tevens vanuit het sociaaleconomische belang van goede en vlotte verbindingen met andere regio's.
  - o Gedurende de afgelopen periode hebben wij geen bereidheid vastgesteld bij de NMBS om in gesprek te gaan met ons.
  - o Onze indruk wordt hierdoor bevestigd dat het nieuwe vervoersplan geen aanzienlijke verbetering zal zijn voor Midden-West-Vlaanderen en de Westhoek.
  - o Hierdoor zijn wij genoodzaakt om ons ongenoegen via de pers te ventileren. Het is voor 5 voor 12!
  - o Wij beseffen dat er allerlei beperkingen zijn (budgettair, op het vlak van veiligheid, ...), maar zelfs binnen deze beperkingen moet er ruimte zijn voor betaalbare ingrepen op korte termijn.
  - o Wij zetten met de vier overlegfora deze samenwerking verder met het oog op de lange termijn.

**4. Het 'verpakken van onze boodschap' t.a.v. dhr. Jo Cornu, dhr. Luc Lallemand, dhr. Ben Weyts en dhr. François Bellot**

De vier voorzitters pakken hoogstpersoonlijk onze vragen in. We versturen vier 'stationsklokken' miv onze eisenbundel naar de beleidsverantwoordelijken.

**5. Gezamenlijk fotomoment**

**Christof Dejaegher**  
Voorzitter RESOC Westhoek

**Hendrik Verkest**  
Voorzitter RESOC Midden-West-Vlaanderen

**Toon Vancoillie**  
Voorzitter Westhoekoverleg

**Kris Declercq**  
Voorzitter Midwestoverleg

**Peter Debaenst**  
Voorzitter Werkgroep Spoor

**Meer informatie/woordvoerders:**

- Westhoek: Sigrid Verhaeghe - 0494 53 54 78 – [Sigrid.Verhaeghe@west-vlaanderen.be](mailto:Sigrid.Verhaeghe@west-vlaanderen.be)
- Midden-West-Vlaanderen: Julie Verhooghe - 0494 53 54 75 – [Julie.Verhooghe@west-vlaanderen.be](mailto:Julie.Verhooghe@west-vlaanderen.be)
- Woordvoerders: Peter Debaenst – 0476 95 90 11 en Christof Dejaegher – 0477 70 28 99