

Aan de heer Steven Vanackere, Minister van Overheidsbedrijven  
Aan de NMBS, Infrabel en de NS  
Aan de gemeentebesturen van Roosendaal, Essen, Kalmthout, Kapellen en Antwerpen  
Aan TreinTramBus en Rover

Geachte,

Via de website [www.lijn12.be](http://www.lijn12.be) hield het Actiecomité Lijn 12 gedurende de maand oktober een bevraging bij de reizigers omtrent de dienstverlening op spoorlijn 12 (Roosendaal–Essen–Antwerpen). Deze bevraging was reeds lang voorzien, en we zijn van plan om deze ook jaarlijks in de maand oktober te herhalen. Er hebben zich evenwel in oktober zeer veel problemen voorgedaan op Lijn 12, en dat wordt in de resultaten vanzelfsprekend weerspiegeld.

381 personen antwoordden op onze bevraging (de ingebouwde controles lieten toe om dubbele antwoorden e.d. te schrappen). In het algemeen blijkt de meerderheid van de reizigers op Lijn 12 niet tevreden over de dienstverlening. Zoals uit de tabel hiernaast blijkt is slechts 19% (zeer) tevreden, terwijl 57,3% (zeer) ontevreden is.

#### Algemeen oordeel over de dienstverlening

Zeer tevreden	0,5%
Eerder tevreden	18,5%
Niet tevreden of ontevreden	23,6%
Eerder ontevreden	37,5%
Zeer ontevreden	19,8%

In de onderstaande tabel worden de problemen weergegeven die volgens onze reizigers het belangrijkste zijn.

Welk probleem ?	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Totale rangorde
Minder vertragingen en afgeschafte treinen	57,3%	20,5%	6,5%	1
Meer treinen tijdens het weekend en 's avonds	12,2%	27,8%	16,6%	2
Een betere aansluiting met Vilvoorde en lijn 26 (naar Brussel-Schuman, Etterbeek, Halle)	4,0%	1,7%	3,7%	7
Een betere bediening van de stations Antwerpen-Dam en Antwerpen-Oost	1,3%	2,8%	4,6%	9
Behoud van de Beneluxtrein (of een andere goede verbinding met Nederland)	9,3%	4,8%	9,8%	5
Meer dienstverlening in de stations	0,5%	4,8%	6,2%	8
Meer en betere informatie in de treinen en stations	3,4%	21,0%	22,8%	3
Meer plaats en comfort op de treinen	6,4%	12,8%	26,2%	4
Ander probleem	5,6%	3,7%	3,7%	6

*Totale rangorde : komt tot stand na weging, waarbij de eerste prioriteit drie keer zo zwaar weegt en de tweede twee keer zo zwaar als de derde*

Zoals u kan vaststellen vinden de reizigers op Lijn 12 de vertragingen en het (zeer) regelmatig afschaffen van een trein het grootste probleem. Daarnaast is het beperkte aanbod van treinen tijdens het weekend en 's avonds een belangrijk gebrek in de dienstverlening. Het gebrekkige communicatiebeleid van de spoorwegmaatschappij(en) blijkt vervolgens de belangrijkste ergernis, en ondanks de inspanningen van de voorbije jaren blijven het gebrek aan plaats en comfort op de treinen een belangrijk probleem.

Uit de commentaren die de reizigers konden geven blijkt verder dat de te lage frequentie van het treinaanbod, vooral tijdens de spitsuren, eveneens erg belangrijk is.

In het vervolg van deze brief gaan we verder in op elk van de aangehaalde bekommernissen, met meer gedetailleerde concrete bemerkingen en suggesties.

### **Vertragingen en afgeschafte treinen**

- Op Lijn 12 komen vertragingen en afschaffingen uitzonderlijk frequent voor. Naast zeer regelmatige "grote" problemen zijn vertragingen van 5 à 10 minuten dagelijkse kost.
- Deze worden vaak veroorzaakt door materiaalproblemen, vooral tractieproblemen met de locomotieven. Die doen zich vaak op maandagmorgen voor.
- Ook de overwegen op Lijn 12 zijn regelmatig gestoord.
- Daarnaast zijn er (zoals elders) problemen met de bovenleiding en andere mankementen aan de treinstellen zelf (deuren die niet opengaan of sluiten...).
- Ook het drukke goederenverkeer op Lijn 12 draagt bij aan de veelvuldige vertragingen. Een afleiding van (een groter deel van) de goederentreinen langs lijn 11 zou aan een oplossing kunnen bijdragen.
- Wanneer belangrijke vertragingen zich voordoen worden voor de hand liggende oplossingen (zoals het laten stoppen van de Beneluxtrein) niet aangewend.
- Zo goed als niemand spoort van Antwerpen naar Charleroi, of omgekeerd (laat staan van Lijn 12 naar Charleroi). Het zou logischer zijn de IC te splitsen in twee treinen met een korter traject : Essen-Brussel en Brussel-Charleroi. Zo zou er aan beide kanten minder "geïmporteerde" vertraging zijn.
- De L-trein Roosendaal-Antwerpen rijdt in de praktijk eigenlijk door naar Gent. Ook dat zorgt voor geïmporteerde vertragingen op Lijn 12. Als deze beperkt wordt tot Essen-Antwerpen moet er in Antwerpen-Centraal niet meer gekruist worden, met alle problemen vandien.

### **Treinen in het weekend en 's avonds**

- Het terugschroeven van de weekenddienst omwille van de werkzaamheden is uiteraard niet aanvaardbaar. Er werd volgens ons niet genoeg naar alternatieven gezocht, eventueel door bussen te voorzien (al is het laten halhouden van de Beneluxtrein in Essen op zich een positieve maatregel). Daarnaast is de communicatie zéér gebrekkig verlopen en is het ook nu nog niet duidelijk hoe lang de toestand zal aanhouden. Het lijkt ons niet meer dan normaal dat er een datum zou worden aangekondigd waarop alles terug normaal zal verlopen.
- Vooral op zondagavond is er een redelijk druk treinverkeer van studenten die terugkeren naar hun kot. De beperkte capaciteit van de weekendtreinen volstaat dan niet, en bovendien is de verbinding met de belangrijke studentenstad Leuven slecht geregeld. Eventueel zou op zondagavond een P-trein kunnen worden voorzien die beter naar Leuven aansluit (of naar Leuven rijdt).
- Ook op vrijdagavond zou een dergelijke P-trein nuttig zijn.
- We zijn ervan overtuigd dat ook in het weekend meer mensen de trein zouden nemen indien er voldoende aanbod zou zijn. We begrijpen niet waarom de IC-treinen niet in het weekend rijden en waarom er vaak L-treinen met minder capaciteit worden ingezet.

### **Informatie in de treinen en stations**

- Het spoorwegpersoneel doet meestal zijn best om de reizigers te informeren, en uit onze bevraging blijkt dat dit ook wordt gewaardeerd – ook in het algemeen kunnen de treinbegeleiders overigens op waardering rekenen. Maar de middelen ontbreken vaak om de reizigers op een adequate manier de juiste informatie te bezorgen. De omroepinstallaties in de treinen laten het dikwijls afweten, en in de stations werken sommige installaties niet behoorlijk (o.a. in Kapellen) of is de informatie wegens de akoestiek of wegens passerende treinen (!) vaak volledig onverstaanbaar. Wij stellen voor dat in alle stations testen zouden gebeuren naar de verstaanbaarheid van de informatie op alle plaatsen waar reizigers staan te wachten, en dat de installaties overeenkomstig worden aangepast.
- De aansturing van de omroepinstallaties in de stations langs Lijn 12 verloopt vaak gebrekkig.
- Bij vertragingen en afschaffingen wordt de informatie dikwijls in schuifjes gegeven : het begint bij een aankondiging van 5 minuten vertraging, en het eindigt bij het afschaffen van de trein. Dat is zeer ergerlijk omdat het niet toelaat om naar het beste alternatief op zoek te gaan (even wachten, een andere trein nemen, ander vervoer zoeken...). Wanneer een trein wordt

afgeschafte zou er altijd een degelijke uitleg moeten zijn : wanneer een warenhuisketen een product uit de rekken haalt gaat dit terecht steeds met een uitgebreide voorlichting gepaard.

- De inhoud van de informatieverstrekking is vaak onvoldoende diepgaand, waardoor ze betekenisloos wordt : wie aankondigt dat de trein stilstaat voor een rood sein, roept enkel meer vragen en ergernis op. Uiteraard stopt de trein als het sein op rood staat, maar het is niet de bedoeling dat treinen onverwacht rode seinen tegenkomen. Dus moet er bij verteld worden waarom dat plots wel is (voorrang verlenen aan een andere trein, ...).
- De communicatie tussen NMBS en Infrabel blijkt vaak gebrekkig. Dat zorgt niet alleen voor onduidelijke beslissingen, maar uiteraard ook voor onduidelijke informatie aan de reizigers.
- Concreet blijkt de informatievoorziening in station Vilvoorde (toch een belangrijk knooppunt) zeer gebrekkig.
- Ook de online-informatie is niet altijd optimaal. Zo wordt ons gemeld dat de verbinding Heide-Vilvoorde via de L-trein naar Halle de beste keuze is, maar die wordt niet op de NMBS-site gemeld.
- Hoewel de betrokkenen uiteraard hun best doen, moet worden vastgesteld dat Franstalige treinbegeleiders er bij uitzonderlijke omstandigheden onvoldoende in slagen de Nederlandstalige reizigers te informeren.

### **Plaats en comfort op de treinen**

- Ondanks het inzetten van dubbeldektreinen (die een zeer belangrijke verbetering van het comfort op de lijn inhouden) blijft plaatsgebrek een probleem. Een hogere frequentie van de treinen (zie verder) zou hiervoor een oplossing kunnen bieden.
- Het beleid t.a.v. de 1<sup>e</sup> klasse zorgt voor ergernis : de reizigers die meer betalen ergeren zich er terecht aan dat 2<sup>e</sup> klassereizigers ongestraft hun zitplaats inpikken, terwijl anderzijds 2<sup>e</sup> klassereizigers zich ergeren aan de onderbenutting van de zitplaatsen in 1<sup>e</sup> klasse en het onduidelijke beleid op het vlak van "deklassering" bij overbezette treinen. Heldere richtlijnen die worden nageleefd en afgedwongen zijn volgens ons aangewezen.
- In de vakantieperiodes worden treinen met minder treinstellen ingezet, maar op toeristische topdagen zorgt dit ervoor dat niemand tevreden is : de toerist die voor één keer de trein gebruikt onthoudt dat die overvol zit, en de dagelijkse pendelaar ziet zijn plaats ingenomen door gelegheidsreizigers. Waarom niet gedurende het hele jaar dezelfde capaciteit inzetten ?

### **Frequentie en dienstregeling**

- Tijdens de spitsuren zouden meer P-treinen moeten worden ingelegd. Daarbij moet een ruimere definitie van spitsuren worden gehanteerd dan vandaag (niet iedereen stopt vóór 17u met werken).
- Daarnaast moet ervoor gezorgd worden dat twee verbindingen tussen dezelfde stations over de tijd worden gespreid. Nu zit er te weinig tijd tussen de IC-trein en de L-trein naar de stations van Lijn 12, zodat er tussen twee treinen een te lange wachttijd ontstaat. Het meest extreme voorbeeld is de verbinding met Brussel : wie de IC mist moet de L-trein van 6 minuten later halen, de eerstvolgende verbinding daarna betekent één uur later thuis.
- Eén trein per half uur zou de norm moeten zijn.

### **Verbinding Nederland-België**

- De plannen voor een HSL-verbinding tussen Brussel en Amsterdam dateren niet van gisteren. Het is daarom onaanvaardbaar dat tot op heden niemand kan zeggen wat hiervan de gevolgen zullen zijn voor de dienstverlening op Lijn 12. Hoe zal in de toekomst de verbinding Antwerpen-Rosendaal-Dordrecht adequaat worden verzekerd ?
- Het is aangewezen om station Rosendaal zowel op het vlak van tarifiëring als technisch (spanning) als het laatste Belgische station te beschouwen.
- Daarbij moet overigens nagedacht worden over de aansluiting van de treinen die vanuit België komen (nu de Benelux en de L-trein, binnenkort de IC ?) op verdere verbindingen in Nederland (Utrecht, Bergen-Op-Zoom...) en ook andersom. Wie van Rotterdam naar Essen of Kalmthout reist moet wel erg lang wachten in Rosendaal.

## **Aansluitingen**

- Uiteraard is het niet mogelijk alle treinen op alle andere perfect te laten aansluiten. Maar vaak kunnen relatief kleine ingrepen een goed resultaat opleveren. Naast de reeds eerder gesignaleerde problemen met de verbinding naar lijnen 25 en 26 (zie ook de opmerking hierboven over de informatie op de website) is ook de verbinding met Sint-Kathelijne-Waver (scholencentrum) problematisch.
- In de zomerperiode is een betere aansluiting van de treinen op Lijn 12 met de treinen van en naar Oostende zeer wenselijk (de wachttijd is nu erg lang). Vanzelfsprekend moet dan ook voldoende capaciteit worden ingezet.
- Tijdens het weekend is de verbinding met Geel/Herentals ook niet evident.
- De aansluiting met Leuven is hierboven reeds aangehaald.

## **Stations en overwegen**

- Zowel in Ekeren, in Heide als in Kalmthout is het aangewezen een voetgangerstunnel onder de spoorlijn te voorzien. In de twee laatste stations zullen zo minder mensen hun trein missen wegens (vaak onvoorspelbare) gesloten overwegen, terwijl in Ekeren ook iets minder mobiele mensen het spoor zullen kunnen oversteken.
- Te lang gesloten overwegen zorgen niet alleen voor ergernis, maar leiden er ook toe dat mensen gevaarlijke pogingen gaan doen om toch over te steken. Hieraan is veel verbeterd door het herleggen van perrons op Lijn 12, maar niet alle problemen zijn opgelost.
- Ook de dienstverlening in stations als Heide, Kapellen... mag niet worden teruggeschroefd.

We hopen dat u onze bekommernissen deelt en op onze vragen en suggesties een gepast antwoord zal geven. Dat antwoord zullen we vanzelfsprekend publiceren op onze website.

Hoogachtend,

Bruni Hens