

## RESULTATEN REIZIGERSBEVRAGING 2011

In de maand april 2011 hield het Actiecomité een bevraging bij de reizigers omtrent de dienstverlening op spoorlijn 12 (Roosendaal-Essen-Antwerpen). Al wie het eisenpakket van het Actiecomité had ondertekend kon de bevraging invullen. Dat deden 293 reizigers.

Het gaat om de tweede bevraging : een soortgelijke enquête werd in oktober 2009 georganiseerd, zodat een aantal resultaten vergeleken kunnen worden.

### 1. Verdwijnen Beneluxtrein

Binnenkort verdwijnt hoogstwaarschijnlijk de "Beneluxtrein" (officieel de IC B+) die Amsterdam met Brussel verbindt. Dit was de concrete aanleiding voor de nieuwe bevraging. Aan de reizigers werd gevraagd hoe deze trein vervangen moet worden. Daarbij werd erop gewezen dat het totaal niet vervangen van de trein, bijvoorbeeld om de andere treinen wat meer speelruimte te geven en zo vertragingen te verhinderen, geen optie is. Als er geen nieuwe reizigerstrein komt, zal Infrabel de vrijgekomen capaciteit immers aan het goederenverkeer toewijzen.

#### *Hoe moet de Beneluxtrein vervangen worden ?*

Goederentreinen	<b>1,4%</b>
Een extra L-trein Roosendaal-Antwerpen die in alle stations van Lijn 12 stopt	<b>16,3%</b>
Een IC/IR-trein Roosendaal-Antwerpen die in de grootste stations van Lijn 12 stopt en doorrijdt naar Brussel	<b>58,8%</b>
Een IC/IR-trein Antwerpen-Roosendaal die in de grootste stations van Lijn 12 stopt en doorrijdt naar Rotterdam/Den Haag	<b>19,0%</b>
Een nieuwe Beneluxtrein Amsterdam-Brussel die tussen Roosendaal en Antwerpen niet stopt	<b>4,5%</b>

Als de cijfers worden opgesplitst volgens het station waar de gebruiker opstapt, dan levert dat het verwachte resultaat op : in de stations waar nu de IC-trein Essen-Charleroi stopt is er meer vraag naar een nieuwe IC/IR-verbinding, waar vandaag alleen de L-trein stopt willen de reizigers liever een nieuwe L-trein. Al evenmin verrassend is dat het draagvlak voor een verbinding met Rotterdam/Den Haag groter is in de stations in het noordelijke deel van de lijn (Roosendaal, Essen en Kalmthout) dan verder naar het zuiden (Heide, Kapellen en Ekeren). Sommige reizigers suggereren ook om een verbinding te maken naar Zwolle eerder dan naar Rotterdam, of richting Gent eerder dan naar Brussel.

### 2. Algemene tevredenheid

Zoals in 2009 werd gevraagd naar de algemene tevredenheid van de reizigers.

#### *Algemeen oordeel over de dienstverlening*

	2009	2011
Zeer tevreden	0,5%	<b>0,7%</b>
Eerder tevreden	18,5%	<b>18,0%</b>
Niet tevreden of ontevreden	23,6%	<b>30,1%</b>
Eerder ontevreden	37,5%	<b>35,6%</b>
Zeer ontevreden	19,8%	<b>15,6%</b>

We stellen vast dat de ontevredenheid een beetje is afgenomen : 51,2% van de reizigers zijn (zeer) ontevreden in 2011, tegenover 57,3% in 2009. Nochtans blijft een meerderheid ontevreden, terwijl slechts 18,7% (zeer) tevreden is, bijna exact hetzelfde aandeel als in 2009.

### 3. Wat zijn de belangrijkste problemen ?

De reizigers konden ook aangeven wat de belangrijkste problemen zijn op de lijn.

#### **Prioritaire problemen**

	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
Minder vertragingen en afgeschafte treinen	64,5%	20,5%	4,0%
Meer treinen tijdens het weekend en 's avonds	14,7%	36,4%	14,2%
Meer plaats en comfort op de treinen	6,5%	15,9%	23,1%
Meer en betere informatie in de treinen en stations	3,4%	13,6%	27,1%
Ander probleem	5,1%	5,7%	5,3%
Een betere aansluiting met Vilvoorde en lijn 26 (naar Brussel-Schuman, Etterbeek, Halle)	2,0%	3,0%	8,1%
Meer dienstverlening in de stations	1,7%	2,3%	10,5%
Een betere bediening van de stations Antwerpen-Dam en Antwerpen-Oost	2,0%	2,7%	7,7%

*De rangschikking is gebaseerd op een weging waarbij de eerste prioriteit drie keer zo zwaar weegt en de tweede twee keer zo zwaar als de derde.*

Uit de resultaten blijkt dat stiptheid meer dan ooit de grote uitdaging is op lijn 12. De resultaten zijn niet helemaal vergelijkbaar met deze in 2009, maar wel kan wordt vastgesteld dat de vraag naar minder vertragingen nog sterker is geworden. Sommige reizigers stellen sinds 1 januari 2011 een lichte verbetering vast, al blijven de vertragingen die te wijten zijn aan allerlei technische mankementen van de treinstellen en de lijninfrastructuur voor grote ergernis zorgen.

Ook de vraag naar meer treinen in het weekend en 's avonds blijft erg belangrijk. Daarbij stippen nogal wat reizigers aan dat ook 's morgens vroeg het treinaanbod ondermaats is.

Op het vlak van comfort en informatie kan evenmin nauwelijks vooruitgang worden vastgesteld tegenover 2009. Wat de "andere problemen" betreft wijzen de reizigers vooral op de slechte spreiding van de treinen op Lijn 12, waar in sommige stations tussen twee treinen in dezelfde richting ongeveer een kwartier zit, waarna het drie kwartier wachten is op de volgende trein... Ook de netheid van de treinen laat te wensen over.

### 4. Veiligheid

Ook naar de veiligheid werden vragen gesteld. Op dat vlak blijkt Lijn 12 vrij goed te zitten. In de stations voelt 68,6% van de reizigers zich (eerder) veilig, terwijl slechts 8,6% zich (eerder) onveilig voelt. In de trein voelt zelfs 78,4% zich (eerder) veilig. 3,8% voelt zich er (eerder) onveilig.

De parkings scoren iets minder goed, al vindt toch 54,8% van de reizigers dan hun auto (eerder) veilig staat op de parking bij het station, tegenover 15,2% die de wagen er (eerder) onveilig vindt staan. Maar de fiets aan het station achterlaten is minder evident : 44,3% vindt zijn rijwiel (eerder) onveilig op de stationsparking, tegenover 29,11% die wel een (eerder) veilig gevoel heeft. Vooral aan de

stations van Essen en Ekeren laat men de fiets liever niet achter, terwijl het station van Kalmthout het enige is waar duidelijk meer mensen hun fiets veilig dan onveilig geparkeerd vinden (ook de autoparking in Kalmthout haalt overigens een opvallend goede score).

## **5. Opmerkingen**

De reizigers kregen tenslotte de kans om opmerkingen te maken. Daaruit blijkt dat de reizigers van Lijn 12 zich eraan ergeren dat de NMBS niet antwoordt op klachten, wat ook het Actiecomité al mocht ondervinden.

Ook de aansluitingen blijken een bron van ergernis. Zo gaat het in Antwerpen om de aansluitingen naar Gent en Oostende, in Roosendaal om die naar Zeeland en Dordrecht. In Roosendaal zouden de gebruikers van Lijn 12 bovendien graag een Belgische ticketautomaat zien, zodat er meteen een Belgisch kaartje kan worden gekocht. Ook andere oplossingen voor het probleem van de grenstarieven worden gesuggereerd.

Hoewel de tevredenheid over de stations redelijk groot is, wordt toch opgemerkt dat in de kleinere stopplaatsen (zoals Kijkuit) wat meer infrastructuur zou mogen voorzien worden. Ook in Kapellen zijn er klachten over de sluitingsuren van het station en over het informatiebord dat niet werkt.

Uiteraard kunnen ook de frequente stakingen bij de reizigers maar op weinig begrip rekenen. Anderzijds blijkt het NMBS-personeel (met name de treinbegeleiders) over het algemeen wél steun te krijgen bij een aantal reizigers : ondanks de talrijke problemen blijven ze meestal vriendelijk hun werk doen.

Tenslotte zorgt de Key Card, waarmee niet alle stations op Lijn 12 bereikt kunnen worden, voor commentaren.