



NMBS

Aan dhr. Jo Cornu, CEO
Frankrijkstraat 56
1060 Brussel

3 juni 2015

CC: Infrabel NV, dhr. Luc Lallemand

Geachte heer,

In onze hoedanigheid als voorzitter van en namens de collega's van een regionaal overlegforum stellen wij een algemene bezorgdheid vast in de beide regio's Westhoek en Midden West-Vlaanderen omtrent de gevolgen van de besparingen en de invoering van het vervoersplan van de NMBS. Zoals eerder gesignaleerd is deze bekommernis ingegeven door de langere reistijden van de treinen van en naar onze regio's en het verlies aan reiscomfort.

De vier fora, zijnde het Midwestoverleg, het Westhoekoverleg en de RESOC's, willen dit dossier (dienstverlening via het spoor) gezamenlijk behartigen voor beide regio's. Omdat het belangrijk is dat we beschikken over juiste en actuele data en informatie hebben wij bijgaande vragenlijst opgesteld. Mogen wij u vriendelijk verzoeken om, in onderling overleg met INFRABEL NV, deze vragen te beantwoorden. Graag hadden wij uw gecoördineerd antwoord ontvangen voor het zomerreces.

Wij hopen uiteraard op een positief gevolg dat gegeven kan worden aan dit schrijven. Concreet stellen wij een structureel overleg voor tussen mandatarissen uit onze regio's met een of meerdere leden van de directie van NMBS en Infrabel.

Wij danken u op voorhand voor de medewerking en transparantie die, voor de behandeling van dit schrijven, aan de dag worden gelegd.

Hoogachtend,


 Christof Dejaegher

Voorzitter RESOC Westhoek


 Hendrik Verkest

Voorzitter RESOC Midden West-Vlaanderen


 Toon Vancoillie

Voorzitter Westhoekoverleg


 Luc Martens

Voorzitter Midwestoverleg

Correspondentieadres: Streekhuis Westhoek, Woumenweg 100, 8600 Diksmuide

Contactpersoon voor de vier fora: sigrid.verhaeghe@west-vlaanderen.be, 0494 53 54 78

Vragenlijst

Methodologie observaties

- Hoe wordt de bezettingsgraad gemeten op de treintoestellen (en op welke wijze wordt de ticketverkoop hierin meegerekend)?
- Hoe wordt de klantentevredenheid nagegaan en op welke wijze en met welke frequentie leiden de bevindingen tot bijsturing, actie, ...?

Onderstaande vragen hebben betrekking op de lijnen

- 69: Poperinge – Ieper – (Comines) – Wervik
- 73: De Panne – Koksijde – Veurne – Diksmuide – Kortemak – Lichtervelde – Tielt – Aarsele
- 66: Brugge – Kortrijk

Specifieke data

- Kunnen we zicht krijgen op het aantal klachten en de aard ervan sinds de invoering van het nieuwe vervoersplan?
- Wat is de evolutie van de stiptheidsresultaten sinds de invoering van het nieuwe vervoersplan?
- Heeft men zicht op de oorzaken van de vertragingen (technische defecten, aantal passagiers, occasionele incidenten, ...)
- Wat is de evolutie van de bezettingsgraden, de reizigersaantallen gedurende afgelopen twee jaar?
 - Is er zicht op het aandeel van pendelaars?
 - Is er een daling merkbaar in het aantal gebruikers van de stopplaatsen bij de stations uit onze regio's?

Opvolging invoering vervoersplan 14 december 2014

- Welke concrete aanpassingen aangaande het verbeteren van het reiscomfort, stiptheid en aanbod, werden doorgevoerd voor de vermelde lijnen, en dit na de evaluatie van de eerste periode?
- Wordt overwogen om nog voor 2017 te investeren in nieuw/beter/recenter materiaal/materieel?

Voorbereiding vervoersplan 2017

- Welk (extern) traject wordt voorzien in aanloop naar het nieuwe vervoersplan dat in voege treedt in december 2017?
- Worden er (nieuwe) klantvriendelijke oplossingen bekeken op maat van 'perifeer gelegen' stations, gebieden?
- Wie kan tijdens dit traject optreden als vast aanspreekpunt vanuit NMBS, Infrabel voor de bestuurders uit onze regio's?
- Op welke wijze wordt bepaald welke investeringen nodig zijn voor een optimaal aanbod in perifeer gelegen gebieden? Zie in dit verband bijvoorbeeld de vraag tot (gedeeltelijke) ontdubbeling van het spoor.