

Advies 06/14

2 mei 2006

Onthaal op de perrons van het station BOCKSTAEL

Syntheserapport

BOCKSTAEL is het station dat in 2005 het onderwerp van gesprek was met een van de beste scores van de NMBS-groep. Het spreekt vanzelf dat het Raadgevend Comité dit ter plaatse is gaan nakijken.

Het resultaat valt ronduit tegen.

Dit vrij recent station bevindt zich op een strategische plaats in het NW van Brussel. Men zou zich dus mogen

verwachten aan een goed uitgerust en klantvriendelijk knooppunt van openbaar vervoer (metro, trein, bus) en dat zal in het begin wel zo geweest zijn. In de loop der jaren lieten de besnoeiingen op het stuk van personeel en onderhoud zich echter voelen, met een lege, slecht onderhouden en smerige stationsruimte als eindresultaat.

Binnen verkeren de perrons, de trappen en de gangen in erbarmelijke staat. Dit stoot de potentiële klant af en is beslist rampzalig voor het imago van de NMBS (die er zich wel voor hoedt haar logo aan de ingangen te plaatsen).

Met de geleidelijke indienststelling van het GEN zal dit station nog aan belang winnen. Er moet hier dus geïnvesteerd worden, niet alleen om de onthaalruimte en de perrons op te frissen en een eigentijdse look te geven, maar nog meer om deze infrastructuur te hernieuwen en aantrekkelijker maar vooral veiliger te maken voor de huidige en toekomstige reizigers.

Hier komt nog maar eens de kwestie van veiligheid en vandalisme aan bod, maatschappelijke problemen waarvan niet alleen de NMBS last heeft. Het Comité heeft geen wonderremedie, maar het is niet door alle personeel uit een station te verwijderen dat de NMBS deze veiliger of gezelliger zal maken.

De eindbalans is dus overduidelijk negatief, niettegenstaande een paar zeldzame sterke punten zoals borden met de rijrichting van de treinen en volledig betegelde perrons (maar wel zonder veiligheidsstreep).

Van het Comité krijgt de stopplaats Bockstael dus geen plaats aan de kop maar eerder aan de staart van het hele stationspeloton.



Voorstellen

A. Het station en zijn omgeving ...

- het NMBS-logo aan elke ingang plaatsen;
- een overdekt fietsenrek plaatsen;
- een nieuwe bestemming vinden voor de loketten (bijv. winkeltje...);
- een omgevingsplan plaatsen aan de uitgang, met algemene informatie (taxi, bus enz.);
- de algemene verlichting verbeteren;
- het gehele station opknappen (bv. opnieuw doorkijkramen i.p.v. ondoorzichtige panelen tussen de metro en het NMBS-station).

B. De perrons ...

- een veiligheidsstreep schilderen op elk perron;
- voldoende vuilnisbakken plaatsen op elk perron;
- afsluitingen plaatsen aan elk uiteinde van perron 2 om de doorgang te beletten;
- de roltrappen herstellen en schoonmaken, laat staan ze vervangen door nieuwe met alternerende draairichting, en ze regelmatig onderhouden.

C. De signaletica en informatie aan de reizigers ...

- op de perrons de verlichte borden met de treinrichting vernieuwen;
- richtingborden plaatsen naar de andere uitgangen, en de naburige straten vermelden;
- dienstregelingtrommels plaatsen buiten het station of toch bij de ingangen;
- betere bewegwijzering naar de ingang van het metrostation en de bushaltes;
- plaatsing van een perronklok (Bockstael valt zelfs onder categorie C);
- betere informatie over de KeyCard (speciale regeling voor Brussel).



Uitvoerige situatiebeschrijving

Algemene situatie en bediening

De stopplaats Bockstael werd geopend in 1982 met het oog op een knooppunt voor trein-metroaansluiting op de Emile Bockstaellaan, waar ook veel lijnbussen (vooral De Lijn) passeren. In feite vervangt ze het fraaie maar wat excentrisch gelegen station Laken dat op dat ogenblik gesloten werd.

De stopplaats ligt vlak bij het centrum van Laken (Stad Brussel) in het hart van een woon- en winkelcentrum, een wijk die evenwel door de Brusselse politie als gevaarlijk wordt bestempeld.

Met zijn open architectuur getuigde het NMBS-station van een modern concept, met vanuit het metrostation goed zichtbare NMBS-perrons en slechts door glazen wanden van elkaar gescheiden gangen. Zowel de NMBS als de MIVB hadden er loketten.

Ondertussen zijn de NMBS-loketten niet langer bemand, zijn die van de MIVB vaak gesloten, en werden de doorkijkramen tussen beide stations vervangen door ondoorzichtige panelen. Onvermijdelijk wordt de reiziger bij aankomst in het station Bockstael meteen overvallen door een gevoel van eenzaamheid en onveiligheid bij gebrek aan menselijke aanwezigheid en aan zichtbaarheid, zowel vanuit het metrostation als van buitenaf.

In de week wordt Bockstael drie keer per uur en per richting bediend, met treinen in alle richtingen: Denderleeuw, Dendermonde, de Europese wijk (Schuman-Luxemburg) en uiteraard de Noord-zuidverbinding. In het weekend is de bediening gehalveerd tot anderhalve trein per uur (sic), niets in de richting van de Europese wijk en een "voorstadendienst" naar Asse en Dendermonde die slechts om de ... twee uur rijdt!

A. Het station en zijn omgeving ...

Vanaf de openbare weg ...	
NMBS logo + naambord station	geen NMBS-logo, alleen dat van de MIVB
Wegwijzer richting station	alleen wegwijzers aan de verst verwijderde trappen
Telefooncel	aanwezig
Bushalte De Lijn en MIVB	op het kruispunt boven het station

Parking voor auto's	Aantal	Verharding	Verlichting	Afstand
geen				parkeren mogelijk in de omliggende straten

Fietsenstalling	Aantal	Bescherming	Systeem
geen	0	-	-

De hoofdtoegangen bevinden zich op de Bockstaellaan en in de aanpalende straten. Er is nergens een NMBS-logo; de onzekere reiziger moet zich dan maar oriënteren op de "M" van de Brusselse metro.

Aan de secundaire ingangen van de Kroonveldstraat en de Bollenstraat, wijst alleen een pictogram (met een trein aan een perron) erop dat er een spoorwegstation is (NMBS?)

Er is niets voorzien om fietsen te stallen. Rekening houdend met de dichtheid van de bebouwing in deze wijk is een autoparking moeilijk haalbaar en trouwens niet opportuun, vooral vanwege het aantal en de frequentie van de openbaar vervoerdiensten in de buurt.

B. De perrons: toegang - uitrusting - veiligheid

• Toegang tot de perrons

Toegang perron 1	aaneenschakeling van trappen, roltrappen en helling
Toegang perron 2	alleen trappen (+ defecte roltrap)

Vanaf de Bockstaellaan is *perron 1* rechtstreeks toegankelijk via een helling, wat schijnbaar geen probleem oplevert, ware het niet dat er eerst trappen of roltrappen moeten worden genomen om er te geraken.

De enige toegang tot *perron 2* in het station gaat via een nogal lugubere onderdoorgang, gevolgd door trappen - de roltrappen zijn vaak defect. Dit perron is wel rechtstreeks toegankelijk vanaf de straat, zij het uitsluitend via een zeer steile trap. Hetzelfde geldt trouwens voor de toegang vanaf de Kroonveldstraat en de Jan Bollenstraat.

• Uitrusting van de perrons

Algemene uitrusting	<i>Perron 1</i>	<i>Perron 2</i>
Verharding perron	betontegels	betontegels
Lengteprofiel spoorlijn	rechtlijnig	rechtlijnig
Veiligheidslijn of -band	geen	geen
Hoogte	55 cm	55 cm
Vuilnisbak	0	1
Zitplaatsen open lucht	geen	geen
Overdekte zitplaatsen	9 type Salzannes	9 type Salzannes
Verlichting	ontoereikend	ontoereikend

Schuilhuisjes	<i>Perron 1</i>	<i>Perron 2</i>
Aantal	1	1
Type	onder de brug	onder de brug
Zitjes binnenin	9	9
Binnenverlichting	ontoereikend	ontoereikend
Bescherming	goed	goed
Algemene staat	op te knappen	op te knappen

De perronhoogte bedraagt 55 cm boven de sporen, wat in normale omstandigheden niet veel problemen schept voor het op- en afstappen. Ondanks de perrontegels ontbreekt de in Revalor 2000 expliciet voorziene veiligheidsstreep (zie advies 05/39).

De ontbrekende vuilnisbak op perron 1 is waarschijnlijk verdwenen door vandalisme : er zijn nog brandsporen zichtbaar.

C. Signaletica en informatie

- Signaletica

Algemeen	<i>Perron 1</i>	<i>Perron 2</i>
Rijrichting treinen	aanwezig	aanwezig
Wegwijzer uitgang	klein pictogram	klein pictogram
Aansluiting bus & metro	geen	geen
Stopbakens	aanwezig	geen
Geluidsinstallatie	aanwezig	aanwezig
Perronuurwerk	geen !!	geen !!
Borden stationsnaam		
Aantal	3	3
Type borden	binnenverlichting	binnenverlichting
Opstelling	parallel met het spoor	parallel met het spoor

Het valt op dat er ernstige inspanningen werden geleverd op het vlak van de hoofdbestemming van de treinen, met infoborden aan elke toegang, ook die aan de Kroonveldstraat en de Jan Bollenstraat. In het station zelf staat zelfs een verlicht bestemmingsbord om de eindbestemming van de eerstvolgende trein aan te geven. Wel is er geen bewegwijzering naar de aanpalende straten.

Opvallend : volgens de NMBS zou Bockstael met meer dan 1000 reizigers per dag "recht" hebben op een perronuurwerk, al valt deze nergens te bespeuren!

- Informatie

Dienstregelingen	<i>Perron 1</i>	<i>Perron 2</i>
Type	borden	borden
Opstelling	aan de stationsingang	aan de hoofdtoegang
KeyCard	<i>Soort informatie</i>	<i>Waar?</i>
	niets (zone Brussel)	niets (zone Brussel)
Andere info	<i>Gerichte informatie</i>	<i>Toeristische info</i>
	geen	geen

De dienstregelingsstrommels op perron 1 zijn weggenomen. Blijven dus enkel nog de borden aan de ingang van het station.

Verantwoording

Dit is het 41^e advies van de langlopende studie van het Raadgevend Comité van de Gebruikers over het onthaal in de kleinere stations en stopplaatsen op het huidige spoornet.

Dit project heeft tot doel een aantal verbeteringen voor te stellen voor het onthaal op de perrons van deze stations, maar ook de aandacht van de verantwoordelijken en van de betrokken instanties te vestigen op sommige toestanden die een (soms dringende) tussenkomst vergen.

Hierbij vertrekt het Comité van zijn grondig uitgewerkte adviezen 02/07 en 05/39 die uitvoerig de uitrusting beschrijven die nodig zijn voor een goed onthaal van de huidige, maar ook de occasionele én toekomstige klanten.

De keuze van de stations is empirisch, maar zeker niet toevallig : kleine stations waar het onthaal te wensen laat, krijgen ruim aandacht maar ook die waar het onthaal werd verbeterd en dit met het oog op een enigszins evenwichtige beeldvorming.

Het Comité plaatst zich in de schoenen van de gelegenhedsreiziger of de toekomstige klant van dit station en tracht een zo getrouw mogelijk beeld te schetsen van wat hij(zij) ontdekt en waaraan hij geconfronteerd wordt wanneer hij op de trein wil stappen in een station dat hij niet kent. Doorgaans zijn de onderzoekers hier geen dagdagelijkse klanten en beschikken zij niet over voldoende tijd en middelen om bij de plaatselijke gebruikers een grondig onderzoek in te stellen, wat trouwens niet de taak is van het Comité. Bovendien moeten zij hiervoor vaak een lange verplaatsing verrichten, waardoor het niet mogelijk is om 's morgens vroeg, tijdens de piekuren, noch 's avonds laat de nodige vaststellingen te doen.

Al bij al wordt elk station tweemaal onderzocht, op heel verschillende tijdstippen – soms in een ander seizoen – wat een zekere controle toelaat en garant staat voor een zo objectief mogelijk onderzoek op het terrein en bij het opstellen van de adviezen. Een derde bezoek op een later tijdstip moet toelaten om rekening te houden met eventuele verbeteringen.

Tot slot dient er op gewezen dat deze al bij al bescheiden actie niet bedoeld is om de geplande vernieuwing van een aantal stations te doorkruisen, maar deze te verfijnen wanneer dat vanuit het standpunt van de klant noodzakelijk blijkt.