# STAR 21 in 1994

## Het onthaal in de stations : inspanningen over heel het land

Geluidsinstallaties in 15 stations in het zuidoosten van het land, meer zitplaatsen en schuilhuisjes in de vier windstreken, gerestaureerde gevels en opgeknapte lokalen in het noorden, vernieuwingen in drie grote stations van de hoofdstad... De NMBS blijft zich inzetten voor de verbetering van het onthaal van haar reizigers in de stations. In 1994 heeft ze daartoe dan ook enkele honderden miljoenen geïnvesteerd.

De gevolgde aanpak sluit aan bij de bevindingen van de eerste belangrijke opiniepeilingen bij de klanten. Naast enkele aandachtstrekkers - grote en dure werken - behelst die aanpak punctuele ingrepen over heel het land, toegespitst op het verbeteren van de informatie, het comfort en het uitzicht van de stations.

### Informatie

Dankzij een golf van uitbreidings- en vernieuwingswerken aan de geluidsinstallaties (een dertigtal stations nieuw uitgerust), kunnen de reizigers beter worden geïnformeerd in stations waar de kwaliteit van de informatie onvoldoende was of op halteplaatsen waar hoofdzakelijk pendelaars opstappen. Verder wordt de verbetering van de communicatie nagestreefd door uitbreiding van de informatiemiddelen (voornamelijk affichage) en plaatsing van een eenvormige en coherente bewegwijzering. Uiteraard mag ook de installatie van mobiele informatie-kiosken niet worden vergeten.

## Comfort

Om het comfort op te vijzelen werden zeer diverse werken uitgevoerd : aanpassen van de verwarming (voor de wachtzalen), vernieuwen van de perronvloeren, vernieuwen van de trappen van de onderdoorgangen, plaatsen van nieuwe roltrappen, plaatsen of opknappen van schuilhuisjes, plaatsen van zitplaatsen... comfortverhoging behelst eveneens de vernieuwing of verbouwing van stations, om ze "gebruiksvriendelijker" en aangenamer te maken.

## Netheid

Netheid is de inzet van de meeste voor het oog zichtbare ingrepen. hierbij denken we aan de restauratie van stations, het herschilderen van voor reizigers toegankleijke lokalen, het zich inzetten voor nette, ordelijke stationsomgevingen en het in de bloemetjes zetten van de gebouwen en perrons.
Een nieuw project vormen de mobiele schoonmaakploegen voor de stations, die nu nog een testperiode doorlopen - maar de eerste resultaten zijn alvast veelbelovend. De ploegen zijn er ter versterking van het vaste stationspersoneel en nemen de schoonmaak en het onderhoud van de stopplaatsen op zich (snoeien van struiken, onderhouden van de toegangen, de schuilhuisjes, enz.). Na evaluatie van de testperiode kunnen andere ploegen worden opgeleid en uitgerust.

De aanpassingswerken uitgevoerd door de NMBS - in bepaalde gevallen samen met anderen, zoals de overige openbaar vervoermaatschappijen en de gemeentebesturen - hebben een gunstig gevolg voor de onder handen genomen stations en hun omgeving. Niet enkel worden ze leuker om te bekijken en beter gestructureerd, ook de overstap naar ander vervoer (openbaar of privé) gaat erop vooruit. In die optiek werden op bepaalde plaatsen het aantal parkeerplaatsen en fietsenstallingen uitgebreid of vernieuwd. De studies voor het herinrichten van diverse stationspleinen zijn zo goed als afgelopen en zullen weldra in meerdere gemeentes hun vruchten afwerpen voor de gebruikers.

Het stationspersoneel van zijn kant beseft meer en meer het belang van een goed onthaal en geeft vaak zelf voorstellen of aanzetten tot kwaliteitsverbeteringen. In een aantal gevallen hebben handige doe-het-zelvers onder het personeel zelf de handen uit de mouwen gestoken, logistiek geruggesteund door de NMBS.

Het spreekt vanzelf dat de NMBS verder de ingeslagen weg volgt om, ondanks soms stringente financiële beperkingen, de kwaliteit van het onthaal op een hoger niveau te tillen.

*De dienst Pers & Public Relations staat tot uw beschikking, mocht u nog inlichtingen willen - of een bezoek aan één van de realisaties, die u terugvindt in de hiernavolgende lijst.*

# STAR 21 in 1994

## Geannoteerde lijst van de stations en halteplaatsen waar het onthaal werd verbeterd

## 1. Informatie

### Geluidsinstallatie

Naargelang de categorie waar een station in thuishoort (A, B of C), voorziet STAR 21 een goede geluidsinstallatie om de reizigers onmiddellijk te informeren. Die installatie bevindt zich in de stationshal, de loketten-zaal, de onderdoorgangen en de perrons. Verbeteringen behelzen de vernieuwing van de bestaande systemen, of het nieuw plaatsen van luidsprekers.

**Indeling van de stations:**
- *categorie A* : meer dan 70.000 opstappende reizigers per week
- *categorie B* : tussen 20.000 en 70.000 opstappende reizigers per week
- *categorie C* : tussen 5.000 en 20.000 reizigers per week

**Verbeteringen :**
op de lijn Brussel - Antwerpen tussen Eppegem en Hove, op de lijn Antwerpen - Essen, tussen Kapellen en Essen, Dilbeek, Denderleeuw, Londerzeel, Buggenhout, Lebbeek, Opwijk, Merchtem, Asse, Zele, Menen, Wervik, Ieper, Komen, Poperinge, Wevelgem, Bissegem, Glaaien, Remicourt, Amay, Ampsin, Anseremme, Engis, Haute-Flône, Dinant, Lustin, Yvoir, Ottignies, Moeskroen, Tamines, Jambes, Ans, Bertrix, Genval, Terhulpen, Etterbeek, Delta, Brussel-Centraal

### Reizigersinformatie

Vertrek en aankomst van de treinen, het juiste perron : basisinformatie voor de reiziger. Deze basisinformatie moet vlot teruggevonden worden door de reiziger. STAR 21 voorziet dan ook een strategische plaatsing van de vertrekstaten (gele affiches voor vertrek, witte affiches voor aankomst), in goed herkenbare kaders. Deze worden in de grotere stations aangevuld met videoschermen.

Bovendien beschikken **87 stations** over hun eigen dienstregelingsfolder. In totaal worden deze folders verspreid op een oplage van 4,5 miljoen exemplaren.

**Verbeteringen :**
Lichtervelde, Zottegem, Zeebrugge, Merelbeke, Kortemark, kortrijk, Ieper, Poperinge, Lier, Mol, Herentals, Berchem, Genk, St.-Truiden, Antwerpen-Centraal, Mechelen, Mechelen-Nekkerspoel, Vilvoorde, Hasselt, Aarschot, Diest, Landen, Leuven, Tienen, Brussel-Nationale Luchthaven, Antwerpen-Zuid, Edingen, La Louvière-Centrum, Marchienne-au-Pont, Moeskroen, Tamines, Merode, Brussel-Centraal, Brussel-Leopoldswijk, Schuman, Schaarbeek, Etterbeek

Daarnaast worden er ook **folders per lijn** uitgegeven (zgn. lijnfolders) voor de minder drukbeklante stations (oplage 2,8 miljoen).

De 30 belangrijkste stations hebben elk **mobiele infostands** ter beschikking, die de reizigers informatie moeten verschaffen, wanneer er zich problemen voordoen met de treindienst, tijdens manifestaties of tijdens momenten van grote drukte.

**Bewegwijzering**

Goede informatie begint met een degelijke en eenvormige bewegwijzering : goed zichtbaar opgestelde en onmiddellijk herkenbare panelen, zowel bij de toegangen, parkings, fietsenstallingen,... als in het station, voor de loketten, bagage-afdeling, sanitair, de toegang tot de perrons.

**Verbeteringen :**
Londerzeel, Herzele, Dendermonde, Torhout, Merelbeke, Lede, Oudenaarde, Beernem, Geraardsbergen, Zele, Kortemark, De Panne, Oostende, Heide, Luchtbal, Beringen, Herentals, Heusden, Begijnendijk, Heist-op-den-Berg, Alken, Bokrijk, St-Truiden, Antwerpen-Centraal, Buda, Aarschot, Zwijndrecht, Doornik, zone Châtelet, zone Erquelinnes, Ans, Vielsalm, Gouvy, Gembloux, Trois-Ponts, Aywaille, Remicourt, Borgworm, Schaarbeek, Merode, St.-Agatha-Berchem, Delta, Halle, Brussel-Zuid, Brussel-Centraal, Brussel-Leopoldswijk, Sint-Genesius-Rode, Lessen.

## 2. Comfort

### Parkings

STAR 21 voorziet een vlotte toegang tot de trein voor automobilisten en een voldoende aantal parkeerplaatsen nabij het station. Ook hier is een duidelijke bewegwijzering van belang.

**Verbeteringen :**
Herzele, Beringen (+ 10 plaatsen), Luik-Guillemins (nieuw parkeergebouw met 700 plaatsen), Verviers-Centraal (nieuwe parking met 275 plaatsen), Rivage (+ 10 plaatsen), Ottignies (+ 175 plaatsen), Tamines (+ 50 plaatsen), Andenne (+ 30 plaatsen)

### Fietsenstallingen

Behoorlijke fietsenstallingen moeten voldoende capaciteit bieden, bij voorkeur overdekt zijn en goed worden onderhouden. Ook de inplanting nabij het station is van belang.

**Verbeteringen :**
Beringen, Heist o/d Berg (uitbreiding met 300 plaatsen), Hove, Mechelen (+ 99 plaatsen), Bilzen, Testelt, St.-Niklaas (samen met de stad).

### Verkoopinfrastructuur

De klant moet in staat zijn biljetten in een aangename omgeving en in goede omstandigheden te kunnen aankopen of reserveren. STAR 21 voorziet dan ook goed toegankelijke loketten of reiscentra, waar een vlot contact met de klant mogelijk is. STAR 21 bouwt eveneens een geïnformatiseerd verkoopsysteem uit, SABIN genaamd.

**Verbeteringen :**
Aalst, St.-Niklaas (vernieuwde loketten), Luik-Guillemins (werken aan het reiscentrum), Waterloo (2de SABIN-loket), Brussel-Centraal (herinrichting loketten), Brussel-Congres.

### Schuilhuisjes

Comfort betekent de reiziger zo weinig mogelijk blootstellen aan het slechte weer. STAR 21 voorziet daartoe nieuwe schuilhuisjes, volgens een eenvormig en modern design. Bestaande schuilhuisjes die behouden blijven, worden grondig opgeknapt.

**Verbeteringen :**
Heide, Essen, Kalmthout, Kapellenbos, Beringen, Lier, Berlaar, Eppegem, Tielen, Schulen, Heusden, Mol, Nijlen, Lommel, Herent, Zwijndrecht, Heverlee, Oud-Heverlee, Aalst, Bornem, De Pinte, zone Gent - Denderleeuw, Glaaien, Ans, Eupen, Flémalle, Bierges, Piéton-Erbisoeul, Lobbes, Erquelinnes, Marbehan, Huizingen,

### Zitplaatsen

Nieuw ontworpen zitplaatsen moeten de reiziger soelaas beiden tijdens het wachten. Ze worden op termijn in alle stations geplaatst.

**Verbeteringen :**
Bissegem, Lichtervelde, Deinze, Heist-op-den-Berg, Antwerpen-Centraal, Heide, Zwijndrecht, Hove, Aat, Châtelet, Edingen, Doornik, Tubeke, Walcourt, Mariembourg, St.-Genesius-Rhode, Etterbeek, Leuze, Moeskroen, Trois-Ponts, Coo, Welkenraedt, Marbehan, Juslenville, Franchimont, Fraipont, Nessonvaux, Chênée, Houyet, Chastre, Mont-St.-Guibert, St.-Genesius-Rode

### Verlichting

Een goede verlichting draagt bij tot het veiligheidsgevoel van de reiziger en schept een aangenamere atmosfeer.

**Verbeteringen :**
Heide, Zwijndrecht, Luchtbal, Eppegem, Weerde, Oudenaarde (parking), Gent-Sint-Pieters (ingang), Temse, Fleurus, Moeskroen, Ottignies

## 3. Netheid

Het gevoel van comfort en behaaglijkheid wordt versterkt door orde, netheid & goed onderhouden stations. Een klant weet zich aldus goed ontvangen, wat bijdraagt tot zijn appreciatie van de trein.

In veel stations worden op initiatief van de stationschef en zijn medewerkers vaak schilders-, reparatie- of opknapwerken ondernomen. Daarnaast is er het permanente onderhoudswerk door gespecialiseerde arbeiders.
Werken kunnen variëren van een grondige opknapbeurt tot een globale vernieuwing.

Zulke werken hebben in heel wat stations plaatsgevonden, van de kleinste halteplaats tot de grote stations.

*Hierna volgen de belangrijkste deelgebieden waar belangrijke werken werden doorgevoerd.*

Kortrijk, Bornem, Zottegem, Wetteren, Heide, Kalmthout, Zwijndrecht, Luchtbal, Heist-op-den-Berg, Mechelen, Vilvoorde, Lessen, zone Blaton, zone Erquelinnes, Thuin, Lobbes, zone Fleurus, La Louvière-Zuid, Couvin, Bergen, Tamines, zone Walcourt, Luik-Guillemins, Luik-Paleis, Luik-Jonfosse, Verviers-Centraal, Angleur, Schaarbeek, Groenendaal, Bosvoorde, Watermaal, Boondaal, Moensberg, Ukkel Kalevoet, Ukkel-Stalle, Bockstael, Brussel-Congres

**Verbeterde of nieuwe onderdoorgang**

De Panne, Diksmuide, Kortemark, Tielt, Kortrijk, Gent-Sint-Pieters, Luchtbal, Duffel, Eppegem, Kontich, Ciney (verlenging), Gembloux, Aat, Edingen, zone Marchienne, La Louvière, Roux, Bierges-Walibi (nieuwe onderdoorgang), Court Saint Etienne, zone La Louvière, Saint-Ghislain, Watermaal

**Verbetering wachtzaal**

Brugge, Lessen, Edingen, Thuin, La Louvière-Zuid, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Moeskroen, Saint-Ghislain, Groenendaal, Brussel-Leopoldswijk

**Verbetering perrons**

Heide, Heusden, Eppegem, Hove, Mortsel-Oude God, Neerwinden, Wespelaar-Tildonk, Wijgmaal, Zwijndrecht, Aalst, Herzele, Bornem, Oostende, Waregem, Erquelinnes (verbreding perrons), Courrière, Ciney, Moeskroen, Nijvel, St.-Genesius-Rode, Delta, Schaarbeek, Philippeville, Tamines, Erquelinnes

**Verbetering bloemen en planten**

Liedekerke, Veurne, De Panne, Ieper, Poperinge, Menen, Kortrijk, Lokeren, Geel, Turnhout, Heist o/d Berg, Aat, Tubeke, Blaton, Leuze, Mariembourg, Couvin, Marchienne-au-Pont, Nijvel, Piéton, Zinnik, Tamines, Thuin, Lobbes, Erquelinnes, Marloie, Borgworm

Naast kleinere werken ondergaan sommige stations een volledige verbouwing en vernieuwing. Die grote werken vergen soms meer dan een jaar.

Zulke werken zijn gebeurd of nog aan de gang in:
Borgworm, Saint-Ghislain, Namen, Brussel-Zuid, Brussel-Leopoldswijk, Antwerpen-Centraal, Aalst, Gent-Sint-Pieters

## STAR 21 in 1994

### Lijst van foto's die aangeven hoe het onthaal werd verbeterd

**Legende :**

- *foto 1*
  Nieuwe zitplaatsen in het station van Aat
  © NMBS/AVM - Denis Moinil

- *foto 2*
  Aanleg van een ruime parking naast de perrons voor het station Verviers-Centraal
  © NMBS/AVM - Karl Tournay

- *foto 3*
  Vernieuwing van het stationsgebouw, perrons en stationsomgeving van het station Heide
  © NMBS/AVM - Leo Goossenaerts

- *foto 4*
  Vernieuwing van de gevel van het station Kortrijk
  © NMBS/AVM - Leo Goossenaerts

- *foto 5*
  Het station van Geel in de bloemen
  © NMBS/AVM - Leo Goossenaerts

- *foto 6*
  Nieuwe wachtzaal in het station Brussel-Centraal
  © NMBS/AVM - Denis Moinil

- *foto 7*
  Het nieuwe Travel Center van het station Brussel-Zuid
  © NMBS/AVM - Denis Moinil