



VZW Vlaamse reizigersbond

www.reizigersbond.be

Reizigersbond@telenet.be

DUIDELIJKER VAN DE TREIN NAAR HET GENTSE STADSCENTRUM

*bewegwijzering ten behoeve van overstappende reizigers in het
Sint-Pietersstation en op het Koningin Maria-Hendrikaplein*

vaststellingen en suggesties

Gent, januari 2022

0. VERANTWOORDING

Vanuit de recurrente vaststelling dat vele treinreizigers die voor het eerst Gent bezoeken, moeilijkheden ondervinden om zich – bij het verlaten van het stationsgebouw - op en nabij het Maria-Hendrikaplein te oriënteren en om de correcte tramhalte in de gewenste rijrichting te vinden (meestal stadscentrum, soms Flanders Expo), werd in januari 2022 de 'oriënterende' en de 'bevestigende' bewegwijzering (met woorden en met pictogrammen) in en nabij het stationsgebouw Gent-Sint-Pieters nagekeken, komende van elk van de treinperrons richting (gezocht) tramperron.

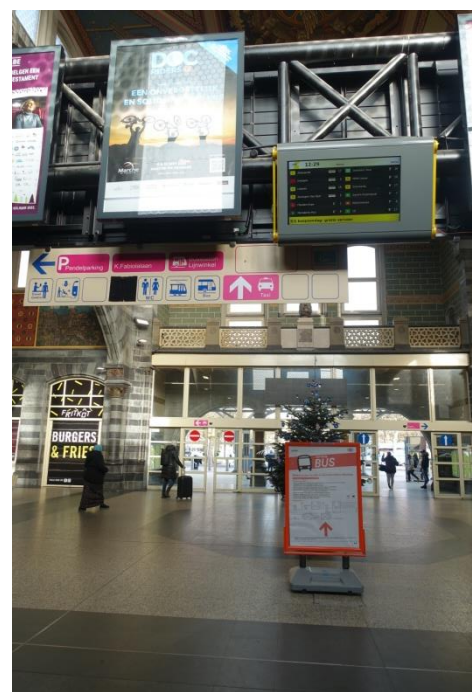
I. NAZICHT VAN DE BESTAANDE BEWEGWIJZERING: VASTSTELLINGEN BIJ HET VERLATEN VAN HET STATIONSGBOUW VIA DE HOOFDINGANG

1.1. In de centrale reizigersonderdoorgang is er een goed zichtbare, correcte bewegwijzering. De pictogrammen 'centrum' en 'tramhalte' bevinden zich vlakbij elkaar (foto 1) ->



1.2. In de centrale stationshal en in de dwarsende 'kloostergang' zijn goed zichtbare echtijdinfoschermen van De Lijn aanwezig. Deze infoschermen tonen de eindbestemmingen van de trams en de autobussen die vlakbij het stationsgebouw passeren, alsook het aantal nog resterende minuten voor de vertrektijd evenals de tram- en busperronnummers.

Er ontbreekt enige aanduiding over met welke lijn(en) met welke eindbestemming(en) de van de trein komende, overstappende reizigers het eigenlijke stadshart kunnen bereiken (foto 0). foto 0 ->



1.3. Centrale stationshal: één pictogram boven de toegangsdeuren (tussen de eigenlijke stationshal en de luifel boven de hoofdstationsingang) geeft aan: voor het stadscentrum rechtdoor gaan, voor taxi's linksaf gaan (foto 2).

foto2->



1.4. Onder de eigenlijke luifel boven de hoofdstationsingang zelf is er geen enkele verdere oriënterende aanduiding zichtbaar, behoudens de in 2021 aangebrachte ribbellijnen (richting rechtdoor, naar het plein en naar rechts, naar tramperron 17 en 20).

Op het Koningin Maria-Hendrikaplein zelf is er geen vanzelfsprekende (loop)richting naar het stadscentrum zichtbaar (foto 3).



foto 3 ^

1.5. Er is enkel een zeer discrete bewegwijzering (met de bovenste, onopvallende richtingaanwijzer met pijl) naar het stadscentrum (te voet 30 minuten), naast een grote stadsplattegrond waarop noch de tram- en buslijnvoering noch de tram- en bushaltes zijn aangeduid (foto's 4 en 5).

foto 4->



foto 5 ->



1.6. De halten van tramlijn 1 (richting stadscentrum en Flanders Expo), onder het Virginie Lovelinggebouw, zijn nauwelijks zichtbaar voor de treinreizigers die het stationsgebouw via de hoofdingang verlaten (foto 6). ->

1.7. Voor het eerst in Gent per trein arriverende bezoekers twifelen en zoeken (vergeefs) informatie aan de zich vlak voor de stationsluifel bevindende tramhalteperrons 18 (uitsluitend ten behoeve van naar de remise inrukkende trams) en 17 (lijn 4 richting UZ en lijn 2 richting Zwijnaarde). De haltepaal van tramperron 17 is niet uitgerust met een schematisch tramnetplan; de haltepaal van tramperron 18 is dat wel.



1.8. Op vergelijkbare stationspleinen hebben de trams met rijrichting stadscentrum (en verder) hun 'evidente' halte zichtbaar vlak voor de stationshoofdingang (bijv. Amsterdam Centraal Station, Den Haag Hollands Spoor, Oostende, enz.). Bijgevolg valt sowieso te verwachten (en dit wordt ook frequent vastgesteld): mogelijke foutieve interpretatie en verwarring door voor het eerst in Gent arriverende treinreizigers.

II. VASTSTELLINGEN BIJ HET VERLATEN VAN HET STATIONSGEBOUW VIA DE ZIJ-INGANG (DE VOORMALIGE TRAMONDERDOORGANG)

1.1. Bij het verlaten van de voormalige tramonderdoorgang (vaak *oude tramtunnel* genoemd) en het betreden van het eigenlijke stationsplein (passerend nabij hoek stationsgebouw/broodjeszaak) is er geen zichtbare bewegwijzering richting tramhalten. Het busstation van De Lijn bevindt zich goed zichtbaar links t.o.v. de looprichting. Er zijn wel twee tramhalten met bijbehorende infrastructuur goed zichtbaar verderop, rechts t.o.v. de looprichting (tramperrons 17 en 18). De staduitwaarts rijdende trams 2 en 4 komen, gecumuleerd, op schooldagen om de 3 tot 4 minuten in beeld.

1.2. Nog voor het bereiken van het daglicht kan de arriverende treinreiziger een aanduiding zien op een rechthoekig oriënteringsbord, bevestigd aan het plafond in de voormalige tramonderdoorgang. Het pictogram 'centrum' bevindt zich vlakbij de tramlijnnummers 4, 21 en 22. De pijl naar links 'tram 1' verwijst noch naar het stadscentrum noch naar Flanders Expo (foto's 7, 8, 9 en 10).



<- foto 7



<- foto 8



<- foto 9



<- foto 10

1.3. Tevens is er een aanduiding, aangebracht boven de toegang tot de 'kloostergang' (naast de broodjeszaak), van de - reeds sinds mei 2017 geschrapte - tramlijnen 21 en 22. Het pictogram 'centrum' bevindt zich vlakbij de tramlijnnummers 4, 21 en 22 (foto 11) en wekt de suggestie dat deze de aanbevolen lijnen richting stadscentrum zijn.

Opvallend op de foto en op het terrein is het grote sandwichbord met de heldere aanduiding van de looprichting om de halte van de (tijdens het weekeinde) treinvervangende autobussen te kunnen bereiken.



^
foto 11 |

1.4. Vele met de trein arriverende toeristen kunnen de Lijnwinkel (gesitueerd op het einde van tramperron 2, onder het Virginie Lovelinggebouw) en het discrete wegwijzerbord erheen niet opmerken.

III. VOORMALIGE SITUATIE HOOFDINGANG STATIONSGEBOUW

1. In de voormalige situatie (dat wil zeggen: nog voor de doortrekking van de tramlijnen 1 2 en 4 bezuiden de treinsporen en nog voor de aanleg van de voormalige tramonderdoorgang in de jaren 1990) hadden de drie tramlijnen hun de eindhalte op de twee sporen voor de hoofdstationsingang. Dankzij de permanente aanwezigheid van een Lijnpostoverste in een controlehuisje en de rechtstreekse aanspreekbaarheid van elke op de vertrektijd wachtende trambestuurder in de tramstuurpost, hadden de voor het eerst per trein in Gent arriverende bezoekers destijds permanent meerdere evidente aanspreekpersonen om hun de correcte verplaatsingsinformatie te verschaffen.

2. Deze steeds aanwezige aanspreekpersonen van het OV-bedrijf zijn weggefallen. Heldere (en voor reizigers die het station verlaten goed zichtbare oriënterende en bevestigende) bewegwijzering op hun looproute zou dit moeten en kunnen opvangen.

IV. OP HET KONINGIN MARIA-HENDRIKAPLEIN

1. Op het Koningin Maria-Hendrikaplein zelf is er geen vanzelfsprekende (loop)richting naar het stadscentrum zichtbaar.

2. Op het stations(voor)plein, tussen de luifel boven de hoofdingang en de tramperrons (richting tramperrons nr. 17 en 18), kan de aankomende treinreiziger (die zich richting stadscentrum wenst te begeven) zien:

2.1.-links: een groot stratenplan (drager Clear Channel/plan Aquaterra), zonder enige aanduiding van de tram- en buslijnen noch van de halten in het stadsgebied (zie hoger: foto 4);

2.2.-links, naast dit stratenplan: een zeer discrete bewegwijzering (met de bovenste pijl, zie hoger: foto 5) voor wie zich te voet naar het stadscentrum wenst te begeven. *Deze bewegwijzering wordt al vaker foutief begrepen als een onrechtstreekse verwijzing naar de tramperrons 17 en 18 voor wie om comfortredenen verkiest de tram richting stadscentrum te nemen boven een verplaatsing te voet van 30 minuten.*

2.3.-rechts: de tramperrons 18 en 17 zijn 'uitnodigend' zichtbaar. Statische en dynamische vertrekinformatie van tramlijnen 2 en 4 is beschikbaar, twee biljettenautomaten zijn aanwezig, ook op het slechts sporadisch gebruikte tramperron 18. Op de haltepaal van het tramperron 17 is er een haltenplattegrond voor het ruime stationsplein maar er ontbreekt een schematisch tramnetplan (tramlijnenkaart). *Frequent zoeken bezoekers daar informatie en kopen ze vervoerbewijzen, in de mening dat de tram richting stadscentrum daar passeert.*

2.4.-links van de stationsluifel is er een bordje (aan het begin van de helling) verwijzend naar de vanop het stations(voor)plein 'onzichtbare' ondergrondse taxistandplaats.

2.5. De in 2021 op de betegeling onder de stationsluifel aangebrachte ribbellooplijnen (ten behoeve van slechtzienden) leiden verder naar de tramperrons 17 en 18, ofwel verder rechtdoor naar het eigenlijke plein met waarschuwingssnoppentegels in verband met de passage van fietsen. Er zijn op die plaats geen ribbellooplijnen naar het tramperron 2 (halte lijn 1 richting stadscentrum) noch naar het tramperron 1 (richting Flanders Expo). Slechtzienden die één van beide tramperrons wensen te bereiken, moeten reeds aan het begin van de centrale reizigersonderdoorgang, op de kruising van de kloostergang en de eigenlijke stationshal, naar links afslaan en de ribbellooplijnen volgen naar het einde van de kloostergang, de trap en de ribbellooplijnen voor en voorbij het busstation en de Lijnwinkel.

foto 12 ->

2.6. Het tramperron 2 (richting stadscentrum, Wondelgem, Evergem) is – als enige, samen met tramperron 17 - niet uitgerust met een volledig netplan regio Gent en evenmin met een schematisch tramnetplan (foto 12). Enkel het netschema met de (deels afwijkende) routes van de nachtbussen is op de haltepaal van het tramperron 2 bevestigd (foto 12bis).



foto12 bis->



V. GEVOLGEN VOOR DE PER TREIN ARRIVERENDE BEZOEKERS

Vele bezoekers die zich bij aankomst per trein, van het Sint-Pietersstation naar het stadscentrum wensen te verplaatsen, worden onbedoeld misleid door de (ontbrekende, onvolledige of achterhaalde) bewegwijzering in de voormalige tramonderdoorgang of op het stationsplein zelf, en nemen:

- ofwel tram 2 of 4 staduitwaarts aan tramperron 17 (halte 201144) en stellen pas onderweg vast dat ze niet in de gewenste richting rijden;
- ofwel gaan ze te voet via de Koningin Elisabethlaan tot aan de eerste voor hen zichtbare tramhalte richting stadscentrum, namelijk deze van tramlijn 1 nabij de Désiré Van Monckhovenstraat.

Tijdens de omleiding van tramlijn 1 via Coupure Rechts (15-19.11.2021) kwamen enkele toeristen (onbedoeld) terecht aan de eindhalte in Evergem Brielken. Bij navraag bleek dat deze toeristen te goeder trouw steunden op de standaardinformatie in een reisgids of een webstek, standaardinformatie van het hotel of van hun logiesverstrekker en dat zij, bij aankomst aan het tramperron 2, geen enkele bruikbare corrigerende informatie vonden over de tijdelijke omleiding (zie onze nota omleidingen d.d. december 2021).

VI. SUGGESTIES AAN DE NMBS, DE LIJN EN HET STADSBESTUUR

Onderstaande suggesties worden bij voorkeur nog uitgeprobeerd en aangevuld door *mystery shoppers* (test met enkele personen die in het geheel niet met de omgeving vertrouwd zijn).

1. Bij een gewone toestand van het tramnet

1.0. De bestaande onnauwkeurige en achterhaalde aanduidingen naar de tramhalten verwijderen resp. corrigeren en actualiseren.

1.1. Aanvulling met duidelijke oriënterende bewegwijzering, goed zichtbaar bij het verlaten van het stationsgebouw via de hoofdingang én via de zij-ingang (tekstvoorstel: 'centrum = tram 1'), bijv. middels sandwichborden, zoals in gebruik door de NMBS bij inschakeling van treinvervangende bussen en verwijzing naar de staanplaats van deze bussen (zie hoger, foto 11).

Voorstel om – althans voor de bewegwijzering die zich niet bevindt op het eigenlijke tramperron nr. 2 - de universele woorden *centrum* en *tram* te gebruiken, evenals enkel het lijnnummer 1 (en de bijbehorende, lijnspecifieke rode bestemmingsfilmkleur), evenwel zonder de bestemming (*Evergem, Wondelgem, Korenmarkt, Gentbrugge stelplaats*) daar deze nauwelijks relevant is voor toeristen.

De bestaande bewegwijzeringsborden aanvullen met 'wegmarkeringen' met gekleurde stippen, zowel binnen als in het bijzonder buiten het stationsgebouw en in de voormalige tramonderdoorgang. Voor lijn 1 rood, voor lijn 2 geel en voor lijn 4 groen. Ten behoeve van kleurenblinden zou ofwel het lijnnummer kunnen worden herhaald ofwel zouden gekleurde meetkundige figuren kunnen worden gebruikt ofwel kan op het gekleurde plaatje worden gedrukt welke kleur het is, zodat kleurenblinden het kunnen volgen . Praktijkvoorbeelden: Sint-Vincentiusziekenhuis Deinze, Leuven Gasthuisberg, Evergem vaccinatiecentrum Hoge Wal (zie foto's 14 en 15).

foto 14



foto 15



1.2. Tramperron 2: twee grote netplans 'Gent' in kader ad hoc aanbrengen op het tramperron 2 (formaat zoals in de commerciële schuilhuisjes van gewone tramhalten, zoals bijv. Sint-Pietersstation Prinses Clementinalaan tramperron 20, Désiré Van Monckhovenstraat, Meersstraat, en zoals in de schuilhuisjes van de halten op het naastliggende busstation), bijv. telkens naast de twee aanwezige biljettenautomaten. Met aanduiding op het netplan van de plaats (halte) waar de reiziger zich bevindt.

1.3. Tramperron 2: twee borden met vermelding van de rijrichting 'centrum', naar het voorbeeld van o.m. de reeds jaren geleden aangebrachte borden met aanduiding van de rijrichting/bestemming, bijv. aan de halten op de Vlaamse kusttramlijn en zoals in Gent reeds aanwezig op het dak van het schuilhuisje tramperron 20 Prinses Clementinalaan. De belangrijkste tussenhalten van de tramlijnen 2 en 4 richting Melle resp. Ledeberg staan er goed leesbaar aangeduid, met gebruik van de tramlijnspecifieke kleuren (foto 13).



1.4. Tramperron 2: de twee aanwezige biljettenautomaten elk voorzien van een verwijzing naar de standplaats van de biljettenautomaat verderop op hetzelfde tramperron en naar de biljettenautomaat op tramperron 1 (rijrichting naar Flanders Expo), deze laatste te gebruiken bij defect van beide biljettenautomaten op tramperron 2.

1.5. Tramperron 2: affiche aanbrengen met rijrichting 'centrum = tram 1 (Wondelgem-Evergem-Korenmarkt-Stelplaats Gentbrugge)' op de ruiten of onder de vensters van de Lijnwinkel.

1.6. Tramperron 2: verwijzing aanbrengen (met pijl) 'centrum = tram 1' (Wondelgem-Evergem-Korenmarkt-Stelplaats Gentbrugge) op de biljettenautomaten op het tramperron 2.

1.7. Tramperron 2: een schematisch netplan (enkel de tramlijnen) aanbrengen op de haltepaal.

1.8. Tramperron 2: markering 'centrum' aanbrengen op de haltetrottoirtegels nabij de haltepaal.

1.9. Tramperron 1: verwijzing (met pijl) 'Flanders Expo =tram 1' aanbrengen op de biljettenautomaat op het tramperron 1.

2. Bij geplande omleidingen en aangepaste tramlijnvoering (bijv. wegens spoorvernieuwingswerkzaamheden)

2.1. Zie onze suggesties in onze desbetreffende nota van december 2021.

2.2. Aanvulling:

2.2.1. op het echtijdvertrekbord boven tramperron 2 geven 4 regels onder elkaar altemnerend de eindbestemming (en de nog te wachten minuten voor vertrektijd) van de 4 eerstkomende trams van lijn 1 aan. Meestal is dit systematisch altemnerend: Wondelgem-Evergem-Wondelgem-Evergem. Eigenlijk volstaat voor de meeste reizigers (ook naar Evergem) het afficheren van de eerste twee vertrektijden. De twee onderste regels kunnen vrijkomen en kunnen worden gebruikt om de eventuele omleidingsroute te preciseren, in plaats van summiere en bijgevolg cryptische berichten (zoals gebruikt 15-19.11.2021, zie foto 16).



<- foto 16

2.2.2. De paal op het echtijdvertrekboard is uitgerust met een drukknop. Uitsluitend na druk op de drukknop wordt de tekst op het vertrekboard voorgelezen (*text to speech*).

Vraag: kan worden geprogrammeerd dat de tekst van informatieve berichten betreffende een omleidingsroute (i.c. via Coupure, zie 2.2.1) automatisch zou worden herhaald, bijv. om de 60 of 120 seconden, zonder druk op deze knop?

vzw Reizigersbond, januari 2022

Koningin Maria-Hendrikaplein 5/202, 9000 Gent

reizigersbond@telenet.be

www.reizigersbond.be