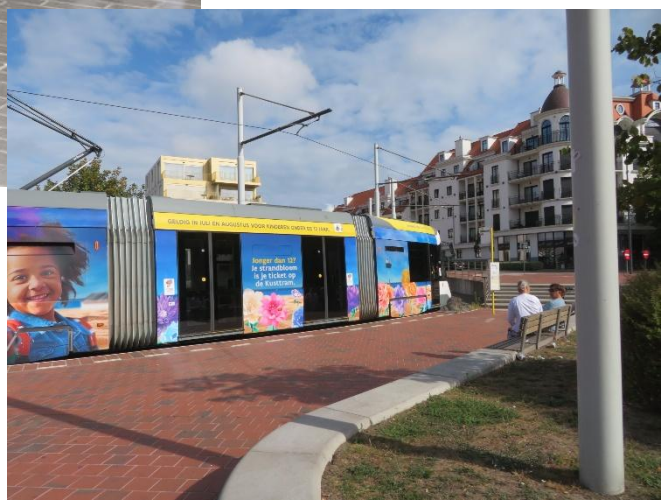
De klantvriendelijkheid van de kusttram in verval, valt op in 2025.

Dit jaar geen lange vakantie aan zee en geen veel gebruik van de kusttram, maar op 28 augustus heb ik de hele kust met de kusttram afgereden en ik heb enkele zaken gedetecteerd.

1. De perrons moeten weer aangepast worden, daar het nu een lagevloertram is kan overal gemakkelijk ingestapt worden als het juiste perron is aangelegd. Spijtig dat er nog een aantal haltes recentelijk een nieuw perron gekregen hadden maar niet aangepast aan dit huidige type tram. Zo is de halte 'Marie-Joséplein' een echte ramp voor de toegankelijkheid. Maak het perron los van de bocht en verhoog het.
   Hetzelfde senario voor de eindhalte 'Knokke station'.

De instap in de tram aan het Marie-Joséplein in Oostende.

De toegang tot de tram aan de vertrekhalte in Knokke.



Enkele perrons die wel al zijn aangepast: 'Heist Heldenplein', 'De Haan aan Zee', 'Bredene Camping', 'Bredene Duinenplein' en 'Middelkerke Casino'. Er zijn nog wel kleine aanpassingen gebeurd, maar het blijft een verhoging voor het midden van de tram met de nodige aangepaste stenen voor blinden en slechtzienden. Maar geen tijd gehad om dit verder te onderzoeken. Wel gemerkt dat de tram niet altijd op de juiste plaats stopt om deze gelijkvloerse instap waar te maken.

2. Op verschillende plaatsen staan afficheborden die ofwel leeg zijn, ofwel verouderde, versleten affiches bevat.
   Waarom kan daar geen nuttige affiche in opgehangen worden?
   Ik denk dan aan dienstregeling, aanbevelingen voor veilig tramverkeer, toeristische info, enz. Vroeger was er promotie voor de kusttram met activiteiten gecombineerd met een tramticket, maar nu kan dit blijkbaar niet meer. Promotie voor de kusttram is volledig verdwenen, waar is de tijd waar de student-hostessen activiteiten promootten? Wel promoot de tram met reclame op de buitenzijde andere producten en diensten, maar De Lijn vergeet voor zichzelf op te komen.

3. De vervanghaltes, voor als er geen tram rijdt en je moet de bus nemen, zijn dikwijls zeer summiere haltes met enkel een haltepaal.

4. Op sommige haltes mogen er wel deftige fietsstallingen geïnstalleerd worden. Een aantal gewone nietjes is meestal voldoende. Nu hangen de fietsen aan palen of perronafsluitingen.

Mooi voorbeeld van degelijke fietsstallingen aan de halte ‘Blankenberge Pier’; met een schuilhuisje voor de fietsen zou het nog beter zijn.

5. Op mijn volledige reis met de kusttram heb ik maar 2 loketten nog gezien waar de klanten terecht kunnen voor info of aankopen en dat zijn de loketten in het station van Oostende en op het Marie-Joséplein, ook te Oostende.

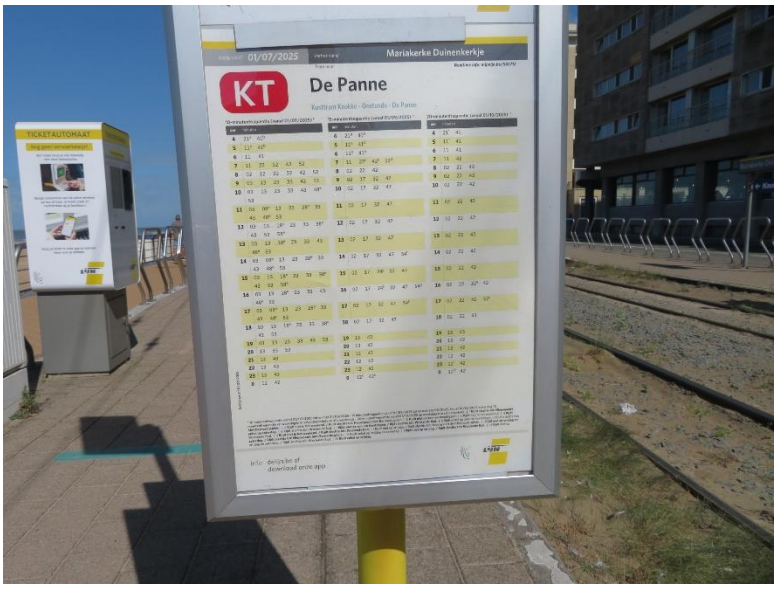
   Het loket in het station is nog steeds het tijdelijke gebouwtje, maar uiteindelijk waren ze nu bezig om het reeds 2 jaar aangekondigde ronde gebouw operationeel te maken.

Links de tijdelijke Lijnwinkel in het donkere tramstation en rechts het langverwachte nieuwe loketgebouw in afwerking.

Daarnaast heb ik opgemerkt dat er een aantal loketwachthuisjes langs de tramlijn volledig zijn verdwenen en de resterende zijn toegeplakt met affiches.

Het toegeplakte loket aan de halte ‘De Panne station’.

Waar is de klantvriendelijkheid naar de klanten toe en zeker naar de niet-OV-gebruikers die aan de kust toch de tram willen ontdekken? Ze kunnen zich meestal wel tot de automaten richten om daar de nodige tickets uit te toveren. Ofwel moeten ze ook via de app alles regelen en opzoeken, want een dienstregeling op papier bestaat ook niet meer. Gelukkig was er nog wel een dienstregeling op affiches aan alle haltes te vinden. Hoelang dit laatste nog zal bestaan bij de kusttram is af te wachten.



De dienstregelingsaffiche.

6. Het uitrusten van de haltes is zeer verschillend, maar een beetje meer aandacht voor degelijke schuilhuisjes en voldoende zitcomfort is soms wel nodig. Zo hebben we aan de halte ‘Blankenberge Pier’ ocharme 2 zitjes op elk perron, zie foto’s.

Waarom staan er nog steeds tijdelijke haltepalen aan de halte’ Blankenberge Pier’?

Dat het anders kan, kan je zien aan de halte ‘Blankenberge Maritieme zone’ waar er mooie banken zijn geïnstalleerd. Wel zou er moeten op gelet worden om geen affichekasten te hangen boven zitplaatsen, want dit is lastig voor diegene die de info wilt lezen.
Aan de halte ‘Wenduine Harendijke’ is het schuilhuisje binnenin serieus gevandaliseerd, het zou nuttig zijn om dit zo snel mogelijk op te kuisen.

7. De elektronische borden zijn zeker niet altijd in goede conditie. Aan de halte ‘Blankenberge Markt’ heb ik een defect scherm gezien en ik heb ook met een tram gereden waar de elektronische borden buiten gebruik waren; wel was de auditieve halteaankondiging in die tram werkende (tram 6149). Ik had de indruk dat er meer en meer kleine elektronische schermen opduiken aan de haltes in plaats van de oude grote schermen. Aan de halte Koksijde Bad is er zelfs een heel groot scherm verschenen met de doortochttijden van de tram.

Het grote scherm aan de halte ‘Koksijde Bad’

8. De voetgangersoverwegen zijn tegenwoordig meestal in beton uitgerust met de rode waarschuwing dat er een tram rijdt.

De voetgangersoverweg die vandaag als ‘standaard’ wordt gebruikt.

Spijtig dat De Lijn geen moeite doet om deze unieke langste tramlijn wat meer klantvriendelijke te houden. Wat vroeger wel kon, is allemaal verdwenen. Is dit een rechtstreeks gevolg door de besparingen van de minister? Of is het een pure beslissing van De Lijn om meer elektronisch het OV te begeleiden? Voor mij zijn de loketten van kapitaal belang voor deze toeristische tramlijn waar er velen geen-dagelijkse-gebruikers reizigers willen gebruik van maken. Is dit ook geen mogelijkheid om het Openbaar Vervoer in het algemeen zeer positief in het daglicht te stellen?

Dirk Claes
28 augustus 2025