

## **ADVIES 16/02**

### **Beheerscontracten tussen de Staat, de NMBS en Infrabel.**

Met dit advies maakt het Comité zijn aanbevelingen over voor de nieuwe beheerscontracten tussen de Staat en de NMBS enerzijds en de Staat en Infrabel anderzijds. Dit advies is uitgewerkt op basis van de volgende thema's die in ieder geval in een beheerscontract thuishoren namelijk: capaciteit, aanbod, veiligheid, stiptheid, bedrijfsefficiëntie, tevredenheid van de reiziger en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

## **1. Opstellen en opvolgen van de beheerscontracten**

### *1.1. Context*

De wet van 1991 definieert het beheerscontract als volgt "De bijzondere regels en voorwaarden waaronder een autonoom overheidsbedrijf de opdrachten van openbare dienst vervult die het door de wet zijn toevertrouwd, worden vastgelegd in een beheerscontract tussen de Staat en het betrokken overheidsbedrijf" (art. 3).

Verder staat in diezelfde wet dat "De raad van bestuur van elk autonoom overheidsbedrijf stelt elk jaar een ondernemingsplan op dat de doelstellingen en de strategie op halflange termijn van het overheidsbedrijf vastlegt.

De onderdelen van het plan die de uitvoering van de taken van openbare dienst betreffen worden ter informatie medegedeeld aan het paritair comité bij het autonoom overheidsbedrijf. Zij worden voor toetsing aan de bepalingen van het beheerscontract ter goedkeuring voorgelegd aan de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert.

Het regeerakkoord bevat aan aantal duidelijke doelstellingen (zie bijlage 1) over duurzame mobiliteit, over het beheerscontract en over een geïntegreerd openbaar vervoersaanbod. Het Comité onderstreept dat de NMBS een belangrijke rol te spelen heeft bij het verwezenlijken van deze doelstellingen.

De regering ontwikkelt tevens een langetermijnvisie op de budgettaire ontwikkeling bij de NMBS en bij Infrabel die de normale duur van beheerscontracten, waar een strategie voor de afbouw van de schuld zal in opgenomen worden, overstijgt. Daarvoor onderhandelt ze met de NMBS en Infrabel samen met de nieuwe beheerscontracten over een "Meerjareninvesteringsplan" (MIP).

Het is duidelijk dat het beheerscontract en het meerjareninvesteringsplan onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Om de bepalingen van het beheerscontract te kunnen uitvoeren moeten NMBS en Infrabel uiteraard over de nodige budgettaire middelen beschikken. Die moeten worden ingeschreven in hun respectieve beheerscontracten en deze worden op het vlak van de investeringen nu mee door het MIP bepaald.

Vooraleer een nieuw beheerscontract opgesteld wordt, beveelt het Comité aan dat de overheid eerst de algemene mobiliteitsdoelstellingen bepaalt.

### ***1.2. Inspraak en transparantie***

In een moderne samenleving zijn inspraak en transparantie essentieel. In Nederland, Duitsland en Italië zitten de reizigersverenigingen mee in bestuursorganen. Gezien de publieke financiering en het openbare dienstkarakter is meer openheid verantwoord. De voorbereiding van de nieuwe vervoerplannen moet voortaan veel transparanter gebeuren:

- Opnemen van randvoorwaarden bij het wijzigen van vervoerplannen, zoals ruim voorafgaand overleg met de stakeholders waaronder het Comité. Het Comité vraagt dat ontwerpen van en aanpassingen aan het beheerscontract en het meerjareninvesteringsplan steeds voorafgaand voor advies aan haar voorgelegd worden.
- Voorafgaand bepalen van transparante en objectieve normen voor het treinenaanbod, mede op basis van wetenschappelijk gefundeerde telcijfers, potentieelonderzoeken, reizigersbevragingen en mobiliteitsplannen.
- Een duidelijk genormeerde en voor een breed publiek begrijpelijke indeling van de treincategorieën.
- Optimale afstemming van dienstregelingen tussen NMBS en de andere ov-bedrijven met ruim voorafgaand overleg.
- Toegang verlenen aan het Raadgevend Comité tot alle documenten en rapporten van de NMBS en Infrabel die ze in uitvoering van het Beheerscontract aan de FOD Mobiliteit moeten sturen.

### ***1.3. Opvolging & bijsturing***

Eens de beheerscontract vastgelegd en goedgekeurd moet het volgens de wet jaarlijks getoetst worden en, in voorkomend geval, aangepast aan de gewijzigde marktomstandigheden en technische ontwikkelingen. Het zijn momenteel de NMBS en Infrabel zelf die de nieuwe of gewijzigde ontwerpen van het beheerscontract opstellen en voorleggen aan de Minister. Deze taak moet aan een onafhankelijke overheidsdienst toevertrouwd worden, de FOD Mobiliteit en Vervoer, die samen met de NMBS en Infrabel een continue operationele opvolging uitvoert en uiterlijk binnen 2 jaar over de nodige middelen (personeel en materiële middelen) moet beschikken om deze taak uit te voeren.

### ***1.4. Evaluatie***

De regering stelt een duur van 6 jaar voorop voor de nieuwe beheerscontracten van de NMBS en Infrabel. Behalve de eindevaluatie en de toetsingen is er een grondige tussentijdse evaluatie

gewenst na 3 jaar. Het Comité steunt de vraag dat deze tussentijdse evaluatie en de eindevaluatie moeten gepaard gaan met een formeel rapport aan de Kamercommissie Infrastructuur.

## 2. Doelstellingen van de nieuwe beheerscontracten

### 2.1. Algemene doelstellingen

Zowel de NMBS als Infrabel vervullen een taak van openbare dienst. Tot die openbare dienstverlening behoren:

- het binnenlands vervoer van reizigers met treinen van de gewone dienst.
- het euregionaal verkeer.
- het beheer, het onderhoud en de ontwikkeling van de spoorweginfrastructuur.

Als openbare dienstverlener hebben NMBS en Infrabel de opdracht om het aandeel van de trein in de dagelijkse verplaatsingen verder te laten toenemen. Ze moeten de ambitie hebben om de toename van het aantal reizigers die plaatsvond tussen 1998 en 2014 (+ 70% ) voort te zetten, wat niet kan zonder een verdere kwantitatieve en kwalitatieve verhoging van het aanbod. Idealiter zou een groei-doelstelling van minstens 20% van het aantal reizigers tegen 2020 ten opzichte van 2014 gerealiseerd moeten worden, teneinde de voorspelde mobiliteitsgroei op een duurzame wijze op te vangen en het marktaandeel van de trein te versterken. Een dergelijke modal shift kan enkel bereikt worden door de intermodaliteit met overstap op de trein maximaal te ondersteunen.

**Het Comité beveelt de NMBS aan** om in het kader van een langetermijnvisie van het openbaar vervoer, een lange termijn exploitatieconcept te voorzien (2030-2040) dat is gebaseerd op de klokvaste netdienstregeling en op stations die in intermodale aansluitings- en overstapknooppunten zijn georganiseerd, waar met name de aankomsten en vertrekken van de treinen, bussen en trams gegroepeerd zijn in “afgestemde” tijdspannes.

Over dit in Zwitserland toegepaste exploitatieconcept zal uitgebreid moeten worden overlegd, in het bijzonder met de regionale vervoersmaatschappijen, en het zal helpen om de investeringsnoden in het rollend materieel en in de infrastructuur te bepalen.

De aansluitings- en overstapknooppunten moeten gebaseerd zijn op de effectieve vervoersnood tussen **polen** gedefinieerd op basis van objectieve criteria: potentieel van een gemeente, stad of agglomeratie, met als inputgegevens de huidige bevolking en de bevolkingsdichtheid, de aanwezige industrie en handel, de plaatselijke onderwijsinstellingen, de toeristische bestemmingen enz. in plaats van de uitwerking uitsluitend op basis van de bestaande reizigersaantallen en spoorinfrastructuur. Daarbij moet ook rekening gehouden worden met andere opportuniteiten zoals de euregionale polen in de buurlanden. De polen gedefinieerd in het kader van het SDER project in Wallonië (Schéma de développement de l'espace régional) en de 13 gedefinieerde vervoersregio's in Vlaanderen zijn een eerste stap in die richting. Eens de polen gedefinieerd en gecategoriseerd moet nagegaan worden in hoeverre de bestaande knooppunten behouden, verbeterd of verplaatst moeten worden en of nieuwe knooppunten en spoorverbindingen noodzakelijk zijn.

Het principe van de overstapknoppunten is prioritair gerechtvaardigd voor haltes en verbindingen met een lage frequentie. Daar is het effect van een gemiste aansluiting groter naarmate de frequentie lager is.

De NMBS moet in de komende vervoersplannen haar aanbod stapsgewijs organiseren volgens het systeem van aansluitingsknopen, tot het systeem veralgemeend is, met als basisprincipe een bediening van alle verbindingen om het half uur uiterlijk tegen 2030 met strenge normen voor eerste vertrekken/aankomsten en laatste aankomsten/vertrekken al naargelang de stationscategorie. De opeenvolgende vervoersplannen moeten worden opgevat als tussenstappen om dit doel te bereiken. De investeringsbehoeften (materieel en infrastructuur) die uit het gewenste exploitatiemodel voortvloeien moeten in de opeenvolgende meerjareninvesteringsplannen worden vertaald.

In het eerstvolgende vervoersplan (dat van 2017) zou al begonnen moeten worden met het invoeren van dit nieuwe concept. In de volgende vervoersplannen moet de uitvoering van dit concept verder uitgewerkt worden.

Het Comité wenst dat de ontwikkeling van deze lange termijnvisie door de NMBS als een tegen 2020 te realiseren doelstelling ingeschreven wordt. Deze visie moet uitgewerkt worden samen met alle mobiliteitsactoren (inbegrepen de regionale) en als het na te streven doel op vlak van het beleid voorgesteld worden.

## ***2.2. Capaciteit***

Capaciteit is één van de nodige voorwaarden om een aantrekkelijk aanbod te kunnen realiseren. Capaciteit in termen van het wagenpark en de verschillende treincategorieën betreft, maar ook wat de infrastructuur betreft.

### ***Het Comité beveelt het volgende aan:***

- Verhoging van de capaciteit door de verhoging van de beschikbaarheid van het rollend materieel door een verbeterd onderhoud en renovatie van het rollend materieel. Momenteel zijn er teveel defecten aan het rollend materieel waardoor het niet beschikbaar is. De beschikbaarheidsgraad van het materieel moet met minstens 2% per jaar stijgen tijdens de looptijd van het beheerscontract te rekenen vanaf de start van dit contract.
- Monitoring van treinen met capaciteitsproblemen, gesignaleerd door reizigers en spoorwegpersoneel.
- Het toekomstige materieel uit te rusten met automatische reizigerstellers.

Bij het streven naar een maximale capaciteit mag de toegankelijkheid en het comfort niet uit het oog worden verloren, d.w.z. dat het materieel aangepast moet zijn aan de duur van de trajecten die ermee worden afgelegd en moet beschikken over gemakkelijke toegang .

***Voor de infrastructuur verwacht het Comité:***

- Opstellen door Infrabel van een register van de activa (staat van de verschillende eigenschappen van het net, lijn per lijn, met een rangschikking van 1 tot 5 volgens de toestand van de infrastructuur) teneinde een preventief onderhoud van het net te faciliteren.
- Voorstellen door Infrabel voor de verhoging van de referentiesnelheid op die lijnen waar mogelijk én zinvol, rekening houdend met de beoogde knooppunten.
- De bediening van lijnen of haltes mag niet uitsluitend gebaseerd worden op de huidige reizigersaantallen maar moet het voorwerp uitmaken van een grondige studie waarin ondermeer nagegaan wordt waarom de potentiële vraag zicht niet vertaald in hogere reizigersaantallen (zie punt 2.1).
- De NMBS kan zich verzetten tegen beslissingen of maatregelen van de infrastructuurbeheerder die de capaciteit of de stiptheid van het treinverkeer in het gedrang kunnen brengen. Ingeval van betwisting bemiddelt en beslist de bevoegde regulerende overheid.
- De NMBS kan aan de infrastructuurbeheerder maatregelen vragen om de capaciteit en de stiptheid van het treinverkeer op korte termijn op een hoger peil te brengen. Ingeval van betwisting bemiddelt en beslist de bevoegde regulerende overheid.
- Een degelijk onderzoek naar de invoering van interstedelijke treinen die de N-Z verbinding van Brussel vermijden, zoals Gent - Leuven via Mechelen; Antwerpen - Namen en Antwerpen – Luik via Brussel Nationaal Luchthaven.

### ***2.3. Aanbod***

In afwachting van een uitgewerkt concept van knooppunten die optimaal uitgebouwd zijn om de huidige en potentiële vervoersnood tussen de polen op te vangen (zie punt 2.1). zal de groei-doelstelling gerealiseerd moeten worden door een verhoogd aanbod op het bestaande net gebruikmakend van de bestaande knooppunten.

#### ***2.3.1. Kwalificatie van het treinaanbod***

Het verdwijnen van de kwalificatie “interregionale IR-treinen” bij de toepassing van het vervoersplan 2014 heeft de leesbaarheid van het aanbod bemoeilijkt: verschillende treindiensten die momenteel de kwalificatie “IC(Intercity)-treinen” hebben, stoppen in (bijna) elk station.

Daarom beveelt het Comité aan dat de NMBS voortaan een duidelijke hiërarchie in haar binnenlandse treinaanbod maakt met een onderscheid tussen:

- IC treinen tussen de belangrijkste stations evenals de belangrijke OV-knooppunten. Tussen deze stations rijden de treinen rechtstreeks.
- IR deze treinen rijden eveneens tussen belangrijke stations maar stoppen daarenboven in een aantal extra stations, bv. kleinere knooppunten met het andere openbaar vervoer, zonder overal te stoppen.

- L treinen: stoppen overal.
- S-treinen: treinen ingezet op de S-netten in- en om de grote agglomeraties met veel stops en een frequente bediening.
- P-treinen: extra treinen in de piekuren die behalve in de belangrijkste stations ook stoppen in die stations waar er veel reizigers in de piekuren zijn (scholieren, pendelaars,...).
- T-treinen; toeristische extra treinen bedoeld om de in de toeristische periodes extra reizigers te kunnen opvangen.
- X-treinen; extra treinen naar aanleiding van grote evenementen of manifestaties of bij belangrijke uitval van reguliere treindiensten.

Een bepaalde trein kan op zijn traject enkel opeenvolgende IC of IR diensten uitvoeren voor zover de deeltrajecten als afzonderlijke treinen gemeld worden, maar met de bijkomende informatie “rijdt van station x verder als IR(of IC) naar Y” of omgekeerd. Verlenging van L of S trajecten door eenzelfde trein is eveneens mogelijk, evenals IC/IR treinen die in de piek een bijkomend traject rijden als P-trein. Op termijn dient het onderscheid tussen de categorieën strikt gevolgd te worden.

### ***2.3.2. Amplitude en frequentie***

Het Comité beveelt aan dat het basisaanbod bestaat uit 18 heen en terugritten per dag, zaterdag en zondag inbegrepen, op basis van 1 trein per uur voor iedere verbinding.

#### ***Daarbij moeten volgende basisprincipes gehanteerd worden:***

- Een grotere amplitude tussen de grote tot zeer grote polen (in afwachting van het bepalen van de hiërarchie van de polen met een grote tot zeer grote vervoersvraag zijn dat de provinciehoofdplaatsen en ook Brussel, Charleroi en Kortrijk; daarbij kan begonnen worden met minstens één aankomst vóór 6u en minstens één vertrek na 22 uur alle dagen.
- Op werkdagen een hogere frequentie van het aanbod tijdens de piekuren (periodes waarin zich veel pendelaars aanbieden waardoor een extra aanbod noodzakelijk is) met minimum 2 treinen per uur per verbinding.
- Een duidelijk onderscheid tussen het aanbod op werkdagen, het aanbod op zaterdag en dat op zondag, aangezien de verplaatsingsschema's en -motieven niet dezelfde zijn. Zo is er op zaterdag een hogere vervoersvraag naar de winkelsteden. Het weekendaanbod moet ook rekening houden met de toeristische vraag.

#### ***Complementair moet het aanbod verder aangevuld worden met:***

- Zowel op de hoofdassen die de grote tot zeer grote polen bedienen als op de andere verbindingen het uitbouwen van fijnmazige S- respectievelijk L-verbindingen met een adequaat aanbod. Daarbij mag niet enkel rekening gehouden worden met het woon-werkverkeer maar moet tevens tegemoet gekomen worden aan andere noden dan de woon-werkverplaatsingen. Een halfuurfrequentie wordt daarbij als richtlijn gehanteerd om ondermeer voldoende frequente aansluitingen te kunnen bieden in de knooppunten.

Bij een hogere vraag moet voorzien worden in een hogere frequentie van 4 treinen per uur, minstens tijdens de piekuren, en bij een constant hogere vervoersvraag zelfs tijdens de volledige amplitude.

- Zolang het knooppuntensysteem nog niet voldoende ingevoerd is, is de handhaving van een aantal snelle treinen met een gering aantal tussenstops evenals extra treinen voor studentenvervoer en in de toeristische periodes noodzakelijk.
- Ook moet een adequaat aanbod uitgewerkt worden dat kan instaan voor het voor- en natransport van en naar alle halteplaatsen van de hogesnelheidstreinen en naar Brussel-Nationaal luchthaven.
- Het eerste spoorknooppunt over de grens moet beschouwd worden als een binnenlands knooppunt en het aanbod dient dan ook in die zin uitgebouwd te worden.

De evolutie van het aanbodniveau moet worden bekeken, rekening houdend met het netwerkeffect. Dit vertaalt zich niet gemakkelijk in indicatoren en men mag daarbij niet uit het oog verliezen dat de lokale treinen en de lokale lijnen de reizigersstromen voeden op de belangrijke assen en omgekeerd.

Het vervoersplan 2017 moet het basisaanbod van 18 heen en terug treinen per dag, zaterdag en zondag inbegrepen, op alle verbindingen respecteren, inbegrepen de hierboven vermelde principiële aanvullingen. Afwijkingen dienen gerechtvaardigd te worden. De daaropvolgende vervoersplannen mogen niet meer afwijken van het basisaanbod en de principiële aanvullingen.

Voor het vervoersplan 2017 verwijzen we verder naar ons specifiek advies 16/01 ter zake.

### ***2.3.3. S-net aanbod rond de grote agglomeraties***

In de grote agglomeraties is een sterk verbeterd openbaar vervoersaanbod nodig. Dat kan niet enkel met het lokale Openbaar Vervoer (metro, trams en of bussen) maar zal tevens een bijkomend aanbod op het spoor vereisen. Het Comité beveelt volgende principes aan:

- Aangepaste infrastructuur met o.a. het sneller afwerken van de spoorinfrastructuur in en rond Brussel.
- In het vervoersplan 2017 een verhoogd S-treinaanbod (in de week en op zaterdag minimaal 30-min frequentie) rond Brussel op alle baanvakken waarvan de capaciteit reeds werd verhoogd, of waar geen grote infrastructuurwerken vereist zijn.
- Naast het Brusselse S-Net moet er stapsgewijs een voorstedelijk aanbod worden ontwikkeld in en rond Antwerpen, Gent, Luik en Charleroi, met een geïntegreerd OV-aanbod. Daarbij kan al in het vervoersplan 2017 gestart worden met een verhoogd aanbod (halfuur-bediening) op alle spoorlijnen rond deze agglomeraties.
- Op termijn: een S-net in en rond de grote agglomeraties Brussel, Antwerpen, Luik en Gent en Charleroi met een frequentie om het kwartier tijdens de spits.

Een geïntegreerd tariefsysteem (zie punt 2.3.7) en goede overstapmogelijkheden op andere vervoersmodi zijn daarbij absoluut noodzakelijke vereisten.

### **2.3.4. Klokvaste Diensten**

De klokvaste dienstregeling met symmetrieas 00/30 biedt voordelen (met name voor de reizigers en voor de organisatie van de aansluitingen) en moet de algemene regel vormen. De strikte en systematische toepassing ervan van de eerste tot de laatste trein van de dag en op alle verbindingen, kan ook ongewenste effecten veroorzaken. Zij maakt vaak de optimalisering van de middelen (personeel en materieel) tussen de treinen van de basisdienst (IC, (IR), L et S) en de spitsuurtreinen (P) moeilijker en minder doeltreffend en in bepaalde gevallen zelfs onmogelijk. Wanneer bovendien op eenzelfde verbinding verschillende samenstellingen en materieeltypes gelijktijdig aanwezig zijn (bijvoorbeeld Brussel - Luxemburg: getrokken treinstammen met een variabele lengte respectievelijk motorrijtuigen), worden de rittijden bepaald op basis van de minst snelle trein(en), met het gevolg dat de reisduur met de meeste treinen onnodig en soms aanzienlijk wordt verlengd.

De “decadansering” van de eerste of van de laatste trein(en) vormt ook een middel om de amplitude van bepaalde bedieningen te verhogen, zonder buitensporige toename van de kosten. Zo kan tussen de grote agglomeraties een nachtelijke rit (“bezemtrein”) voorzien worden, aan te vullen met een vroege rit. Beide kunnen buiten de normale cadans gepland worden.

### **2.3.5. Kwaliteit van de dienst**

#### ***Commerciële snelheid:***

Naast het respecteren van het principe van de knooppunten mag de duur van een rit niet overmatig verlengd worden door het handhaven van te lange haltetijden of extra bufferminuten tijdens de rit.

Geleidelijk aan de commerciële snelheden per treincategorie opdrijven voor : IC tot minimaal 90 km/u, IR minimaal 80 km/u. Deze snelheden gelden niet op de uitlopers waar de treinen overal stoppen, noch op de Brusselse Noord-Zuidverbinding. Infrabel moet daartoe zijn volle medewerking verlenen.

De verhoging van de commerciële snelheid moet in van de belangrijke doelstellingen vormen van het vervoersplan 2017.

#### ***Kwaliteitsvolle dienstverlening naar de reiziger in de stations:***

Het statuut van de stations moet op basis van een objectieve indeling in polen (zie punt 2.1) aangepast worden:

- Lijst van stations en haltes en hun statuut;
- Definitie van dat statuut (bijv. hoofdhalte, secundaire halte, speciale halte);
- Definitie van de bedieningsperiodes (amplitudes)



***Daarbij beveelt het Comité aan dat er werk gemaakt wordt van:***

- De verplichting om eerst de onvoltooide stationsgebouwen en/of perrons af te werken voordat er met nieuwe bouwprojecten wordt gestart. Uitzondering voor de opening van nieuwe kleine stopplaatsen.
- Bepaling van een basiskwaliteitsstandaard voor de stations en de stopplaatsen met voorrang voor de functionele aanpassingen. De verbeteringen die voortvloeien uit urbanistische of architecturale wensen worden gefinancierd uit specifieke budgetten, buiten het MIP, in overleg met de lokale en gewestelijke overheden. Daarbij moet maximaal de mogelijkheid benut worden om
  - in de stationsgebouwen een afgesloten, verwarmde wachtruimte met zitjes te voorzien, alle dagen toegankelijk tien minuten voor het vertrek van de eerste trein tot aan het vertrek van de laatste trein.
  - een substantiële verhoging van het aantal beschutte zitplaatsen per perron te voorzien.
- Het aanpassen van de infrastructuur en het materieel ter bevordering van de intermodaliteit (ondermeer fietsparkings en fietsenhouders).
- Officieel bevestigen van de perronhoogte van 76 cm als norm voor de nieuwe perrons. Dezelfde norm wordt ook verplicht bij de renovatie van de perrons. Tegelijk moet een meerjarenplan opgesteld worden om de bestaande perrons in volgorde van prioriteit aan te passen. Daarbij kan men uitgaan van het aantal in- en afstappende reizigers en van de “poolstatus” (zie punt 2.1).
- Een uniforme veiligheidsafbakening van de perronboorden en signalisatie met blindengeleiding is te voorzien in alle stations. Deze veiligheidsafbakening van de perronboorden en de signalisatie dienen derwijze geconcipieerd te worden dat ze effectief door blinden als geleiding gebruikt kunnen worden.
- Waar het niet haalbaar is loketten te bemannen, zoekt de NMBS naar synergiën met andere verkoopkanalen, d.w.z. dat ze zelf extra producten verkoopt, dan wel vervoersbewijzen laat verkopen in andere handelszaken.
- Het aantrekken van vergunde diensten van kinderopvang (crèches, buitenschoolse opvang...) in de stations of in de nabijheid ervan.
- In alle informatie (web, station, andere) moet steeds duidelijk aangegeven worden welke PBM's op eigen kracht tot aan het perron kunnen geraken zonder hulp van derden. In de andere gevallen moet aangegeven worden waar en binnen welke termijn men hulp kan inroepen. Het bestaand aantal stations waar dat kan mits minstens 3 uur op voorhand te verwittigen moet verder uitgebreid worden

***Ingezet materieel:***

Het ingezette rollend materieel moet aangepast zijn voor de dienst waarvoor het bedoeld is. De S of L verbindingen waar er veel dicht bij elkaar gelegen haltes met frequente stops zijn vereisen rollend materieel dat over een zeer goed acceleratievermogen beschikt ( $\sim 1\text{m/s}^2$ ), voorzien is van achteruitkijkspiegels.

De NMBS moet zijn materieel aanpassen aan de diversiteit van zijn aanbod. Ze dient bijgevolge in de bestekken voor aankoop van materieel de kenmerken nodig voor het uitvoeren van de specifieke diensten vermelden.

Daarbij beveelt het Comité aan dat rekening gehouden wordt met:

- Alle nieuw materieel moet de reizigers toelaten vlot, zelfstandig en niveauvrij in- en uit te stappen met of zonder bagage, voor PBM inclusief slecht-zienden moeten er tevens afdelingen met aangepaste zitjes en sanitair voorzien worden
- Een programma dient opgesteld te worden om na te gaan hoe bestaand materieel kan aangevuld worden met een nieuw of aangepast multifunctioneel rijtuig dat PBM reizigers toelaat zelfstandig in- en uit te stappen (of te rollen met een rolstoel).
- Een stappenplan tot het vermijden van bevuilen van de treinstellen met graffiti door het afsluiten van stelplaatsen en het beter beveiligen van deze plaatsen. Snel verwijderen van graffiti op treinstellen.

***In samenwerking met de reizigersverenigingen en het Comité, beveelt het Comité aan dat er:***

- kwaliteitsnormen voor de afdelingen 1e klasse komen.
- kwaliteitsnormen voor IC-materieel. Het inzetten van materieel voor L of S bediening op IC treinen moet vermeden worden.
- kwaliteitsnormen voor alle nieuw materieel per treincategorie (PBM, airco, stopcontact, Wifi, tafeltje, beenruimte, stiltecoupé, fietsvervoer, sanitair, enz.).

### ***2.3.6. Aansluitingen en intermodaliteit***

***In het kader van het toekomstige knooppuntensysteem beveelt het Comité aan dat er werk gemaakt wordt van:***

- Een afstemming van dienstregelingen tussen NMBS en de andere ov-bedrijven met ruim voorafgaand overleg.
- Een afstemming en voorafgaand overleg over brugdagen en vakantieperiodes tussen NMBS- en de andere ov-bedrijven met garantie op aansluitingen.
- Uitrusting van alle stations en haltes met overdekte fietsenstallingen. Deze in de grote stations moeten beveiligd zijn (toegangkaart of beveiliging door fietspunt).
- Uitbreiden van het aantal voor de PBM integraal toegankelijke haltes en stations. In overleg met de andere vervoersmaatschappijen, de gewesten, de gebruikers en met name de vertegenwoordigers van personen met beperkte mobiliteit wordt een prioriteitenlijst voor investeringen in toegankelijke stations en stopplaatsen opgesteld, met voorrang voor de knooppunten. De uitvoering van dit programma wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd.
- Verbeterde dienstverlening in de hoofdstations (bijv. openingsuren van de loketten, toegankelijkheid en bijstand PBM, ...).
- In de stations van de grotere centra en in de knooppunten moeten in of vlakbij het station fietspunten voorzien worden met een bijkomende dienstverlening naar de fietser zoals

reparaties, instaan voor de netheid van de fietsenstallingen, verwijderen van fietswrakken.

- Het ter beschikking stellen van deelfietsen, met abonnementformules voor deze diensten, geïntegreerd in de Mobib-kaart.
- Het aanstellen van een fietsmanager in de schoot van de NMBS.

De grote stations moeten uitgebouwd worden tot multimodale toegankelijke knooppunten met prioritair aandacht voor vóór- en natransport van reizigers via de lokale lijnen, tram of bus, de fiets en te voet. Het parkeeraanbod voor voertuigen moet redelijkerwijs beperkt worden in de stations waar de multimodale toegankelijkheid reeds goed is ontwikkeld (efficiënte trein-trein- en trein-bus-aansluitingen). Die stations moeten dan wel over kiss & ride zones nabij de toegangen beschikken. De andere stations moeten over voldoende parkeerplaatsen beschikken om reizigers aan te trekken die anders de auto zouden nemen voor de totaliteit van hun traject.

Het Comité beveelt de NMBS aan om bij de opstellen van het vervoersplan 2017 en de daaropvolgende vervoersplannen:

- De principes vast te leggen en te communiceren betreffende de overstaptijden in de stations met vermelding van de wachttijden in geval van vertraging van treinen, in het bijzonder voor die verbindingen die slechts één keer per uur (of minder) bediend worden en voor de laatste treinen van de dag.
- De personen met beperkte mobiliteit inclusief de slechtzienden, in het bijzonder zij die assistentie nodig hebben bij het overstappen op een andere trein, bijstaan bij de planning van hun reis wanneer deze aansluitingen bevat.
- Gebruik maken van moderne, toegankelijke technologieën om aansluitingen beter te personaliseren.

Bij de (her)aanleg en inrichting van alle stations en hun omgeving geeft de NMBS voorrang aan voetgangers, fietsers en openbaar vervoergebruikers en zorgt voor korte, conflictvrije en veilige routes.

### ***2.3.7. Tariefbeleid***

Het Comité is van mening dat de NMBS als openbare dienstverlener niet vrijelijk mag beslissen welke reisformules en tarieven ze wenst toe te passen. Het Comité is geen voorstander van de koppeling van de stiptheidscijfers met een mogelijke tariefverhoging.

Een stijging van de huidige tarieven tot boven de inflatie moet gekoppeld worden aan een gedetailleerd kwaliteitsverbeteringsplan in het globale aanbod.

Wijzigingen aan de reisformules moeten altijd voorafgaandelijk voor advies aan het Comité voorgelegd worden. Op een dergelijk advies moet binnen de 30 dagen een gemotiveerd antwoord komen met toelichting waarom bepaalde aanbevelingen al of niet werden toegepast.

De minimumtermijn voor het bekendmaken van een verhoging van de tarieven aan het publiek is 1 maand. Bij een grondige wijziging van de reisformules en de eraan gekoppelde tarieven is 3 maand vereist.

Het Comité is tevens van mening dat lineaire tariefverhogingen zonder een herziening van de reisformules en de tarievenstructuur en/of verbetering van het aanbod enkel en alleen tot reizigersverlies zal leiden. Het Comité vraagt daarom dat de NMBS in de eerste plaats meer reizigers probeert te werven door aantrekkelijke en beter leesbare reisformules met meer aandacht voor kleinere groepen en de middellange afstand zeker tijdens de weekends en buiten de piekuren.

Het Comité is daarbij een grote voorstander van een integratie van reisformules en tarieven, waarbij eenzelfde vervoerbewijs zowel op trein, tram als bus geldt. Prioriteit gaat hierbij naar de grote agglomeraties vertrekkende van een zonaal systeem met telkens stadszone en voorstadszone.

***Derhalve beveelt het Comité aan om:***

- Veralgemening van de mobibkaart naar alle tariefformules.
- Het invoeren van attractieve reisformules, eventueel enkel buiten de piekuren, zoals een treindagkaart met optie tram/bus en een voordelig heen-en-terugbiljet op dezelfde dag met terugrit na bv., een 50%-verminderingkaart, minigroepformules en dat bovenop de bestaande kortingen voor grote gezinnen,.
- De geldigheid van binnenlandse tarieven tot het eerst knooppunt in het buitenland uit te breiden, eventueel met een kleine toeslag.
- Alle voordelige tariefformules, grensbiljetten inbegrepen, moeten via alle verkoopkanalen aangeboden worden en dit in het hele land.
- Het automatisch aanbieden aan de reiziger van het meest voordelige vervoerbewijs via alle verkoopkanalen.
- Groepen de mogelijkheid te bieden om plaatsen te reserveren en voor hun verbinding de voordeligste tariefformule te kiezen.
- Zeker geen lokettoeslag te heffen voor vervoerbewijzen die enkel aan het loket te koop zijn.
- Het invoeren van getrouwheidsformules mag niet tot gevolg hebben dat potentiële reizigers (voor een deel) van een procedure afhankelijk worden die enkel via een website kan opgestart of afgerond worden. Een dergelijke kaart moet ook zonder meerprijs aan de loketten gekocht kunnen worden.
- Een aangepaste fiets- tariefformule aan te bieden buiten de piekuren.
- Integratie van de diabolotoeslag in de algemene gebruikskosten van de luchthaven Brussel Nationaal, zodat treinreizigers voor hun treinticket geen supplement meer betalen.

Bij de regering wordt aangedrongen om het gebruik van het openbaar vervoer fiscaal te bevoordelen.

### **2.3.8. Communicatiestrategie**

Het Comité is van mening dat een communicatiestrategie over het treinaanbod naar de potentiële reizigers toe verder uitgebouwd moet worden, zeker bij nieuwigheden en verbeteringen van de bediening. Het suggereert tevens dat steden en gemeenten gelegen in de nabijheid van spoorlijnen op hun website melding zouden maken van alle pertinente informatie in verband met het spooraanbod (dichtsbijgelegen station inclusief de aanwezige voorzieningen, de dienstregelingen, de aantrekkelijkste reisformules, aansluitingsmogelijkheden op lokaal openbaar vervoer enz.) met de bedoeling het gebruik van de trein (en het openbaar vervoer in het algemeen) door de inwoners en door de bezoekers aan te moedigen. Dat kan aangevuld worden door een netwerk van Openbaar Vervoers-ambassadeurs in te stellen die nieuwe of potentiële reizigers wegwijs kunnen maken in het aanbod.

### **2.4. Veiligheid**

Het Comité ondersteunt de initiatieven en inspanningen van de NMBS en Infrabel om de veiligheid van het personeel en de reizigers evenals de beveiliging van de spoorweginstallaties en rollend materieel nog te verbeteren. Dit behelst zowel de exploitatieveiligheid als de arbeids- en sociale veiligheid.

Het Comité vraagt echter dat binnen het bereik van de perrons of halteplaatsen ook beveiligde (naar Nederlands voorbeeld) gelijkgrondse oversteken voor fietsers en voetgangers aangelegd worden, zeker op de minder drukke spoorlijnen. Dergelijke bestaande oversteken mogen nooit vervangen worden door een tunnel of brug wanneer die ofwel aanleiding geven tot een substantiële verlenging van de afstand tussen beide perrons of wanneer daardoor de toegankelijkheid van de halte/het station verminderd (uitsluitend trappen bijvoorbeeld).

Tevens moeten ticketautomaten en informatieschermen op alle perrons aanwezig zijn om te vermijden dat reizigers zich op een ander perron bevinden voor de aankoop van hun ticket en daardoor het gevaar lopen niet meer tijdig naar het andere perron terug te kunnen.

Het Comité wenst ook dat de NMBS in nauwe samenwerking met de andere spoorwegoperators en infrastructuurbeheerders werkt aan een uniforme Europese vertrekprocedure voor de reizigerstreinen.

### **2.5. Stiptheid**

De meest stipte spoorwegen tonen ook de beste prestaties op het gebied van exploitatie- en arbeidsveiligheid alsook de beste resultaten in termen van gebruik en commerciële inkomsten.

Een goede stiptheid is ook onontbeerlijk om de aansluitingen te waarborgen, voornamelijk naar bestemmingen waarvan de bedieningsfrequentie één trein per uur of minder is.

De stiptheid hangt af van talrijke factoren. Een vernieuwing binnen de gepaste termijn en een regelmatig onderhoud zowel van de spoorweginfrastructuur als van het rollend materieel zijn de sleutelementen om te zorgen voor de betrouwbaarheid van de exploitatie en dus een betere stiptheid van de diensten. De stiptheid is eveneens rechtstreeks verbonden aan het vervoersplan en aan de dienstregeling: de beurtregeling van het materieel en van de treinbestuurders en -begeleiders.

***Meer bepaald beveelt het Comité aan dat:***

- De dienstregeling en bijgevolg de beurtregelingen moeten zodanig worden opgesteld dat zij zorgen voor een optimaal hergebruik (niet te lang, niet te kort) op het einde van de rit en een nieuw vertrek op het voorziene uur in 98 tot 99% van de gevallen. De hergebruiktijden kunnen variëren van de ene verbinding tot de andere, afhankelijk van het materieeltype en het aantal rijtuigen per trein, van de lengte van de trajecten en van de risico's op vertragingen tijdens de rit.
- De NMBS en Infrabel moeten als doelstelling hebben om in 2017 een stiptheidsgraad (zonder neutralisatie!) van minstens 92,5% te bereiken. Deze werd door de NMBS in 2002-2004 bereikt en verschillende Europese spoorwegnetten, zelfs druk gebruikte, registreren momenteel stiptheidsgraden van 94 tot 95%.
- Er moet meer duidelijkheid in de communicatie van de informatie betreffende de stiptheid, om beter te worden geïnformeerd over de stiptheid van de treinen per station, per verbinding en per lijn, en om de gegevensbanken (trein per trein en dag per dag, voor de overeen te komen periodes) te kunnen raadplegen.
- Naast de bestaande stiptheidscijfers moeten er ook stiptheidcijfers voor de grote stations gepubliceerd worden.
- Voor de verbindingen en de lijnen waarop de stiptheid herhaaldelijk de minst goede is, moeten de reeds genomen en voorziene maatregelen gemeld worden, in het bijzonder in het kader van de toepassing van de opeenvolgende vervoersplannen.
- De NMBS en Infrabel moeten nog meer de nadruk leggen op preventief onderhoud maar ook het curatief verder verbeteren en optimaliseren. door een gedegen onderhoud van het materieel het risico op uitval wegens defecten verminderen, ook in de vakantieperiodes.
- Infrabel moet een hoge beschikbaarheid van de infrastructuur nastreven zodat uitval wegens infrastructuurproblemen verminderd of vermeden wordt.
- Behalve een hogere stiptheid dienen de NMBS en Infrabel te streven naar een minimalisering van het aantal reizigersvertragingminuten over een volledige rit over verschillende trajecten. Dit is een nodige voorwaarde om tot werkende knooppunten te komen en de intermodaliteit maximaal te promoten.
- Het inzetten van vaste treinstammen en het halteren van deze stammen op steeds dezelfde plaats in een station kan tevens bijdragen tot een grotere stiptheid.

## **2.6. Bedrijfsefficiëntie**

### **2.6.1. Incidentenbeheer en hulpmaatregelen**

In het kader van de uitvoering van het vervoersplan worden de NMBS en Infrabel geconfronteerd met diverse incidenten van verscheidene omvang afhankelijk van het uur en de plaats waar ze zich voordoen: trein in nood, bovenleidingbreuk, persoonsongeval, ...

Om de gevolgen van belangrijke incidenten te beperken, beveelt het Comité aan dat het “Railway Operations Center” beschikt over procedures en hulpmaatregelen toepassen zoals:

- Uitvoering van een HPS-plan (HulpPlan – Plan de Secours) in geval van uitzonderlijke weersomstandigheden, beperkingen van het elektriciteitsverbruik, ...
- Vervangtrein in geval van grote vertraging of afschaffing van een veel gebruikte trein (door de CFF regelmatig gebruikte maatregel).
- Bepaling van de voorrangstreinen en gebruik van alternatieve reismogelijkheden in geval van onderbreking van het verkeer, capaciteitsbeperking (enkelspoordienst bijvoorbeeld).
- Mobilisatie van deparagevoertuigen voor treinen in nood.
- Afschaffing van het laatste gedeelte van een rit in geval van grote vertraging om de stiptheid van het volgende traject te herstellen.
- Aansluitingen verzekeren in geval van grote vertragingen, voornamelijk voor de laatste treinen van de dag en voor de bestemmingen die slechts een keer per uur (of minder) worden bediend.
- Vervoer van de reizigers in geval van afschaffing van de laatste regelmatige trein(en) van de dag.
- Vervoer van de reizigers met bestemming Brussels Airport en overleg met de luchthavenautoriteiten in geval van grote vertragingen of van een onverwachte onderbreking van het spoorwegverkeer.

De NMBS neemt de voor het beheer van de incidenten ingezette procedures en de voorziene hulpmaatregelen op in de vervoersplannen, deze maken immers volledig deel uit van de uitvoering van het vervoersplan.

### **2.6.2. Continuïteit van de dienst**

Aangezien de NMBS en INFRABEL belangrijke taken van openbare dienst uitvoeren hebben beide de plicht om samen met de personeelsorganisaties een optimaal sociaal klimaat te bevorderen teneinde de continuïteit van de dienst te verzekeren. In geval van conflict beveelt het Comité aan dat beide maatschappijen:

- Instaan voor correcte informatie over het treinverkeer in het geval van een (gedeeltelijke) werkonderbreking met infostands in de grote knooppunten.
- Het treinverkeer onmiddellijk hervatten van zodra de werkonderbreking afgelopen is.
- De getroffen reizigers compenseren door de automatische verlenging van lopende abonnementen per dag met geplande stakingsacties evenals per dag met niet-geplande

stakingsacties die invloed (vertraging, afschaffing, omleiding, lagere capaciteit) hebben op meer dan 3% van het totaal aantal voorziene treinen..

- Het bestaande protocol in verband met wilde stakingen toepassen.

NMBS en Infrabel moeten snel bijkomend personeel aanwerven wanneer dit door de vraag noodzakelijk is.

NMBS en INFRABEL dienen tevens een reservepool te hebben om bij plotse uitval van een personeelslid snel in vervanging te kunnen voorzien.

### ***2.6.3. Piloot Projecten***

Het uitvoeren van bestaande vervoersplannen belet niet dat de NMBS en Infrabel de maatschappelijke en technische evolutie niet meer moeten volgen. De NMBS wordt daarom aangemoedigd om na overleg met de bevoegde instanties en het betrekken van andere vervoersbedrijven, het personeel, de reizigersverenigingen en het Comité pilootprojecten uit te voeren om mogelijke toekomstige concepten te testen. Daarbij moeten tevens de baten en de kosten voorafgaandelijk geëvalueerd worden.

***Het Comité stelt volgende proefprojecten voor:***

- Vanuit de grootstedelijke gebieden en Brussels Airport wordt op alle hoofdassen nog een vertrek na 24u aangeboden. Dit project betreft een proef met nachtlijnen tussen de vijf grote agglomeraties .
- Proefprojecten voor een multimodale uitbating met aangepast materieel (ondermeer Light Rail) en/of eenmansbediening in samenwerking met de regionale vervoersbedrijven met het oog op een mogelijke kostenvermindering bij een optimaal niveau van dienstverlening.
- Proefprojecten met gelijkgrondse beschermde voetgangers- en fietsoversteken in kleinere stations, naar Nederlands voorbeeld om zo de toegankelijkheid te verbeteren. Infrabel verleent hieraan zijn volle steun.
- Proefproject met betere aanduiding van de treinlengte, stopzone, positie van 1ste klasse en multifunctioneel rijtuig, gereserveerde plaatsen en van de bezetting.  
Een proefproject voor de uitrol van wifi op de treinen.

## ***2.7. Tevredenheid van de reizigers***

### ***2.7.1. Klantvriendelijke reisvoorwaarden:***

Het Comité stelt volgende aanbevelingen voor:

- Schrappen van het verbod op reisonderbreking, op het combineren van afzonderlijke vervoerbewijzen. Toelaten een eindje terug te keren om een vroegere of snellere verbinding te bekomen.
- Duidelijke regels in geval van problemen met verkoopkanalen (defecte automaat, onverwacht gesloten loket, internetpanne, enz.) opstellen en ruim bekendmaken.



- Eenvormige regels voor de geldigheidsduur van vervoerbewijzen en van de terugname van niet gebruikte vervoerbewijzen invoeren.
- Behoud van de huidige compensatieregelingen met eenvoudiger aanvraagprocedure binnen het jaar.
- Onderscheid invoeren tussen de toeslag bij fraude, dan wel bij vergetelheid of onopzettelijke vergissing voor de gekende klanten zoals de abonnementshouders. Abonnementshouders zouden zoals vroeger de kans moeten krijgen het abonnement binnen een bepaalde termijn voor te leggen zonder toeslag te betalen voor zover het niet meer dan 2 maal gebeurt.
- Invoeren van een thuiskomstgarantie bij onvoorziene problemen met de treindienst, waardoor reizigers in elk geval op hun eindbestemming raken, conform de EU-richtlijn 1371/2007. (minimaal een gratis telefoonnummer naar een helpdesk voor de betrokken reizigers)

### ***2.7.2. Informatie aan de reizigers***

***Het Comité is van mening dat volgende informatie ter beschikking gesteld moet worden van de reizigers:***

- Geïntegreerde informatie over het openbaar vervoer, in de eerste plaats over de S-Netten en het voorstadsverkeer.
- Systematische informatie in de trein over aansluitende treinen in een volgend knooppunt en tot snelle informatie in treinen, halten en stations over alternatieven bij een verstoorde treindienst, conform de EU-richtlijn terzake.
- Aanbieden van visuele en auditieve informatie in alle treinen, halten en stations over de eindbestemming, de bediende tussenstops, de volgende halte en eventuele incidenten.
- Informeren over capaciteitsproblemen (verkorte samenstelling).
- Publicatie van een definitieve nieuwe dienstregeling minstens drie maanden voor de ingangsdatum en jaarlijkse uitgifte van een papieren spoorboekje voor het hele net. De ontwerp-dienstregeling wordt 9 maanden voor invoering op de website bekend gemaakt voor consultatie.
- Integratie van de werfinfo in de reisplanner en inclusief het alternatieve aanbod.
- Verplichte vermelding van de voor PBM gegarandeerde toegankelijke treinen en stations via alle infokanalen.
- Volledige informatie over de bestaande compensatieregelingen

### ***Bij incidenten:***

Het Comité vraagt dat de NMBS, in geval van een incident dat aanleiding geeft tot aanzienlijke verstoringen, de reizigers beter informeert en haar informatie regelmatig bijwerkt:

- Exacte lokalisatie, vermoedelijke duur en aard van het incident, betrokken treinen en geschatte vertragingen.

- In verband met de treindiensten genomen maatregelen: enkelspoordienst, vervangtreinen, omgeleide of (gedeeltelijk) afgeschafte treinen, ingezette autobussen (van station X naar station Y), ...
- Aan de klanten voorgestelde alternatieven: gebruik van andere treindiensten, ...
- Einde van het incident en resterende verstoringen.

### ***2.7.3. Het Raadgevend Comité van de Treinreizigers: Rol en financiering***

#### ***2.7.3.1 Financiering***

Het Comité werkt voornamelijk op vrijwillige en belangeloze basis. Bij de herstructurering van de NMBS-groep werd het Comité onder het bestuur gebracht van de FOD Mobiliteit en Vervoer terwijl het voordien afhing van de NMBS-Holding. Deze wijziging ging gepaard met een budgetoverdracht van 35000€ van de exploitatietoelage ten voordele van de FOD. Dit bedrag wordt geacht de werkingskosten van het Comité te dekken, inclusief de personeelskosten (secretariaat, vertaling van de documenten, ...). Dit budget is onmiskenbaar ontoereikend. Om zijn wettelijke opdracht te kunnen vervullen en een echte partner te zijn van de spoorwegmobiliteit vraagt het Comité dat er in het raam van de nieuwe beheerscontracten een toelage zou worden toegekend aan de FOD Mobiliteit en Vervoer opdat het Comité kan beschikken over een Attaché “voltijds equivalent” en over een budget waarmee het de kosten van zijn logistiek (vertaling, ...) op zich kan nemen.

#### ***2.7.3.2 Relaties met de spoorwegonderneming en de infrastructuurbeheerder***

Het Comité pleit ervoor dat de Beheerscontracten, op het niveau van de relaties tussen de NMBS en Infrabel enerzijds en het Comité anderzijds, een overgang bepalen van een logica van gewone raadpleging naar een logica van echt overleg. De logicaverandering zou een meerwaarde hebben zowel voor de betrokken ondernemingen als voor de reizigers.

#### ***2.7.3.3 Evaluatie van het Beheerscontract***

Het Comité stelt voor dat de Beheerscontracten permanent worden geëvalueerd en dat het Comité in dat kader gedurende de referentieperiode wordt geraadpleegd.

#### ***2.7.3.4 Meerjareninvesteringsplannen***

Voor wat betreft de Meerjareninvesteringsplannen, vraagt het Comité om vóór de beëindiging ervan te worden geraadpleegd. Zo ook keurt het Comité de oprichting door de overheid van een “Cel Investerings” goed maar het stelt voor om in precies vast te stellen modaliteiten betrokken te worden bij de werkzaamheden van deze Cel.

#### ***2.7.3.5 Rollend materieel***

Het Comité vraagt dat in het beheerscontract van de NMBS wordt bepaald dat de NMBS overleg pleegt met het Comité op het moment van de opmaak van het lastenboek voor de aankoop van geheel nieuw rollend materieel. Bovendien vraagt het Comité dat het, voorafgaand

aan elke grote renovatie van bestaand materieel, vóór elke beslissing wordt geraadpleegd en dat er vooraf een kosten-batenanalyse van de renovatie van het oude materieel ten opzichte van de aankoop van nieuw materieel wordt opgemaakt.

#### ***2.7.4. Overleg met de andere raden en gebruikersverenigingen***

Het Comité beveelt aan:

- Regelmatig overleg met de representatieve organisaties meer in het bijzonder met Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap over de kwaliteit van de dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit.
- Open toegang tot alle gegevens betreffende reizigerscijfers, stiptheid, geplande investeringen, veiligheid, enz. Enkel strikt commerciële gegevens kunnen afgeschermd blijven. Daartoe dienen de nodige gegevens ter beschikking gesteld te worden (zie bijlage 4.1).
- Het instellen van een communicatiekanaal (e-mail of telefoon) specifiek voor de reizigersverenigingen, zodat vragen en problemen van leden van die verenigingen snel geregeld kunnen worden.

#### ***2.7.5. Conflictbemiddeling***

De rol van de ombudsdienst moet versterkt en gerespecteerd worden.

### ***2.8. Maatschappelijk verantwoord ondernemen***

Ook de NMBS en Infrabel moeten op een maatschappelijk verantwoorde wijze ondernemen (MVO), gericht op de prestaties (efficiënt gebruik van mensen en middelen), met respect voor de sociale kant (mensen) en binnen de ecologische randvoorwaarden (milieu). De Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) heeft aanbevelingen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen opgesteld. Deze richtlijnen maken duidelijk wat overheden van het gedrag van bedrijven verwachten.

***Meer specifiek moet gekeken worden naar:***

- Het gebruik van groene energie.
- Het energieverbruik van het rijdend materieel en de recuperatie van remenergie.
- De geluidsnormen voor het rijdend materieel.
- Een ecologische wijze van besturen van het rijdende materieel met een aangepaste opleiding van het betrokken personeel.
- De toegankelijkheid voor de PBM

### 3. Indicatoren en termijnen

Het Comité wenst dat het volgende beheerscontract en de erin opgenomen doelstellingen kunnen worden geëvalueerd op basis van nauwkeurige indicatoren, en op sleutelmomenten. De onderstaande tabel bevat enkele doelstellingen en indicatoren die in de loop van een beheerscontract moeten worden gevolgd. Het door het studie bureau Mc Kinsey uitgevoerde werk zal waarschijnlijk onze voorstellen kunnen aanvullen en verfijnen.

Het Comité wenst minstens dat een algemene (maar nauwkeurige en becijferde) tussentijdse evaluatie van het beheerscontract wordt uitgevoerd. Wij vragen dat deze tussentijdse balans aan het Comité wordt voorgelegd.

**Synthesetabel van de doelstellingen en indicatoren voor de follow-up van de beheerscontracten**

<b>Thema</b>	<b>Subthema</b>	<b>Doel</b>	<b>Voortgangsindicator</b>	<b>Termijn</b>
Transversaal	Treingebruik	Het aantal reizigers in 2020 ten opzichte van 2014 met 20% doen toenemen.	Aantal reizigers in 2020.	2020
	Visie	Een langetermijnvisie (2030-2040) van het aanbod gebaseerd op de territoriale kernen en op het exploitatieconcept van de klokvaste verbindingen verwezenlijken en publiceren (overstapknooppunten)	Cartografie van het aanbod (knooppuntenstation, verbindingen en frequenties) tegen 2030-2040	2020
Capaciteit	Rollend materieel	De beschikbaarheid van het rollend materieel met 2% per jaar gedurende de termijn van het contract verbeteren.	Beschikbaarheid van het rollend materieel (jaargemiddelde)	Jaarlijks
	Infrastructuur	Het aantal secties waarop een tijdelijke beperking van de referentiesnelheid geldt, verminderen	Aantal en lengte van de trajecten waarop een tijdelijke beperking van de snelheid van toepassing is met onderscheid qua aanleiding tussen geplande werken van lange duur, al of niet geplande werken van korte duur en andere	2020

			oorzaken (slechte toestand kunstwerken, rails, ...) met vermelding van de duur van de beperking en de impact op de rijtijden.	
		Het gebruik van de infrastructuur verhogen	Gebruiksgraad van het net	2020
Aanbod	Amplitude en frequentie	Een minimum basisaanbod toepassen: 1. Daadwerkelijk aanbod van minstens 18 H/T per dag voor alle verbindingen op het net; 2. Ruimere amplitude (aankomst vóór 6u en vertrek na 22u) voor de provinciehoofdplaatsen (+ Brussel, Charleroi en Kortrijk); 3. Versterkte frequentie (2 à 4 treinen/uur) tijdens de spitsuren op werkdagen	Vervoersplan: 1. Aangeboden frequentie op elk van de verbindingen op het net; 2. Amplitude van de diensten voor de provinciehoofdplaatsen (+ Brussel, Charleroi en Kortrijk); 3. Aangeboden frequentie tijdens de spitsuren op werkdagen op elk van de verbindingen	Vervoersplan 2017 en volgende vervoersplan
	S-dienst:	Het S-aanbod rond Brussel, Antwerpen, Gent, Luik en Charleroi (minimumbediening van 2 treinen/uur) invoeren	Vervoersplan: Frequentie van de verbindingen (L of S) die Brussel, Antwerpen, Gent, Luik en Charleroi bedienen	Vervoersplan 2017 en volgende vervoersplan
	Commerciële snelheid	De commerciële snelheid van de verbindingen verbeteren om een minimumsnelheid van 90km/u voor de IC-verbindingen en 80km/u voor de IR-verbindingen te bereiken.	Vervoersplan: Commerciële snelheid van de IC- en de IR-verbindingen	Vervoersplan 2017 en volgende vervoersplan
		De stations en onbemande stopplaatsen met statuut categoriseren en voor elk	MIP en aanhangsels: lijst van alle stations en onbemande	Volgende MIP

	Onthaal reizigers in de stations	statuut een minimale onthaalstandaard bepalen	stopplaatsen met statuut en investeringsnoden	
		Een meerjarenplan voor heraanleg van de perrons opstellen om de vastgelegde norm van 76cm (bepaling van de prioriteiten) in acht te nemen	MIP en aanhangsels: lijst van alles stations en onbemande stopplaatsen met huidige perronhoogte en geplande datum om de norm na te leven	Volgende MIP
		De beschikbaarheid nagaan van de ticketautomaten.	Gemiddelde dagelijkse beschikbaarheid	Jaarlijks
	Rollend materieel	Rollend materieel dat is aangepast aan het diensttype (bv. hoge versnellingsgraad voor de S- en L-diensten, tractievermogen voor de IR- en IC-diensten) verwerven en inwijden	Vervoersplan (toewijzing van het rollend materieel), MIP en aanhangsels+ bestekken voor het rollend materieel	Vervoersplan 2017, volgende MIP, volgende bestelling van rollend materieel
		Kwaliteitsnormen voor het aan te schaffen nieuwe materieel bepalen (comfortnormen voor de IC-diensten, voor 1e klasse, geluidsnormen, energetische efficiëntie, enz.)	Bestek voor het rollend materieel	Vervoersplan 2017, volgende MIP, volgende bestelling van rollend materieel
		De uitrol van Wifi in de treinen opvolgen	Percentage van de met wifi uitgeruste treinen	Jaarlijks
	Aansluitingen en intermodaliteit	De toegankelijkheid (PBM en intermodaliteit) van de stations en onbemande stopplaatsen verbeteren	Aantal stations die voor PBM op onafhankelijke wijze toegankelijk zijn	2020
		Alle stations en onbemande stopplaatsen uitrusten met een overdekte fietsstalling; en in de belangrijkste steden	Aantal overdekte fietsplaatsen per station of onbemande stopplaats, aantal in	2020

		en de knooppunten fietspunten met dienstverlening oprichten	bedrijf gestelde fietspunten	
	Tarieven	Het principe van tariefgemeenschap met de invoering van de S-diensten	Tariefovereenkomst tussen NMBS en De Lijn/TEC	2020
Stiptheid	Stiptheid	In 2017 een stiptheidsgraad (met neutralisatie) van 92,5% bereiken	Stiptheidsgraad (met neutralisatie)	2017
Doeltreffend heid	Proefprojecten	Een proefproject opstarten (nachttrein, lichte exploitatie, ...)	Concrete uitvoering en evaluatie van het project	2022

## 4. Bijlagen

### 4.1. *Gevraagde statistieken*

De uitwerking en de follow-up van de openbare dienst voor reizigers moet zich kunnen baseren op een veelzijdige en permanente databank.

De chronologische referenties zijn gebaseerd op de sleuteldata van de reorganisaties van het aanbod (1984;1994;1998;2004;2014).

De nomenclatuur moet bevatten:

- **STATIONS**

- De hiërarchie van de stations per uitrustingsprofiel met het aantal perrons, de aangeboden diensten, ...
- Het bezoek van de stations en stopplaatsen - door de week en in de weekends (september - juni) en tijdens de vakanties (juli/augustus) met het onderscheid gelegheids-/geabonneerde reizigers

- **TARIEVEN**

- Het verbruik aan vervoerbewijzen;
  - Types abonnementen, inclusief grensoverschrijdende;
  - Categorieën van verminderingen en kosteloosheid.

- **TREINEN**

- De verschillende treinsamenstellingen en het aantal zitplaatsen, PBM, staanplaatsen en fietsen.
- De bezettingsgraad van de treinen per verbindingen en aanbodkwalificatie (IC,.....T.) met de nauwkeurigheid van de samenstellingen die in gebruik zijn.
- de stiptheid van de treinen per station, per verbinding en per lijn, via raadpleegbare gegevensbanken (trein per trein en dag per dag, voor de overeen te komen periodes).

### 4.2. *Uittreksels uit het regeerakkoord*

- Het regeerakkoord stelt (punt 10.1.1. Duurzaam) “Het verzekeren van een duurzame mobiliteit vormt een grote uitdaging en is belangrijk voor onze economie, het milieu en de luchtkwaliteit. Co-modaliteit is voor de regering het uitgangspunt. Daarbij wordt ingezet op een ketenmobiliteit en worden de verschillende verplaatsingsvormen op elkaar afgestemd. “
- Over het beheerscontract (punt 10.2.2 Spoorweg – Exploitatie): “De regering wil in de eerste plaats d.m.v. de te vernieuwen beheerscontracten, die een duurtijd van zes jaar zullen krijgen, het kader scheppen om het aanbod, de dienstverlening en de kwaliteit van de prestaties van de NMBS en Infrabel te verbeteren teneinde aan de verwachtingen van de treinreizigers en de bedrijven, hun klanten, te beantwoorden. Dit zal ook bijzondere aandacht inhouden voor de noden van bepaalde



leeftijdsgroepen en minder mobiele mensen zowel in de stations als op de treinstellen. De afdwingbare realisatie van de beheerscontracten zal versterkt worden door een degelijke opvolging via duidelijke en een beperkt aantal, maar cruciale KPI's vast te leggen."

- (10.2.3 Geïntegreerd openbaar vervoersaanbod) "De NMBS en Infrabel zullen meewerken aan en zich inschrijven in een geïntegreerd openbaar vervoersaanbod. Daarbij zal uitgegaan worden van een "knooppuntensysteem", de noodzakelijke samenwerking tussen alle publieke vervoersbedrijven om een "ketenmobiliteit" te implementeren en het binnen het CMM opgestarte globale mobiliteitsdebat en de in dat kader gevraagde mobiliteitsstudies. Het geïntegreerd openbaar vervoeraanbod zal rekening houden met de specifieke noden van dunbevolkte gebieden. De inspanningen voor het bereiken van een geïntegreerd vervoerbewijs worden verder gezet. Daartoe zal de regering overleg organiseren, op politiek niveau met de Gewesten en op technisch - commercieel niveau tussen de NMBS en de regionale vervoersmaatschappijen, en het overleg en de structuren op de diverse niveaus verankeren in een nieuw samenwerkingsakkoord.

De fiets zal afdoende aandacht krijgen in het multimodaal vervoer. Trein en fiets moeten meer samen kunnen gaan."

- De regering ontwikkelt tevens (punt 10.2.1.) een langetermijnvisie op de budgettaire ontwikkeling bij de NMBS en bij Infrabel die de normale duur van beheerscontracten, waar een strategie voor de afbouw van de schuld zal in opgenomen worden, overstijgt. Daarvoor onderhandelt ze met de NMBS en Infrabel samen met de nieuwe beheerscontracten een "Meerjareninvesteringsplan" (MIP).