

# JAAERVERSLAG

## 2014



**Raadgevend comité van  
de treinreizigers**



## Inleiding

Artikel 47/1 § 3 van de wet van 10 april 2014 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wat betreft het raadgevend comité van de treinreizigers (Staatsblad van 24 juni 2014) bepaalt dat het Raadgevend Comité van de treinreizigers jaarlijks een verslag over zijn activiteiten overmaakt aan het overheidsbedrijf en aan de Minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert.

Hierna vindt u het verslag van het Raadgevend Comité dat een overzicht geeft van zijn werking gedurende de periode van 1 januari tot 31 december 2014. Dit verslag is beschikbaar op het secretariaat (zie bijlage 3).

Het activiteitenverslag wordt bezorgd aan:

- de ministers bevoegd voor de overheidsbedrijven en voor de regulering van het spoorwegvervoer
- de Wetgevende Kamers en de Gewestexecutieven
- de spoorwegoverheidsbedrijven die reizigersvervoersdiensten in het kader van hun opdrachten van openbare dienst aanbieden.

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Voorwoord</b> .....	6
<b>Deel 1: Activiteitenverslag 2014</b>	
1.1 Werking van het comité .....	9
1.2 Samenstelling van het Comité .....	13
1.3 De activiteiten van het bureau .....	14
1.4 De vergaderingen van het bureau .....	16
1.5 De plenaire vergaderingen .....	19
1.6 Gesprek met ministeriële instanties .....	19
1.7 Gesprekken met de NMBS-Groep en diversen .....	20
<b>Deel 2: De adviezen van 2014</b>	
2.1 Lijst van goedgekeurde adviezen .....	24
2.2 Thematisch overzicht van de adviezen .....	24
2.3 De goedgekeurde adviezen van 2014 .....	25
2.4 Opvolging van de adviezen .....	47
<b>Bijlagen</b>	
1 Lijst met uitgebrachte adviezen sinds 1996 .....	50
2 Lijst van de leden van het Comité .....	58
3 Contact met het Comité .....	61



## Voorwoord

2014 betekent de start van de nieuwe structuur van de NMBS groep en tegelijkertijd van de invoering van het nieuwe vervoersplan vanaf december.

De nieuwe directie is erin geslaagd de stiptheid te verbeteren zonder de reistijden te verlengen of treinen af te schaffen.

Maar de invoering van het nieuwe vervoersplan is niet zo goed verlopen.

Het hele jaar door werd dit nieuwe vervoersplan besproken met enkele aanpassingen tot gevolg. Naast positieve wijzigingen werd dit nieuwe plan door het niet te verwaarlozen deel van de reizigers negatief ervaren en onthaald omwille van verlenging van de reistijden en slechtere aansluitingen en afschaffing van vroege en late treinen.

De toepassing van het vervoersplan is een gemiste kans om het imago van de spoorwegen te verbeteren. Het had de gelegenheid kunnen zijn om de spoorwegen positief in de schijnwerpers te zetten door een betere dienstverlening aan de klanten te bieden. Niets is minder waar, integendeel!

De in 2009 aangevatte herorganisatie van het Raadgevend Comité van de Gebruikers die eind 2010 af moest zijn, is nog altijd geen werkelijkheid.

Het koninklijk besluit houdende oprichting van het raadgevend comité van de treinreizigers is in mei 2014 verschenen, maar de benoeming van de leden laat op zich wachten.

Tussen het Raadgevend Comité van de Gebruikers dat niet meer bestaat (ten gevolge van een administratieve fout in 2011) en het Raadgevend Comité van de Treinreizigers dat een lege doos blijft, is de situatie surrealistisch en is ze niet van dien aard om de geloofwaardigheid en het dynamisme van het "Comité" te versterken.

Ondanks alle moeilijkheden hebben enkele vrijwilligers voor het voortbestaan van het Comité gezorgd. Het Comité wenst hulde te brengen aan James Pistrál, die op 30 september 2014 plots overleden is. Gedurende 19 jaar was hij vicevoorzitter van het Comité en heeft hij tot aan zijn laatste dag aan de activiteiten van het Comité deelgenomen.

Als spoorwegbeambte in hart en nieren, heeft James Pistrál altijd de reizigers verdedigd rekening houdend met de spoorwegomstandigheden.

Pierre Havelange  
Voorzitter d.d.

**Deel 1**

---

**Activiteitenverslag  
2014**





## **1.1 Werking van het comité**

### **1 Basisopdracht Comité**

Bij de wet van 21 maart 1991 werd het Raadgevend Comité van Treinreizigers (RGCT) en de dienst van de Ombudsman opgericht. Zoals in deze wet is vastgelegd, brengt het RGCT advies uit over alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het spoor verstrekte diensten.

Het Comité heeft dus een officiële opdracht; het vertegenwoordigt het maatschappelijk middenveld (zie 1.2).

Zijn opdracht bestaat erin de belangen van de treinreizigers te behartigen. Het werkt volledig onafhankelijk van de NMBS-groep.

Terwijl de Ombudsdienst enerzijds de problemen van de individuele reiziger behandelt, zoekt het Comité naar een globale verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten en ijvert het tevens om te voorkomen dat de reiziger slechter af zou zijn.

Het Comité is samengesteld uit vrijwilligers (zie bijlage 2). Zij engageren zich vrijwillig, het betreft mensen met inzet en ervaring die beschikken over een grondige kennis op vlak van openbaar vervoer.

### **2 De beperkingen van het Comité**

Het comité wordt geleid door een bureau van vrijwilligers (een voorzitter, een vicevoorzitter en twee adjunct-vicevoorzitters, twee Franstaligen en twee Nederlandstaligen) die ook elk hun diverse activiteiten en verplichtingen hebben op privé- of beroepsvlak. Gemiddeld twee maal per maand komen ze vanuit hun streek naar Brussel om te vergaderen in de lokalen van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Deze leden van het bureau zijn dus geen voltijdse werknemers die heel de week door aanwezig zijn.

Het voorbereidingswerk van de adviezen en het beheer van het comité gebeuren naargelang van de beschikbare tijd en vaak wordt dit werk thuis gedaan.

Het secretariaat neemt de belangrijkste administratieve taken van het comité voor zijn rekening (oproep voor de plenaire vergaderingen, beheer van het ledenbestand, verslag van de plenaire vergaderingen, enz.). Sinds 1 januari 2013 wordt dit secretariaat beheerd door de FOD Mobiliteit en Vervoer.

We kampen met een gruwelijk tekort aan uitvoerend personeel. De federale staat heeft het comité belast met een aanzienlijke opdracht, maar geeft het niet de nodige middelen om deze te volbrengen. We moeten echter wel toevoegen dat sinds de maand oktober een voltijdse medewerker ter beschikking werd gesteld van het RGCT. Laatstgenoemde is belast met het beheer van het secretariaat van het comité en moet de nodige ondersteuning geven aan de

verwezenlijking van de opdrachten van het comité. Deze stap vooruit wordt gewaardeerd, maar is op lange termijn onvoldoende.

### **3 De adviezen**

Een advies kan worden uitgebracht op vraag van de NMBS-Groep of van de bevoegde minister. Het is enkel mogelijk aan deze vraag te voldoen indien er voldoende gegevens voorhanden zijn en indien er voldoende tijd is. In de loop van 2014 werd geen enkele adviesaanvraag gesteld door de minister en door de NMBS-operator.

De uitbrenging van de adviezen door het RGCT gebeurde volledig op eigen initiatief nadat in het bureau de opportuniteit ervan werd besproken. De in 2014 uitgebrachte adviezen hadden vooral betrekking op de tarieven en op het nieuwe vervoersplan dat de NMBS op 14 december 2014 heeft ingevoerd.

De adviezen zijn bedoeld om op een constructieve manier bij te dragen tot de verbetering van de dienstverlening van de NMBS-Groep. De NMBS-Groep kan dan ook niet anders dan erkennen dat het RGCT zich constructief opstelt om in het belang van de reizigers samen naar oplossingen te zoeken.

### **4 De adviezen – haalbaarheid**

Het is onmiskenbaar dat het Comité in 19 jaar tijd ruime ervaring heeft verworven op vlak van spoordiensten en spoorwegexploitatie. Meer dan 287 adviezen werden na goedkeuring door de leden uitgebracht. Het Comité heeft veel ervaring op het gebied van spoorwegexploitatie. Het Comité formuleert geen onredelijke of onbetaalbare voorstellen en is zich erg bewust van wat al dan niet haalbaar is.

### **5 De plenaire vergaderingen**

De adviesvoorstellen worden meestal door het bureau, en soms ook door een afzonderlijk lid voorbereid en opgesteld. Deze worden samen met de uitnodiging voor de vergadering naar de leden verstuurd, zodat zij de adviezen kunnen analyseren, hun opmerkingen kunnen formuleren en eventueel wijzigingen kunnen aanbrengen. Deze opmerkingen worden vóór de plenaire vergadering naar het secretariaat verstuurd. Op de plenaire vergadering zelf worden alle reacties besproken. Van zodra de adviesvoorstellen zijn afgewerkt, worden ze ter goedkeuring voorgelegd aan de effectieve of plaatsvervangende leden. Indien de meerderheid bezwaren heeft, of wanneer er nieuwe interessante informatie opduikt, wordt het advies herwerkt en later opnieuw voorgelegd.

## **6 De antwoorden op de adviezen**

Volgens het artikel 35 van het beheerscontract moet de NMBS-Groep binnen een redelijke termijn reageren op de adviezen die het Comité uitbracht.

Deze antwoorden zijn bijzonder belangrijk voor het Comité, vooral wanneer de NMBS-Groep zich niet kan vinden in de voorstellen van het RGCT.

## **7 Overleg over sommige adviezen en hun antwoorden**

In het geval dat een advies volledig of gedeeltelijk wordt weerlegd, kan overleg noodzakelijk blijken. Het is vanzelfsprekend dat dit moet gebeuren met de dienst die het antwoord heeft opgesteld. Deze dienst zal iemand aanduiden met wie kan worden overlegd. Per telefoon of per brief kan immers niet hetzelfde resultaat worden bereikt.

## **8 Opvolging van de adviezen**

Het spreekt voor zich dat de uitgebrachte adviezen ook moeten worden opgevolgd, vooral wanneer er voor een probleem een actie moet worden ondernomen of wanneer er nieuwe informatie over het onderwerp beschikbaar wordt. Het is onaanvaardbaar dat de NMBS-Groep een advies klasseert zonder een volledig en afdoend antwoord te formuleren. In dit geval kan er een nieuw advies uitgebracht worden over dit onderwerp.

Zoals vermeld in punt 3, is de verstandhouding tussen het Comité en de NMBS-Groep van groot belang om dergelijke situaties te voorkomen.

## **9 Informatie aan het Comité**

Om degelijke adviezen te kunnen uitbrengen is actuele informatie noodzakelijk. Dit type informatie is niet voor iedereen beschikbaar. Het Comité moet over deze informatie beschikken om zijn wettelijke opdracht te kunnen vervullen. Het is dan ook noodzakelijk dat de NMBS-Groep de juiste gegevens en inlichtingen over de dienstverlening aan de reizigers verschaft. En een onbeperkte toegang tot de digitale informatiekkanalen verleent.

De NMBS-Groep, elkeen binnen zijn bevoegdheid, heeft zich verbonden om de informatie binnen een redelijke termijn te bezorgen, vooral voor wat betreft de tarieven, het treinaanbod en de uurregeling.

In punt 1.7 zijn de gedetailleerde lijsten opgenomen van de contacten die het Comité met Infrabel en de NMBS heeft gehad voor het verkrijgen van deze informatie.

Wij betreuren weliswaar dat we geen toegang krijgen tot essentiële documenten, zoals de reizigerstellingen en de spoorboekjes, die van groot nut zouden zijn om onze adviezen op te stellen.

## **10 Betrekkingen tussen de NMBS-Groep en het RGCT**

### **Artikel 35 van het beheerscontract**

De NMBS centraliseert de contacten tussen de NMBS-Groep en het RGCT en ontfermt zich over het secretariaat.

In uitvoering van de wet betreffende de Overheidsbedrijven, werkt de NMBS-Groep samen met het RGCT.

De NMBS-Groep engageert zich om:

- Via de NMBS, een volledig en gemotiveerd antwoord te geven op alle adviezen, door het Comité uitgebracht in verband met zijn activiteiten:
  - a) binnen de maand indien de informatie beschikbaar is binnen de onderneming;
  - b) binnen de twee maanden indien het antwoord voorafgaandelijke opzoekingen vereist;
  - c) binnen een redelijke termijn indien het de strategie van de onderneming betreft.

Indien de NMBS-Groep niet binnen de maand kan antwoorden, moet zij het RGCT via de NMBS-Holding hiervan binnen de maand verwittigen en motiveren waarom een langere termijn noodzakelijk is.

- Binnen een overeen te komen termijn (rekening houdend met de tijd die nodig is om een ernstig advies te formuleren vooraleer definitieve beslissingen worden genomen) het Comité op de hoogte brengen van de belangrijke wijzigingen die worden gepland op vlak van treinaanbod, evenals op het vlak van tariefaanpassing of andere wijzigingen die de reiziger betreffen
- Regelmatig het RGCT uit te nodigen (onderling af te spreken) op informatievergaderingen of overlegvergaderingen i.v.m. het gevolgde beleid.
- Een opvolgingsdossier op te stellen over de voorstellen van het RGCT die werden weerhouden.

## 1.2 Samenstelling van het Comité

Krachtens het koninklijk besluit van 4 juni 2002 is het Comité samengesteld uit 26 leden die als volgt zijn verdeeld. De leden die door de onderstaande verenigingen werden aangeduid, worden op het einde van dit verslag vermeld.

- **10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen**
  - één voor de personen met een beperkte mobiliteit
  - één voor de fietsers
  - één voor de jongeren
  - één voor de senioren
  - twee voor de gezinnen
  - vier voor de gebruikersorganisaties
- **4 leden die de economische actoren vertegenwoordigen**
  - twee voor de kleine en middelgrote ondernemingen
  - twee voor de zelfstandigen
- **2 leden die de vervoersector vertegenwoordigen**
  - één voor de zeehavens
  - één voor de wegvervoerders
- **2 leden die de industriële gebruikers vertegenwoordigen**
- **3 leden aangewezen door de organisaties die de werknemers vertegenwoordigen en die zetelen in de Nationale Arbeidsraad**
- **1 lid aangewezen door de Federale Overheid**
- **1 lid aangewezen door de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**
- **1 lid aangewezen door "L'Union des Villes et Communes de Wallonie"**
- **1 lid aangewezen door de "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten"**
- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

Het koninklijk besluit van 4 juni 2002 werd opgeheven door het koninklijk besluit van 13 juni 2014 tot regeling van de samenstelling en de werking van het raadgevend comité van de treinreizigers. Dit koninklijk besluit wordt echter nog niet werkelijk toegepast. Het comité werkt nog steeds op basis van de oude regelgeving wat betreft zijn samenstelling.

## 1.3 De activiteiten van het bureau

De verschillende activiteiten van het bureau worden hieronder kort opgelijst.

### Januari

---

07 Vergadering van het bureau  
28 Vergadering van het bureau

### Februari

---

18 Vergadering van het bureau

### Maart

---

11 Vergadering van het bureau  
14 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel  
25 Vergadering van het bureau  
31 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS

### April

---

01 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS  
08 Vergadering van het bureau

### Mei

---

06 Vergadering van het bureau  
27 Vergadering van het bureau

### Juni

---

01 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS  
06 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel

### Juli

---

01 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS  
01 Vergadering van het bureau

### Augustus

---

19 Vergadering van het bureau

### September

---

Geen activiteiten

## **Oktober**

---

09 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS  
13 Vergadering tussen het Comité en de NMBS  
13 Vergadering van het bureau

## **November**

---

Geen activiteiten

## **December**

---

02 Vergadering van het bureau  
09 EPF inaugural summit in Brussels  
22 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS

## 1.4 De vergaderingen van het bureau

Onze vergaderingen van het bureau starten steeds met een bespreking van het nieuws dat in de knipselkrant van de NMBS-Holding en in andere media over de spoorwegen verscheen. Zo blijft het bureau op de hoogte van de projecten van de NMBS-Groep en kan het eventueel anticiperen.

### 7 januari 2014

---

- Terugblik op de plenaire zitting van 19 december 2013
- Follow-up verwezenlijking advies over het vervoersplan 2014-2017
- Voorbereiding van de synthese van de input van de leden van het Comité m.b.t. de toekomstige beheerscontracten
- Voorbereiding van de plenaire zitting van 13 januari 2014

### 28 januari 2014

---

- Terugblik op de plenaire zitting van 13 januari 2014
- Laatste aanpassing advies over het vervoersplan 2014-2017
- Follow-up opmaak jaarlijks activiteitenverslag 2013
- Perspectief over het « nieuwe werken » bij de FOD Mobiliteit en Vervoer

### 18 februari 2014

---

- Follow-up wetgevende hervorming van het Comité
- Stand van zaken beheerscontracten en follow-up van de vergadering van 13 januari met de FOD Mobiliteit en Vervoer
- Vervoersplan 2014-2017

### 11 maart 2014

---

- Voorstelling koninklijk besluit houdende samenstelling en werking van het toekomstige Comité
- Debat over het grensoverschrijdende vervoer
- Follow-up opmaak jaarlijks activiteitenverslag 2013

### 25 maart 2014

---

- Bespreking antwoord op advies 14-01 – Vervoersplan 2014-2017
- Voorbereiding van de vergadering met de NMBS op 31 maart 2014 over het vervoersplan
- Follow-up jaarlijks activiteitenverslag 2013



## **8 april 2014**

---

- Terugblik op de vergadering van 31 maart 2014 met de NMBS en over het toekomstige vervoersplan
- Follow-up wetgevende herorganisatie van het Comité
- Afsluiting jaarlijks activiteitenverslag 2013

## **6 mei 2014**

---

- Analyse van het antwoord van de Minister n.a.v. het commentaar van het Comitébureau betreffende het toekomstige koninklijk besluit houdende samenstelling en werking
- Debat over het grensoverschrijdende vervoer
- Stand van zaken toekomstig vervoersplan 2014-2017

## **27 mei 2014**

---

- Laatste informatie over de nieuwe wetgevende teksten betreffende het Comité
- Stand van zaken toekomstig vervoersplan 2014-2017
- Stand van zaken toekomstige beheerscontracten
- Bespreking van het ontwerp van advies 14-02 – “Boordtarief” voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein

## **1 juli 2014**

---

- Terugblik op de laatste vergadering met Infrabel
- Follow-up opmaak advies 14-02 – “Boordtarief” voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein
- Stand van zaken toekomstig vervoersplan 2014-2017
- Voorbereiding van de vergadering van 1 juli met de NMBS over het nieuwe vervoersplan 2014/2017, gewijzigd n.a.v. de opmerkingen van de stakeholders en de roadshows in de provincies

## **19 augustus 2014**

---

- Laatste herlezing van het ontwerp van aanbevelingen aan de Wetgevende Kamers betreffende de toekomstige beheerscontracten
- Kennisneming van de gepubliceerde teksten betreffende het nieuwe Comité
- Herlezing van het ontwerp van advies 14-02 – “Boordtarief” voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein
- Voorbereiding van de agenda voor de plenaire vergadering van 9 september 2014

## **13 oktober 2014**

---

- Eerbetuiging aan de heer James Pistrál, overleden op 30/09/2014
- Terugblik op de plenaire vergadering van 9 september 2014
- Terugblik de vergadering met de stakeholders bij de NMBS op 9 oktober 2014
- Terugblik op de vergadering die dezelfde dag werd gehouden m.b.t. de tarievenverhoging op 1 februari 2015

## 2 december 2014

---

- Follow-up reorganisatie en oproep tot de kandidaten voor de samenstelling van het volgende Comité
- Punt betreffende de nieuwe M7-rijtuigen
- Follow-up aanbevelingen aan de Wetgevende Kamers betreffende de toekomstige beheerscontracten

## 1.5 De plenaire vergaderingen

Tijdens de plenaire vergaderingen informeert de voorzitter de leden over de werking van het Comité, over zijn activiteiten en over de vergaderingen van het uitvoerend bureau die sinds de laatste plenaire vergadering werden belegd. Hij neemt akte van de opmerkingen en vragen van de leden over de dienstregeling, de bediening van de stations, de tarieven, enz. Eventueel wint hij hierover informatie in bij de bevoegde overheden om de leden later te informeren.

Bij complexe en specifieke problemen zoals de aanpassing van de tarieven of de aanpassing van de dienstregeling omringt het Comité zich met de bevoegdheid van de gespecialiseerde NMBS-ambtenaar.

### 13 januari 2014

---

- Goedkeuring na aanpassing van het volgende advies:
  - 14/01 – Vervoersplan 2014-2017
- Brainstorming over de toekomstige beheerscontracten: organisatie door de FOD Mobiliteit en Vervoer in partnerschap met het consultantsbureau McKinsey.

### 9 september 2014

---

- Voorstelling van de nieuwe wetgevende teksten m.b.t. het toekomstige raadgevend comité van de treinreizigers
- Goedkeuring van het volgende advies:
  - 14/02 – “Boordtarief” voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein
- Goedkeuring van de aanbevelingen aan de Wetgevende Kamers betreffende de toekomstige beheerscontracten

## 1.6 Gesprek met de overheidsinstanties

Geen enkel in 2014.

## 1.7 Gesprekken met de NMBS-Groep en diversen

### 14 maart 2014

---

- Vergadering bij Infrabel – Besproken punt:
  - Herstructurering van de NMBS
  - Stiptheid in 2013
  - Bezoek van de stopplaatsen door Gianni Tabonne

### 31 maart 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punt:
  - Voorstelling van het vervoersplan 2014-2017 voor Wallonië en Brussel

### 1 april 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punt:
  - Voorstelling van het vervoersplan 2014-2017 voor Vlaanderen

### 1 juni 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punt:
  - Voorstelling van het vervoersplan 2014-2017 na de aanpassingen en n.a.v. de roadshows die in de provincies werden georganiseerd

### 6 juni 2014

---

- Vergadering bij Infrabel – Besproken punt:
  - Kostprijs van de treinpaden

### 1 juli 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punt:
  - Uiteenzetting door Jo Cornu over de economische situatie van de NMBS in het kader van de onderhandeling over de volgende beheerscontracten

### 9 oktober 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punt:
  - Eerbetuiging n.a.v. het overlijden van de heer James Pistrat
  - Voorstelling van de nieuwe maatregel betreffende het boordtarief vanaf 1 februari 2015

### 13 oktober 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punten:
  - Tarievenwijziging vanaf 1 februari 2015 – Standpunt van de stakeholders

### 22 december 2014

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS – Besproken punten:
  - Onderhandelingscontext voor de volgende beheerscontracten
  - Toepassing van het nieuwe vervoersplan 2014-2017 op J+7



## **Deel 2**

---

# **De adviezen van 2014**



## 2.1 Lijst van goedgekeurde adviezen

<b>Adviezen/Avis 2014</b>		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Vervoersplan 2014-2017 Plan de transport 2014-2017	N/F	13/01/2014	19/03/2014
2	"Boordtarief" voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein « Tarif à bord du train » pour billet non acheté avant embarquement	N/F	09/09/2014	09/10/2014 (Mondelinge vraag)
3	Aanbevelingen aan de federale Wetgevende Kamers over de beheerscontracten Recommandations aux Chambres législatives fédérales sur les contrats de gestion	N/F	09/09/2014	Geen antwoord van de NMBS-groep gevraagd

## 2.2 Thematisch overzicht van de adviezen

Onderwerp	Aantal	Nummers
<b>Tarieven</b>	1	2
<b>Spoorwegbeleid</b>	2	1 – 3

De adviezen van het Comité leggen de nadruk op de belangrijkste aspecten van de overheidsopdracht van de spoorwegonderneming.

In 2014 heeft het Comité zich gebogen over:

- tarieven (advies 14/2)
- het spoorbeleid (adviezen 14/1 – 14/3)



## 2.3 De goedgekeurde adviezen van 2014

### Advies 14/01

#### Vervoersplan 2014-2017

---

Het RCG betreurt dat het laat op de hoogte werd gebracht van het nieuwe vervoersplan. Het was liever betrokken geweest bij de ontwerpfase van het plan, dan bij de informatiefase, zodat rekening kon worden gehouden met het standpunt van alle leden van het Comité. Het RCG vraagt dat de nieuwe gedetailleerde dienstregelingen per lijn zo vlug mogelijk aan al zijn leden wordt voorgesteld.

Het RCG wenst eerst de **positieve punten van dit plan** toe te juichen:

- een 4de snelle verbinding per uur tussen Brussel en Gent
- een derde rechtstreekse verbinding tussen Brussel en Namen
- een klokvaste verbinding tussen Brussel en Hasselt zonder via Leuven te rijden
- betere overstapmogelijkheden op bepaalde punten.

#### **Het RCG kan echter niet instemmen met de volgende punten:**

##### *Treincategorieën*

Het huidige systeem is gebaseerd op 3 treincategorieën: IC, IR, en L.

Het RCG verwerpt het idee om de snelheid van de IC-treinen te verminderen, behoudens in uitzonderlijke gevallen, door haltes die door de lagere categorie bediend worden, toe te voegen, wat de dienstverlening voor een groot aantal klanten aantast.

Het systeem met 2 treincategorieën vereenvoudigt misschien de exploitatie, maar benadeelt fors de klanten van de grote agglomeraties, zoals Antwerpen, Namen, Charleroi en Bergen. Het RCG vraagt het behoud van de 3 treincategorieën: IC, IR en L.

##### *Verbindingen met de luchthaven*

Een van de prioriteiten van het vervoersplan 2014-2017 is de bediening van de luchthaven.

Het RCG begrijpt dat de NMBS verplicht is om de luchthaven beter te bedienen, ten gevolge van haar verplichtingen in het kader van de Diabolo-PPS. Maar dit is geen prioritaire verwachting van de klanten.

Het aantal treinen/km dat door deze bijkomende bediening gegenereerd wordt, gaat ten koste van de bediening van andere lijnen.

Het RCG vraagt dat de (door de begroting) opgelegde nulgroei van het aantal treinen/km wordt geëerbiedigd, zonder rekening te houden met de bijkomende bedieningen van de luchthaven.

### Frequenties

Het RCG meent dat een klokvaste verbinding minimaal nodig is om het spoorwegaanbod aantrekkelijk te houden.

Het plan 2014-2017 brengt geen enkele verbetering aan; integendeel: 4 klokvaste lijnen gaan nu slechts om de 2 uur bediend worden. Tussen Antwerpen en Noorderkempen is ook nog geen klokvaste relatie in zicht.

Het systeem van klokvaste relaties wordt toegepast in alle buurlanden, behalve in Frankrijk waar het wel tegen 2017 gepland is.

De ervaring heeft ons geleerd dat het opgeven van klokvaste relaties de voorbode is van het afbreken van de spoorwegdienst.

### Amplitudes

Het Comité betreurt in 't algemeen dat het nieuwe vervoersaanbod talrijke treinen op vroege en late uren afschaft, en geen verbetering 's avonds vanuit Brussel en de grote steden biedt.

### Reistijden

Het vervoersplan steunt op een verlenging van de reistijden om de stiptheid te verbeteren. Deze strategie wordt al jarenlang toegepast zonder verbetering van de stiptheid.

Al worden de reistijden maar met 3% t.o.v. 2013 verlengd, toch loopt deze verlenging zeer hoog op indien men met voorgaande jaren vergelijkt.

Als voorbeeld vergelijken we de reistijd om van Brussel-Luxemburg naar Namen te sporen, met haltes in Ottignies en Gembloux:

- 1938: 48 min (stoomtractie)
- 1970: 37 min.
- 2014: 51 min.

In 2014 zal de gemiddelde commerciële snelheid 65 km/u bedragen.

Indien de belangrijke werkzaamheden tussen Brussel en Ottignies een bepaald aantal bijkomende minuten verantwoorden, toch zijn 14 bijkomende minuten t.o.v. de vastgestelde reistijden tijdens de periode 1960-2000, niet aanvaardbaar.

Een vergelijking met de verbindingen tussen Brussel en andere grote steden (met uitsluiting van Luik en Hasselt) zou tot dezelfde conclusies leiden.

### Grensoverschrijdende verbindingen

Het RCG wenst:

- een trein 2x per uur tussen Luik en Maastricht (dit is ook de wens van onze collega's van de treinreizigersvereniging ROVER uit Hollands Limburg);
- het herstel van de verbinding tussen Erquelines en Jeumont: haar afschaffing leidt tot geen enkele besparing. Het motorrijtuig alsmede de bestuurder en de begeleider zijn immers daar gestationeerd. De enige bijkomende kost is het energieverbruik van een tweeledig motorrijtuig op 1500 m, wat verwaarloosbaar is. Door deze afschaffing heeft Charleroi geen verbinding meer met Frankrijk (behalve dan een Thalys per dag!);
- een snelle verbinding Brussel - Namen - Libramont - Luxemburg om de 2 uur. Het is onaanvaardbaar dat men evenveel tijd nodig heeft om naar het Groothertogdom als naar Lyon te reizen.

### Groeidoelstellingen

De NMBS moet de komende jaren een groter aantal reizigers opvangen. In het nieuwe vervoersplan houdt men rekening met een reizigerstoename, die jaarlijks op 2 % geraamd wordt. Gelet op de voorziene groei kan de mobiliteit in België enkel verergeren terwijl ze nu al dramatisch is. Het RCG meent dat de groeidoelstelling onvoldoende is om de steeds kritiek wordende mobiliteitsproblemen op te lossen.

### Vervoersplan 2017-2020

Het RCG wenst te worden geraadpleegd **bij het begin** van de opmaak van het plan, zodat het Comité kan bijdragen tot de definitie van de strategie en van de verschillende opties.

Het RCG wenst een werkelijk ambitieus plan 2017-2020 op het vlak van het aanbod voor de reizigers. Dit plan zou ook de volgende oriëntaties moeten opnemen: een trein om het halfuur op de grote lijnen en een trein om het uur op de andere lijnen, het principe van overstapknooppunten, een verbetering van de amplitude en een duidelijke vermindering van de reistijden. Het doel is 300 miljoen reizigers vervoeren, zoals het in Zwitserland gebeurt.

### Conclusies

Al bevat het plan positieve punten, zoals bijkomende relaties naar Gent en Namen, een verbetering van de verbinding Brussel-Hasselt, toch zijn er veel minpunten, zoals:

- langere reistijden met de illusie dat de stiptheid verbeterd zal worden. De commerciële snelheid tussen Brussel en Antwerpen, Namen en Charleroi zal minder dan 70 km/u bedragen

- de afschaffing van rechtstreekse verbindingen, met als gevolg de verplichting om over te stappen
- 
- de afschaffing van klokvaste treinen op een bepaald aantal lijnen.

**De balans is dus globaal negatief voor de reizigers.**

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 13 januari 2014.**

## **Antwoord op het advies 14/01 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

### **Vervoersplan 2014-2017**

---

#### **1. Informatiesessies**

In het raam van het allesomvattende communicatieproject over het vervoersplan van 2014 dat door de NMBS wordt geleid, zijn er 3 informatiefases voorzien:

- ✓ De eerste of pedagogische fase had tot doel de basisbeginselen van het vervoersplan bij de Commissie Infrastructuur uiteen te zetten. Deze fase werd vervolledigd door een informatiesessie bestemd voor de federale regering en voor de voor Mobiliteit bevoegde gewestministers.
- ✓ De tweede fase bestaat in een informatiesessie die op lokaal niveau, per provincie, wordt georganiseerd. Deze fase is georganiseerd rond de roadshows in de provincies wat de NMBS de kans geeft om zich tot de verkozenen van de verschillende parlementen (federaal niveau, gewestniveau, gemeenschapsniveau) alsook tot de provinciaal gedeputeerden en de burgemeesters te richten. In de loop van deze tweede informatiefase, zullen er twee sessies worden gepland met de vertegenwoordigers van het RCG.  
In de loop van deze sessies zullen de algemene lijnen en de lokale bijzonderheden van het vervoersplan worden uiteengezet. Anderzijds zullen ook de verschillende projecten die de NMBS in de verschillende provincies aanstuurt, worden voorgesteld (stations, parkings, werkplaatsen, ...) Deze roadshows zullen plaatsvinden tussen eind februari 2014 en april 2014. De datums van de twee sessies die onder meer gewijd zijn aan de leden van het RCG zal hen zo spoedig mogelijk worden meegedeeld, zodra deze definitief vastliggen.
- ✓ Tot slot zal er nadien via de geijkte kanalen nog een informatiesessie worden georganiseerd voor zowel het professionele als individuele cliënteel van de NMBS.

## **2. De treincategorieën**

De NMBS heeft geopteerd voor 2 treincategorieën: de "snelle" treinen: de snelle IC- en P-treinen, en de "trage" treinen: GEN-treinen, lokale en trage P-treinen.

Het doel dat wordt nagestreefd, is een betere uniformiteit van de reistijden met klokvaste verbindingen om het half uur die dezelfde vertrek- en aankomstplaats hebben en eenzelfde beleid inzake haltes. Dit beginsel sluit niet uit dat op eenzelfde lijn ook IC-treinen rijden met een verschillend beleid inzake haltes; zo stoppen er op de as Oostende - Brugge - Gent-Sint-Pieters en Brussel om het half uur 2 IC-treinen in Aalter, terwijl de 2 andere IC-treinen daar niet stoppen. Op de lijn Namen - Brussel, maken 2 IC-treinen om het half uur dezelfde stops en verzorgen ze de Noord-Zuidverbinding, de nieuwe IC die om het kwartier rijdt, zal niet de Noord-Zuid verbinding volgen, maar rijdt wel over Schaarbeek en via de luchthaven zodra de Schuman-Josaphat-tunnel in gebruik zal worden genomen. Ander voorbeeld, op de lijn Namen - Luik, hebben de twee huidige IC-verbindingen een verschillend beleid inzake haltes dat leidt tot een spreiding van ongeveer 20/40 naar Namen en 10/50 naar Luik.

De toepassing van dit beginsel van eenzelfde beleid inzake haltes voor de treinen om het half uur biedt een frequenter en transparanter aanbod voor de reizigers.

## **3. Verbindingen met de luchthaven**

De verbinding naar de luchthaven behoort niet tot de hoofdbekommernissen van het cliënteel. Het nieuwe vervoersplan bood de kans om deze noodzakelijke connectie op gestructureerde wijze en tegen de laagste prijs in het treinaanbod te integreren zonder het cliënteel te straffen. De integrale omvorming van het vervoersplan maakte het op die manier mogelijk bepaalde bestaande verbindingen te combineren en meteen ook de luchthaven te bedienen. Dit is het geval voor de lijn van Doornik die via diablo is aangesloten op de lijn van Bergen die vandaag al met de luchthaven is verbonden. Een ander voorbeeld is de nieuwe verbinding Brugge - Brussel (zoals de verbinding Namen - Brussel) die wordt ingesteld om het aanbod opnieuw af te stemmen op de vraag op de verschillende verbindingen in stervorm rond Brussel. Door deze verbinding via de luchthaven te verbinden met de bestaande verbinding Kortrijk - Brussel, verwezenlijkt men de twee doelstellingen zonder het aantal treinkilometers te verhogen.

Men kan dus niet zeggen dat er voor de bediening van de luchthaven bijkomende treinkilometers nodig waren. De productieverhogingen die geëist werden voor de bediening van de luchthaven zijn reeds verwezenlijkt sinds 2012 met de verbindingen naar Mechelen en Antwerpen.

## **4. Frequenties**

Met het nieuwe vervoersplan stemt de NMBS haar aanbod opnieuw af op de vraag door de frequentie op te drijven daar waar de vraag het grootst is (Brugge - Gent - Brussel - en Namen) en dit binnen het budgettair kader dat haar is toegekend. Dat verloopt inderdaad via treinritten om de twee uur in de daluren op lijnen die bovendien het voorwerp uitmaakten van een gezamenlijk onderzoek

met de gewestelijke vervoersmaatschappijen om het meest aangewezen vervoersmiddel te vinden voor de reiziger en de vervoersmaatschappij. Voor Noorderkempen is de onderbreking van klokvaste verbinding gelinkt aan de door Infrabel geëiste "werkvenster"periodes.

## **5. Amplitudes**

Voor haar amplitudes houdt de NMBS rekening met de realiteit van de treintellingen. Bovendien laat de huidige budgettaire context geen ruimte voor de verhoging van het productievolume en dus evenmin voor de vervollediging van het avondaanbod vanuit Brussel en vanuit de grote steden.

## **6. Reistijden**

Het is fout te schrijven dat het nieuwe vervoersplan gebaseerd is op een toename van de reistijd met het oog op de verhoging van het stiptheidspercentage.

Het vervoersplan is zo geconcipieerd dat het beter onderbouwd is en zo bijdraagt tot een betere stiptheid. De reistijd is het resultaat van de som van de fysiek vereiste tijd, een marge van een minuut per 35 km, de duurtijd van de stilstand in de stations en tenslotte bijkomende tijd die bestemd is om de uitvoering van infrastructuurwerken toe te laten. Deze optrekking van de reistijden houdt dus rekening met de realiteit van de door Infrabel geplande werkzaamheden. De vertragingen ingevolge werven bedragen veel meer dan deze bijkomende 3,3%. Op het einde van de werkzaamheden zal het volume herwonnen minuten hoger liggen dan deze 3,3%.

Het is onrechtvaardig de duurtijd van de trajecten op de lijn Brussel - Namen aan te halen als voorbeeld, terwijl voor het overgrote deel van deze lijn werven aan de gang zijn.

Bovendien werd de in het advies aangehaalde reistijd van 37 minuten in 1970, gehaald in de daluren met slechts 1 minuut stilstand te Gembloux en Ottignies. Tijdens het spitsuur, bij vertrek uit Namen om 7:25 uur, bedroeg de reistijd toen 43 minuten. Voor 2014 vraagt Infrabel ons om 1 minuut omwille van werkzaamheden in te lassen tussen Brussel-Luxemburg en Etterbeek, 3 minuten tussen Etterbeek en Ottignies en 4 minuten tussen Ottignies en Gembloux. Het totaal (43+8) stemt dus overeen met de 51 minuten voor 2014. Men moet echter benadrukken dat het gebruikte materieel vandaag verschillend is: het is veel zwaarder en heeft meer capaciteit. Zo biedt de NMBS met dezelfde reistijd (werkzaamheden uitgezonderd) in december 2014 1300 zitplaatsen met haar 10 M6-rijtuigen in plaats van slechts 900 plaatsen in 1970 met 5 tweeledige motorrijtuigen, wat overeenstemt met een toename met 45%.

## **7. Grensoverschrijdende verbindingen**

De NMBS stemt haar bediening af op het treingebruik en bovendien is voor de grensoverschrijdende verbindingen steeds een onderhandeling met het buurland nodig, zowel voor de planning als voor de financiering van dit aanbod.

### *7.1. 2 verbindingen per uur naar Maastricht*

De Nederlanders zijn inderdaad vragende partij voor een versterking van het aanbod. Maar het reizigerspotentieel op de verbinding Luik-Maastricht rechtvaardigt de inzet van twee treinen per uur momenteel nog niet.

### *7.2. Heropstarten van de verbinding tussen Erquelinnes en Jeumont*

Ook als is de afstand inderdaad erg kort, toch brengt doorrijden tot Jeumont hoge kosten met zich mee op het vlak van de goedkeuring van het materieel, de opleiding en de certificering van het personeel (besturing en begeleiding). In het licht van een bezetting van maximum 4 reizigers / trein in 2011 en de vermelde bijkomende kosten, overweegt men momenteel niet om dit aanbod opnieuw in te voeren.

### *7.3. Het opstarten van een snelle verbinding tussen Brussel - Namen - Libramont Luxemburg*

De lopende GEN-werkzaamheden tussen Brussel en Ottignies, alsook de modernisering van as 3 tussen Namen en Arlon met 3 diensten op enkelspoor, en de herelektrificatie naar 25kv maken het onmogelijk om een performant treinpad aan te leggen op deze as. De opeenvolgende fases van de werkzaamheden vereisen bovendien een teruggeschroefde capaciteit wat zich uit in de afschaffing van lokale treinen. Een dergelijke verbinding kan ten vroegste tegen 2018 worden overwogen, na afloop van de werkzaamheden die het baanvak Ottignies -Brussel op vier sporen moeten brengen.

## **8. Groeidoelstelling**

De door de NMBS overgenomen groeidoelstelling (+2,05% reizigerskilometers per jaar) ligt lichtjes hoger dan die van het Planbureau en werd onderhandeld met de toezichthoudende overheid in het raam van het meerjareninvesteringsplan.

## **9. Vervoersplan 2017-2020**

De toezichthoudende overheden zullen, vooral in het raam van het toekomstige beheersplan, beslissen op welke manier de stakeholders voor de uitwerking van het volgende vervoersplan kunnen worden geraadpleegd.

Voor de toekomstige vervoersplannen zal het bedieningsniveau afhangen van het mobiliteitsbeleid dat door de toezichthoudende overheden zal worden gekozen, en dit zowel op het vlak van de bedieningsfrequentie als bedieningsamplitude van de verschillende netverbindingen.

De inkorting van de reistijd zal er vanzelf komen met de voortschrijdende afschaffing van de vertragingen en de opdrijving van de snelheid gelinkt aan de werkzaamheden waarvoor de NMBS afhankelijk is van haar infrastructuurbeheerder Infrabel.

## **10. Besluit**

Het punt met betrekking tot de verlenging van de reistijd, werd hierboven al besproken.

Daarnaast moet men weten dat de afschaffing van de rechtstreekse verbindingen die tot gevolg hebben dat men moet overstappen, het mogelijk maken om andere verbindingen te creëren. Deze werden bestudeerd op basis van de omvang van de reizigersstromen. Voor de reizigers die hun directe verbinding verliezen (hoofdzakelijk pendelaars), blijven de rechtstreekse spitsuurtreinen bovendien behouden, wat overeenkomt met meer dan 80 % van het cliënteel.

De afschaffing van de klokvaste treinen werd eveneens al hogerop in deze tekst besproken. Men kan bovendien toevoegen dat deze meer de aansluitingen dan wel de lijnen betreft. Zo zullen tussen Jurbise en Soignies en gelijklopend met het lokale aanbod om de twee uur, om het uur ook twee IC-treinen rijden tussen Waremme en Luik. Ook het IC-aanbod om het uur blijft behouden. Enkel de halteplaatsen zijn betrokken.



## **Advies 14/02**

### **"Boordtarief" voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein**

---

Het RCG betreurt te vernemen dat binnenkort een nieuw tarief van toepassing zal zijn voor de reizigers die een vervoersbewijs wensen te kopen aan boord van de trein omdat zij dat niet hebben gekocht aan de loketten, aan de automaten, online, ...

Het RCG kan niet anders dan de manier afkeuren waarop deze prijsverhoging zal worden toegepast bij de aankoop van een vervoersbewijs aan boord van de trein en er rijzen vragen betreffende de toepassing van deze nieuwe aan de treinreizigers opgelegde maatregel.

Het RCG wil de problemen benadrukken als gevolg van dit nieuwe "boordtarief":

1. De limiet van het in de automaten aanvaarde bedrag in contant geld is 20 euro in muntgeld en niet in bankbiljetten. In het geval van een lang traject aan het standaardtarief, kan het bedrag van het ticket dit bedrag ver overstijgen. Dat verplicht de reiziger ertoe af te stappen tijdens zijn rit om een nieuw ticket te kopen om zijn traject te kunnen voortzetten.
2. Bepaalde categorieën van personen (Personen met een beperking, analfabeten, bejaarden, zieken,...) zullen de automaten niet zelfstandig kunnen gebruiken. Het is ondenkbaar dat zwakkere reizigers een geldboete krijgen omdat zij de automaten op de stopplaatsen niet kunnen gebruiken. De maatregel lijkt buitenmaats zelfs willekeurig in een wereld die vandaag de integratie van de personen met een handicap aanprijst.
3. Er is geen rechtstreekse informatieoverdracht aan de treinbegeleiders over de werkingsstatus van de automaten. Een dergelijke maatregel zou te veel kosten om uit te voeren en de technische en huidige netwerkmiddelen maken het niet mogelijk. Controlecentrales zullen echter worden opgericht om toezicht te houden op de werkingsstatus van de automaten. Het gevolg zal de directe uitvoering zijn van het supplementaire bedrag van 7 euro voor de aankoop van een ticket aan boord van de trein. Hoewel een terugbetaling van deze 7 euro a posteriori mogelijk is, zal dit tot gevolg hebben dat de reiziger meer administratieve stappen moet zetten en dat hij zelfs ontmoedigd zal zijn ze te zetten.
4. De automaten zijn onderhevig aan types vandalisme die geen defect aangeven in het controle- en reguleringscentrum. Denk bijvoorbeeld aan een scherm met graffiti, een kauwgom in de muntautomaat, een beschadiging aan de buitenkant van de automaat waardoor hij onbruikbaar is, enz. Het RCG neemt namelijk als voorbeeld de automaat in het station van Antoing. Het bakje waarin het door de reiziger gekochte ticket valt, heeft immers onlangs gediend als urinoir voor

vandalen. Deze daad verplicht de reiziger ertoe het ticket dat hij net heeft gekocht, uit stilstaande urine te halen. Door deze talrijke gevallen van vandalisme is de automaat informaticagewijs wel degelijk functioneel maar onbruikbaar door oorzaken aan de buitenkant van het toestel. De toepassing van de verhoging van 7 euro zal dus worden opgelegd aan boord van de trein en de meer dan riskante, zelfs onmogelijke terugbetaling voor de reiziger, aangezien de automaat informaticagewijs goed werkt maar onbruikbaar is door oorzaken die niets te maken hebben met de NMBS.

5. Het RCG vreest een stijging van de onveiligheid in de stations en stopplaatsen waar de loketten niet meer bestaan en dit vanwege de afwezigheid van NMBS-personeel. Bepaalde stopplaatsen zijn steeds onveiliger geworden als gevolg van de sluiting van de loketten in de stations. Dit onveiligheidsgevoel (jongerenbendes die rondhangen op de perrons) schrikt bepaalde reizigers af om de automaten uit schrik voor diefstal en agressie op de perrons te gebruiken.
6. Momenteel merkt het RCG een belangrijk onderscheid op tussen twee voorbeeldgevallen en met name het feit dat de reiziger al dan niet de treinbegeleider heeft verwittigd vooraleer op de trein te stappen om hem ervan te verwittigen dat hij niet over een geldig vervoersbewijs beschikte.

Voor de aanstaande toepassing van de door de NMBS voorgestelde maatregel en voor zover de treinbegeleider verwittigd werd voor het instappen, stemde de toeslag overeen met het maakloon aan boord van de trein. Deze toeslag werd als aanvaardbaar beschouwd, gelet op zijn toepassingsvoorwaarden.

Wanneer de reiziger de treinbegeleider niet had verwittigd, werd door deze laatste een bijkomende boete afgegeven. In dit geval gaat het niet meer om een prijsverhoging maar wel om een eigenlijke boete.

Het RCG merkt op dat in de toekomst een bedrag van 7 euro van toepassing zal zijn zowel voor de reizigers te goeder trouw als voor de reizigers die hebben geprobeerd om zwart te rijden door te reizen zonder vervoersbewijs en zonder de treinbegeleider ervan te verwittigen.

Zo worden dus de reizigers te goeder trouw gestraft en in tegendeel aangezet tot fraude omdat het bedrag voor het regulariseren gelijk zal zijn wanneer men de begeleider verwittigd heeft of niet. De reiziger zal enkel nog hopen niet gecontroleerd te worden door de treinbegeleider.

7. Elk in de trein gekocht ticket zal verhoogd worden met 7 euro zonder rekening te houden met de werkelijke situatie van de reizigers. Een persoon zal niet meer de mogelijkheid hebben om zijn ticket in de trein aan het normale tarief te betalen. Dit doet een stijging vrezen van agressie tegenover het begeleidingspersoneel. De meeste gevallen van

agressie betreffen, zoals de statistieken het aantonen, de regularisatie van de reizigers aan boord van de treinen.

## **VOORSTEL VAN HET COMITE**

### **1. *De reiziger die opstapt in een station met loketten en automaten met NMBS-personeel:***

Het Comité aanvaardt dat, wanneer een reiziger opstapt aan boord van een trein vanaf een station dat uitgerust is met loketten en automaten, een verhoging van de prijs voor het maken van het ticket, ten laste wordt gelegd van de reiziger.

### **2. *Plaatsing van de automaten op de perrons:***

Afhankelijk van de ruimtelijke indeling en vooral in onbemande stopplaatsen is het belangrijk dat ten minste een automaat op elke perron geïnstalleerd zou worden, zodat de reizigers geen honderden meters moeten lopen of geen sporen moeten oversteken.

### **3. *Een boete bepalen wanneer de reiziger die niet over een geldig vervoersbewijs beschikt, voor het instappen de begeleider niet heeft verwittigd:***

Het Comité vraagt dat een onderscheid wordt uitgewerkt tussen de reizigers te goeder trouw en de reizigers die vrijwillig trachten te frauderen door de passage van de begeleider te voorkomen.

Het Comité is het niet eens met het voorstel van de NMBS om aan alle reizigers, die niet in het bezit zijn van een vervoersbewijs, zonder onderscheid 7 euro bovenop de prijs van het biljet aan te rekenen. Reizigers, die in een stopplaats of een station waar de loketten gesloten zijn de trein nemen, zouden vrijgesteld moeten blijven van het maakloon. Het Comité vindt het vanzelfsprekend dat reizigers, die in een station met bemande loketten zonder een biljet op de trein stappen, een maakloon wordt aangerekend mits ze de treinbegeleider voor het vertrek van de trein verwittigen. Voor wie dat niet doet moet een **zware boete i.p.v. het maakloon** aangerekend worden.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 9 september 2014.**

## **Antwoord op het advies 14/02 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

### **"Boordtarief" voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein**

---

Het Comité heeft geen schriftelijk antwoord van de NMBS gekregen. Een vergadering werd wel op 9 oktober 2014 georganiseerd bij de NMBS om de stakeholders in te lichten over de redenen waarom dit "boordtarief" vanaf 1 februari 2015 wordt toegepast.

## **Advies 13/03**

### **Aanbevelingen aan de federale Wetgevende Kamers op de Beheerscontracten**

---

#### Inleiding

Overeenkomstig artikel 47/1§2 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven moet het Raadgevend Comité uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van het beheerscontract zijn aanbevelingen betreffende het beheerscontract verzenden.

Op vrijdag 6 juni 2008 werden de huidige beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep (spooroperator NMBS, infrastructuurbeheerder Infrabel en NMBS Holding) door de regering goedgekeurd. Ze bestrijken de periode 2008-2012 en traden in werking op 1 juli 2008. Op 14 december 2012 werden zij verlengd tot op het ogenblik dat nieuwe beheerscontracten in werking zijn getreden.

Op dit ogenblik heeft het Raadgevend Comité geen informatie over de datum van de inwerkingtreding van de volgende beheerscontracten.

De aanbevelingen die door het Comité werden geformuleerd en hieronder zijn opgenomen, behandelen de onderwerpen waaraan het Comité veel belang hecht. Dit rapport vormt een samenvatting van de adviezen van de verschillende vertegenwoordigers van de reizigers en van de adviezen die het Comité al eerder heeft uitgebracht. Deze adviezen worden steeds overgemaakt aan de leden van de Commissie voor de infrastructuur van de Kamer op het ogenblik van hun bekendmaking.

Dit rapport wil commentaren geven op de volgende punten:

#### 1. Vervoersbeleid

De toekomst van de mobiliteit bestaat in een energiezuinig en ruimte-efficiënt vervoersaanbod dat zowel aan de economische als de sociale behoeften van het land kan voldoen.

Door de voortdurende toename van het verkeer staat de vervoersplanning en -infrastructuur voor nieuwe uitdagingen. Als antwoord daarop moet het Belgische vervoersbeleid inzetten op het principe van de duurzame ontwikkeling. In

concreto moeten de infrastructures zo worden ontworpen dat ze voldoen aan de mobiliteitseisen rekening houdend met de noodwendigheden van de openbare dienst zodat alle lagen van bevolking en het gehele land toegang hebben tot een operationeel vervoerssysteem. Bewegingsvrijheid mag immers geen voorrecht zijn dat bijvoorbeeld ouderen of personen met een handicap zou uitsluiten. Er moet ook voor gezorgd worden dat die toegenomen mobiliteit gepaard gaat met een verbetering van de verkeersveiligheid en geen schade toebrengt aan onze natuurlijke omgeving.

## 2. Openbare dienst

Artikel 5 van het beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische staat behandelt in zijn punt B de opdrachten van de openbare dienst.

Naast het binnenlands vervoer van reizigers en de prestaties die de NMBS levert ten behoeve van de Natie, moet de NMBS ook instaan voor het grensoverschrijdende vervoer van reizigers.

Deze laatste opdracht wordt uitgevoerd met treinen van de gewone dienst tot stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in artikel 24 van het beheerscontract 2008-2012. In het kader van de opdrachten van openbare dienst zou het Comité het wenselijk achten dat het grensoverschrijdende vervoer wordt uitgebreid tot het eerste station van het buurland en niet meer tot het laatste station zoals dit geldt in de huidige beheerscontracten.

Het Comité wil eveneens dat een bijzondere aandacht wordt besteed aan het bepalen van de opdrachten van openbare dienstverlening door de Belgische staat gelet op de vaststaande en nakende liberalisering van de sector in overeenstemming met het Europese recht en het 4e spoorwegpakket.

## 3. Spoorwegexploitatie – kwaliteit van de aangeboden dienst

Het Comité meent dat het belangrijk is dat Infrabel zich er bij de onderhandeling over de volgende beheerscontracten toe verbindt een infrastructuur en diensten van hoge kwaliteit voor het reizigersvervoer aan te bieden.

Het is inderdaad effectief noodzakelijk om een hoog kwaliteitsniveau te handhaven zodat de reissnelheid en het reizigerscomfort kunnen worden verbeterd en ook de storingen kunnen worden verminderd.

Ingevolge de hervorming van de NMBS-groep is de overdracht van informatie aan de reizigers geen opdracht meer van Infrabel maar staat de NMBS ervoor in. De voortdurende verbetering van de informatie voor de reizigers mag niet worden vergeten bij de uitwerking van de volgende beheerscontracten tussen de NMBS en de Belgische staat.

Infrabel moet bovendien zorgen voor een betere en ruimere gsm-dekking op haar lijnen voor de reizigers en het begeleidend personeel.

Het Comité meent ten slotte dat de onderhoudswerken en investeringen op de lijnen beter moeten worden gepland zodat meerdere werken op eenzelfde lijn worden vermeden.

Die hebben immers rittijdverlengingen tot gevolg. Men kan alleen maar vaststellen dat de spoorweginfrastructuur in België onderbenut blijft.

De rijtijden moeten in elk geval worden uitgedacht in samenhang met het beginsel van klokvaste verbindingen zonder afbreuk te doen aan de ontwikkeling van een gecoördineerd systeem van overstapknooppunten.

#### 4. Treinaanbod

Het Comité vraagt tegen 2020 naar het voorbeeld van Nederland en Zwitserland dat de treinen elkaar om het half uur opvolgen op alle verbindingen (van 6 uur tot 22 uur). Op een beperkt aantal landelijke lijnen kan echter een opvolging om het uur worden aanvaard.

Wat de frequenties betreft, zullen de volgende beginsels worden toegepast:

- bediening elk ¼ uur voor het GEN
- bediening 3 à 4 maal per uur op de assen:
  - Antwerpen-Brussel-Charleroi
  - Brussel Gent-Brugge
  - Brussel-Namen
  - Gent-Antwerpen
  - Luik-Charleroi
  - Brussel-Leuven-Luik
- bediening tweemaal per uur op alle andere verbindingen behalve voor sommige bedieningen in landelijk gebied waar de opvolging om het uur zal gelden (de lijst moet aan het Raadgevend comité worden voorgelegd). De bedieningen zullen dagelijks worden voorzien.
- Verschillende frequentie voor zaterdag en zondag.

Het principe van de overstapknooppunten waar treinen elkaar op hetzelfde ogenblik kruisen, waardoor de reizigers in een korte tijdspanne van de ene op de andere trein kunnen overstappen, zou moeten gelden in een maximum aantal Belgische stations.

Wat de amplitude betreft, zouden de volgende beginsels van toepassing zijn:

- in 't algemeen: 6u-22u
- laatste vertrek na 23u van en naar de grote steden
- weekends en feestdagen: 8u-21h min. + laatste vertrek na 23u van en naar de grote steden

De categorieën IC, IR, L/CR of GEN moeten blijven bestaan.

De beperking tot twee categorieën zou betekenen dat de meeste IC-treinen ipso facto IR-treinen zouden worden en dat sommige IR-treinen zouden samenvallen met L-treinen. Dat zou leiden tot zeer ontmoedigende rittijden zoals in het plan 2014-2017.

P-treinen zonder tussenstops zullen de volgende verbindingen verzorgen

- Hasselt-Brussel
- Luik-Brussel
- Namen-Brussel
- Zottegem-Brussel
- Bergen-Brussel

Ze zullen eventueel vertrekken vanuit verderop gelegen stations.

Alle op dit ogenblik bestaande lijnen, stations en stopplaatsen zullen behouden blijven.

Het Comité dringt er ten slotte op aan dat de binnenlandse bedieningen met hogesnelheidstreinen die in artikel 23 van het huidige beheerscontract tussen de Belgische staat en de NMBS worden bepaald, behouden blijven.

## 5. Veiligheid

Het veiligheidsgevoel in de stations en op de treinen is belangrijk.

Het veiligheidsbeleid van de NMBS moet rekening houden met de gedragswijzigingen en de waardeverschuivingen in de maatschappij en hun gevolgen op het personeel en de klanten van de NMBS.

De afschaffing van loketten of de sluiting ervan in de vroege ochtenduren, 's avonds en in de weekends verhogen alleen maar het onveiligheidsgevoel. Er moet een einde komen aan dit beleid.

Er moet een effectieve aanwezigheid zijn van de spoorwegpolitie en de agenten van Securail in de stations en op de treinen van de probleemlijnen.

Het Comité pleit voor:

- een heropening en/of renovatie van eerder gesloten gebouwen, vooral bij de onbemande stopplaatsen;
- het behoud van de loketten in de stations en een heropening van de loketten in onbemande stopplaatsen om het onthaal van de reizigers en het veiligheidsgevoel te verbeteren;
- de plaatsing van camera's in de stations en onbemande stopplaatsen die het meest door vandalisme en een onzekerheidsgevoel worden getroffen (in overleg te bepalen lijst);
- de ontwikkeling van buurtdiensten (Post, Kialapunt, ...) samen met de heropening van de loketten/gebouwen.

## 6. Stiptheid

De stiptheid van de treinen is de laatste jaren sterk achteruitgegaan, wat leidt tot een verminderde aantrekkingskracht van het treinvervoer. Vertragingen en de afschaffing van treinen zijn de twee belangrijkste redenen waarom de reizigers klagen.

Ongeveer een derde van de vertragingen en de meerderheid van de afschaffingen van treinen zouden veroorzaakt worden door de middelmatige kwaliteit en de gebrekkige betrouwbaarheid van het rollend materieel. Om dit belangrijke probleem te verhelpen is een vernieuwing van het materieel noodzakelijk. Het is echter ook belangrijk om met betrekking tot het materieel een preventief beleid te voeren door de noodzakelijke middelen toe te kennen voor het regelmatige onderhoud ervan en niet enkel curatief op te treden.

Om een sterk spoorwegnet te garanderen moet men het "onvoorziene" kunnen "plannen" door voldoende middelen vrij te houden die in geval van storingen kunnen worden ingezet. Die middelen bestaan zowel uit rollend materieel en personeel als infrastructuur en moeten beschikbaar zijn op verschillende punten van het net. Op dit ogenblik wordt in de piekuren al het rollend materieel gebruikt zodat er geen ruimte is voor enige flexibiliteit bij een plotse verhoging van de frequentie, dringend onderhoud van het materieel of herstelling van de infrastructuur. Het Comité vraagt om voldoende middelen toe te kennen voor dit beleid van een gezond beheer van het spoorwegsysteem.

Eveneens worden tal van technische problemen in verband met de infrastructuur aangehaald als oorzaken van een gebrekkige stiptheid (schade aan de seininrichting, bovenleidingbreuken enz.). Voor een efficiënte exploitatie van het net is een betrouwbare en moderne infrastructuur die aangepast is aan de gewenste dienstverlening en goed wordt onderhouden, onontbeerlijk. Van nu tot 2017 geldt een stiptheidspercentage van 95 % als doelstelling.

Het Comité vraagt dat een jaarverslag over de stand van zaken van de uitvoering van het meerjareninvesteringsplan wordt opgesteld en openbaar gemaakt.

## 7. Grensoverschrijdende bedieningen

De NMBS zorgt voor grensoverschrijdende bedieningen tot kort over de grens met treinen van de binnenlandse dienst tot aan de grote stations over de grens.

- In Duitsland: Aken
- In Frankrijk: Rijsel
- In Luxemburg: Luxemburg, Rodange en Troisvierges
- In Nederland: Maastricht en Roosendaal



De NMBS zal onverminderd de noodzakelijke bijdrage van de buitenlandse spoorwegen, de invoering van een nieuw aanbod op de volgende assen bestuderen:

- Neerpelt-Weert
- Bergen-Quévrain-Valenciennes
- Bergen-Maubeuge-Jeumont-Charleroi
- Dinant-Givet (heropening)
- De Panne-Dunkerque (heropening)

De Belgische binnenlandse tarifiering zal van toepassing zijn tot in het eerste station na de grens.

#### 8. Samenstelling van de treinen

De NMBS zal een statistiek bijhouden van de treinen met een beperkte samenstelling.

Boven 1 % zal een boete worden toegepast (te bepalen modaliteit). Het aantal afgeschafte zitplaatsen kan als referentiebasis dienen voor de toepassing van de boete.

#### 9. Comfort

De treinen die zijn bestemd voor het binnenlandse en grensoverschrijdende vervoer van reizigers voldoen ten minste aan de onderstaande functionele criteria:

- individuele zetels voor ten hoogste vier personen naast elkaar,
- uitrusting voor auditieve informatie aan de reizigers,
- uitrusting voor visuele informatie aan de reizigers in de compartimenten,
- airconditioning,
- goed toegankelijke en voldoende bagageruimte afhankelijk van het type verkeer,
- toiletten in gesloten circuit (minimaal 1 per rijtuig behalve voor het GEN),
- toegang tot de rijtuigen qua aantal aangepast aan het diensttype, met in het bijzonder een minimum van twee dubbele deuren per rijtuig voor het materieel dat bestemd is voor de voorstedelijke en piekurdiensten,
- aanwezigheid in de trein van minstens één ruimte voor een gemakkelijke toegang en het vervoer van rolstoelgebruikers,
- aanwezigheid in de trein van minstens één ruimte voor het vervoer van een voldoende aantal fietsen afhankelijk van de redelijk voorzienbare vraag,
- bovendien moeten de IC-treinen uitgerust zijn met stopcontacten voor wisselstroom van 220V voor ten minste vijftig procent van de zitplaatsen (in eerste klasse),

- het inzetten van 'stille wagons' met voldoende werkcomfort zoals reeds gebruikelijk is op de verbinding Brussel-Zuid - Den Haag.
- werkruimten in de stations met een internetverbinding (eventueel tegen betaling)

#### 10. Relaties van de NMBS met het Raadgevend Comité van de Treinreizigers

De NMBS verbindt zich ertoe het Comité te raadplegen voor

- het vervoersplan,
- het meerjareninvesteringsplan,
- de tarieven,
- de keuze van het rollend materieel (ten minste voor de specificaties die de reizigers van dichtbij aanbelangen)
- het beheerscontract en de bijvoegsels ervan.

Het Raadgevend Comité van de Treinreizigers zal worden geraadpleegd vóór de besluitname van de NMBS-groep en binnen redelijke termijnen. Het Comité heeft ten minste twee maanden nodig om zijn leden te raadplegen en een advies uit te brengen. De raadpleging mag niet bestaan, zoals dat nu het geval is, in het inlichten van het Comité 48 uur op voorhand en het voor voldongen feiten plaatsen.

De NMBS verbindt zich ertoe binnen de maand te antwoorden op de adviezen van het Comité.

De adviezen van het Comité vervangen de marktstudies niet, maar dragen bij tot de sensibilisering van de NMBS voor thema's die de professionele routine zou kunnen verbergen.

#### 11. Heropening van de lijnen

De NMBS verbindt zich ertoe de haalbaarheid en de voorwaarden te bestuderen voor de heropening voor het binnenlands vervoer van lijnen die nu buiten dienst zijn.

Deze studie houdt rekening met het lichte rollend materieel zoals dat voor gelijkaardige lijnen in het buitenland wordt gebruikt.

Er worden aangepaste exploitatiesystemen gepland (eenmansbesturing – stoppen op verzoek).

De 8 voorgestelde baanvakken zijn:

- Neerpelt – Weert
- Hasselt – Neerpelt
- Gent – Zelzate
- Libramont - Bastogne

- Court St Etienne – Baulers – Manage
- Quiévrain – Blanc Misseron
- Dinant-Givet
- De Panne-Duinkerke

## 12. Intermodaliteit

Dankzij het principe van de overstapknooppunten (zie hoger) zullen bovendien betere aansluitingen mogelijk zijn tussen de trein en andere verplaatsingsmodi (regionaal openbaar vervoer, carpooling enz.). De spoorwegmobiliteit mag niet geïsoleerd worden ontworpen: treingebruikers moeten elke dag dikwijls vervoersmodi combineren en echte “verplaatsingsketens” volgen voor hun gebruikelijke behoeften (crèche, school, winkels enz.). Naast de specifieke inrichting van de stationsomgeving in echte “leefcentra”, is het belangrijk mobiliteit als een netwerk en niet meer als een monomodaal gegeven te beschouwen.

Als men de autobestuurder wil aanmoedigen om het openbaar vervoer te gebruiken en in het bijzonder de treinen, moet men hem een volledige, samenhangende en geïntegreerde dienst aanbieden. We vragen een echte coördinatie van de verschillende openbaarvervoerdiensten (NMBS, De Lijn, MIVB, SRWT, TEC), zowel voor de dienstregelingen als voor het tariefbeleid (reeds lang verwacht). Bij het bepalen van het vervoersaanbod dient men ook de intermodaliteit in acht te nemen. Het volgende uitbatingsschema (Vervoersplan) moet dus de aansluitingen trein/andere openbaarvervoersmodi of een alternatief voorstellen binnen een voor de reiziger redelijke termijn van maximum 10 minuten en dit in overleg met de regionale vervoersmaatschappijen. Deze moeten voldoende vooraf worden geraadpleegd en over voldoende tijd en budgettaire middelen beschikken om hun aanbod aan te passen aan het nieuwe uitbatingsschema dat de NMBS-groep voorziet. Tot slot moet een specifieke aandacht uitgaan naar het grensoverschrijdende beleid, dat op dit ogenblik bijzonder problematisch is op het vlak van de coördinatie van de dienstregelingen en aantrekkelijke tarieven.

De hoeksteen van een echt intermodaal beleid blijft tot slot de invoering van een multimodale toegankelijkheid tot het NMBS-net (stations en rollend materieel). Tot nu toe hebben de NMBS en de gemeenten op grote schaal de complementariteit tussen de trein en de auto gepromoot via een ruimtelijke ordening die gericht was op het toegankelijk maken van de stations. Het is echter niet mogelijk om bij elk station een grote parking aan te leggen, die tijdens de spitsuren veel verkeersopstoppingen veroorzaakt in de centra waar men doorrijdt en een belangrijke breuk in de plaatselijke ruimtelijke ordening, zoals de CPDT benadrukt. Het Comité vraagt om te profiteren van het netwerk van de lokale en regionale spoorlijnen door daarin opnieuw te investeren om te zorgen voor een meer rechtstreekse toegankelijkheid van de belangrijkste

stations. Met dit beleid zullen de investeringskosten voor het aanleggen van parkeerterreinen kunnen worden verminderd en dat geld kan nuttig worden geïnvesteerd in de dienstverlening aan alle reizigers.

### 13. Tarifering

De tarifiering in de openbaarvervoernetwerken moet voldoen aan twee hoofddoelstellingen: klanten aantrekken en ze aan zich binden, en deelnemen aan de financiering van de openbaarvervoernetten.

Aldus moet de tarifiering naast een aantrekkelijke prijs aanbieden voor de gebruiker tegenover de individuele gemotoriseerde transportmodi, de kosten kunnen weerspiegelen van de openbare dienstverlening voor de gemeenschap, zelfs al draagt de klant er per definitie slechts zeer gedeeltelijk toe bij.

Het tariefbeleid moet op de volgende principes gebaseerd zijn:

- door de overheid gemaakte en gefinancierde politieke keuzes van sociale aard. Deze sociale opdracht van het openbaar vervoer vertaalt zich onder meer in een aantrekkelijk aanbod voor kinderen en jongeren en betere mobiliteitskansen voor ouderen en in aangepaste tarieven voor lage inkomens en grote gezinnen
- door de staat gemaakte en gefinancierde politieke keuzes op het vlak van het gratis karakter en lage prijzen om de aantrekkingskracht van het openbaar vervoer te versterken en te zorgen voor een betere mobiliteit voor iedereen,
- het streven naar de integratie met de tarieven van de andere openbaarvervoeruitbaters in België en in de grensoverschrijdende zones; deze integratie geldt zowel op het vlak van de ondersteuning als op dat van het tariefrooster,
- de bezorgdheid van de billijke behandeling van de klanten, met inbegrip van zij die grensoverschrijdende trajecten afleggen en met inbegrip van de personen die reizen vanaf een halte zonder personeel, die daarvoor niet financieel mogen worden afgestraft,
- een doelstelling om het marktaandeel van de NMBS te doen toenemen door de treinbezetting te optimaliseren zonder de verwachte omvang van de inkomsten te benadelen,
- significante verbeteringen van de dienstverlening,
- het hanteren van lagere tarieven tijdens de daluren,
- de algemene evolutie van de vervoermarkt en de prijzen van de concurrerende vervoersmodi.

Wat het huidige tariefbeleid betreft, vraagt het Comité twee belangrijke wijzigingen:

- Wat de jaarlijkse aanpassing betreft, mag de verhoging meer bedragen dan de evolutie van de consumptieprijzen voor zover dat beantwoordt aan een zeer duidelijke verbetering van de dienstverlening, bv. een veralgemeende stijging van de frequentie en de omvang van de bedieningen.
- Wat de internationale tarifiering betreft, vraagt het Comité dat de binnenlandse tarieven worden toegepast tot het eerste station dat wordt bediend na de grens.

#### 14. Fietsen

Verplaatsingen per fiets zijn een gezond en milieuvriendelijk alternatief om zich te verplaatsen. In grote steden worden fietsen steeds meer gebruikt. Aldus worden steeds talrijkere en meer aangepaste middelen ingezet om deze verplaatsingsmodus te promoten.

De NMBS ondersteunt ten volle de ecologische ontwikkeling van het vervoer met de trein. De fiets wordt steeds vaker gebruikt als middel om het traject tussen de woonplaats en het NMBS-station af te leggen ten gevolge van de verkeers- en parkeerproblemen en vult de aanpak van de NMBS dan ook aan. De NMBS speelt dus een belangrijke rol bij de promotie van de fiets als vervoermiddel dat haar aanbod aanvult.

Naast het verzoek om een aantrekkelijk tarief om het vervoer van fietsers te promoten, vraagt het Comité dat de vervoerscapaciteit zou worden verhoogd ten gunste van tweewielers, vooral in de zomerperiodes, maar ook naar en van bepaalde toeristische plaatsen of bepaalde evenementen. Het einddoel en het doel met het oog op de toekomstige beheerscontracten bestaat erin het vervoer van fietsen aantrekkelijk te maken gelet op toekomstige milieu-uitdagingen. In dit opzicht moeten inspanningen worden geleverd om meer fietsenparkings aan te leggen en meer fietspunten in te richten.

#### 15. Governance

De opvolging van de uitvoering van het beheerscontract moet fel worden verbeterd.

Vier aspecten, in het bijzonder, vereisen meer aandacht:

- een grotere transparantie tussen de NMBS en de toezichthoudende overheid, inzake de mededeling van gegevens;
- een nauwere opvolging van dienstverleningsindicatoren, synthetische metingen om snel een idee te hebben van de naleving van het beheerscontract en van het behalen van de doelstellingen. Deze kwaliteitsindicatoren zouden in overleg met het Comité kunnen worden besproken;
- een groter overleg met het Comité;

- een halftijdse en eindevaluatie van het lopende beheerscontract, alvorens het volgende beheerscontract wordt opgesteld

## 16. Responsabilisering

Indien de verantwoordelijken van de NMBS en Infrabel er niet in slagen om de doelstellingen van de beheerscontracten te realiseren, zal hun variabele verloning bovenop hun vaste vergoeding deels of zelfs volledig ingetrokken worden.

## **2.4 Opvolging van de adviezen**

### **1 Antwoorden op de adviezen**

Voor de 3 in 2014 uitgebrachte adviezen, werd slechts 1 antwoord binnen de door artikel 35 van het beheerscontract gestelde termijn ontvangen. Een antwoord op het advies 14-02 "Boordtarief" voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein, werd gegeven tijdens een vergadering die de NMBS ten behoeve van de stakeholders organiseerde. Het advies 14-03 werd louter ter informatie aan de NMBS meegedeeld.

### **2 Inhoud van de antwoorden**

Het antwoord op het advies 14/01 over het vervoersplan 2014-2017 was weinig bevredigend gelet op de opgeworpen problemen. De NMBS antwoordde niettemin op alle punten die het Comité in zijn advies aanhaalt.

### **3 Follow-up van de adviezen**

Het Comité betreurt dat de voorgestelde maatregelen betreffende het nieuwe vervoersplan 2014-2017 (advies 14/01) en de toepassing van het boordtarief (advies 14/02) bij de NMBS-groep geen gehoor kregen.

### **4 Impact van de adviezen**

Het comité stelt vast dat de betrekkingen met de NMBS-groep talrijker zijn en het verheugt zich op een verdere verbetering van de toekomstige betrekkingen, vooral voor wat betreft de beleidsbeslissingen van de NMBS-groep die een impact hebben op de reiziger.

# Bijlagen





## Bijlage 1

### Lijst met alle uitgebrachte adviezen sinds 1996

<b>1996</b>	
96/01	Verhoging van de tarieven goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 20 oktober 1995
96/02	Invoering van een treinkaart voor deeltijds werkenden
96/03	Aansluitingen trein/trein – trein/bus en bus/trein
96/04	Eisen inzake comfort voor dieselmotorwagens die binnenkort door de NMBS worden aangekocht

<b>1997</b>	
97/01	Problematiek van de aansluitingen tussen treinen en tussen treinen en bussen
97/02	Witboek van de Europese Commissie, een strategie om de spoorwegen in de gemeenschap weer vitaal te maken
97/03	Preadvies bij het tweede Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
97/04	Invoering van een « Pass geldig na 9.00 »
97/05	Invoering van een « Fidelity Card » en een spaaractie
97/06	Beperking van de dienst aan de klanten
97/07	Advies bij het tweede Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
97/08	Nieuw treinaanbod 1998
97/09	Tariefaanpassing binnenlands reizigersverkeer op 01.02.1998

<b>1998</b>	
98/01	Infrastructuur op de lijn 163
98/02	Tariefbeleid van de NMBS
98/03	Infrastructuur op buiten dienst gestelde lijnen

<b>1999</b>	
99/01	Trein en fiets
99/02	Weergave van de tarieven in het Officiële Spoorboekje
99/03	Afschaffing P-treinen op 29 september 1999
99/04	Heropening spoorbediening Bastogne
99/05	Problemen aan de stationsloketten
99/06	Veiligheid in de stations en de treinen
99/07	Tariefverhoging op 1 februari 2000
99/08	Integrale kwaliteitszorg op 6 regionale lijnen
99/09	Eventuele heropening van 6 regionale lijnen

<b>2000</b>	
00/01	Voorstel tot heropening van sommige stations
00/02	Heropening van sommige stations in het weekend
00/03	Heropening van de IJzeren Rijn
00/04	Sluiting en ontmanteling van spoorlijnen
00/05	Ingebruikname van nieuwe dieselmotortreinen
00/06	Grensoverschrijdende spoorverbindingen
00/07	Gratis openbaar vervoer

00/08	Tweede bijvoegsel bij het tweede Beheerscontract
00/09	Gewijzigde weekenddiensten vanaf september
00/10	Nieuw station Zeebrugge
00/11	Liberalisering van het spoorverkeer
00/12	Gewestelijk Expressnet (uittreksels vorige adviezen)
00/13	Voorstel tot opening van 6 spoorlijnen voor reizigersdiensten
00/14	Sluiting van stationsloketten na 22.30 uur
00/15	Basisprincipes Gewestelijk Expressnet
00/16	Korte Afstandstarieven
00/17	Tariefaanpassingen op 1 februari 2001
00/18	Principieel Advies Derde Beheerscontract
00/19	Vergoeding van de klanten bij gebrekkige of niet uitgevoerde dienst

<b>2001</b>	
01/01	Bediening van Welkenraedt
01/02	Aanpassingswerken spoorlijn 108 La Louvière-Binche
01/03	Derde Beheerscontract
01/04	Vermindering van het binnenlandse aanbod
01/05	Sluiting van de loketten in het Station Beauraing
01/06	Heropening van de spoorlijn Dinant-Givet
01/07	Voorstedelijke spoordiensten
01/08	De Europese binnengrenzen in conventioneel regionaal spoorverkeer
01/09	Studie over de heropening van 6 regionale lijnen
01/10	NMBS-voorstel tariefaanpassing op 1 januari 2002
01/11	Dienstregeling op 24 en 31 december 2001
01/12	Spoorbediening Spa-Géronstère
01/13	Nieuwe rytuigen voor het GEN
01/14	Wetsvoorstel « Basismobiliteit op het spoor »
01/15	Grensoverschrijdende biljetten
01/16	Spoorlijncomités
01/17	Reizigersdienst Arlon-Athus-Virton (lijnen 167-165)
01/18	Trein-Tram-Busaansluitingen te Antwerpen
01/19	Aanpassing weekenddienst op lijn 123 Edingen-Geraardsbergen
01/20	Vervoerbewijs voor korte afstanden

<b>2002</b>	
02/01	Grensoverschrijdende reizigersdienst Verviers-Aachen
02/02	Afschaffing van weinig bezette treinen
02/03	De Euregiobahn
02/04	Grensoverschrijdende spoordienst Erquelines-Jeumont
02/05	Rokersafdelingen in de treinen
02/06	Aanpassing dienstregelingen op 15 december 2002 (Lijnen 15A – 66 – 132 – 162)
02/07	Het onthaal op de perrons van stations en stopplaatsen
02/08	Stations- en postloketten
02/09	Bediening van Hourpes tijdens het weekend
02/10	(her)Opening van stations
02/11	Dienstregeling in de eindejaarsperiode

02/12	Toekomstige bediening lijn 132 tussen Charleroi en Walcourt
02/13	Grensoverschrijdend tarief naar de grenssteden
02/14	Weekenddienst Brugge-Zeebrugge
02/15	Reactie op het NMBS-antwoord op advies 02/04
02/16	Memorandum aan de nieuwe bestuursorganen van de NMBS
02/17	Toekomstig GEN-materieel
02/18	Bediening van lijn 43 Liege-Rivage-Jemelle
02/19	Bediening van lijn 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Spoordiensten tussen België en Duitsland
02/21	De toekomst van het reizigersverkeer per spoor
02/22	Heropening van het station Ligne – een voorbeeld om na te volgen
02/23	Bediening van lijn 52 Antwerpen-Boom-Puurs

## 2003

03/01	Spoordiensten in de eindejaarsperiode
03/02	Memorandum nieuwe regering
03/03	Heropening van het station Evergem (lijn 58)
03/04	De voorziene afschaffing van alle nachttreinen
03/05	Problemen in verband met het gebruik van de Key-card
03/06	Reactie op het NMBS-ondernemingsplan "Move 2007"
03/07	Vereenvoudiging van de tarieven (principeel standpunt)
03/08	Heropening van het station Comblain-Au-Pont
03/09	Herschikking van de 1ste klasrijtuigen op de IC A
03/10	Vereenvoudiging van de tarieven (vervolg)
03/11	Het spoorboekje
03/12	Sluiting van stationsloketten
03/13	Het aanbod (transportplan) - principeel advies)
03/14	Onthaal op de perrons van het station Gastuche
03/15	Onthaal op de perrons van het station Olen
03/16	Onthaal op de perrons van het station Havré
03/17	Onthaal op de perrons van het station Terhaegen
03/18	De Euregiobahn
03/19	Na het spoorboekje... Betere info voor alle klanten

## 2004

04/01	De toekomst van het spoor in Bastogne
04/02	Bewegwijzering in en rond de stations
04/03	Het Euregio-Ticket
04/04	De AIXpress Liège-Aachen -aanbod en tarief
04/05	Onthaal op de perrons van het station Trooz
04/06	Onthaal op de perrons van het station Vichte
04/07	Onthaal op de perrons van het station Beauraing
04/08	Onthaal op de perrons van Zeebrugge-Strand
04/09	Lijn 26 - ooit bedreigd met sluiting en toch succesvol
04/10	Waarom schrapt de NMBS zwakke stopplaatsen?
04/11	Derde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract
04/12	Onthaal op de perrons van het station Engis

04/13	Onthaal op de perrons van het station Landelies
04/14	Onthaal op de perrons van het station Wezemaal
04/15	Onthaal op de perrons van het station Brugge St Pieters
04/16	Stationsparkings
04/17	Tariefvereenvoudiging - tweede luik
04/18	Vierde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract
04/19	Cityrail
04/20	Bewegwijzering in en rond de stations (2 <sup>e</sup> advies)
04/21	(her)Opening van drie stations
04/22	Projet de fermeture de deux gares sur la ligne 130 : Le Campinaire et Ham-s-Sambre
04/23	Accueil sur les quais en gare de Farciennes
04/24	Onthaal op de perrons van het station Tienen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Betrokkenheid van het Comité in het Beheerscontract
04/27	Brochure horaire de Liège-Guillemins
04/28	Veiligheid op de perrons
04/29	Basisfrequentie voor 2006
04/30	Onthaal op de perrons van het station Diepenbeek
04/31	Accueil sur les quais en gare de Poix-Saint Hubert
04/32	Problemen aan de stationsloketten
04/33	Aansluitingen
04/34	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Noorderdokken
04/35	Onthaal op de perrons van het station Meiser
04/36	Onthaal op de perrons van het station Linkebeek
04/37	Onthaal op de perrons van het station Zandbergen
04/38	Vijfde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract (voorlopig advies)

<b>2005</b>	
05/01	Light Rail - principiële advies
05/02	Brochure "horaires" au départ de Namur
05/03	Onthaal op de perrons van het station Landegem
05/04	Accueil sur les quais en gare de Court Saint Etienne
05/05	Sluiting van stationsloketten - Tweede advies
05/06	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
05/07	Brochure "dienstregelingen" bij vertrek uit Dendermonde
05/08	Welke is de plaats van het RCG ingevolge de nieuwe structuur van de NMBS-groep?
05/09	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Zuid
05/10	Accueil sur les quais en gare de Paliseul
05/11	Soorten P-treinen
05/12	Trains L sur la ligne 162
05/13	Réouverture de la gare de Cuesmes
05/14	Opvolging van de adviezen van het Comité
05/15	Aan het Comité te leveren informatie
05/16	Accueil sur le quai en gare de Coo
05/17	Onthaal op de perrons van het station Bordet
05/18	Afschaffing van de 1ste klas?
05/19	Opnieuw sneeuwtreinen - een nieuwe commerciële aanpak van de NMBS?

05/20	Dienstregeling in de eindejaarsperiode 2005
05/21	Onthaal op de perrons van het station Buizingen
05/22	Accueil sur les quais en gare de Lodelinsart
05/23	Onthaal op de perrons van het station Schoonaarde
05/24	Spoor of toeristisch pad?
05/25	Zitbanken in de schuilhuisjes op de perrons
05/26	Réouverture de la ligne Dinant-Givet (2ème avis)
05/27	Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
05/28	Beheerscontract tussen de Staat en INFRABEL
05/29	Onthaal op de perrons van het station Overpelt
05/30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
05/31	Accueil sur les quais en gare de Boussu
05/32	Onthaal op de perrons van het station Weerde
05/33	Tweede evaluatie van het onthaal in de stations Gastuche, Havré, Terhagen, Trooz en Zeebrugge-Strand
05/34	De dienst "Trein + Fiets"
05/35	De indeling van stations in categorieën
05/36	Fermeture de la gare du Campinaire
05/37	Accueil sur les quais en gare d'Aye
05/38	Onthaal op de perrons van het station Koksijde
05/39	Het onthaal op de perrons in "Revalor"
05/40	Fermeture de la ligne 86 Leuze-Frasnes au trafic marchandises
05/41	De Cityrail-aansluitingen

<b>2006</b>	
06/01	Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen
06/02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
06/03	Onthaal op de perrons van het station Alken
06/04	Tariefaanpassingen op 1 februari 2006
06/05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton
06/06	De beschikbaarheid van papieren informatie
06/07	Onthaal op de perrons van het station Bissegem
06/08	Accueil sur les quais en gare de Habay
06/09	Nieuwe dienstregelingfolders per station
06/10	Spoorontsluiting Turnhout
06/11	De KeyCard als korte afstandspass
06/12	Stationsnaamborden op de perrons
06/13	Onthaal op de perrons van het station Groenendaal
06/14	Onthaal op de perrons van het station Bockstael
06/15	La sécurité dans le Tournaisis
06/16	Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen
06/17	Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent
06/18	Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn
06/19	Tarifcation transfrontalière Franco-Belge ambiguë
06/20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
06/21	Accueil sur les quais en gare de Limal
06/22	Onthaal op de perrons van het station Mechelen-Nekkerspoel
06/23	Tweede bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser

06/24	Stiptheid van de treinen
06/25	Aansluitingsstations trein-bus
06/26	Cityrail aansluitingen te Leuven
06/27	Rénovation des voitures M5
06/28	Eerste bijvoegsel bij het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
06/29	Onthaal op de perrons van het station Ezemaal
06/30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
06/31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
06/32	Veiligheid op de perrons – reactie op het antwoord van de NMBS op advies 06/16

<b>2007</b>	
07/01	Ontmanteling en vervreemding van spoorlijnen
07/02	Accueil sur les quais en gare de Houyet
07/03	Onthaal op de perrons van het station Zolder
07/04	Tariefverhoging op 1-2-2007
07/05	Compensaties bij vertragingen
07/06	Het GEN: een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26
07/07	De antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het RCG
07/08	Démontage de lignes ferroviaires – 2 <sup>e</sup> avis
07/09	Suppression du point d'arrêt de Florée
07/10	Onthaal op de perrons van het station Boortmeerbeek
07/11	Vertraging bij afgeschafte treinen
07/12	Memorandum aan de nieuwe federale regering
07/13	Bijvoegsels bij de Beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep
07/14	Afschaffing van de IC B « Benelux »
07/15	Onthaal op de perrons - Welk is het goede perron?
07/16	Onthaal in het station Weerde - Beter of slechter ?
07/17	Oorzaken van vertraging
07/18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 <sup>e</sup> avis
07/19	Brochures horaires régionales
07/20	Tarifcation transfrontalière ambiguë – 2 <sup>e</sup> avis
07/21	Accueil sur les quais (2 <sup>e</sup> visite) : Engis – Farciennes – Lodelinsart
07/22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 <sup>e</sup> visite)
07/24	Modelstations = Modelonthaal ? (2 <sup>e</sup> bezoek stations Bordet – Buizingen - Landegem)
07/25	Stationsparkings (2 <sup>e</sup> advies)
07/26	Heropening van het station Beervelde
07/27	Balises d'arrêt des trains
07/28	2 <sup>e</sup> Bezoek stations Brugge-St.Pieters – Antwerpen-Noorderdokken - Overpelt
07/29	Poix – Paliseul – Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises
07/30	Wachtzaal gesloten – Wat nu ?

<b>2008</b>	
08/01	Zich inleven in de situatie van de reiziger
08/02	Nog maar één station per gemeente ?
08/03	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
08/04	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs

08/05	Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?
08/06	Trains 'vides'? La question des trains sous-occupés
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

## 2009

Geen adviezen – Herstructurering van het bureau

## 2010

10/01	Minimum dienst
10/02	Diabolowet – Diabolotaks
10/03	Zitjes op de perrons
10/04	Gele affiches
10/05	Heropening van de stopplaats Lettelingen
10/06	Heropening van de stopplaatsen Leers-Nord en Néchin
10/07	De informatie op de perrons van de stations
10/08	Verminderingskaart 50%
10/09	Quid spoorboekje

## 2011

11/01	De brochure IC-IR
11/02	Heropening van lijn 163 Libramont-Bastogne
11/03	Fietsvervoer met de trein
11/04	Gedeeltelijke indienststelling van nieuwe infrastructuur
11/05	De toekomst van lijn 12 en de IC-B « Benelux »
11/06	Sluiting van stationsloketten
11/07	Het Spoorboekje

## 2012

12/01	Gele affiches
12/02	Het Spoorboekje
12/03	Fietsvervoer met de trein
12/04	Memorandum aan de nieuwe Federale Regering
12/05	Stakingsrecht en openbare dienst
12/06	Zitgelegenheid in de stopplaatsen en de stations
12/07	Treinen die voortaan niet meer rijden tijdens de schoolvakantie
12/08	Het Spoorboekje (ter)
12/09	Derde bijvoegsel bij het beheerscontract

## 2013

13/01	Tarieven op 1 februari 2013
13/02	Station Noorderkempem
13/03	Memorandum aan de Minister van overheidsbedrijven
13/04	Gebruik van de NMBS parkings tijdens het weekend
13/05	Onveiligheidsgevoel in de stations – Voorbeeld van het station van Vilvoorde
13/06	Het Spoorboekje (quater)



13/07	Betrekkingen met de NMBS
13/08	Het vierde Europese spoorwegpakket
13/09	Vierde bijvoegsel bij het beheerscontract

<b>2014</b>	
14/01	Vervoersplan 2014-2017
14/02	"Boordtarief" voor klanten die geen geldig vervoerbewijs kopen vooraleer plaats te nemen in de trein
14/03	Aanbevelingen aan de federale Wetgevende Kamers op de Beheerscontracten

## Bijlage 2

### Lijst van de leden van het Comité

- 10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen

Eén voor de personen met een beperkte mobiliteit			
effectief lid		vervanger	
naam	Organisatie	naam	organisatie
H. Geyskens	Belgische Confederatie Blinden en Slechtzienenden vzw		CSN des Personnes Handicapées

Eén voor de fietsers			
naam	Organisatie	naam	organisatie
F. Van Remoortel	Fietsersbond vzw	L. Dumont	GRACQ asbl

Eén voor de jongeren			
naam	Organisatie	naam	organisatie
	Vlaamse jeugdraad	B. Van De Perre	CJEF

Eén voor de senioren			
naam	Organisatie	naam	organisatie
	Fédération du Hainaut Occidental	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

Twee voor de gezinnen			
naam	Organisatie	naam	organisatie
	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	L. Wouters	Gezinsbond vzw

Vier voor de gebruikersorganisaties			
naam	Organisatie	naam	organisatie
P. Havelange	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl		GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone	Navetteurs	G. Cantraine	Navetteurs
F. Pletsers	BTTB vzw	F. Verhees	BTTB vzw

- **4 leden die de economische actoren vertegenwoordigen**

Twee voor de kleine en middelgrote ondernemingen			
naam	Organisatie	naam	organisatie
G. Vandorpe	UNIZO - PME	M. Vancompernelle	UNIZO - PME
C. Bergers	FBAA	E. Reniers	FBAA

Twee voor de zelfstandigen			
naam	Organisatie	naam	organisatie
S. Brutsaert	FEB - VBO		FEB - VBO
D. Du Tre	AGORIA	J. Renneboog	AGORIA

- **2 leden die de vervoersector vertegenwoordigen**

Eén voor de zeehavens			
naam	Organisatie	naam	organisatie
J. Blomme	Port of Antwerp	C. Henry	Port de Liège

Eén voor de wegvervoerders			
naam	Organisatie	naam	organisatie
F. Fonteyn	SAV	L. Buekers	FEBETRA

- **2 leden die de industriële gebruikers vertegenwoordigen**

naam	Organisatie	naam	organisatie
D. Werion	ARCELOR	P. Sterck	TDM
	UIRR	R. Colle	UIRR

- **3 leden aangewezen door de organisatie die de werknemers vertegenwoordigen en die zetelen in de Nationale Arbeidsraad**

naam	Organisatie	naam	organisatie
J. Joie	VSOA		CGSLB
	CGSP	C. Wils	ACOD
K. De Mey	ACV TRANSCOM	J. Roskams	ACV TRANSCOM

- **1 lid aangewezen door de federale overheid**

naam	Organisatie	naam	organisatie
M. Van Aken	FOD BZ&BH&OS	K. Borrenbergen	FOD

			Volksgezondheid
--	--	--	-----------------

- **1 lid aangewezen door de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

naam	Organisatie	naam	organisatie
JM Reniers	AVCBruxelles	E. Caelen	AVCBruxelles

- **1 lid aangewezen door "L'Union des Villes et Communes de Wallonie"**

naam	Organisatie	naam	organisatie
T. De Schutter	UVCWallonie	A. Ponchaut	UVCWallonie

- **1 lid aangewezen door de "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten"**

naam	Organisatie	naam	organisatie
K. Brouwers	VVSG		VVSG

- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

naam	Organisatie	naam	organisatie
F. Dumont	KOMIMO vzw	J. Walckiers	Inter- environnement - Wallonie asbl

## **Bijlage 3: Contact met het Raadgevend Comité**

**Vanaf 1 januari 2013 zal het beheer van het Comité worden uitgeoefend door de FOD Mobiliteit en Vervoer en niet meer door de NMBS-Holding.**

Secretariaat van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep  
FOD Mobiliteit en Vervoer

Alain Piette – Attaché

Locker 5B21

Vooruitgangstraat 56

1210 Brussel

☎: 02/277.36.60 - Fax: 02/277.40.47

✉: [alain.piette@mobiliteit.fgov.be](mailto:alain.piette@mobiliteit.fgov.be)

**Gelieve elke correspondentie uitsluitend naar dit nieuwe adres te sturen.**

\*\*\*

De leden van het Uitvoerend Bureau van het Raadgevend Comité zijn momenteel:

- Pierre HAVELANGE, Voorzitter  
[pierre.havelange@skynet.be](mailto:pierre.havelange@skynet.be)
- Ann ISEBAERT, Adjunct-ondervoorzitter  
[annisebaert@hotmail.com](mailto:annisebaert@hotmail.com)
- Francis VERHEES, Adjunct-ondervoorzitter  
[f.verhees@skynet.be](mailto:f.verhees@skynet.be)