

## INLEIDING

Artikel 47 § 3 van de wet van 21 maart 1991 (Staatsblad van 28 maart 1991) bepaalt dat het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep 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 tussen 1 januari en 31 december 2010.

Dit verslag is beschikbaar op het secretariaat (zie 3.3).

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:  
de bevoegde Ministers,  
de leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat,  
de leden van de Raden van Bestuur, de Gedelegeerd Bestuurders van de  
bedrijven van de NMBS-groep en de functionarissen van de NMBS-groep  
die de materie beheren die interessant is voor het Raadgevend Comité  
van de Gebruikers bij de NMBS-groep.

...

# Inhoud

## Inleiding

<b>Voorwoord</b>	5
------------------	---

## **Deel 1 : JAARVERSLAG 2010**

1.1	Werking van het Comité	9
1.2	Samenstelling van het Comité	13
1.3	De activiteiten van het bureau	15
1.4	De plenaire vergaderingen	19
1.5	Onderhoud met ministeriële instanties	20
1.6	Onderhoud met de NMBS-groep en diversen	21

## **Deel 2 : DE ADVIEZEN VAN 2010**

2.1	Lijst van goedgekeurde adviezen	25
2.2	Thematisch overzicht van de adviezen	27
2.3	De goedgekeurde adviezen van 2010	29
2.4	Opvolging van de adviezen	57

## **Bijlagen**

1	Lijst met uitgebrachte adviezen sinds 1996	61
2	Lijst van de leden van het Comité	69
3	Contact met het Comité	73

...

## Voorwoord

Brussel, 15 januari 2011.

Het jaar 2010 had voor de Belgische spoorwegen een geluksjaar moeten worden vanwege de viering van hun 175e verjaardag.

Het lot heeft er anders over beslist.

De catastrofe in Buizingen heeft de spoorwegwereld en heel België volop in een diepe rouw van smart en pijn gedompeld.

Dit ongeval heeft aangetoond dat het hoge veiligheidsniveau van de Belgische spoorwegen van de jaren '80, gecombineerd met de zeer ingrijpende budgettaire beperkingen, niet het nodige motiveringsklimaat hebben gecreëerd voor de installatie van een automatisch treinstopsysteem zoals in de buurlanden, waar er zich weliswaar zeer ernstige ongevallen hadden voorgedaan.

Ook al zijn de na dit ongeval genomen maatregelen om de veiligheid te verbeteren niet optimaal, toch zijn ze waarschijnlijk de minst slechte in de huidige omstandigheden.

Wat het Comité betreft, was 2010 teleurstellend. Immers, tegen het einde van dit jaar had dit Comité onder de FOD Mobiliteit moeten ressorteren volgens de modaliteiten die door deze laatste zijn vastgelegd.

De politieke ontwikkelingen hebben er anders over beslist.

Het Comité wordt in het ongewisse gelaten over zijn toekomst en beschikt over weinig middelen om doeltreffend te functioneren.

Ondanks die omstandigheden heeft het Comité een zeker aantal adviezen uitgegeven en deelgenomen aan veelvuldige vergaderingen met zowel Infrabel als de NMBS.

Het Comité werd ook gehoord door de onderzoekscommissie over Buizingen.

Het Comité heeft in de loop van dit jaar de bereidheid tot informatie, communicatie en luisteren vanwege Infrabel geapprecieerd. De uitbreiding van Railtime en de herinstallatie van de schermen met de vertrekkende treinen op de perrons van sommige grote stations werden in het bijzonder op prijs gesteld.

Het is te hopen dat deze luisterbereidheid door de andere entiteiten van de NMBS-groep zal gedeeld worden.

Voor het komende jaar is het Comité van plan om, volgens zijn mogelijkheden, zijn best te doen op het vlak van het behoud van openbare dienst, de verbetering van de stiptheid die nog veel te wensen overlaat, de dienstverlening in de kleine stations en het vervoerplan 2013.

Het spreekt vanzelf dat bij gebrek aan een politieke beslissing in de loop van volgend jaar, het voortbestaan van het Comité twijfelachtig wordt.

James Pistrál

Pierre Havelange

Plaatsvervangend Voorzitter

Kandidaat Voorzitter

...

# Deel 1

---

# Jaarverslag 2010

...



## **1.1 Werking van het Comité**

### **1. Basisopdracht van het Comité**

Bij wet van 21.3.1991 werd het Raadgevend Comité van de Gebruikers van de NMBS (RCG) en de dienst van de Ombudsman opgericht. Zoals in de wet vastgelegd brengt het RCG advies uit over alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het overheidsbedrijf 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 gebruikers te behartigen. Het werkt onafhankelijk van de NMBS-groep.

Terwijl de Ombudsman enerzijds de problemen van de individuele reiziger behandelt, zoekt het Comité naar een globale oplossing voor de verbetering van de kwaliteit van de verleende diensten.

Het Comité is samengesteld uit vrijwilligers! Zij engageren zich belangloos, 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 het bureau (één voorzitter, één ondervoorzitter en twee adjunct-ondervoorzitters, twee Nederlands- en twee Franstaligen) éénieder met verschillende activiteiten en verplichtingen op privé of professioneel vlak. De leden van het bureau komen gemiddeld éénmaal per week samen in Brussel in de lokalen die hen ter beschikking worden gesteld door Holding. De bureauleden zijn dus geen werknemers van de Maatschappij!

Het voorbereidend werk vraagt de nodige inzet voor het functioneren van het Comité. Het gebeurt dus in de vrije tijd en meestal thuis.

Een halftijdse medewerker wordt ter beschikking gesteld en verricht hoofdzakelijk ondersteunend werk.

Het secretariaat van de Holding neemt de voornaamste administratieve taken op zich (zoals uitnodigingen voor vergaderingen, beheer van de ledenlijsten, verslagen van de plenaire vergaderingen, briefwisseling, enz...).

### **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, maar ook voldoende tijd in functie van het onderwerp. In de loop van 2010 werd geen enkele adviesaanvraag gesteld!

Het comité bracht adviezen uit op eigen initiatief nadat in het bureau de opportuniteit hierover werd bevestigd! Het betreft hoofdzakelijk de tarieven, het onthaal op de perrons, de informatie van de reiziger, de vraag van heropening van stations.

Het uiteindelijke doel van elk advies is bij te dragen tot de verbetering van de dienstverlening door de NMBS-groep. Door de problemen te signaleren die heel wat reizigers ondervinden, kunnen oplossingen worden gevonden in het belang van iedereen.

### **4. De adviezen - haalbaarheid**

Het is onmiskenbaar dat het Comité na 15 jaar een ruime ervaring heeft verworven op vlak van spoordiensten en haar exploitatie. Meer dan 260 adviezen werden na goedkeuring van de leden uitgebracht. Het Comité heeft een grote ervaring opgebouwd op vlak van spoordiensten. In geen geval stelt het Comité onhaalbare eisen, integendeel is men heel bewust van het haalbare.

### **5. De plenaire vergaderingen**

De adviesvoorstellen worden meestal door het bureau voorbereid en opgesteld. Deze worden met de uitnodiging voor de vergadering meegestuurd naar de leden, teneinde de adviezen te kunnen analyseren, opmerkingen te formuleren of eventueel te amenderen en aan het secretariaat te bezorgen vóór de plenaire vergadering. Alle reacties worden grondig besproken op de plenaire, op punt gesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de effectieve leden of eventueel het plaatsvervangend lid. In zeldzame gevallen wordt het advies herwerkt of eventueel ingetrokken.

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

Volgens het artikel 35 van het beheerscontract mag het Comité van de NMBS-groep een antwoord verwachten en dat binnen een redelijke termijn. De antwoorden zijn bijzonder belangrijk voor het Comité, vooral in geval de NMBS-groep de voorstellen van het RCG niet kan aannemen.

## **7. Overleg omtrent sommige adviezen en hun antwoorden**

In het geval dat een advies volledig of gedeeltelijk wordt weerlegd, kan overleg noodzakelijk lijken. Het is evident dat dit moet gebeuren met de dienst die het antwoord heeft opgesteld. Deze dienst zal de bevoegde persoon aanwijzen waarmee kan overlegd worden. Per telefoon of per brief kan niet hetzelfde resultaat worden bereikt.

## **8. Opvolging van de adviezen**

Het is duidelijk dat de uitgebrachte adviezen moeten worden opgevolgd, vooral wanneer een probleem werd gesignaleerd en een oplossing gesuggereerd of wanneer andere informatie noodzakelijk blijkt. Het is onaanvaardbaar dat de NMBS-groep een advies klasseert zonder dat er een afdoende oplossing of antwoord wordt gegeven. Misschien kan een nieuw advies noodzakelijk zijn over dezelfde materie. Zoals in punt 3 is vermeld, is de verstandhouding tussen het Comité en de NMBS-groep van groot belang.

## **9. Informatie aan het Comité**

Ten einde degelijke adviezen te kunnen uitbrengen is actuele informatie noodzakelijk. Over deze informatie moet het Comité kunnen beschikken om zijn wettelijke opdracht te kunnen vervullen. Het is dan ook noodzakelijk dat de NMBS-groep ons de juiste gegevens en inlichtingen over de dienstverlening aan de reizigers verschaft, en dit eveneens door middel van een onbelemmerde toegang tot de digitale informatiekkanalen.

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

In punt 1.6 zijn de gedetailleerde lijsten van de contacten met Infrabel en NMBS-groep opgenomen.

Wij betreuren weliswaar dat sommige documenten, noodzakelijk voor onze adviezen, ons worden weerhouden, zoals bijvoorbeeld de telling van de reizigers. Waardevolle gegevens zijn belangrijk voor het opstellen van onze adviezen!

## **10. Betrekkingen tussen de NMBS-groep en het RCG Artikel 35 van het beheerscontract**

De NMBS Holding centraliseert de contacten tussen de NMBS-groep en het RCG en verzekert het secretariaat ervan.

In uitvoering van de wet betreffende de Overheidsbedrijven, verzekert de NMBS-groep de medewerking met het RCG.

De NMBS-groep engageert zich om:

- 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 2 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 in de mogelijkheid is te antwoorden binnen de maand, moet zij binnen de maand het RCG hiervan verwittigen, via NMBS Holding, met verantwoording waarom een langere periode 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 RCG uit te nodigen (onderling af te spreken) op informatievergaderingen of overlegvergaderingen i.v.m. de gevolgde strategie
- een opvolgingsdossier opstellen over de voorstellen van het RCG die werden weerhouden.

## 1.2 Samenstelling van het Comité

Het Comité is samengesteld uit 26 leden. Het Koninklijk Besluit van 4 juni 2002 regelt deze samenstelling als volgt.

- **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 vervoerssector 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 Brussel 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**

...

## 1.3 De activiteiten van het bureau

Hierna volgt een beknopt overzicht van de activiteiten van het Comité.

### januari

---

- |    |   |
|----|---|
| 12 | PLENAIRE VERGADERING  |
| 18 | Bureauvergadering   |
| 19 | Vergadering bij Holding   |
| 20 | MIVB – Driedig Comité voor de openbare vervoerknooppunten                         |
| 26 | Bureauvergadering   |
| 26 | Onderhoud bij Infrabel – Ronde Tafel van de reizigersverenigingen<br>De stiptheid |

### februari

---

- |    |                   |
|----|-------------------|
| 9  | Bureauvergadering |
| 23 | Bureauvergadering |
| 26 | Bureauvergadering |

### maart

---

- |    |   |
|----|---|
| 3  | Onderhoud met Michel Balon van het staatssecretariaat<br>E. Schouppe                                |
| 15 | Onderhoud bij Infrabel – veiligheidsproblemen – bezoek aan<br>het vormingscentrum van Brussel Noord |
| 16 | Bureauvergadering   |
| 23 | Bureauvergadering   |
| 30 | PLENAIRE VERGADERING  |
| 31 | Onderhoud bij de NMBS – aanpassing van de uurregelingen<br>voor juli en augustus                    |

### april

---

- |    |                   |
|----|-------------------|
| 20 | Bureauvergadering |
|----|-------------------|

## mei

---

- 4 | Bureauvergadering
- 11 | Bureauvergadering
- 17 | Onderhoud bij Infrabel – de kwaliteit van de vaste installaties
- 18 | Bureauvergadering
- 26 | Vergadering bij de NMBS - kwaliteitsbarometer - Ipsos

## juni

---

- 1 | Bureauvergadering
- 8 | Mobility days
- 10 | Persconferentie van de Ombudsdienst
- 15 | PLENAIRE VERGADERING
- 22 | Bureauvergadering
- 29 | Bureauvergadering

## juli

---

- 6 | Bureauvergadering

## augustus

---

- 27 | Onderhoud bij de NMBS – tariefaanpassingen op 1 februari 2011
- 31 | Onderhoud met Laurence Bovy, voorzitter van de Raad van Bestuur van de NMBS

## september

---

- 7 | Bureauvergadering
- 14 | Bureauvergadering
- 17 | Inwijding van het commercieel centrum van Brussel-Centraal



## oktober

---

- 4 | Onderhoud bij Infrabel
- 5 | Bureauvergadering
- 12 | PLENAIRE VERGADERING
- 26 | Bureauvergadering

## november

---

- 8 | Bureauvergadering
- 15 | Luik – Colloquium “ Het spoor verenigt Europa”
- 21 | Bureauvergadering
- 22 | Antwerpen – Rail Forum – De ontwikkeling van het station  
in Nederland en België
- 26 | Infrabel – De cultuur van de ontwikkelde veiligheid

## december

---

- 2 | NMBS – Veiligheidsbeheersysteem - Treinbezetting
- 7 | Bureauvergadering
- 14 | Bureauvergadering
- 20 | Brussel – Benelux Ronde Tafel Spoorvervoer
- 21 | Bureauvergadering
- 23 | Ontmoeting bij de DGVL met de heer Roman, opvolger van  
de heer Forton

...

## 1.4 De plenaire vergaderingen

Op de plenaire vergaderingen informeert de voorzitter de leden over de werking en de activiteiten van het Uitvoerend Bureau. Hij neemt kennis van de opmerkingen en vragen van de leden, meer bepaald betreffende de uurregelingen, de diensten, de tarieven, enz. Hij wendt zich voor deze problemen eventueel tot de bevoegde overheden om informatie te kunnen verstrekken aan de leden.

### 12 januari 2010

---

De volgende adviezen werden besproken:

10/01	De minimumdienst
10/02	De diabolotaks
10/03	De zitjes op de perrons

De situatie van het Raadgevend Comité en de veiligheid in de stations en treinen werden besproken.

### 30 maart 2010

---

De volgende adviezen werden, na aanpassingen, goedgekeurd:

10/01	De minimumdienst
10/02	De diabolotaks
10/03	De zitjes op de perrons

Tijdens deze vergadering heeft een functionaris van het DGVL (Directoraat Generaal van het Vervoer te Land) een uiteenzetting gegeven over de reorganisatie van het RCG.

## 15 juni 2010

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd:

10/04	Gele affiches
10/05	Heropening van de stopplaats Lettelingen
10/06	Heropening van de stopplaatsen Leers-Noord en Néchin
10/07	De informatie op de perrons van de stations
10/08	Verminderingskaart 50%

Tijdens deze vergadering werd het probleem van de herstructurering van het Comité besproken, naar aanleiding van de uiteenzetting van 30 maart door de functionaris van het DGVL.

## 12 oktober 2010

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd:

10/09	Quid spoorboekje
-------	------------------

Tijdens deze vergadering heeft de heer Pascal Wautelet, hoofdinspecteur, diensthoofd bij de spoorwepolitie, het probleem van de veiligheid in de stations en de treinen, alsmede de toegepaste en voorziene maatregelen uiteengezet.

## 1.5 Onderhoud met de ministeriële instanties

### 3 maart 2010

Onderhoud met Michel Balon van het kabinet van het staatssecretariaat E. Schouppe.

### 23 december 2010

Onderhoud bij het Directoraat Generaal van het Vervoer te Land (DGVL) met de heren Roman (opvolger van de heer Forton), Bulon en Stienon ivm de overdracht van het RCG.

## **1.6 Onderhoud met de NMBS-groep en diversen**

### **14 januari**

Vergadering bij Holding – nieuwjaarswensen

### **26 januari**

Infrabel – Ronde Tafel van de reizigersverenigingen – de stiptheid

### **15 maart**

Infrabel – veiligheidsproblemen – rondleiding in het vormingscentrum voor speakers van Brussel-Noord

### **31 maart**

NMBS – aanpassingen van de uurregelingen voor juli en augustus

### **17 mei**

Infrabel – de kwaliteit van de vaste installaties

### **26 mei**

NMBS – uiteenzetting over de kwaliteitsbarometer IPSOS

### **8 juni**

Mobility Days

### **10 juni**

Persconferentie van de Ombudsdienst

### **27 augustus**

NMBS – aanpassing van de tarieven op 1 februari 2011

**31 augustus**

Onderhoud met Laurence Bovy, voorzitter van de RB van de NMBS

**17 september**

Inwijding van het commercieel centrum van Brussel-Centraal

**4 oktober**

Infrabel – indienststelling van “Realtime by Phone”

**15 november**

Luik – colloqium « Het spoor verenigt Europa » door E. Schouppe, staatssecretaris

**23 novembre**

Holdring + Eurostation + Rail Forum Nederland = congres – De ontwikkeling van het station in Nederland en België

**26 november**

Infrabel – de cultuur van de ontwikkelde veiligheid – theoretische en praktische uiteenzetting over TBL1, TBL1+ en ECTS

**2 december**

NMBS – planning van de levering van nieuw materieel – evolutie van het aantal overvolle treinen – organisatie van de veiligheid

**20 december**

Ronde Tafel Benelux over het spoorvervoer

# Deel 2

---

# De adviezen van 2010

...



## 2.1 Lijst van de goedgekeurde adviezen

<b>Adviezen / Avis 2010</b>		Taal- Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Minimumdienst Service minimum	N/F	30/03/2010	15/09/2010
2	Diabolowet-Diabolotaks Loi Diabolo-Redevande Diabolo	N/F	30/03/2010	14/09/2010
3	Zitjes op de perrons Sièges sur les quais	N/F	30/03/2010	14/09/2010
4	Gele affiches Affiches jaunes	N/F	15/06/2010	
5	Heropening van de stopplaats Lettelingen Réouverture du point d'arrêt de Petit Enghien	N/F	15/06/2010	
6	Heropening van de stopplaatsen Leers-Nord en Nechin Réouverture des points d'arrêt de Leers-Nord et Nechin	N/F	15/06/2010	
7	De informatie op de perrons van de stations La signalétique sur les quais de gare	N/F	15/06/2010	
8	Verminderingskaart 50% Carte de réduction 50%	N/F	15/06/2010	
9	Quid spoorboekje L'indicateur	N/F	12/10/2010	

...

## 2.2 Thematisch overzicht van de adviezen

<b>onderwerp</b>	<b>aantal</b>	<b>nummers</b>
<b>Informatie</b>	2	4 - 9
<b>Tarieven</b>	2	2 - 8
<b>Stations</b>	2	5 - 6
<b>Onthaal in de stations</b>	2	3 - 7
<b>Regelmaat van de dienst</b>	1	1

De adviezen van het Comité focussen op zowat alle aspecten van de openbare dienstverlening van het spoorbedrijf.

In 2010 heeft het Comité stilgestaan bij:

- het onthaal in de stations
  - < gele affiches (10/04)
  - < zitjes op de perrons (10/03)
- de tarieven
  - < de diabolotaks (10/02)
  - < afschaffing van de kaart 50% (10/08)
- de vraag tot heropening van de stations
  - < Petit Enghien – Lettelingen (10/05)
  - < Leers-Nord en Néchin (10/06)
- de regelmaat van de dienst
  - < minimumdienst in geval van dienstonderbreking (10/01)
- de informatie
  - < de informatie in de stations (10/07)
  - < de informatie aan de reizigers (10/09)

Het Comité is niet ongevoelig voor de mobiliteitsproblemen door deelname (de leden van het uitvoerend bureau) aan het colloquium "Mobility Days".

...

## **2.3 De goedgekeurde adviezen van 2010**

...

## ADVIES 10/01

### Minimumdienst

Staking bij het spoor hindert de reizigers.

Is de minimumdienst de oplossing?

Als wij over het stakingsrecht van de werknemers en reizigersrechten spreken, is iedereen het erover eens dat beide rechten evenwaardig en respectabel zijn. Er moeten dus steeds afwegingen gemaakt worden bij een conflict tussen de beide rechten.

#### **De niet-georganiseerde of wilde staking**

De leden van het Raadgevend Comité verwerpen unaniem de wilde staking.

Deze vorm van misbruik van het stakingsrecht wordt ook als de meest hinderlijke ervaren, vooral dan door de pendelaars die 's morgens normaal naar hun werk kunnen sporen maar voor wie de terugreis problematisch wordt. Zij voelen zich gegijzeld.

Uit de omstandige nota die de afgevaardigde van Transcom had overgemaakt aan het Comité en waarin hij resoluut de minimumdienst afwijst, citeren wij met betrekking tot de wilde staking het volgende:

*“De directie en de erkende vakbonden bij de NMBS-groep hebben wel al een akkoord getekend dat werkonderbrekingen moet vermijden waarbij beter overleg, striktere procedures voor stakingsaanzeggingen en strengere voorwaarden voor werkonderbrekingen naar voren werden geschoven. Zo moet elke stakingsaanzegging voortaan minstens 10 dagen op voorhand schriftelijk worden ingediend, en dat enkel door de nationale instanties van de vakbonden.”*

Het Comité vindt dit een mooie intentie maar vreest dat ze dode letter zal blijven bij gebrek aan sancties bij niet-naleving.

Het Comité benadrukt ook de rol van een goed sociaal overleg om conflicten te vermijden.

Het Comité is overigens van oordeel dat het organiseren van een minimumdienst technisch onmogelijk is in geval van een wilde staking.

## **De door de vakbonden georganiseerde staking**

Wat bedoelen wij met een georganiseerde staking? Bij een conflict moeten eerst alle andere pogingen om tot een akkoord te komen, uitgeput zijn. Dan dienen de vakbonden een stakingsaanzegging in en gaan zij tot de vakbondsactie over, als er na verloop van de stakingsaanzegging nog altijd geen oplossing gevonden is.

Hier zijn de meningen van het Comité verdeeld . Twee strekkingen komen naar voren.

Enerzijds voeren de voorstanders van de minimumdienst aan, dat het niet opgaat te beweren dat een minimumdienst onmogelijk zou zijn, gezien de voorbeelden in de ons omringende landen . De afgevaardigde van Unizo wenst dat het Comité zich zou informeren over de buitenlandse ervaringen. Het Comité beschikt hiervoor echter niet over de nodige middelen. Om die reden doet het Comité een oproep tot de in deze materie verantwoordelijke instanties – de vakbonden, de overheid, de NMBS – om zich grondig te informeren over de buitenlandse praktijken. Mogelijk kan dan een compromis gevonden worden waarbij zowel het stakingsrecht van de werknemers als de rechten van de reizigers kunnen gerespecteerd worden.

Anderzijds zijn er leden die uitgaan van de vaststelling dat op dit ogenblik noch de vakbonden, noch de overheid, noch de NMBS, tot een minimumdienst geneigd zijn. Zij verwerpen de wilde staking maar aanvaarden de door de vakbonden georganiseerde staking zonder dat daarbij voorzien wordt in een minimumdienstverlening. Zij menen dat in dit geval het stakingsrecht van de werknemers prioriteit heeft en integraal moet aanvaard en gerespecteerd worden. Voorwaarde is wel dat in geval van een wilde staking ook de rechten van de reizigers prioriteit krijgen en op evenwaardige wijze aanvaard en gerespecteerd worden.

### **Algemene conclusie**

Bij een wilde staking worden de rechten van de reizigers met de voeten getreden . een wilde staking is dus onaanvaardbaar .

Bij een door de vakbonden georganiseerde staking moet het stakingsrecht van de werknemers aanvaard en gerespecteerd worden, al dan niet met een minimumdienst.

<p><b>DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 30 MAART 2010</b></p>
---



**ANTWOORD OP HET ADVIES 10/01  
VAN HET  
RAADGEVEND COMITE VAN DE GEBRUIKERS  
“Minimumdienst”**

Voor de Directie Netwerk van Infrabel zijn wilde acties ontoelaatbaar. Dit standpunt wordt regelmatig en op een duidelijke manier gecommuniceerd aan de Erkende Organisaties.

De Directie Netwerk voert daarom continu dialoog met de Erkende Organisaties om beslissingen en geplande initiatieven toe te lichten. Aldus wordt permanent afgetoetst wat dient bijgestuurd te worden of wat haalbaar is en worden kortsluitingen (wilde acties) vermeden.

Le service minimum est très souvent évoqué et revendiqué par certains. Il faut cependant garder à l'esprit qu'il requiert une standardisation avancée du matériel et des procédures, la mise en service flexible du personnel sur toutes les lignes ainsi que la connaissance de tous les types de matériel. A ce jour, aucune considération n'a encore eu lieu en la matière.

Par ailleurs, en juin 2008, le groupe SNCB a conclu un protocole relatif aux interruptions de travail avec les Organisations Reconnues du personnel. **Ce protocole prévoit notamment la mise en place d'une concertation avant toute action de grève.**

Ci-dessous, vous trouverez un extrait des éléments principaux de ce protocole.

*1. Le préavis de grève*

Une bonne concertation sociale conduit à ce que la grève soit utilisée comme l'arme ultime, après que toutes les autres tentatives de mettre fin au conflit aient échoué. Une bonne concertation sociale doit en outre permettre de limiter au minimum l'impact négatif des conflits sociaux pour la population et d'assurer dans tous les cas l'information de cette dernière d'une façon correcte et à temps.

**À cet effet, la direction prendra les mesures adéquates pour donner en temps utile les informations les plus complètes possible aux usagers et clients.**

En cas d'imminence d'un conflit social, un préavis de grève est déposé par écrit.

Au plus tard 36 heures après la notification écrite du préavis, la SNCB Holding organise une rencontre au niveau le plus adéquat compte tenu de la nature du conflit. Toutes les parties concernées par la négociation entreprennent les actions nécessaires pour éviter une interruption de travail et trouver une solution acceptable. Dans le cadre de cette négociation, la mise à exécution du préavis fait l'objet, 48 heures à l'avance au moins, d'une communication écrite obligatoire comportant toute l'information nécessaire quant à la nature et à la forme de l'interruption de travail prévue, ainsi qu'au moment où elle interviendra.

**Une action de grève ne peut présenter un caractère de discontinuité, et les règles de la courtoisie seront respectées de manière à éviter le blocage des voyageurs.**

## *2. Traitement des problèmes locaux*

La ligne hiérarchique doit à tout moment entreprendre les efforts nécessaires pour informer correctement le personnel de ses décisions et des motifs qui l'ont conduite à les prendre. Si un indice de mécontentement local d'un groupe de travailleurs du terrain survient, quelle qu'en soit l'origine, **la structure hiérarchique immédiate du ou des services en cause entreprend de nouer un dialogue adéquat avec les agents concernés et, si opportun, avec leurs représentants afin d'éviter un conflit social.**

En second ressort, les parties intéressées en appellent au besoin à l'intervention du directeur de district compétent. Il met alors immédiatement sur pied une procédure de conciliation en invitant des conseillers techniques. Il s'assure que le directeur général concerné et la direction H-HR sont informés des événements. La direction H-HR lui fournit l'appui nécessaire.

En cas de modification structurelle des prestations de service et compte tenu des délais prévus dans l'accord social, une concertation paritaire sera organisée à temps de sorte que, si elle devait échouer, la procédure normale prévue en cas de préavis de grève puisse être suivie.

### *3. Interruption de travail spontanée*

La direction H-HR peut exceptionnellement admettre, sur proposition de la direction concernée, une interruption de travail spontanée et temporaire pourvu qu'elle réponde simultanément aux conditions suivantes :

- l'interruption de travail résulte de circonstances imprévisibles et imprévues ;
- l'interruption de travail est limitée dans sa durée ;
- l'interruption de travail se réduit aux agents directement concernés du siège de travail considéré ;
- le dialogue avec le personnel concerné n'a pas encore débuté ;
- la sécurité du personnel ou des voyageurs n'est pas compromise.

Ces dispositions s'appliquent uniquement pour autant qu'il n'existe pas de disposition légale ou réglementaire de droit belge ou de droit européen ou international ayant un effet direct au sein du Groupe SNCB qui réglerait cette matière.

Contactpersoon Infrabel: Joelle Menten  
I-CP.111 - Public Affairs  
Tel.: 02/525.20.25

Contactpersoon NMBS: Anne-Sophie Crahay  
B-MO.401 - Bureau Recherche Stratégique  
Tel.: 02/528.34.63

...

## Advies 10/02

### Diabolowet - Diabolotaks

Vanaf 1 november '09 gaat de **Diabolowet** van kracht.

Treinreizen betalen luchthavenspoor.

Deze twee berichten hebben wij onlangs via de pers moeten vernemen.

Volgens informatie ingewonnen bij RN, worden deze gegevens bevestigd.

Het oorspronkelijk doel van het Diaboloproject, namelijk de bereikbaarheid van de luchthaven van Zaventem via het spoor aanzienlijk te verbeteren moeten we uiteraard toejuichen.

Wij stellen ons echter grote vragen bij de financiering procedure van dit project.

In deze verwijzen wij naar ons advies 08/05 de dato 29/5/2008. Het antwoord dat wij hierop mochten ontvangen van de NMBS geeft ons geen voldoening.

Wij blijven ons vragen stellen bij de volgende procedures:

- Waarom moet men al toeslag betalen vanaf 1/11/09 voor een dienst die pas, als alles goed verloopt, in 2012 geleverd kan worden.
- Deze toeslag is van toepassing voor alle reizigers vanuit of naar het station Brussel-Nationaal-Luchthaven, uitgezonderd de treinkaarthouders woon-werk! Waarom moeten reizigers met een pas (bvb. jongeren met vakantiejob of arbeiders met een nepstatuut... ) deze toeslag wel betalen?
- Zullen mensen die in groep reizen of gezinnen niet eerder opnieuw de wagen verkiezen dan op elk treinticket afzonderlijk die toeslag te betalen.  
Dit zou dan volledig ingaan tegen het vooropgestelde doel: een oplossing vinden voor het verkeers- en parkeerprobleem.

- Deze toeslag maakt de trein onbillijk duur voor de korte afstanden, aangezien de toeslag onveranderd wordt toegepast.
- Men stelt nu een taks van €2,05 voor, geldig tot 31/12/09. Wat wordt dat in de toekomst? Het ziet ernaar uit dat men snel zal evolueren naar het oorspronkelijk aangekondigde tarief van "€ 3,80", ondertussen geïndexeerd naar €4,10. Voor de reiziger op korte afstand betekent deze toeslag inderdaad een forse prijsstijging. Zou het kunnen dat de Diabolo-taks een precedent wordt voor andere PPS-constructies?
- Sinds 1 .11.09 moeten dus ook de reizigers ,die reeds een hele tijd langs de bocht van Nossegem naar de luchthaven reizen ,plots de diabolotaks betalen. Terwijl deze verbinding met de gewone middelen werd gerealiseerd en hierbij geen constructie met pps werd opgezet! Deze verbinding geeft een toegevoegde waarde aan het ganse vervoersnet, niet alleen het spoor ook het wegennet.

Zou het om alle voorgaande redenen niet verstandiger en billijker zijn deze toeslag, indien hij dan toch noodzakelijk is voor het realiseren van dit project, rechtstreeks te verrekenen onder de vorm van een verhoging van de luchthaventaks of bij de prijs van het vliegtuigticket! Het invoeren van de diabolotaks beoogt immers de vlotte toegang van de luchthaven! In dit geval zou men zelfs diegenen, die met de auto komen, kunnen aansporen het openbaar vervoer te nemen, aangezien zij, ongevraagd mee de realisatie van het Diabolo-project financieren.

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 30 MAART 2010**

**ANTWOORD OP HET ADVIES 10/02  
VAN HET  
RAADGEVEND COMITE VAN DE GEBRUIKERS  
“Diabolowet - Diabolotaks”**

De realisatie van de ontsluiting per spoor van de Nationale Luchthaven door de aanleg van een ondergrondse spoorverbinding tussen de Lijn 36 Brussel-Leuven en de nieuwe lijn 25N in de middenberm van de autosnelweg E19, wordt verwezenlijkt via een Publiek-Private Samenwerking.

De principes van deze PPS werden vastgelegd in 2004 door de toenmalige regering.

Le Rapport sur le projet de loi fait au nom de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques (DOC 51.3055/004 du 17 avril 2007) met, notamment, en évidence :

- l'importance capitale des investissements prévus pour la compétitivité de l'aéroport par rapport à ses concurrents les plus proches;
- la croissance spectaculaire de l'aéroport;
- la nécessité de rétribuer les risques pris par le secteur privé dans le cadre du partenariat public-privé;
- le fait que la Diabolo bénéficie à l'ensemble du réseau ferroviaire;
- le fait que l'infrastructure redeviendra propriété d'Infrabel après 35 ans;
- la possibilité d'exclure certaines catégories de voyageurs d'acquitter un supplément.

De aanbesteding van de bouw en de financiering werd gefinaliseerd in een financiële en contractuele closing op 28 september 2007.

Als inkomstenbronnen voor de aflossing en de intrestlast van het geïnvesteerde kapitaal en de vergoeding van het risicokapitaal, werden voorzien:

- een jaarlijkse vaste (indexeerbare) bijdrage van Infrabel van 9 miljoen euro;
- een bijdrage van 0,5 % op de omzet binnenlands reizigersvervoer van de spoorwegoperator(en);

- een vaste bijdrage (supplement op de vervoersprijs) vanwege de gebruikers

De bijdrage van de reizigers is een sleutelement om deze belangrijke investering prioritair te kunnen afwerken. Het project zal een enorme verbetering zijn voor de vele reizigers van en naar de Nationale Luchthaven vanuit verschillende steden.

De diverse inkomstenbronnen lagen aan de basis van het financieel plan van de investeerders en werden bij Wet van 30 april 2007 bekrachtigd.

De prijs ten laste van de reiziger is het resultaat van de vergelijking van de biedingen van de verschillende kandidaten tijdens de aanbestedingsprocedure van deze PPS. De kandidaat met de laagste prijs per reiziger werd weerhouden.

Deze prijs is het element dat het ingewikkelde financieel model sluitend maakt over de ganse periode van de bouw en de exploitatie tot 2047. De investeerder draagt het volle risico van de evolutie van de vraag gedurende deze periode.

De vaststelling van een forfaitair bedrag van toepassing op een vooraf geschat aantal reizigers was de enige mogelijkheid voor de investeerder om een evenwichtig financieel model op te stellen. Dit criterium was tevens efficiënt om de diverse biedingen te vergelijken.

Les aspects relevés tombent sous la loi Diabolo du 30 avril 2007. La SNCB est tenue d'appliquer cette loi.

De diabolotoeslag moest reeds vanaf 1 november 2009 betaald worden volgens diabolowet:

*"De passagiersvergoeding wordt geïnd en ontvangen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de tweede verjaardag van de aanvangsdatum van de werken".*

Voor wat betreft de reizigers die gratis reizen volgens bijlage 12 van het Beheerscontract moet NMBS een passagiersvergoeding betalen aan Northern Diabolo NV, maar NMBS wordt hiervoor gecompenseerd door de Staat.

Contactpersoon Infrabel: Joelle Menten  
I-CP.111 - Public Affairs  
Tel.: 02/525.20.25

Contactpersoon NMBS: Anne-Sophie Crahay  
B-MO.401 - Bureau Recherche Stratégique  
Tel.: 02/528.34.63



## **ADVIES 10/03**

### **Zitjes op de perrons**

De kwaliteit van het reizigersonthaal begint bij de aankomst in het station en op de perrons. Heel wat stations hebben twee of drie perrons en soms meer. In het algemeen staan er banken op perron 1, maar niet op de perrons 2, 3 of de andere. Het station Ath met zijn drie perrons is hiervan een voorbeeld. Nochtans staan er in een werkplaats banken te wachten op een bestemming.

Het station Brussel-Centraal werd opmerkelijk vernieuwd. Op elk perron staan er 17 grote zuilen (meer dan 3,50 m omtrek) die het gewelf ondersteunen:

- drie ervan zijn voorzien van reclameborden
- drie zijn aan de voet omgeven door een harde bank
- elf zijn glad.

Het zou nuttig zijn die elf zuilen te voorzien van banken van hout of hard materiaal, nu de huidige techniek zoveel mooie nuttige dingen mogelijk maakt. Dergelijke verwezenlijking zou een flinke verbetering zijn van het onthaal van de reizigers in Brussel-Centraal.

Iedereen betreurt dat de banken op de perrons verdwijnen wanneer die worden opgefrist.

Uit de laatste met foto's gestaafde persberichten vernemen we de installatie van ronde banken van hard materiaal rond de zuilen in Luik-Guillemins. Dat is uitstekend.

Bovendien zou het geslaagd zijn als er banken zouden worden geïnstalleerd in de schuilhuisjes op de perrons. Om het argument van plaatsgebrek tegen te gaan, waarom geen vouwstoelen of minibanken (model TEC) installeren? Vb.: het station Lens.

In elk geval zijn personen met beperkte mobiliteit, ouderen, zwangere vrouwen enz. blij als er banken op de perrons staan.

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 30 MAART 2010**

...

**REPONSE A L'AVIS 10/03**  
**DU**  
**COMITE CONSULTATIF DES USAGERS**  
**"SIEGES SUR LES QUAIS"**

**Bruxelles-Central**

Actuellement, 24 places assises sont disponibles par quai.

Pour des raisons d'encombrement, vu le grand nombre de voyageurs présents sur les quais, il n'est pas prévu d'augmenter le nombre de places assises au niveau des quais.

Au niveau de l'entresol se trouve une salle d'attente pourvue de sièges.

**Ath**

Revalor 2009 prévoit des sièges intégrés dans les abris de quais comme il en existe dans des abris bus. Cela peut être prévu lors de la pose de nouveaux abris car ajouter des sièges dans des abris existants conduirait à réduire trop fortement la capacité des abris alors que le nombre de voyageurs est très important.

A moyen terme les quais seront complètement modernisés (rehaussement des quais, abris, ascenseurs, ...), ce qui augmentera le confort pour les voyageurs. La réalisation des travaux dépendra des moyens humains et financiers.

Personne de contact Infrabel: Joelle Menten  
I-CP.111 - Public Affairs  
Tél. : 02/525.20.25

## REACTIE OP HET ANTWOORD OP ADVIES 10/03

*Deze tussenverdieping is nuttig voor de reizigers die te vroeg aankomen in het station.*

### ZITJES OP DE PERRONS.

#### **BRUSSEL CENTRAAL.**

Eén of twee kolommen meer uitgerust met een circulaire bank kunnen geen problemen opleveren. Overigens kan een reiziger (vooral wanneer hij oud is of gehandicapt) niet terugkeren naar de tussenverdieping wanneer men op zijn perron een kleine vertraging aankondigt.

#### **ATH**

We nemen het station van Ath als voorbeeld. Talrijke stations met 2 of 3 perrons zijn niet voorzien van zitjes. Dit is pijnlijk voor oudere mensen of gehandicapten. Eén of twee meervoudige zitjes, zelfs in open lucht, zouden reeds een verbetering zijn.

Het RCG neemt akte dat de nieuwe schuilhuisjes zullen uitgerust worden met zitjes. Wat de oude schuilhuisjes betreft zouden zitjes, model TEC, zeer aangewezen zijn. De meerderheid van deze schuilhuisjes zijn er van voorzien en geven voldoening. Waarom dit dan niet veralgemenen?

Wij stellen vast dat u « Revalor 2009 » citeert; wij wensen dan ook de inhoud van dit document te kennen, of nog beter, over een exemplaar te beschikken.

## **ADVIES 10/04**

### **Gele affiches**

Vóór 14 juni 2009 hadden de gele affiches in de stations en de stopplaatsen met de vertrektijden, bestemmingen en vertreksporen van de treinen, in het midden een brede oranje band met de vermelding: "maandag tot vrijdag of weekends en feestdagen".

Vanaf 14 juni 2009 is die band verdwenen en de geldigheidsdag van de dienstregelingen staat in de bovenste rand van de affiche in karakters van ongeveer 15 mm op blauwe achtergrond voor de week en op rode achtergrond voor de weekends.

De kleuren van die rand leiden tot verwarring. De kastjes waarin de affiches zitten, zijn voorzien van een bord met in het rood de vermelding "maandag tot vrijdag" terwijl de affiche zelf een blauwe rand heeft, en een bord met in het blauw de vermelding "weekend" terwijl de vermelding op de affiche rood is: een duidelijke tegenstelling.

Bovendien is de vermelding van de rijdagen van de treinen zeer slecht leesbaar. Het zou beter zijn terug te keren naar de band in het midden of de rijdagen volledig rond de omtrek van de affiche te drukken. Wanneer de kleur bovenaan de affiche moet behouden blijven, dan zou ze moeten overeenstemmen met de kleur van het affichebord.

Heel wat reizigers vergissen zich en worden in de war gebracht.

Er dient te worden aangestipt dat de afdruk van de affiches erg verbeterd is en dat het lezen ervan veel aangener is geworden.

De affiches zouden echter zo dicht mogelijk bij het beschermingsglas moeten worden geplaatst om ze beter leesbaar te maken voor slechtzienden.

In de niet-bewaakte stopplaatsen zijn de affiches minder goed zichtbaar omwille van hun afmetingen. Sommige karakters zijn nauwelijks groter dan één millimeter, terwijl ze toch belangrijke informatie (zoals rijperiodes) bevatten.

Merk op dat deze affiches geen telefoonnummer bevatten waar reizigers terecht kunnen om informatie te vragen.

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 15 JUNI 2010**

...

## **ADVIES 10/05**

### **Heropening van de stopplaats Lettelingen**

Het parkeerprobleem in Edingen zeer groot. De bevolking in de rand neemt toe. Wanneer de parkings in de buurt van het station vol staan, zijn de pendelaars verplicht vrij ver van het station te parkeren omdat de stad blauwe zone is.

Vroeger was er een stopplaats in Lettelingen. Bij de sluiting in 1984 stapten er meer dan honderd reizigers op. Er is nog altijd een goederenkoer maar daar ligt afval van boxen van een kolenhandelaar.

De heropening van die OS voor het GEN zou ten goede komen aan de pendelaars ten oosten van Edingen, Lettelingen, Kokejane (Coquiane) en voor degenen die geen plaats vinden in Edingen, temeer omdat het mogelijk is een parking in te richten op de vroegere goederenkoer.

Het GEN zou overal stoppen tussen Edingen en Geraardsbergen, nl. Viane, Galmaarden, Tollembeek en Herne terwijl tussen Halle en Edingen de vroegere stopplaatsen van Lettelingen, Bierghes en Saintes niet zouden bediend worden.

Dit voorstel moet worden bekeken in het licht van een optimale exploitatie van het lijnvak Brussel-Zuid – Geraardsbergen via Edingen.

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 15 JUNI 2010**

...



## **ADVIES 10/06**

### **Heropening van de stopplaatsen Leers-Nord en Néchin**

In Doornik is er een zeer ernstig probleem inzake parkings voor de pendelaars. Het op 1 mei laatstleden ingevoerde mobiliteits- en parkeerplan onder de bescherming van de Schepen van mobiliteit van de stad Doornik heeft het lot van de pendelaars geenszins verbeterd, wel integendeel.

Er zijn zeer weinig parkeerplaatsen in de omgeving van station Herseaux.

In Moeskroen heerst dezelfde situatie als in Doornik (verzadiging). Sommige pendelaars moet zich zeer ver parkeren.

Bovendien hebben Herseaux en Moeskroen geen mogelijkheden meer om op minder dan 1.000 m bijkomende parkings aan te leggen.

In de vroegere stations Leers Nord en Néchin stapten +-180 en +-110 reizigers op toen ze gesloten werden (Leers in 1981 en Néchin in 1984). Het aantal vervoerde reizigers was sterk gedaald naarmate tal van treinen de stopplaats niet meer aandeden. Het geringe aantal treinen dat overbleef schonk geen voldoening meer, noch voor de werknemers noch voor de studenten. Het zou verantwoord zijn, de heropening van die twee stopplaatsen te overwegen. Néchin zou de bewoners aantrekken van Néchin, Estaimbourg, Bailleul en zelfs Toufflers en Templeuve. De stopplaats Leers Nord, die ideaal gelegen is midden Estaimbourg, zou de bewoners aantrekken van Leers Nord, Estaimpuis, Evregnies, St-Léger en zelfs Leers-France.

De heropening ervan zou een positief punt zijn voor de mobiliteit; meer dan 900 jongeren gaan naar school in Moeskroen en Doornik; de actieve bevolking gaat naar Brussel, Bergen, Charleroi en Moeskroen, waardoor er parkeerproblemen zijn. Laten we voorts de oudere bevolking niet vergeten, de gepensioneerden die ook baat zouden hebben bij het treingebruik.

De bediening van die stopplaatsen zou vergemakkelijkt worden dankzij de nieuwe verbinding (sedert december 2009) van de IRd van Aat naar Kortrijk.

Ten slotte is het zo dat de regio Kortrijk voor banen zorgt, in tegenstelling tot het Doornikse. Wat is makkelijker dan de trein om daar naartoe te gaan?

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 15 JUNI 2010**

...

## **ADVIES 10/07**

### **Signaletica op de stationsperrons**

De hoofdpdracht van het RCG bestaat erin adviezen voor te leggen die de verzuchtingen en eisen van de reizigers vertolken. Een van de hoofdbekommernissen van die reizigers is dat ze in de stations correcte en volledige informatie krijgen. Er moet gebruik worden gemaakt van passende audiovisuele middelen.

We kunnen vaststellen dat de NMBS op dat vlak al aanzienlijke inspanningen heeft geleverd.

De perrondisplays met 3 regels en vooral de displays met 5 regels worden door de reizigers erg gewaardeerd.

De reizigers worden de laatste tijd ook aangenaam verrast doordat de treinbegeleider bij het naderen van bepaalde stations mogelijke aansluitingen mededeelt: vertrekuur, perron enz.

In Brussel-Centraal stellen we ook een verbetering van de akoestiek vast.

De informatie in de stations heeft over het algemeen een audiovisueel karakter. We moeten uiteraard rekening houden met doven en slechtzienden, maar het probleem stelt zich niet enkel voor gehandicapten. In bepaalde stations is de akoestiek op de perrons erbarmelijk; bij het voorbijrijden van een trein gaan de omgeroepen mededelingen totaal verloren. Dit laatstgenoemde euvel kan gedeeltelijk worden verholpen door de informatie stelselmatig te herhalen.

In het specifieke geval van een spoorwijziging verstaat de reiziger niet altijd het bericht. Extra visuele informatie is dus onontbeerlijk.

Vroeger was deze informatie beschikbaar op schermen Rail Time vertrek; de wijziging werd er bovendien gevisualiseerd met het perronnummer op een wit of geel vierkant. We betreuren de verdwijning van die schermen op de perrons. In dit verband wijzen we erop dat de DB momenteel schermen installeert met goede leesbaarheid, ook buiten.

In bepaalde stations zijn spoorwijzigingen niet eenvoudig. We nemen het voorbeeld van Antwerpen-Centraal waar een wijziging van spoor 23 naar spoor 6 toch een tijdsprobleem oplevert. Gelukkig kunnen de schermen Railtime vertrek er op tijd voor waarschuwen, ook als de gesproken aankondiging omwille van de voormelde redenen de mist inging.

Bijzondere aandacht moet gaan naar de selectie en opleiding van bedienden die met een microfoon moeten werken. Bepaalde stemmen worden immers moeilijk begrepen.

Daarbij moet voorkeur worden gegeven aan de dames; hun stem heeft doorgaans een hogere frequentie.

Er moet worden opgemerkt dat de SNCF op haar volledige net maar één omroepster (Simone) inschakelt. De aankondigingen worden opnieuw samengesteld door een server, op basis van fragmenten die vooraf door Simone geregistreerd zijn. Om resonantie te voorkomen moeten de versterkingskringen worden aangepast aan de plaatselijke toestand **en** aan het geluidsspectrum van de speaker. Voor elke andere operator zou een correctie moeten worden aangebracht, wat vervelend zou zijn. Dit is een overtuigend voordeel van de tandem Simone-server: hij maakt een definitieve en ideale regeling mogelijk.

Besluit :

Zoals we zopas hebben aangetoond is informatie door middel van perrondisplays met 3 en 5 regels en omgeroepen mededelingen in de belangrijke stations onvoldoende. **Voor aansluitingen en spoorwijzigingen moeten de reizigers schermen Rail Time vertrek kunnen raadplegen.**

<p><b>DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 15 JUNI 2010</b></p>
--

## **ADVIES 10/08**

### **Verminderingskaart 50%**

De NMBS heeft in 2009 de reductiekaart 50 % afgeschaft omdat ze weinig succes oogstte. Er is voor die kaart geen reclame gemaakt.

Het RCG vraagt de herinvoering van die kaart of een gelijkaardige kaart.

Het potentiële cliënteel van 26 tot 64 jaar dat op wisselende trajecten reist, heeft (met uitzondering van bijvoorbeeld de grote gezinnen) omzeggens geen enkel recht op een vorm van reductie.

De Railpass-formule is immers maar interessant over grote afstanden.

Deze situatie ontnemt de spoorweg een niet te verwaarlozen cliënteel dat om voor de hand liggende financiële redenen de eigen auto neemt.

Een groot aantal spoorwegnetten biedt dat type van kaart aan. Voorbeelden:

#### ■ CFF (Zwitserse spoorwegen):

De kaart tegen halve prijs is geldig op de CFF-lijnen, op de lijnen van de meeste private spoorwegondernemingen en op de bussen van de posterijen. Ze geeft in het merendeel van de steden en agglomeraties recht op een prijsvermindering op het openbaar vervoer, zoals tram of bus.

Hieronder de prijzen voor die kaart in 2<sup>e</sup> klas:

- 1 jaar = 150 CHF of 105 €
- 2 jaar = 250 CHF of 175 €
- 3 jaar = 350 CHF of 245 €

■ DB:

Met de Bahncard 50 krijgt de reiziger 50 % reductie op alle DB-treinen. De prijs ervan is 230 €. Die kaart bestaat in combinatie met verschillende tarieven: voor studenten, voor kinderen beneden 15 jaar en voor senioren.

Daarenboven is er ook een Bahncard 25 en een Bahncard 100 die respectievelijk recht geven op 25 % en 100 % reductie.

■ SNCF:

De kaart Escapades geeft recht op 50 % reductie op de TGV's en op de hoofdassen, alsook op de regionale treinen, maar dan buiten de spitsuren. Op sommige TGV's is het aantal beschikbare plaatsen voor reizigers met die kaart wel beperkt maar in dat geval is een reductie van 25 % gegarandeerd.

De kaart kost 85 €.

Deze enkele voorbeelden tonen aan dat dit type van reductiekaart ruim verspreid is. Er valt op te merken dat die spoorwegnetten veel reclame maken voor die kaarten, zowel op nationaal als internationaal vlak.

Het RCG vraagt de NMBS om dat type van kaart opnieuw in te voeren en er de passende reclame voor te voeren. Een kaart naar Zwitserse model met reducties van 50 % bij de MIVB, de TEC en De Lijn zou bijzonder aantrekkelijk zijn.

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 15 JUNI 2010**

## ADVIES 10/09

### Quid spoorboekje?

De Nederlandse spoorwegen ( NS) geven jaarlijks een spoorboekje uit. De oplagen van de laatste jaren zijn de volgende:

- 2007 110.000
- 2008 90.000
- 2009 70.000
- 2010 70.000

Daar de oplage in 2010 niet verminderd werd ten opzichte van 2009 moeten wij aannemen dat het merendeel van deze 70.000 exemplaren verkocht werden.

Verder moeten wij opmerken dat :

- Het spoorboekje is ruim op tijd vóór de nieuwe dienstregelingen beschikbaar en wordt geafficheerd aan alle NS-balies
- Het spoorboekje kost 5,50 € en 3,75 € voor houders van een voordeelurenkaart (meer dan 1.000.000 houders)
- Ook in dagbladwinkels en andere zaken in de buurt van de stations is het spoorboekje te koop

Vandaar de vraag:

**Waarom slaagt de NMBS er niet in om 15.000 exemplaren (laatste ons medegedeelde oplage) te verkopen?**

Hierbij wensen wij ook volgende opmerkingen toe te voegen:

- Aan de NMBS loketten ontbreekt elke vorm van publiciteit van het spoorboekje
- Wanneer een reiziger een spoorboekje vraagt moet de loketbediende op zoek gaan naar een exemplaar in een van de vele kasten van het lokaal. Dit kan een tijdje duren;
- Het boekje kost 10 €

Bovenstaande vraag werd bij herhaling gesteld aan NMBS verantwoordelijken. Nooit hebben wij een antwoord gekregen

**DIT ADVIES WERD EENPARIG GOEDGEKEURD  
OP DE PLENAIRE VERGADERING VAN 12 OKTOBER 2010**

...



## **2.4 Opvolging van de adviezen**

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

Op de 9 adviezen die in 2010 werden uitgebracht, ontvingen we 3 antwoorden binnen een termijn die verenigbaar is met de bepalingen van artikel 35 van het Beheerscontract (BC): antwoorden op de adviezen 10/01, 10/02, 10/03.

Het comité wacht nog steeds op een antwoord op de overige 6 adviezen (10/04 tot 10/09). Deze adviezen werden evenwel aan de NMBS-groep voorgelegd in de loop van oktober en november 2010.

### **2. De antwoorden inhoudelijk**

De drie antwoorden op de adviezen geven ons geen voldoening en compenseren de geleverde moeite niet.

### **3. Opvolging van de adviezen**

Omdat de antwoorden op de drie adviezen onze nochtans verantwoorde argumenten ontkennen, betreuren we dat er geen gevolg aan zal worden gegeven. Om dit rapport af te sluiten, stellen we echter met tevredenheid vast dat sommige vragen die in het advies 10/07 werden geformuleerd, op het terrein werden ingevuld.

### **4. Weerslag van de adviezen**

Voor zover wij weten heeft de NMBS-groep in 2010 geen enkele concrete maatregel genomen, laat staan in het vooruitzicht gesteld in opvolging van een of ander advies van het Comité, tenzij voor enkele punten van advies 10/07.

### **5. Beschouwingen**

Het is betreuenswaardig vast te stellen dat de NMBS-groep, in sommige gevallen, weinig waardering aan de dag legt voor het werk van vrijwilligers die het ter harte nemen om de opdracht die hen door de wet is opgelegd en in het belang van de reizigers, te vervullen.

...

# 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 rijtuigen 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 Erquelinnes-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
	<b>2003</b>
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

	<b>2004</b>
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 Tielen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Betrokkenheid van het Comité in het Beheerscontract
04/27	Brochure horaire de Liège-Guilleminss
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 - principieel 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	Tarifification 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 station 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	Tarification 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 ?

## 2008

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	'Lege' treinen. Wat met de onderbezette treinen?
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

## 2009

Geen adviezen – Herstructurering van het bureau

## 2010

10/01	Minimumdienst
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 et Néchin
10/07	De informatie op de perrons van de stations
10/08	Verminderingskaart 50%
10/09	Quid spoorboekje

**Bijlage 2:****Lijst van de leden van het Comité**▪ **10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen**

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

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

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

één voor de senioren			
naam	organisatie	naam	organisatie
E. Balcaen	Fédération du Hainaut Occidental	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

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

vier voor de gebruikersorganisaties			
naam	organisatie	naam	organisatie
R. Patinet	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl	P. Havelange	GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone	Navetteurs		Navetteurs
F. Pleters	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. Vanderpe	UNIZO - PME	M. Vancompernelle	UNIZO - PME
C. Bergers	FBAA	E. Reniers	FBAA

twee voor de zelfstandigen			
naam	organisatie	naam	organisatie
C. Maheux	FEB - VBO		FEB - VBO
D. Du Tre	AGORIA	J. Renneboog	AGORIA

- **2 leden die de vervoerssector vertegenwoordigen**

één voor de zeehavens			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
J. Blomme	Port of Antwerp	E.L. Bertrand	Port de Liège

één 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 organisaties 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 Brussel 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	V. Paternostre	Inter-environnement - Wallonie asbl

...



## Bijlage 3:

### Contact met het Raadgevend Comité

Met het KB van 4 juni 2002 werd het **secretariaat** van het Raadgevend Comité toevertrouwd aan de NMBS Holding en meer bepaald aan het:

Secretariaat van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS  
NMBS-Holding – Corporate Affairs and Development  
H-CA.036, sectie 99/4  
Frankrijkstraat 58  
1060 Brussel  
☎: 02/525.36.74 - Fax : 02/525.40.91

Het secretariaat wordt waargenomen door :

Yvette WEILER
Stan COMMERMANN
Claude DEBONNET
Roland VAN BRUWAENE
Sonia MOERENHOUDT

Alle briefwisseling wordt via deze dienst behandeld.

\*\*\*

#### De stafmedewerkster :

Christine HOORELBEKE

is halftijds actief in de **lokalen** van het Comité die gesitueerd zijn :  
Keizerinlaan 5 – 2<sup>de</sup> verdieping  
1000 Brussel

☎: 02/525.27.80 - Fax : 02/525.37.13

✉: [comit@b-holding.be](mailto:comit@b-holding.be)

\*\*\*

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

James PISTRAL, ondervoorzitter, plaatsvervangend voorzitter ( <a href="mailto:ccu.jamespistral@skynet.be">ccu.jamespistral@skynet.be</a> )
Ann ISEBAERT, adjunct ondervoorzitter ( <a href="mailto:annisebaert@hotmail.com">annisebaert@hotmail.com</a> )
Francis VERHEES, adjunct ondervoorzitter ( <a href="mailto:f.verhees@skynet.be">f.verhees@skynet.be</a> )
Pierre Havelange, kandidaat voorzitter ( <a href="mailto:pierre.havelange@skynet.be">pierre.havelange@skynet.be</a> )