

# I nhoud

Woord vooraf	3
--------------	---

## Deel 1 : Het activiteitenverslag 2006

### 1.1 Voorstelling van het Comité

1.1.1 Hoe werkt het Raadgevend Comité?	9
1.1.2 Samenstelling van het Raadgevend Comité	11

### 1.2 Activiteiten van het Comité

1.2.1 Chronologisch jaaroverzicht	15
1.2.2 Plenaire vergaderingen	17
1.2.3 Vergaderingen van het Uitvoerend Bureau	19
1.2.4 Contacten met de NMBS groep	21
1.2.5 Contacten met de Ombudsmannen bij de NMBS	23
1.2.6 Andere activiteiten van het Uitvoerend Bureau	24

### 1.3 Wisselwerking met de beleidsinstanties

1.3.1 Met de NMBS groep	27
1.3.2 Op het federale niveau	31

### 1.4 Wisselwerking met de pers 33

## Deel 2 : De Adviezen

2.1 Uitgebrachte adviezen in 2006	39
2.2 Thematisch overzicht van de adviezen uitgebracht in 2006	41
2.3 Antwoord van de NMBS groep op de adviezen	43
2.4 Concrete resultaten	45
2.5 De Adviezen	46

## Bijlagen

1 Lijst met uitgebrachte adviezen sinds 1996	143
2 Thematisch overzicht uitgebrachte adviezen sinds 1996	149
3 Lijst van de leden van het Comité	155
4 Contact met het Comité	158

\* De paginering van de adviezen vindt u op de keerzijde \*

<b>nr</b>	<b>De Adviezen van 2006</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
01	Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen	B	I	47
02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes	F	S	55
03	Onthaal op de perrons van het station Alken	N	S	57
04	Tariefaanpassingen op 1 februari 2006	B	S	59
05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton	F	I	63
06	De beschikbaarheid van papieren informatie	B	S	65
07	Onthaal op de perrons van het station Bissegem	N	S	67
08	Accueil sur les quais en gare de Habay	F	S	69
09	Nieuwe dienstregelingfolders per station	B	S	71
10	Spoorontsluiting Turnhout	N	I	73
11	De KeyCard als korte afstandspass	B	I	79
12	Stationsnaamborden op de perrons	B	S	83
13	Onthaal op de perrons van het station Groenendaal	N	S	85
14	Onthaal op de perrons van het station Bockstael	B	S	87
15	La sécurité dans le Tournaisis	F	I	89
16	Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen	B	S	91
17	Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent	N	S	93
18	Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn	B	I	97
19	Tarifification transfrontalière Franco-Belge ambiguë	F	I	101
20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse	F	S	107
21	Accueil sur les quais en gare de Limal	F	S	109
22	Onthaal op de perrons van het station Mechelen-Nekkerspoel	N	S	111
23	2 <sup>de</sup> bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser	N	I	113
24	Stiptheid van de treinen	B	I	117
25	Aansluitingsstations trein-bus	B	S	121
26	Cityrail aansluitingen te Leuven	N	S	123
27	Rénovation des voitures M5	F	I	125
28	1ste bijvoegsel bij het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS	B	I	127
29	Onthaal op de perrons van het station Ezemaal	N	S	129
30	Accueil sur les quais en gare de Thuin	F	S	131
31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)	F	I	133
32	Veiligheid op de perrons – reactie op het antwoord van de NMBS op advies 06/16	B	I	135

**1** : officiële taal van het advies : **N** = Nederlands/**F** = Frans/**B** = tweetalig  
**2** : opgenomen in de jaarverslag : **S** = synthese/**I** = integraal  
**3** : bladzijde : waar het advies terug te vinden is in dit jaarverslag

# Woord vooraf

Brussel, 20 maart 2007

**Philippe Janssens**  
voorzitter

# Deel 1

---

# Het Activiteitenverslag 2006

...

# Deel 1

---

## Het Activiteitenverslag 2006

### **1.1 Voorstelling van het Comité**

---

...



## 1.1.1 Hoe werkt het Raadgevend Comité?

### Oprichting

Officieel werd het Comité opgericht met de wet op de hervorming van sommige overheidsbedrijven van 21 maart 1991 :

Art. 47

§ 1. Er wordt een raadgevend comité opgericht bij elk autonoom overheidsbedrijf aangeduid in het koninklijk besluit bedoeld in artikel 43, §1, tweede lid.

De Koning regelt de samenstelling en de werking ervan bij een in Ministerraad overlegd besluit.

§ 2. Het raadgevend comité verleent advies betreffende alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het overheidsbedrijf verleende diensten.

Het comité wordt geraadpleegd met betrekking tot de bepalingen in het beheerscontract die de gebruikers aanbelangen.

Het comité geeft zijn advies op verzoek van het overheidsbedrijf, van de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert of op initiatief van het comité zelf.

§ 3. Het raadgevend comité brengt jaarlijks verslag uit betreffende zijn activiteiten bij het overheidsbedrijf en bij de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert.

### Samenstelling

Het werd op 10 oktober 1995 , zowat 10 jaar geleden, effectief opgestart. Het KB van 4 juni 2002 regelt de huidige samenstelling, waarbij het Comité een zo getrouw mogelijke weergave is van het middenveld in onze samenleving. Het Comité telt 26 effectieve leden en evenveel plaatsvervangers.

Al deze mensen zijn afgevaardigd door een hele reeks organisaties en instanties uit vrijwel alle lagen van de burgermaatschappij, zoals u kunt zien in punt 1.1.2.

### Opdrachten

De kerntaak van het Comité bestaat er dus in **ADVIEZEN** uit te brengen over elke aangelegenheid die betrekking heeft op de door de NMBS verleende diensten. Hierbij heeft het echter geen enkele beslissingsmacht. Vanzelfsprekend draait de hele werking van het Comité in essentie rond de redactie, de bespreking, de aanpassing en het uitbrengen van die adviezen.

In tegenstelling tot wat zijn naam suggereert, richt het Comité zich niet tot de individuele gebruikers, die in eerste instantie bij de NMBS groep zelf of bij de Ombudsman terecht kunnen. Individuele opmerkingen kunnen wel bijdragen tot een betere kennis van een aantal structurele problemen, die mogelijk het voorwerp kunnen uitmaken van een advies.

Het **OVERLEG** met de NMBS groep bestaat momenteel vooral uit periodieke, informele gesprekken betreffende de dienstregelingen en de gemengde werkgroep "Tarieven", waar ook de ombudsman aan deelneemt.

## Werking

Al het voorbereidende werk wordt geleverd door het **UITVOEREND BUREAU**, samengesteld uit de Voorzitter, de Ondervoorzitter (beide benoemd bij Ministerieel besluit) en twee Adjunct-Ondervoorzitters (gekozen onder de leden).

Alle vier werken ze op vrijwillige basis - wat onvermijdelijk is, vermits het Comité nauwelijks over hulpmiddelen beschikt, met uitzondering dan van het secretariaat dat verzekerd wordt door de NMBS groep, die ook de lokalen in Kantersteen ter beschikking stelt van het Comité. Sinds 1 februari 2007 heeft het Comité geen stafmedewerker meer. De aanwerving van een nieuwe halftijdse kracht is aan de gang.

Het Uitvoerend Bureau zorgt voor de vertegenwoordiging van het Comité bij diverse gelegenheden, verzekert het dagelijks beheer, bereidt de plenaire vergaderingen voor en ontwerpt nieuwe adviezen.

Het bureau komt dan ook bijna wekelijks bijeen, soms vaker...

De **PLENAIRE VERGADERINGEN**, waar de adviesvoorstellen worden besproken, geamendeerd en goedgekeurd, bieden ook de gelegenheid om de stand van zaken op te maken, zowel over interne (het Comité) als over externe (de NMBS groep) kwesties, en de leden te informeren over een hele waaier aan spooronderwerpen (exploitatie, strategieën, nieuwe ontwikkelingen, dienstregelingen, enz.)

Hoewel het Comité er bij KB toe gehouden is om jaarlijks minimum driemaal in plenaire vergadering bijeen te komen, gebeurt dit in de praktijk 7 à 8 maal per jaar.

## De Adviezen

Jaarlijks brengt het Comité een aantal adviezen uit die bestemd zijn voor de NMBS groep, de Minister van Mobiliteit en Verkeer, de Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven en, indien nodig, ook andere instanties, zoals het Parlement, de Europese Commissie of een betrokken gemeente.

Zo brengt het Comité, in volle onafhankelijkheid, adviezen uit over alles wat rechtstreeks of onrechtstreeks te maken heeft met de dienstverlening die de gebruikers van de NMBS groep verwachten: de spoordiensten (reizigers en goederen), de infrastructuur, het rollend materieel, de kwaliteit, de tarieven, dienstregelingen, enz..

Adviezen kunnen aangevraagd worden door de NMBS groep, de Minister van Mobiliteit of de Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, maar meestal worden de adviezen uitgebracht op eigen initiatief van het Comité.

Omdat het kan beschikken over heel wat ervaring en deskundigheid onder zijn leden, is het Comité dan ook in staat om met ruime kennis van zaken adviezen uit te brengen over een groot aantal thema's rond spoorwegen en openbaar vervoer.

Wel houdt het Comité zich in principe niet bezig met sociale, budgettaire of politieke kwesties, noch met het interne beheer van de NMBS groep.

## 1.1.2 De Samenstelling van het Raadgevend 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**

...

# Deel 1

---

## Het Activiteitenverslag 2006

### **1.2 Activiteiten van het Comité**

---

...

## 1.2.1 Chronologisch jaaroverzicht

Hierna volgt een beknopt overzicht van alle activiteiten van het Comité, opgesplitst per maand. Daarna vindt u meer gedetailleerde opsommingen van vergaderingen en andere activiteiten.

### januari

---

- 10 | Bureau
- 17 | persconferentie “10 jaar Comité” te Turnhout
- 20 | persconferentie “10 jaar Comité” te Ath
- 24 | Bureau
- 24 | onderhoud met het gemeentebestuur van Boussu omtrent het station
- 31 | plenaire vergadering

### februari

---

- 10 | periodieke werkgroep “Dienstregelingen”
- 14 | Bureau
- 21 | overlegvergadering met de ombudsmannen bij de NMBS-groep
- 28 | Bureau

### maart

---

- 7 | persconferentie van de ombudsmannen bij de NMBS-groep
- 14 | plenaire vergadering
- 17 | Bureau
- 24 | jaarlijkse persconferentie met voorstelling van het Jaarverslag 2005
- 28 | de ondervoorzitter neemt deel aan een regionale TV uitzending omtrent enkele problemen i.v.m. de dienstverlening bij de NMBS
- 31 | de ondervoorzitter wordt geïnterviewd door RTBF omtrent dezelfde problematiek

### april

---

- 18 | Bureau
- 25 | Bureau

### mei

---

- 2 | plenaire vergadering te Antwerpen met bezoek aan de tunnelwerken
- 9 | Bureau
- 19 | periodieke werkgroep “Dienstregelingen”
- 30 | Bureau

### juni

---

- 6 | overlegvergadering met de ombudsmannen bij de NMBS-groep
  - 13 | plenaire vergadering
  - 20 | vergadering bij Mevr. Offergeld omtrent de organisatie van de dienst en de inzet van de stafmedewerker
-

## juli

---

- 3 | ontmoeting met M. Lallemand (Infrabel) en zijn medewerkers
- 6 | voorstelling van de nieuwe dienstregelingen op 10/12/06 bij MM. Pardon en Leclercq (NMBS Reizigers)

## augustus

---

- 29 | Bureau

## september

---

- 5 | Bureau
- 12 | Bureau
- 12 | gemengde werkgroep "Tarieven"
- 19 | plenaire vergadering
- 22 | Ontmoeting met M. Thirionet (Holding – Patrimonium)
- 26 | periodieke werkgroep "Dienstregelingen"

## oktober

---

- 10 | Bureau
- 13 | overlegvergadering met M. Migom (Holding – Strategie & Coördinatie) en zijn medewerkers
- 17 | Bureau
- 24 | plenaire vergadering

## november

---

- 7 | onderhoud met Infrabel omtrent stiptheid en spoorinfrastructuur
- 10 | Bureau
- 13 | de voorzitter en een adjunct ondervoorzitter nemen deel aan de openingszitting rond mobiliteit "MOBILYS"
- 16 | Een adjunct ondervoorzitter neemt deel aan het colloquium MOBILYS
- 17 |
- 21 | de voorzitter neemt deel aan een ronde tafel omtrent mobiliteit opgezet door Inter Environnement Wallonie te Namur
- 24 | de ondervoorzitter neemt deel aan een persconferentie te Mons omtrent de aanpassingen van dienstregelingen in de zone Zuidwest
- 24 | overlegvergadering met de ombudsmannen bij de NMBS-groep
- 28 | Bureau

## december

---

- 5 | Bureau
- 12 | plenaire vergadering
- 19 | onderhoud met Guy Frederix, medewerker FOD Mobiliteit, ter voorbereiding van een nieuw beheerscontract.



## 1.2.2 Plenaire vergaderingen in 2006

Op de plenaire vergaderingen informeert de voorzitter de leden over de werking en de activiteiten van het Uitvoerend Bureau. Hij verzamelt ook de door de leden aangebrachte vragen en opmerkingen in verband met de dienstregelingen, de tarieven, enz.

Daarna worden de door het Uitvoerend Bureau voorbereide adviezen gedetailleerd besproken en goedgekeurd.

Tenslotte worden één of meer actuele thema's ter informatie en/of ter discussie aangebracht.

### 31 januari

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- |       |   |
|-------|---|
| 06/01 | Betaalbaarheid en toegankelijkheid van de hogesnelheidstreinen    |
| 06/02 | Accueil sur les quais en gare de Froyennes                        |
| 06/03 | Onthaal op het perron 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                        |

### 14 maart

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- |       |  |
|-------|--|
| 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 | Spooraansluiting Turnhout                      |
| 06/11 | De KeyCard als korte afstandspass              |
| 06/12 | Stationsnaamborden op de perrons               |

### 2 mei

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- |       |   |
|-------|---|
| 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                    |

Deze vergadering ging door in het Centraal Station te Antwerpen. Na de vergadering werd een begeleid bezoek gebracht aan de grote werken in, rond en onder het station.

## 13 juni

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- 06/16 | Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen
- 06/17 | Onthaal op de perrons van Diegen tot Herent
- 06/18 | Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn
- 06/19 | Tarification transfrontalière Franco-Belge ambiguë

M. Patrick Quittelier, architect bij Patrimonium Brussel, gaf een uiteenzetting over de geplande renovatiewerken in het Centraal Station van Brussel.

## 19 september

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- 06/21 | Accueil sur les quais en gare de Limal
- 06/22 | Onthaal op de perrons van het station Mechelen –Nekkerspoel
- 06/24 | Stiptheid van de treinen
- 06/25 | Aansluitingsstations trein-bus
- 06/26 | Cityrail aansluitingen te Leuven
- 06/27 | Rénovation des voitures M5

Verder werden de antwoorden van de NMBS-groep op enkele adviezen besproken en werd een eerste tafelronde georganiseerd omtrent de compensaties bij vertragingen.

## 24 oktober

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- 06/20 | Accueil sur les quais en gare d'Assesse
- 06/23 | Tweede evaluatie van het onthaal in de stations Meiser en Zandbergen

Een tweede tafelronde omtrent de compensaties bij vertragingen werd uitgevoerd. Opnieuw werden de antwoorden op een aantal adviezen besproken.

## 12 december

---

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

- 06/28 | 1ste 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
- 06/32 | Veiligheid op de perrons – reactie op het NMBS antwoord op advies 06/16

Op deze vergadering werd de discussie over de compensaties bij vertragingen afgerond. Verder werd de tariefaanpassing van 1/2/07 aangekaart en volgde een gedachtewisseling over de (wilde) stakingen bij de NMBS.

### 1.2.3 Vergaderingen van het Uitvoerend Bureau

Het Uitvoerend Bureau van het Raadgevend Comité komt regelmatig samen, minstens om de 2 weken.

Op deze vergaderingen wordt het dagelijkse beheer van het Comité geregeld. De agenda van het bureau en de plenaire vergaderingen wordt er opgesteld, de adviezen worden er gepland en opgevolgd. De spoorwegactualiteit wordt door het bureau op de voet gevolgd. Voorbereidingen van allerlei gesprekken en onderhandelingen met de NMBS groep, politici of andere personen of instellingen worden hier uitgewerkt.

De vergaderingen hadden plaats op dinsdagen :

januari	10, 24
februari	14, 28
maart	17
april	18, 25
mei	9, 30
augustus	29
september	5, 12
oktober	10, 17
november	10
december	5

...

## 1.2.4 Contacten met de NMBS groep

### **Overzicht**

10 februari	periodieke werkgroep “Dienstregelingen”
19 mei	periodieke werkgroep “Dienstregelingen”
20 juni	vergadering met Mevr. Offergeld omtrent de organisatie van de dienst en de inzet van de stafmedewerker
3 juli	ontmoeting met M. Lallemand (Infrabel) en zijn medewerkers
6 juli	voorstelling nieuwe dienstregelingen op 10/12/06 bij M. Pardon en Leclercq (NMBS Reizigers)
12 september	gemengde werkgroep “Tarieven” – NMBS-ombudsman-RCG
22 september	vergadering bij M. Thirionet (Holding-Patrimonium)
26 september	periodieke werkgroep “Dienstregelingen”
13 oktober	vergadering met M. Migom (Holding-Strategie & Coördinatie)
7 november	onderhoud bij Infrabel omtrent de spoorweginfrastructuur en de stiptheidsmetingen
13 november	de voorzitter en een adjunct ondervoorzitter nemen deel aan de openingszitting rond mobiliteit “MOBILYS”
16/17 november	de andere adjunct ondervoorzitter neemt deel aan het colloquium MOBILYS

### ***Periodieke Werkgroep “Dienstregelingen”***

De leden van het Uitvoerend Bureau vertegenwoordigen het Comité in deze werkgroep. Voor de NMBS zijn de vertegenwoordigers M. Poncelet, of zijn vervanger, voor het zuidelijke landsgedeelte en M. Spriet, of zijn vervanger, voor het noordelijke landsgedeelte.

### **Vergadering van 10 februari 2006**

De volgende punten worden besproken :

- ❖ nieuwe verbinding Leuven-luchthaven
- ❖ nieuwe snelle trein Liège-Brussel
- ❖ nieuwe relatie Gent-Dampoort-Brussel
- ❖ nieuwe relatie Cityrail Leuven-Geraardsbergen
- ❖ minder hinder maatregelen te Antwerpen
- ❖ verlenging trein Eupen-Liège-Brussel
- ❖ werken HSL 3 tussen Liège en de Duitse grens
- ❖ de werken te en rond Liège Guillemins
- ❖ vooruitzichten 2006-2007
- ❖ Quévy/Aulnoye en Maubeuge-Mons
- ❖ verbinding Antwerpen-Turnhout

### **Vergadering van 19 mei 2006**

De volgende punten worden besproken :

- ❖ nieuwe dienstregelingen op 10 december 2006
- ❖ fouten in dienstregelingsfolders Leuven-Brussel
- ❖ eerste resultaten op Gent-Dampoort-Brussel
- ❖ werken op lijn 37
- ❖ resultaten van de directe trein Liège-Brussel
- ❖ problemen te Lessines
- ❖ eventuele bediening van Basècles-Carrières

### **Vergadering van 26 september 2006**

De volgende punten worden besproken :

- ❖ informatie te leveren aan het Comité
- ❖ dienstregelingen aan het einde van het jaar
- ❖ bijkomende info over de nieuwe dienstregelingen op 10-12-2006
- ❖ bediening van Diegem
- ❖ opening van een nieuwe halte te Diesdelle
- ❖ spoorboekje en folders in de stations
- ❖ aansluitingen trein-bus

### ***Gemengde Werkgroep NMBS-Ombudsdienst-RCG "Tarieven"***

#### **Vergadering van 12 september 2006**

- ❖ tariefaanpassingen op 1/2/07
- ❖ SEFORA : berekening van gunstigste tariefformule
- ❖ TTB biljetten
- ❖ promotionele tarieven

### ***Informatievergaderingen***

Tijdens deze bijeenkomsten werd door de NMBS informatie verstrekt omtrent een aantal dossiers.

#### **Vergadering van 3 juli 2006 – top Infrabel**

Het Uitvoerend Bureau van het Comité heeft een onderhoud met Luc Lallemand en directe medewerkers. Er wordt vooral gesproken over belangrijke infrastructuurwerken, het reizigersonthaal op de perrons en enkele grensoverschrijdende projecten.

#### **Vergadering van 6 juli 2006 – NMBS Reizigers**

Deze vergadering gaat over de nieuwe dienstregeling die van kracht worden op 10 december 2006.

## ***Overlegvergaderingen***

### Vergadering van 20 juni 2006 – Mevr. Offergeld (Holding)

Deze vergadering werd belegd op verzoek van het Comité om de organisatie van de administratie te optimaliseren en betere afspraken te maken met het secretariaat in functie van de eventuele voltijdse tewerkstelling van de medewerker.

### Vergadering van 22 september 2006 – M. Thirionet (Holding-Patrimonium)

Tijdens deze ontmoeting werd gesproken over het reizigersonthaal in en vooral, rond de stations (parking, fietsenstallingen, signaletica, enz). Hoog op de agenda stond ook de (her)benutting van de stationsgebouwen.

### Vergadering van 13 oktober 2006 – M. Migom (Holding-Strategie & Coördinatie)

Dit overleg handelde in hoofdzaak over de evaluatieformulieren “het reglement of de klant” waarmee de antwoorden van de NMBS op de adviezen van het Comité geëvalueerd moeten worden, alsook over de informatie die het Comité aan de NMBS-Groep gevraagd heeft.

## ***Studiedagen***

### Mobilys : 13, 16 en 17 november 2006

De voorzitter en beide adjunct-ondervoorzitters nemen één of meerdere dagen deel aan de studiedagen over mobiliteit, georganiseerd door de NMBS groep.

## **1.2.5 Overleg met de Ombudsmannen bij de NMBS**

### Vergadering van 21 februari 2006

- ❖ agenda en data volgende gemengde werkgroep “Tarieven”
- ❖ papieren informatie
- ❖ geïntegreerde tarifiering
- ❖ alternatieven voor de ozonkaart
- ❖ de KeyCard

### Vergadering van 6 juni 2006

- ❖ door de NMBS groep te leveren informatie aan Comité en Ombudsman
- ❖ papieren informatie
- ❖ compensaties bij vertragingen
- ❖ stiptheid van het treinverkeer
- ❖ schoolabonnementen
- ❖ het trampoline biljet

### Vergadering van 24 november 2006

- ❖ stakingen
- ❖ het probleem van de “Redelijke Termijn”
- ❖ compensaties bij vertragingen
- ❖ Diabolo taks
- ❖ tariefaanpassingen

## 1.2.6 Andere activiteiten van het Uitvoerend Bureau

17 januari

Persconferentie en viering van het 10 jarig bestaan van het Raadgevend Comité op het stadhuis van Turnhout. Twee brochures werden voorgesteld aan pers en publiek.

20 januari

Persconferentie en viering van het 10 jarig bestaan van het Raadgevend Comité op het stadhuis van Ath. Ook hier werden de 2 gelegenheidsbrochures voorgesteld aan talrijk opgekomen pers en publiek.

24 januari

Onderhoud tussen de Voorzitter en de Ondervoorzitter en het gemeentebestuur van Boussu, naar aanleiding van het uitgebrachte advies over het station. De voorzitter en ondervoorzitter namen hieraan deel.

7 maart

Deelname aan de persconferentie van de ombudsmannen

24 maart

Voorstelling van het Jaarverslag 2005 met persconferentie

28 maart

De ondervoorzitter, James Pistral, participeerde aan een regionale TV uitzending (No-télé) omtrent de problemen met de dienstverlening door de NMBS.

31 maart

De ondervoorzitter, James Pistral, werd geïnterviewd door RTBF over de problemen met de dienstverlening door de NMBS.

2 mei

Na de plenaire vergadering te Antwerpen werd een begeleid bezoek gebracht aan de werken in, onder en rond het station van Antwerpen Centraal.

21 november

De voorzitter, Philippe Janssens, nam deel aan een ronde tafel omtrent mobiliteit georganiseerd door Inter Environnement Wallonie te Namur

24 november

De ondervoorzitter, James Pistral, nam deel aan een persconferentie te Mons omtrent de aanpassingen van dienstregelingen in de zone Zuid Oost

19 december

Onderhoud met Guy Frederix, medewerker FOD Mobiliteit omtrent de standpunten van het Comité inzake regelmaat van de treinen, reizigersonthaal, de relaties met de NMBS groep, enz., en dit ter voorbereiding van een nieuw beheerscontract.



# Deel 1

---

## Het Activiteitenverslag 2006

### **1.3 Wisselwerking met de beleidsinstanties**

---

...

### **1.3.1 Wisselwerking met de NMBS groep**

Naar aanleiding van de viering van 10 Jaar Comité werd het Jaar 2006 ingezet met heel wat beloftes en intenties vanuit de diverse geledingen van de NMBS-Groep. Dat nadien niet steeds alles op wieltjes verliep is een spijtige maar niet echt ontvullende vaststelling, vooral daar het Comité in de loop der jaren geleerd heeft vooral op zichzelf te rekenen en zich uit de meeste situaties te redden. In 2006 was dat niet anders.

#### **1. OP MATERIEEL VLAK**

De Koninklijke Besluiten van 5 maart 1992 (Art.3) en 4 juni 2002 bepalen dat het secretariaat van het Comité ten laste valt van de NMBS, thans de NMBS-Groep.

Deze opdracht werd toevertrouwd aan de NMBS-Holding, die instaat voor de administratieve en materiële ondersteuning van het Comité. De Holding stelt lokalen ter beschikking, neemt de bureauapparatuur en -toeleveringen voor haar rekening, dus ook het druk- en verzendwerk. Zoals voorheen hebben een paar medewerkers van het Algemeen Secretariaat de opdracht om tijdens hun werkuren ook taken uit te voeren voor het Comité. Deze taken beperken zich doorgaans tot het algemeen secretariaatswerk, waaronder o.m. de contacten en de briefwisseling met de leden en naar buitenaf toe, het opstellen van de verslagen van de plenaire vergaderingen en het verzenden van de nieuwe adviezen.

Ook in 2006 heeft de NMBS-Holding zich op een correcte en voortreffelijke manier van deze opdracht gekweten, met inbegrip van de inrichting van de nieuwe lokalen boven het Centraal Station en van de materiële uitvoering van de verhuisoperatie. Wel blijft de al meer dan 3 jaar beloofde Internetsite van het Comité nog steeds op een dood spoor.

Qua personeel is vooral het werk van de secretariaatsmedewerkers maar ook van de vertaaldienst een onmisbare, waardevolle en zeer gewaardeerde hulp voor het Comité.

#### **2. INFORMATIE**

Een officieel Gebruikerscomité als het onze kan alleen zinvol en efficiënt werken op basis van goede, betrouwbare, recente én volledige informatie. Het dient gezegd : na een periode van "hoogconjunctuur" (2000-2002) zijn de diverse informatiebronnen geleidelijk opgedroogd of tot een absoluut minimum herleid! Waar het Comité voorheen vrij systematisch heel diverse informatie kreeg vanuit de toenmalige NMBS, is het meer en meer zelf om informatie op zoek moeten gaan, vaak zonder te weten welke informatie op welk ogenblik voorhanden was.

Om aan deze mistoestand te verhelpen werd begin 2006 een lijst opgesteld van diverse informatiepunten en -bronnen die het Comité op een punctuele of regelmatige manier wenst te ontvangen. Deze lijst werd aan het aanspreekpunt van de NMBS-Groep overhandigd, de Directie Strategie & Coördinatie, die zich op een voortreffelijke manier van deze opdracht kweet. De reactie van de drie maatschappijen was doorgaans positief, al viel meteen op dat een aantal punten van meet af aan niet toegezegd werden.

Begin 2007 kan het Comité moeilijk anders dan het volgende vast te stellen.

- 1° Een deel van de toegezegde informatie – vooral dan de maandelijkse stiptheidsresultaten, de persberichten én de knipselkrant – wordt inderdaad vrij regelmatig doorgestuurd. Opvallend is dat Infrabel hierbij de spits afbijt.
- 2° Een aantal punctuele documenten, vooral Jaarverslagen, de algemene reizigerstellingen, het Spoorboekje en de specifieke dienstregelingboekjes werden inmiddels ontvangen.
- 3° Sommige informatie komt met mondjesmaat en blijft doorgaans oppervlakkig. Dit is o.m. het geval met de aanpassingen aan de dienstregelingen.
- 4° Andere informatie komt rijkelijk laat, alleszins veel te laat om degelijk advieswerk te verrichten, in het bijzonder op het vlak van de tariefaanpassingen. Dit is al jaren zo, en de door de NMBS-Exploitant ingeroepen excuses hiervoor slaan nergens op, vooral omdat dit in de periode 2000-2002 probleemloos gebeurde.
- 5° Op heel wat toegezegde informatie blijft het vergeefs wachten. Bijv. de kwaliteitsbarometer (om de 3 maand) werd éénmaal ontvangen, in de vorm van een persbericht. Daarna niets meer. Nochtans, in de periode 2000-2002 ontving het Comité stelselmatig deze informatie.
- 6° Tenslotte stelt het Comité zich vragen bij sommige geweigerde informatie, in het bijzonder de lijst met de openingsuren van de loketten, die in 2001 nochtans moeiteloos verkregen werd.

Het Comité heeft alle waardering voor de mensen en diensten die een eerlijke inspanning doen om het Comité op een degelijke en eerlijke manier te informeren, in het bijzonder de diensten van de Directie Strategie & Coördinatie.

Maar aangezien heel wat inlichtingen pas achteraf worden bekomen (zie hoger) is het Comité, door zijn structuur, niet in staat om op het gepaste moment te reageren of om zijn standpunt te geven over bepaalde gebeurtenissen, onderzoeksresultaten en andere diverse feiten.

Daarom ziet het Comité zich meer en meer genoodzaakt beroep te doen op parallelle informatiebronnen en informele circuits om aan de nodige informatie te komen. Het spreekt vanzelf dat deze met de nodige omzichtigheid wordt aangewend.

Niettemin, en bij gebrek aan sommige “officiële” informatiebronnen, wijst het Comité elke verantwoordelijkheid af voor onnauwkeurigheden die hiervan het gevolg zouden kunnen zijn.

### **3. ADVIESAANVRAGEN**

In 2006 werd naar ons weten geen enkele formele adviesaanvraag ingediend door de NMBS-Groep. Dit was in 2005 evenmin het geval.

Volledigheidshalve moet hier de adviesaanvraag vermeld worden omtrent de eerste bijlage bij het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS-Exploitiemaatschappij. Deze verliep via de Holding en in vrij verwarde omstandigheden (begin zomervakantie).

Moeten wij hierbij nog beklemtonen dat informatie die bekomen wordt op de dag van of na de beslissing door het Directiecomité op geen enkele manier gelijkgesteld kan worden als een adviesaanvraag! In 2006 was dit alleszins het geval voor de compensatieregeling en voor de tariefaanpassing van 1-2-2007. De advisering hierover die het Comité *naderhand* uitbracht (begin 2007) gebeurde volledig op eigen initiatief.

## **4. DE ANTWOORDEN OP DE ADVIEZEN**

### **Bepalingen**

Sinds het in voege treden van de Beheerscontracten voor elk van de drie entiteiten van de NMBS-Groep luidt Art.70 van het beheerscontract met de NMBS Exploitatiemaatschappij :

“ De NMBS verbindt zich ertoe, in haar relaties met het Raadgevend Comité van de Gebruikers binnen een redelijke termijn te antwoorden, via de NMBS Holding, op alle adviezen die worden geformuleerd door het Raadgevend Comité van de Gebruikers. ”

Dezelfde bepaling, zij het met een ander artikelnummer, werd eveneens opgenomen in de twee andere beheerscontracten.

### **Timing**

Wij hebben voordien al vastgesteld dat de limiet van één maand, die in de periode van einde 2002 tot begin 2005 nauwelijks nog werd gerespecteerd door de toenmalige NMBS, nadien vervangen werd door de soepele en dus rekbare “redelijke termijn”. Het Comité is nog steeds van oordeel dat dit door de nieuwe structuur van de NMBS een meer haalbare optie is dan de strakke deadline die tot begin 2005 van kracht was, vooral nu de antwoorden van de verschillende entiteiten van de NMBS-Groep door de directie Strategie & Coördinatie van de Holding gebundeld worden in één overzichtelijk antwoord.

Zonder zich vast te pinnen op een “ideale termijn” heeft het Comité inderdaad kunnen vaststellen dat met ingang van de nieuwe regeling, begin 2005, de meeste antwoorden op de adviezen binnen een tijdsperiode van een kleine twee maand ontvangen werden.

Toch kwam er in de loop van 2006 meer en meer speling op deze termijn. Zo ontving het Comité de antwoorden op de adviezen 06/20 en 06/24 drie maand later, die op de adviezen 06/08 en 06/12 zelfs 8 maand later. Recordhouder wordt ongetwijfeld het nog steeds niet ontvangen antwoord op advies 06/19 over de dubbelzinnige grensoverschrijdende tariefmaatregelen tussen België en Frankrijk, uitgebracht einde juni 2006...

Dit kan enigszins verklaard worden doordat de adviezen van het Comité langs verschillende diensten en directies in de drie bedrijven moeten passeren, waardoor de Directie Strategie & Coördinatie op de verschillende deelantwoorden moet wachten vooraleer het volledige antwoord te kunnen samenstellen. Al valt advies 06/19 niet meteen onder deze noemer...

### **Inhoud**

Door tijdgebrek is het niet gelukt om, zoals vorig jaar aangekondigd, een volledig rapport op te stellen over het inhoudelijk gehalte van deze antwoorden, nochtans essentieel voor een verdere opvolging. Bijgevolg verwijzen wij noodgedwongen naar de punctuele bespreking van enkele antwoorden in dit Jaarverslag, telkens na de tekst of de synthese van het betrokken advies.

Waar het NMBS-antwoord niet voldoet en/of om een expliciete reactie vraagt wordt overgegaan tot de formulering van een **nieuw advies**. Dit is o.m. het geval voor het antwoord op advies 06/16, over de (on)veiligheid op de perrons, dat aanleiding gaf tot **advies 06/32**, (achteraan in dit Jaarverslag).

Eveneens door tijdgebrek kon nog geen werk gemaakt worden van de NMBS-antwoorden op de adviezenreeks over het onthaal op de perrons. Dit rapport zal noodgedwongen nog enige tijd op zich doen wachten.

## **5. HET OVERLEG**

5.1 In 2006 bleef het reële overleg tussen de NMBS-Exploitant en het Comité beperkt tot twee types van periodieke vergaderingen :

- De werkgroep « dienstregelingen », die enerzijds tot doel heeft een aantal specifieke problemen op het net aan te kaarten en daar zo mogelijk oplossingen voor te zoeken, maar anderzijds ook de gelegenheid bij uitstek is om informatie te bekomen over nieuwe projecten op korte of iets langere termijn op het vlak van de spoordiensten.
- De in 2004 opgestarte gemengde werkgroep NMBS-Ombudsdienst-Comité voor het bespreken van diverse tarifaire kwesties en om structurele verbeteringen aan de tarifiering voor te stellen. Deze werkgroep kwam in 2006 *slechts éénmaal* bijeen.

Het handvol informatierondes en sommige werkgroepvergaderingen hebben zeker hun belang, maar kunnen moeilijk beschouwd worden als een overleg in se, te meer daar sommige beslissingen reeds genomen zijn vóór de vergadering. Dit was zeker het geval voor de nieuwe compensatieregeling voor vertragingen, alsook voor de tariefverhoging voorzien op 1-2-2007.

5.2 Nieuw in 2006 zijn de informatievergaderingen met de infrastructuurbeheerder Infrabel. Dit initiatief vloeit voort uit de vaste wil van de Gedelegeerd-bestuurder en zijn naaste medewerkers om betere contacten uit te bouwen met het Comité.

Deze vergaderingen zijn vooralsnog “ad hoc” en werden in het afgelopen jaar tweemaal gehouden. Voor zover nieuwe (advies)thema’s omtrent de spoorinfrastructuur, de regelmaat van de treinen en de rijpaden worden aangebracht zal dit initiatief in 2007 ongetwijfeld voortgezet worden.

5.3 Ook nieuw in 2006 zijn de contactvergaderingen met de NMBS-Holding. Op één uitzondering na betreft het vooral kwesties van organisatorische aard : minder opvallend, maar even belangrijk voor de goede functionering van het Comité.

Hierbij vermelden wij de bijeenkomsten met de Directie Strategie & Coördinatie, verantwoordelijk als contact- en doorgeefpunt voor de adviezen, en met mevr. Offergeld, verantwoordelijk voor het Secretariaat en de werkingsmiddelen van het Comité.

## **1.3.2 Wisselwerking op het Federale niveau**

### **Met de Staatssecretaris van Overheidsbedrijven**

In de loop van 2006 bleven de contacten beperkt tot enkele informele ontmoetingen met de medewerkers van het kabinet van overheidsbedrijven.

In december 2006 werd een bijeenkomst belegd met de Staatssecretaris, zijn medewerkers en de leden van het Uitvoerend Bureau. Op de agenda : een stand van zaken over de verwachtingen en vooruitzichten van het Comité naar de NMBS en naar de Kamercommissie toe, alsook een aantal verwachtingen van de Staatssecretaris naar het Comité toe. Om organisatorische redenen werd deze ontmoeting uiteindelijk verschoven naar 5 januari 2007.

### **Met de Kamercommissie Verkeer en Infrastructuur**

Evenals de vorige jaren werden de nieuwe adviezen systematisch opgestuurd naar alle leden van de Kamercommissie “Verkeer, Infrastructuur en Overheidsbedrijven”. Om de NMBS-Groep evenwel de tijd te gunnen de adviezen in ontvangst te nemen en te analyseren vooraleer de parlementaire vragen te kunnen beantwoorden, werd met de Staatssecretaris van Overheidsbedrijven afgesproken een drietal weken te wachten vooraleer de adviezen naar de commissieleden op te sturen.

Ook in 2006 hebben de reacties van de Commissieleden niet op zich laten wachten. Telkens opnieuw hebben heel wat volksvertegenwoordigers op één of meer adviezen ingespeeld, vooral door op basis van deze adviezen een hele reeks parlementaire vragen te stellen aan de betrokken ministers, mondeling én schriftelijk.

Wij onthouden vooral de reacties op de adviezen over Revalor (05/39), de papieren informatie (06/06), de tariefaanpassingen (06/04 en 06/11) en uiteraard het onthaal op de perrons van de kleinere stations.

Daarnaast werd vanuit de Kamercommissie gevraagd om ook de antwoorden van de NMBS op de adviezen van het Comité naar de commissieleden op te sturen. Door de verhuis van het Comité naar zijn nieuwe lokalen en het recente vertrek van de medewerker kon deze vraag totnogtoe nog niet ingewilligd worden.

### **Met andere gezagsdragers**

Het advies 02/15 over de veiligheid van de treinreizigers in de streek van Tournai werd ook opgestuurd naar de federale Minister van Binnenlandse aangelegenheden, verantwoordelijk voor de veiligheid in dit land.

Van deze minister ontving het Comité totnogtoe geen enkele reactie.

...



# Deel 1

---

## Het Activiteitenverslag 2006

### **1.4 Wisselwerking met de Pers**

---

...

## ***Nieuw !***

Voor het eerst worden in het Jaarverslag ook de contacten met de pers en meer algemeen de inbreng van het Comité in het landelijke en regionale nieuws besproken.

### **1. Contacten met de pers**

#### **Persconferenties**

Het Jaar 2006 zag niet minder dan 3 persmomenten ingericht op initiatief van het Comité :

- de viering van 10 jaar Comité op het stadhuis van Turnhout op 13 januari 2006, met de actieve inbreng van de burgemeester en zijn medewerkers
- de viering van 10 jaar Comité op het stadhuis van Ath op 20 januari 2006, met de actieve inbreng van de burgemeester en zijn medewerkers
- de voorstelling van het Jaarverslag 2005 in de lokalen van het Centraal Station te Brussel, volledig in handen van het Uitvoerend Bureau, met de gewaardeerde hulp van een aantal NMBS-mensen.

Bij dergelijke persmomenten valt op dat, door de jaren heen, de belangstelling van de perslui uit het Waalse landgedeelte beduidend groter is dan die van hun Vlaamse collega's.

Ook in de media is de verslaggeving uitvoeriger aan Waalse dan aan Vlaamse kant – een paar uitzonderingen niet te na gesproken.

#### **Interviews**

Heel sporadisch wordt het Comité door de pers gecontacteerd voor de nodige commentaar bij een of ander nieuwspunt dat verband houdt met de NMBS-Groep. Dit gebeurt via het Secretariaat of de medewerker, of nog rechtstreeks bij een lid van het Uitvoerend Bureau, doorgaans de Voorzitter of de Ondervoorzitter. Daar het Bureau evenwel op vrijwillige basis werkt, zijn deze mensen doorgaans beperkt bereikbaar voor de perslui.

In 2006 waren er evenwel verschillende tussenkomsten in de audiovisuele media naar aanleiding van de 10<sup>e</sup> verjaardag van het Comité en uiteraard ook van het Jaarverslag 2005.

#### **Persberichten**

Vanaf de tweede helft van 2004 is het Comité begonnen met de vrij stelselmatige verspreiding van de nieuwe adviezen naar de verschillende media, ook de regionale. Dit gebeurde telkens 3 à 4 weken na een plenaire vergadering, na afwerking van de nieuwe adviezen en hun overhandiging aan de NMBS-Groep en de Federale overheid.

De respons van de perswereld was uiterst miniem, en begin 2006 werd het experiment stopgezet, mede door de hoge werkdruk bij de voorbereiding van de 10<sup>e</sup> verjaardag, en nadien werd het niet meer hernomen.

Heel uitzonderlijk wordt bij bijzondere gebeurtenissen een persbericht uitgebracht. Dat dit zo weinig gebeurt heeft vooral te maken met de specifieke werkomstandigheden en de beperkte beschikbaarheid van de halftime medewerker en van de leden van het Bureau, allen vrijwilligers, waardoor het doorgaans vrijwel onmogelijk is om kort op de bal te spelen.

Hoe dan ook, de respons op dergelijke persberichten is quasi nihil.

## **2. De inbreng van het Comité in de landelijke en regionale pers**

Hoewel het spoorgebeuren heel regelmatig de pers haalt, wordt het Raadgevend Comité van de Gebruikers daar zelden of vrijwel nooit bij betrokken, ondanks het feit dat de specifieke problemen van de treingebruikers zoals tariefverhogingen en vertragingen doorgaans heel gevoelig liggen in de publieke opinie.

Ook wanneer het Comité zelf het initiatief neemt, met een persbericht of een persconferentie, is de respons van de perswereld doorgaans miniem tot verwaarloosbaar. Het Jaarverslag is hier vrijwel de enige uitzondering.

Hebben de thema's die het Comité aanbrengt dan geen enkele nieuwswaarde? In het licht van de aanhoudende spooractualiteit denken wij van niet.

Een korte analyse kan hier een gedeeltelijke verklaring brengen.

- 1) De lange naam, Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS, zo ingesteld door de wetgever (Wet van 21 maart 1991), is moeilijk te memoriseren en slaat helemaal niet aan.
- 2) De vlag dekt de lading niet : dit Comité richt zich helemaal niet tot de individuele gebruiker maar is veeleer een raad van wijzen, met een beperkt aantal leden die afgevaardigd zijn door tal van organisaties uit het maatschappelijke middenveld en economische actoren. Jan Modaal heeft dus weinig aan dit schimmig Comité met de moeilijk te onthouden naam.
- 3) Mogelijk wordt het Comité ook nog geassocieerd met de NMBS, als een verlengstuk ervan – wat het nochtans niet is, want volledig onafhankelijk van de NMBS-Groep.
- 4) Het Comité reageert zelden op het goede moment. Dit heeft alles te maken met zijn specifieke werkomstandigheden : één enkele medewerker, halftime nog wel, en voor het overige een handvol actievelingen (het Uitvoerend Bureau) die mede door hun andere verplichtingen, o.a. professionele, slechts beperkt beschikbaar en inzetbaar zijn.
- 5) Het Comité heeft van in het begin steeds heel bewust de grootst mogelijke objectiviteit nagestreefd en een gematigde houding aangenomen : niet vóór, maar ook niet tegen de NMBS-Groep. Stoere taal, harde woorden en extreme standpunten worden zoveel mogelijk vermeden. In een concurrentiële perswereld dat het vooral moet hebben van spectaculaire ontwikkelingen en een zekere sensatie, zeker als het om de nationale spoorwegmaatschappij gaat, spreekt een raad van wijzen zoals het Comité niet echt aan.

Ongetwijfeld zijn er ook nog andere, minder voor de hand liggende redenen. Ooit zullen wij die wel te horen krijgen.

Hierna toch nog een pittige anekdote. Heel onlangs nog (begin februari) is het Comité bij toeval vrijwel de hele dag in het radionieuws geweest. De journalist aan de telefoon dacht eerst met de woordvoerder van een actiegroep van treingebruikers te spreken. Van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS had die nog nooit gehoord. Uiteindelijk werd het interview toch afgenomen. Inhoudelijk waren de standpunten wel gelijklopend.

# Deel 2

---

# De Adviezen

...

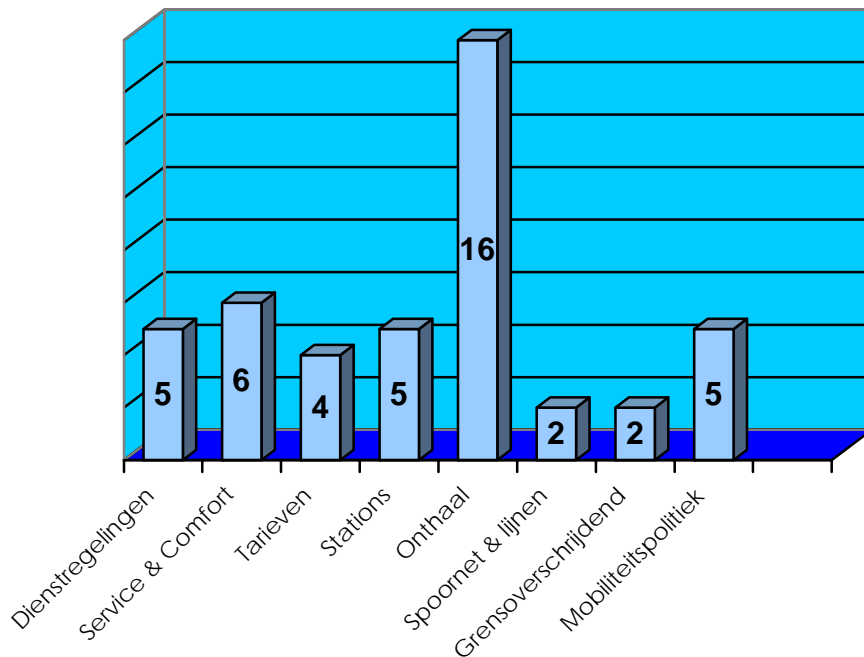
## 2.1 Uitgebrachte adviezen in 2006

01	Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen
02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
03	Onthaal op de perrons van het station Alken
04	Tariefaanpassingen op 1 februari 2006
05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton
06	De beschikbaarheid van papieren informatie
07	Onthaal op de perrons van het station Bissegem
08	Accueil sur les quais en gare de Habay
09	Nieuwe dienstregelingfolders per station
10	Spoorontsluiting Turnhout
11	De KeyCard als korte afstandspass
12	Stationsnaamborden op de perrons
13	Onthaal op de perrons van het station Groenendaal
14	Onthaal op de perrons van het station Bockstael
15	La sécurité dans le Tournaisis
16	Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen
17	Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent
18	Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn
19	Tarifcation transfrontalière Franco-Belge ambiguë
20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
21	Accueil sur les quais en gare de Limal
22	Onthaal op de perrons van het station Mechelen-Nekkerspoel
23	2 <sup>de</sup> bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser
24	Stiptheid van de treinen
25	Aansluitingsstations trein-bus
26	Cityrail aansluitingen te Leuven
27	Rénovation des voitures M5
28	1ste bijvoegsel bij het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
29	Onthaal op de perrons van het station Ezemaal
30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
32	Veiligheid op de perrons – reactie op het antwoord van de NMBS op advies 06/16

...



## 2.2 Thematisch overzicht uitgebrachte adviezen



onderwerp	aantal	nummers
<b>Dienstregelingen</b>	5	9-10-24-25-26
<b>Service &amp; Comfort</b>	6	5-6-15-16-27-32
<b>Tarieven</b>	4	1-4-11-19
<b>Stations</b>	5	5-9-10-12-31
<b>Onthaal perrons</b>	16	2-3-5-7-8-13-14-16-17-20-21-22-23-29-30-32
<b>Spoornet &amp; lijnen</b>	2	10-31
<b>Grensoverschrijdend</b>	2	1-19
<b>Mobiliteitspolitiek</b>	5	1-10-25-28-31

...

## 2.3 De antwoorden van de NMBS-Groep op de adviezen

### 1. INHOUDELIJKE STRUCTUUR

“Het Comité besteedt veel zorg aan de voorbereiding, de uitwerking en de redactie van zijn adviezen, vaak na heel wat researchwerk. Het gaat er van uit dat de NMBS even ernstig en even zorgvuldig te werk gaat, en deze adviezen dus op een niet-selectieve manier beantwoordt. Van de NMBS verwacht het Comité op zijn minst een eerlijke evaluatie van zijn voorstellen qua pertinentie en haalbaarheid, op basis van correcte en natrekbare feiten en gegevens.”

Deze tekst wordt systematisch toegevoegd tot slot van elk advies. De reden ligt voor de hand : jaar na jaar heeft het Comité moeten vaststellen dat de NMBS in haar antwoorden doorgaans zeer oppervlakkig blijft en herhaaldelijk een aantal belangrijke voorstellen en argumenten van het Comité over het hoofd ziet of zonder meer negeert.

#### **Correcte antwoorden**

De meest voor de hand liggende manier om een advies correct te beantwoorden bestaat er in ongeveer dezelfde indeling te volgen als het advies zelf, en deze dus rubriek per rubriek te beantwoorden. Deze methode is ten eerste aangewezen om te vermijden dat men sommige (belangrijke) punten zou overslaan, en laat meteen toe de diverse argumenten van het Comité systematisch te becommentariëren.

Toch gebeurt dit lang niet altijd. Het zijn vooral de adviezen over het onthaal op de perrons die sinds enkele jaren een vrij gestructureerd antwoord krijgen. Ook het advies 05/39 over Revalor kreeg in de loop van 2006 een omstandig en gestructureerd antwoord. Voor de overige adviezen is dit eerder uitzonderlijk, wat nog niet meteen betekent dat het antwoord van de NMBS-Groep niet positief kan zijn : zie hiervoor het antwoord op advies 06/12.

#### **Opsplitsing**

De meest gehoorde verklaring is dat de adviezen van het Comité als het ware thematisch “uiteengerfeld” worden, waarbij elk onderdeel al dan niet commentaar krijgt van de betrokken dienst(en). Daarna wordt alles weer bijeengebracht om het uiteindelijke antwoord te vormen. Toch is het merkwaardig hoe de NMBS-groep zoveel moeite heeft om adviesteksten te analyseren die door hoogstens een handvol mensen zijn opgesteld.

Van zijn kant tracht het Comité, waar dat enigszins doenbaar is, sommige adviezen in te delen in functie van de bevoegdheden van de verschillende entiteiten van de NMBS-groep. Dit is vooral het geval voor de adviezen over het onthaal op de perrons. De meeste andere adviezen zijn in hoofdzaak gericht aan één specifieke entiteit, doorgaans de NMBS (Exploitant) of Infrabel.

#### **Tegenmaatregelen**

Desondanks blijven heel wat antwoorden hetzij onvolledig, hetzij opgevuld met niet terzake literatuur, hetzij heel oppervlakkig, wat meteen betekent dat een belangrijk (onder)deel van de boodschap verloren gaat, laat staan genegeerd wordt door de NMBS(-groep).

Om die reden vermijdt het Comité zoveel mogelijk om “grote” adviezen uit te brengen (05/39 is een uitzondering) en splitst deze op in kleinere adviezen, om enigszins te vermijden dat de NMBS-Groep belangrijke deelthema's gewoon onbeantwoord laat.

Om dezelfde reden is het Comité trouwens begonnen die adviezen opnieuw uit te brengen waarop het antwoord van de NMBS-Groep onvolledig of ondermaats is. Dit is reeds het geval met het laatste advies van 2006, het **advies 06/32** over de veiligheid op de perrons, met een volledige analyse en weerlegging van het wel heel eenzijdige antwoord van de NMBS-Groep (<sup>1</sup>).

Door tijdgebrek en gebrek aan middelen is het Comité er dit jaar evenmin in geslaagd om een systematische analyse van de NMBS-antwoorden in dit Jaarverslag op te nemen. Wij verwijzen evenwel naar een paar specifieke gevallen, met name de antwoorden op de adviezen 06/04, 06/11, 06/12, 06/15 en 06/16 : deze zijn in dit Jaarverslag opgenomen, telkens in bijlage aan het desbetreffende advies.

## **2. HET ONTHAAL OP DE PERRONS**

Dit langlopende project telt op dit ogenblik (maart 2007) reeds 48 adviezen. Aanvankelijk heel slecht onthaald door de toenmalige NMBS, die vlakaf weigerde te antwoorden, worden deze adviezen nu vrij systematisch en meestal binnen een redelijke termijn beantwoord.

Liever dan in te veel details te treden kiezen wij er voor enkele krachtlijnen naar voor te schuiven.

- De aangebrachte problemen worden doorgaans niet ontkend, maar worden nog te vaak en onterecht geminimaliseerd. Meer dan eens moeten wij hieruit noodgedwongen afleiden dat degene die het antwoord opstelt niet noodzakelijk zelf ter plaatse is gaan kijken en zijn informatie via derden bekomt.
- Nu en dan wordt een kleine ingreep in het vooruitzicht gesteld. Een tweede bezoek na verloop van tijd toont echter weinig resultaten : hier een informatiepaneel (Meiser), daar een fietsenrek (Zandbergen) (advies 06/23), maar het gebeurt vaker dat er... helemaal niets gebeurd is.
- Een aantal dogma's worden hardnekkig en doelbewust in stand gehouden : geen bestemmingsaanduiding op de perrons, geen zitplaatsen in de schuilhuisjes of op de perrons, geen veiligheidsstreep, enz. Het eigen gelijk is duidelijk belangrijker dan het zoeken naar een oplossing voor de reële problemen van de gebruikers, hoewel de eigen criteria (Revalor 2000 en Beheerscontract) meer dan eens niet eens gerespecteerd worden.
- Uiteraard beklemtoont de NMBS-Groep telkens opnieuw dat bepaalde infrastructuurwerken niet in één handomdraai te realiseren zijn, met name de toegankelijkheid en de verhoging van de perrons : het Comité is zich daar héél goed van bewust, maar MOET dergelijke euvels wel blijven aankaarten.

Het lag in de bedoeling tegen maart 2007 de kaap van 50 adviezen te bereiken en een globale synthese op te stellen, én van de bevindingen van het Comité, én van de antwoorden van de NMBS-Groep. Wegens tijdgebrek en het vertrek van zijn medewerker moet het Comité dit project voorsnog op de lange baan schuiven.

---

<sup>1</sup> Ook in 2007 wordt deze procedure voortgezet, o.m. met een reactie op het antwoord van de NMBS-Exploitant op het advies 06/26 over de aansluitingen met de CityRail-treinen.

## 2.4 Concrete resultaten

### Algemeen

Eerst nog in herinnering brengen dat het Comité een louter raadgevende functie heeft, en dus geen enkele beslissing kan opleggen, laat staan rechtstreeks beïnvloeden.

De adviezen van het Comité zijn geen eendagsvliegen. Zij zijn gestoeld op ervaring, zijn grondig uitgewerkt en verwoorden de fundamentele standpunten van de gebruikers. Aldus behouden zij hun waarde door de jaren heen, al is het soms aangewezen om oudere adviezen aan te passen aan de evoluerende omstandigheden. Zo werd onlangs een begin gemaakt met het opnieuw uitbrengen van het advies 97/01 “Aansluitingen”, zij het in verschillende kleinere adviezen, nl. 06/25 (trein-busaansluitingen) en 06/26 (CityRailaansluitingen). Andere zullen volgen.

De uitwerking van de adviezen laat zich dan ook niet meten binnen de tijdspanne van één werkjaar. Meer dan eens duurt het verschillende jaren eer het Comité eindelijk kan vaststellen welke de uitwerking is van sommige adviezen. Bovendien groeit hun aantal gestaag aan : op 2 mei 2006 heeft het Comité zijn 200<sup>ste</sup> advies uitgebracht, en einde januari 2007 kon het Comité terugblikken op een indrukwekkend pakket van 223 uitgebrachte adviezen in 11 jaar tijd.

Precies omdat de concrete resultaten van dit advieswerk vooral een kwestie van tijd is wordt het van jaar tot jaar moeilijker om een precieze balans te maken. In al die jaren is wel één ding duidelijk geworden : het Comité heeft zich al die tijd niet tevergeefs de naad uit de kous gewerkt.

### Overzicht

Hieronder dus een poging om dat even concreet aan te tonen. Let wel : heel wat realisaties zijn niet uitsluitend aan de tussenkomst van het Comité te danken, maar aan het samenspel van verschillende krachten uit de samenleving waarop het Comité heeft ingespeeld, teneinde deze verzuchtingen een duwtje in de rug te geven.

- Het meest markante resultaat is ongetwijfeld het behoud van het **Spoorboekje**, waarop naast het Comité ook de Ombudsdienst en verschillende gebruikersorganisaties aangedrongen hebben.
- Even markant is de evolutie van de gebrekkige **stationsfolders** naar heuse mini-spoorboekjes, waarvan de tweede uitgave (einde 2006) al rekening houdt met enkele suggesties van het Comité. Ook voor 2007 wordt een verdere **verbetering** in het vooruitzicht gesteld.
- De geplande sluiting van de halte **Le Campinaire** (lijn 130 Namur-Charleroi) was eerst uitgesteld, zoals gevraagd door de plaatselijke spoor mannen én door het Comité (advies 05/36); nu blijkt dat deze stopplaats niet dichtgaat, nu de NMBS de voorstellen van het Comité onderzocht heeft en... haalbaar bevonden.
- Kers op de taart was ongetwijfeld de heropening van de spoorlijnen **165 Virton-Rodange** en **167 Arlon-Athus** in reizigersdienst op 11 december 2006, uiteraard na lang aandringen vanuit de Gaume en het Groothertogdom, maar ook nadat het Comité daar 2 uitvoerige adviezen aan besteed heeft (adviezen 01/17 en 04/25).

Deze lijst lijkt al bij al bescheiden in vergelijking met vorig jaar (2005), maar uiteraard zijn hier alleen de punctuele en zichtbare verbeteringen opgenomen die aan het jaar 2006 gelinkt kunnen worden. Zoals reeds gezegd blijft het Comité geloven in meerjarige actie en projecten, zoals de evaluatie van het onthaal in de kleinere stations.

Dit is trouwens ook het geval voor ons advies 02/10 over de **heropening van stations**, waarbij wij traag maar gestaag sommige ideeën die het Comité toen uitbracht langzamerhand veld zien winnen, met enkele reeds gerealiseerde heropeningen (Schelle, Zolder) en een aantal andere die binnenkort gerealiseerd worden (Evergem, Hergenrath, Messancy, enz.)

## 2.5 De Adviezen

Hierna volgen de uitgebrachte adviezen. Niet alle teksten werden echter integraal toegevoegd :

- van de adviezen over het onthaal op de perrons werden, op een paar uitzonderingen na, alleen de syntheseteksten weerhouden;
- van de ééntalig uitgebrachte adviezen in het Frans, worden ofwel de synthese, ofwel de korte tekst opgenomen, beide in het Frans;

Elk advies werd oorspronkelijk voorzien van de volgende identieke vermelding, die dus niet telkens opnieuw herhaald wordt :

*Het Comité besteedt veel zorg aan de voorbereiding, de uitwerking en de redactie van zijn adviezen, vaak na heel wat researchwerk. Het gaat er van uit dat de NMBS even ernstig en even zorgvuldig te werk gaat, en deze adviezen dus op een niet-selectieve manier beantwoordt. Van de NMBS verwacht het Comité op zijn minst een eerlijke evaluatie van zijn voorstellen qua pertinentie en haalbaarheid, op basis van correcte en natrekbare feiten en gegevens.*

### **Nieuw!**

Tenslotte, en dit is nieuw in dit Jaarverslag, werd aan enkele adviezen ook het antwoord van de NMBS-Groep toegevoegd, uiteraard met de nodige commentaar vanwege het Comité.

In dat verband moet speciaal gewezen worden op het laatste advies van 2006 (06/32) dat in se een reactie is op het antwoord van de NMBS-Groep op het advies 06/16 over hetzelfde onderwerp : de veiligheid van de gebruikers op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen.

## Advies 06/01

# Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



---

## AANBEVELINGEN

---

### **1. Algemeen**

Naar aanleiding van herhaalde problemen met sommige categorieën van reizigers, vraagt het Raadgevend Comité van de Gebruikers :

- een aanpassing, laat staan een herziening van het tarieven- en reservatiebeleid zoals het thans opgevat en toegepast wordt op de hogesnelheidstreinen bij vertrek uit België, in het bijzonder voor de zwakkere categorieën van gebruikers : jongeren, senioren, gezinnen (met kinderen), enz.
- en in het bijzonder : een versoepeling van sommige toelatingsvoorwaarden, alsook een minder starre en meer klantvriendelijke opstelling bij de toepassing ervan

### **2. Concreet**

#### **a) Tarieven**

- toepassing van het “normale” internationaal tarief op die HST-verbindingen en overstaprelaties die geen beduidend hogere commerciële snelheid bieden dan de klassieke spoorverbindingen – vb. Oostende-Köln, Leuven-Aachen
- versoepeling van sommige arbitraire gebruiksvoorwaarden, in het bijzonder : afschaffing van de verplichting om zowel bij de heen- als bij de terugreis strikt dezelfde tarief- of voordeelformule te gebruiken
- een voordeelformule voor snelle beslissers (last minute tickets), aan bepaalde voorwaarden, wanneer blijkt dat een bepaalde trein kort voor het vertrek (48 of 24 uur) nog ruim overschot heeft aan zitplaatsen

## **b) Beschikbaarheid**

- een doorzichtiger systeem van contingentering van sommige voordeelformules, waarbij de gebruiker op elk ogenblik zicht heeft op de nog beschikbare formules en hun juiste aantal
- een voldoende aantal voordeelformules strikt voorbehouden aan individuele reizigers, dit om te vermijden dat bijv. reisagentschappen en touroperators van meet af aan (3 maanden op voorhand) het hele contingent inpalmen
- versoepeling van deze contingentering in de laatste dagen/24 uur voor vertrek in functie van de nog beschikbare plaatsen in een gegeven klasse, vooral wanneer duidelijk wordt dat een bepaalde trein nog capaciteit over heeft
- correcte informatie over de reis- en instapmogelijkheden : de reiziger niet aanzetten om bijv. over Brussel te reizen of zelfs de TGV te nemen wanneer er andere, betere (en minder dure) mogelijkheden zijn

## **c) Jongeren**

- beperking of afschaffing van de contingentering van voordeelformules voor jongeren, vooral wanneer blijkt dat een trein 48 of 24 uur voor vertrek nog heel wat zitplaatsen beschikbaar heeft
- radicale versoepeling van de omruilvoorwaarden en –procedure, ongeacht de voordeelformule (voor jongeren), te meer daar voor deze doelgroep reisplanning lang op voorhand het minst is aangewezen
- duidelijke informatie over voorwaarden en gebruik van de voordelige Pass-formules (<sup>2</sup>) – waar deze informatie gedeeltelijk of volledig ontbreekt in de huidige tarieffolders en alleen op uitdrukkelijk verzoek aan het loket te bekomen is (vb. Eurostar)

## **d) Aanbod**

Vooraf in het toeristische seizoen en in de schoolvakantie, wanneer alle zitplaatsen (lang) op voorhand volgeboekt zijn, worden veel jongere (en andere) reizigers hierdoor en bij gebrek aan alternatieven *volledig* aan hun lot overgelaten.

Indien blijkt dat het bijkomend inleggen van HST niet mogelijk is, dan moet werk worden gemaakt van het herinvoeren van klassieke internationale treinen, vooral op toeristische verbindingen (Frankrijk, Zwitserland, Oostenrijk, Italië e.a.) al dan niet in het toeristisch seizoen – naar analogie met het nieuwe aanbod van skitreinen (Treski) in het winterseizoen 2005-2006 (zie **advies 05/19**). Dergelijke treinen kunnen meteen ook toegankelijk worden gemaakt voor het vervoer van fietsen.

## **e) Europa**

Het Comité is van oordeel dat iedere Europese burger zonder onderscheid recht heeft op betaalbare, filevrije en milieuvriendelijke reismogelijkheden doorheen Europa.

---

<sup>2</sup> in combinatie met bijv. een Interrail- of Eurodominoticket



Daarom vraagt het Comité dat op Europees niveau werk wordt gemaakt van een netwerk van klassieke grensoverschrijdende lange afstandstreinen die betaalbaar en vrij toegankelijk zijn voor iedereen, met een statuut van Europese openbare dienstverlening.

---

## **ANALYSE**

### **1. SITUATIESCHETS**

#### **1.1 TERUGBLIK**

Zeker naar de jongeren toe – en niet alleen zij! – wordt de internationale trein vaak geassocieerd met “vrijheid” en in zekere mate ook met “betaalbaarheid” : de opkomst van relatief goedkope formules zoals wijlen de BIGE-biljetten, Interrail en later ook Eurodomino heeft deze stelling ongetwijfeld kracht bijgezet. De vrije toegang tot de meeste internationale treinen maakte van het reizen per spoor dan ook een heus avontuur : niet zelden kocht men zijn ticket op de laatste minuut, om dezelfde avond nog te vertrekken met de nachttrein, vooral richting Parijs en verder.

#### **1.2 HUIDIGE PROBLEEMSTELLING**

Het jongste decennium heeft zich op de internationale spoorverbindingen in Europa een hele omwenteling voltrokken. Niet alleen in België maar ook in andere Europese landen hebben de klassieke internationale treinen stelselmatig plaats moeten ruimen voor allerlei hogesnelheidstreinen (HST) van de meest diverse pluimage (TGV, ICE, Eurostar, Thalys, AVE, enz.), zowel op de nieuw aangelegde hogesnelheidslijnen (HSL) als op de “klassieke” internationale spoorlijnen. In die mate zelfs dat de HST op tal van verbindingen een feitelijk monopolie kregen, daar de klassieke treinen van meet af aan tot een minimum beperkt of zelfs volledig afgeschaft werden. Ook de nachttreinen ondergingen hetzelfde lot, en de enkelen die nog rijden wordt geen lang leven meer beschoren (zie advies 03/04).

#### **Welke gevolgen heeft dit voor de klant?**

Enerzijds zijn de HST uitsluitend toegankelijk mits reservering, terwijl de “goedkope” formules al weken, soms maanden op voorhand uitverkocht zijn. Anderzijds zijn er op sommige verbindingen amper nog alternatieven met klassieke treinen, wordt de informatie hierover beperkt en hun gebruik zodanig omslachtig gemaakt dat ze zelfs voor verstokte globetrotters nauwelijks nog een aantrekkelijke oplossing bieden.

Voor sommige gebruikerscategorieën, zoals jongeren en gezinnen met kinderen is de HST lang niet altijd een klantvriendelijk product. Maar ook voor meer koopkrachtige gebruikers is de HST niet altijd de meest voor de hand liggende oplossing.

Hierna volgen enkele concrete voorbeelden. Verder in de tekst staan, ter illustratie, enkele uittreksels uit een recent advies (**05/20**, 1 juni 2005) van de Vlaamse Jeugdraad over deze problematiek.

### 1.3 ENKELE CONCRETE GEVALLEN <sup>(3)</sup>

---

#### **Situatie 1**

L., 20 jaar, is uiteindelijk toch geslaagd voor zijn 1<sup>e</sup> zittijd en besluit om meteen zijn ouders op vakantie in Frankrijk te vervoegen. Aan het loket wordt hem verteld dat in de komende dagen op geen van de 3 HST-treinen naar Zuid-Frankrijk nog jongerentickets beschikbaar zijn. Wel is er nog plaats in 1<sup>e</sup> klas, aan volle prijs. L. kan dit onmogelijk betalen en moet noodgedwongen een streep trekken door zijn reis.

Vroeger zou L. een Eurodomino aan jongerentarieff gekocht hebben, en dezelfde avond nog met de nachttrein naar Parijs vertrokken zijn. Geen zitplaatsen? Eerst zien. Zoniet waren het platform of de gang ook nog goed.

---

#### **Situatie 2**

B., 18 jaar, wil graag naar het reggaefestival in Köln. Twee dagen voordien vindt zij een reisgenote en stapt meteen naar het station Leuven. Daar krijgt zij te horen dat er geen tickets voor jongeren meer beschikbaar zijn. Niets aan te doen, die happening wil zij niet missen. De loketbediende verkoopt haar twee tickets *Brussel-Köln* 2<sup>e</sup> klas aan volle prijs. De prijs van de rit Leuven-Brussel komt daar nog bovenop.

Tot 2002 1<sup>o</sup>) waren er rechtstreekse treinen tussen Leuven en Köln – 2<sup>o</sup>) geen verplichte reserveringen op deze trein – 3<sup>o</sup>) kon zij op het Belgisch traject gebruik maken van haar kortingskaart voor grote gezinnen

NOOT : de loketbediende vond het niet nodig haar te informeren dat zij met een (goedkoper) binnenlands ticket rechtstreeks van Leuven naar Luik kon, van waaruit het Thalysticket een smak goedkoper uitvalt.

---

#### **Situatie 3**

N., 46 jaar, ziet op het einde van de vakantie de kans om voor een vijftal dagen naar Schotland te reizen en bestelt hiervoor twee Eurodominokaarten die meteen ook recht geven op verminderd tarief op de Eurostar. Voor de heenreis zijn er nog plaatsen beschikbaar, maar niet voor de terugreis : al die plaatsen zijn bezet, ook de dagen voordien en nadien. Er is nog wel plaats vrij in 1<sup>e</sup> klas, aan vol tarief. Uiteindelijk besluit N. om voor de terugreis dan maar 1<sup>e</sup> klastickets te kopen. Dit wordt hem geweigerd : de prijscategorie moet identiek zijn voor heen- en terugreis, Eurodomino ten spijt! N. heeft de reis wegens onbetaalbaar dan maar geannuleerd.

In 1995 ondervond N. nochtans geen problemen : op de heenreis was de Jetfoil uit Oostende wel volzet, maar voor de RMT-overzetboot waren er geen reservaties en geen beperkingen, en ging de reis zonder problemen door.

---

Twee mislukte reizen en een nodeloos dure trip, telkens door de combinatie van het reserveringssysteem en (te) hoge tarieven, en vooral door de ondoorzichtige contingentering van de voordeelformules. Waarschijnlijk zijn deze drie sprekende (maar waar gebeurde) voorbeelden slechts het topje van de ijsberg, maar zij leggen wel de vinger op de euvels van het systeem.

---

<sup>3</sup> om de verhalen verstaanbaar te houden spreken wij telkens van 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> klas

## **2. IS DE HOGESNELHEIDSTREIN BETAALBAAR?**

Door de evolutie van de levensduurte en de muntwaarde is het vrij moeilijk om absolute vergelijkingen te maken met de situatie 10 jaar geleden.

- Uiteraard zal men aanvoeren dat de hogere commerciële snelheid van de HST en dus de tijdwinst een **hoger tarief** rechtvaardigen.

Maar die tijdwinst geldt alleen op bepaalde trajecten (4), terwijl voor heel wat andere, vooral overstapverbindingen (Oostende-Aachen of Leuven-Köln), de HST een aanzienlijke *verlenging* van de reistijd impliceert!

Toch worden telkens dezelfde hoge prijzen gehanteerd. Redelijkerwijs zou het “normale” internationale prijsniveau gehandhaafd moeten blijven op de HST-verbindingen waar de reistijd niet beduidend lager ligt dan vroeger.

- Bovendien maken een aantal bijkomende bepalingen de HST nog **een stuk duurder** dan de klassieke internationale treinen, ook in 2<sup>e</sup> klas :
  - de verplichte reservering, inbegrepen in de prijs van het biljet
  - de niet-geldigheid van de gangbare sociale reductiekaarten op Belgisch grondgebied, bijv. de kaart voor grote gezinnen
  - de aparte tarifiering van de HST die volledig los staat van het “gewone” internationale tariefsysteem en de gebruiker tot hoge meerkosten dwingt wanneer deze voor een Europese verplaatsing meerdere tickets moet kopen, bijv. van Hannover naar Limoges over Paris
- Er zijn inderdaad **voordeeltarieven**, maar welke, en hoe?
  - dat een fikse korting wordt toegekend aan wie weken op voorhand een ticket koopt ligt voor de hand – minder evident is dat sommige formules vaak al van meet af aan (drie maanden voor vertrek) niet meer beschikbaar zijn : dit roept terecht heel wat *vragen* op
  - volkomen *arbitrair* is de verplichting om bij heen EN terugreis dezelfde prijsformule te hanteren (zie situatie 3) : een bij de terugreis “niet beschikbaar” voordeeltarief impliceert dat de klant de beschikbare voordeelformule voor de heenreis aan zijn neus ziet voorbijgaan, zonder dat hier meteen een steekhoudend argument voor te vinden is.
- Dat dergelijke contingentering van de voordeelformules ook wordt gehanteerd bij **jongeren** is moeilijk aanvaardbaar door de sowieso beperkte koopkracht van deze groep, voor wie een trip maanden op voorhand plannen niet vanzelfsprekend is.

De slogan “Reizen in alle vrijheid” is ongetwijfeld toepasbaar op de (minder koopkrachtige) jongeren, maar geldt alleen voor wie de hoogste prijs betaalt...

Ook voor andere gebruikerscategorieën (gezinnen, senioren) zijn bepaalde praktijken niet altijd goed te praten.

Bij beleidskeuzes terzake moet nagedacht worden over de leefwereld van jongeren en daar moet vervolgens rekening mee gehouden worden. Dat is zowel voor het treinverkeer als voor de jongeren een goede zaak.

*Voor jongeren is de prijs van hun verplaatsing doorslaggevend. Ondanks bestaande kortingen bij internationaal treinverkeer, blijft het ticket duur in vergelijking met het alsmaar goedkopere vliegverkeer, aangeboden door de zogenaamde low-cost maatschappijen.*

---

<sup>4</sup> doorgaans de meeste gevraagde, zoals Brussel-Parijs

*Daarnaast zijn er vaak (zoals op de Thalys) maar een beperkt aantal tickets met korting beschikbaar. Op is op, de rest heeft pech. We pleiten voor een voldoende aantal tickets met korting. We stellen vast dat kortingskaarten niet geldig zijn op de hogesnelheidstreinen zoals Thalys, TGV en Eurostar. Terwijl net dit soort treinen het Europees treinverkeer compleet overnemen van de klassieke internationale treinen. Dure tickets zorgen er voor dat jongeren voor het vliegtuig kiezen. Dat is jammer, want een duurzaam alternatief wordt feitelijk ontzegd aan jongeren. (Vlaamse Jeugdraad, advies 05/20)*

Uit dit alles blijkt dat dit tariefsysteem lang niet voor iedereen gunstig is, laat staan rechtvaardig. Uiteraard is reizen naar het buitenland per definitie nooit echt goedkoop, maar de criteria die vandaag gehanteerd worden doen hierover toch heel wat vragen rijzen.

### **3. IS DE HST WEL VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK?**

Anders dan de meeste klassieke internationale treinen waar reserveren steeds een optie was, zelden een verplichting, zijn de HST alleen toegankelijk mits voorafgaande reservering <sup>(5)</sup>. Bovendien is het aantal (zit)plaatsen noodgedwongen beperkt, vermits geen staanplaatsen voorzien zijn noch toegelaten, met als argument dat de lange afstandsreiziger graag een gewaarborgde zitplaats heeft.

Is klantvriendelijkheid hier dan het enige motief? Of moet men hieruit afleiden dat relatief schaarse zitplaatsen nu eenmaal duurder geprijsd kunnen worden ?

Welke zijn de consequenties?

- Waar het aantal HST heel beperkt is, zoals op de lijn naar Lyon, zijn deze al lang op voorhand quasi volzet, vooral in drukke periodes, en dus niet langer voor iedereen toegankelijk. Bij late beslissing (zie situatie 1) of - erger - in geval van overmacht is er weinig (vrije) keuze meer :
  - ofwel (indien beschikbaar) een heel duur eersteklas ticket betalen (situatie 1)
  - ofwel er toe komen met eigen vervoer te reizen (wat niet altijd en niet voor iedereen mogelijk is)
  - ofwel helemaal niet vertrekken (situaties 1 en 3)

Vooraf jongeren en gezinnen met kinderen zijn de dupe van het systeem.

Door een beperkt aantal tickets met korting voor jongeren, moeten die er heel vroeg bij zijn. Daar knelt vaak de schoen, want voor jongeren is het vaak niet mogelijk om weken op voorhand te reserveren. Ook voor jeugdwerkgroepen is het moeilijk om pakweg 12 dagen op voorhand te reserveren. Soms is het zelfs makkelijker en voordeliger om niet te reserveren, maar die onzekerheid kunnen groepen zich uiteraard niet permitteren. Nochtans moet het jeugdwerk zoveel mogelijk kansen krijgen om met de trein te reizen, want op deze manier maken vele jongeren kennis met de trein.

*Velen, vooral jongeren, gebruiken meer en meer internet voor hun reserveringen. Helaas is dit voor internationale treinreizen nog altijd een enorm kluwen. Zo moet het o.a. toch mogelijk worden om via internet de beschikbare plaatsen op een te reserveren trein te zien. (De Vlaamse Jeugdraad, advies 05/20)*

<sup>5</sup> Dit is nochtans NIET het geval op **de meeste Duitse ICE-treinen** in binnenverkeer

- Vermits niet iedereen toegang krijgt tot de HST is de vraag naar andere (spoor)oplossingen dus gewettigd. Men stelt echter vast dat de klassieke internationale treinen doelbewust zijn afgebouwd, zowel naar Frankrijk als naar Duitsland, en de HST hier het feitelijke monopolie heeft. Ook naar Nederland, Alsace-Lorraine en Zwitserland dreigt hetzelfde scenario. Bovendien is de informatie over de grensoverschrijdende regiotreinen zorgvuldig weggelaten in de brochure “Steden in Europa”, waar telkens weer de... HST als enige oplossing naar voor wordt geschoven!

*Is het niet op zijn zachtst gezegd merkwaardig dat er geen trein rijdt vanuit Vlaanderen naar Maastricht, terwijl er wel sporen liggen? Dat een Vlaamse jongere dus via Luik naar Maastricht moet? Dit geeft duidelijk aan dat jongeren uit grensregio's extra problemen hebben.*

*In het algemeen is het opvallend dat spoorwegmaatschappijen hun aanbod op middellange afstand verwaarlozen door te kiezen voor hogesnelheidstreinen die enkel de grote stations aandoen. (De Vlaamse Jeugdraad, advies 05/20)*

Hieruit blijkt overduidelijk dat een flink deel van het klantenpotentieel van de internationale treinen, in casu de jongeren en de gezinnen met kinderen, zonder meer aan zijn lot wordt overgelaten.

## **NABESCHOUWING**

De HST-ondernemingen schermen graag met het succes van sommige verbindingen, in casu de Thalys Brussel-Parijs, om hun groot gelijk te rechtvaardigen : “is dit niet het bewijs dat de klant het product wel degelijk en volledig waardeert?”

Het Comité ontkent dit niet : het is een vaststaand feit dat bepaalde (vooral koopkrachtige) doelgroepen meer aangesproken worden door Thalys & C°. Het zijn dus vooral zij die er gebruik van maken.

Dit succes wordt echter overschaduwd door die groepen uit de samenleving voor wie de HST duidelijk een mindere (of helemaal geen) optie is voor hun Europese verplaatsingen : de jongeren, de gezinnen met kinderen, bevolkingsgroepen met beperkte koopkracht. Zij worden duidelijk aan de kant geschoven, en de voor hen betaalbare alternatieven worden stelselmatig afgebouwd.

Het is moeilijk te geloven dat dit de uiteindelijke bedoeling zou zijn van het internationale spoorbeleid binnen Europa.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
31 januari 2006**

---

...

## Advies 06/02

# Accueil sur les quais en gare de Froyennes

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



### Rapport de synthèse

La gare de Froyennes, située sur la bifurcation des lignes de Tournai vers Lille et Mouscron, est le seul point d'arrêt desservi plus ou moins régulièrement dans tout le Tournaisis. Elle doit sa survie à l'important collège et pensionnat des Frères des Ecoles Chrétiennes, jouxtant la halte.

Lors de notre passage, la gare avec ses 9 abris fraîchement repeints dégageait un air de calme et de propreté, mais les panneaux et le passage souterrain tagués ne laissaient présager rien de bon en ce lieu assez reculé. En effet, peu de temps après, les abris étaient à leur tour devenus méconnaissables.

Ici, le confort d'attente n'est pas un vain mot : chaque abri – il y en a 8 sur le quai 1 – comporte une banquette pour 4 voire 5 personnes. La clientèle est en majeure partie composée d'élèves du collège, dont un nombre important de Français, apparemment ignorés de la SNCB, puisque le panneau sur leur quai ne renseigne que Mouscron comme destination principale. A cette seule exception près, la signalétique reste très sommaire, même si la disposition des accès et du passage souterrain ne prête pas à équivoque.

Par contre, vu le passage rapproché de trains rapides, l'absence de ligne de sécurité sur les quais est une lacune sérieuse, surtout en cas de retards.

Enfin, il n'y a que la sonorisation pour renseigner la destination exacte du prochain train : le display lumineux placé jadis a disparu dans la nuit des temps.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
31 januari 2006**

---



La localité de Froyennes, dans le Hainaut Occidental, fait partie de la ville de Tournai depuis 1977. La gare, devenue simple halte il y a plusieurs décennies déjà, est située sur la bifurcation des lignes Tournai-Lille et Tournai-Mouscron.

Menacée de fermeture en 1984, au même titre que les autres petites gares du Tournaisis, Froyennes doit son salut à la proximité du Collège St.Luc des Frères des Ecoles Chrésiennes et de son pensionnat de 350 lits, qui fournit une clientèle scolaire non négligeable et en bonne partie Française. La desserte fut dès lors adaptée à cet effet, mais constitue un vrai casse-tête pour celui qui consulte les tableaux d'Indicateur du fait que les départs sont répartis sur deux lignes : 78 et 94. Ainsi, quatre catégories de train différentes font arrêt à Froyennes, 16 fois par sens et par jour de semaine : la moitié sont des IC D, le reste est assuré par des IR k prolongés, plusieurs trains P, et quelques trains de pointe SNCF. Froyennes constitue donc bien un cas unique sur le réseau SNCB.

La gare étant située en dehors du village, dans la verdure mais près du collège, il n'y a que le « Café de la Gare » et quelques habitations éparses pour assumer une certaine présence humaine en cet endroit assez reculé... et fort prisé des tagueurs.



## Advies 06/03

# Onthaal op de perrons van het station Alken

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



### Syntheserapport

Het station Alken, op lijn 21 Hasselt-Landen (-Brussel), is vermeldenswaard op meerdere vlakken. Eerst bedreigd met sluiting door het laag aantal reizigers (met slechts 4 treinen per dag en per richting) heeft het dank zij een nieuwe klokvastе bediening een succesvolle comeback meegemaakt, dat leidde tot gemiddeld meer dan 300 opstappende reizigers per werkdag (in het weekend stoppen evenwel geen treinen).

En hoewel het loket al lange jaren gesloten is, blijft de goed onderhouden én verwarmde wachtzaal *de hele dag* open, wat het wachtcomfort van de reizigers (en het succes van de stopplaats) duidelijk ten goede komt.

Ook de signaletica is duidelijk beter voorzien dan in veel andere kleine stations : het NMBS-logo aan de overweg, de signaletica in de wachtzaal en de bestemmingsaanduiding op perron 2 (evenwel niet op perron 1).

De lage perrons zijn gedeeltelijk betegeld, ter hoogte van het stationsgebouw, maar zonder veiligheidslijn, en op perron 2 aan de overkant staan nieuwe wachthuisjes opgesteld, maar *zonder* zitjes binnenin : deze staan opgesteld in weer en wind, al kan het duidelijk anders (zie hierover het advies 05/25).

Een beter verlichte en vooral deftig verharde parking, samen met de overdekking van de fietsenrekken langs de perrons kunnen dit goed beklante station ongetwijfeld nog aantrekkelijker maken.

Alken krijgt dus een vrij positief rapport, zij het onder voorbehoud van een paar verbeteringen.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
31 januari 2006**

---



Het station Alken ligt op spoorlijn 21, tussen Hasselt en St.-Truiden. Op weekdays wordt Alken elk uur bediend door de IC K Gent-Brussel-Genk, doorgaans met nieuwe dubbeldektreinen (M6).

Tijdens de piekuren worden aanvullend P-treinen ingelegd, vooral richting Leuven en Brussel, maar ook naar Hasselt en Genk. Sinds 10 december 2006 stoppen de IC-treinen nu ook in het weekend in Alken.

Hoewel de afstand tussen het station en het dorpscentrum ca. 1500 m bedraagt, ligt het station in een nogal dicht bewoonde omgeving, vlak bij de N722, de oude verbindingsweg Hasselt-St.Truiden.

De gemeente Alken telt ca. 11.000 inwoners.

Elke werkdag stappen gemiddeld 310 mensen er op de trein. In de jaren 80-90, toen amper 3-4 P-treinen in Alken stopten, waren dat 90 reizigers per dag. Op aandringen van de werkgroep SOL (Spoorontsluiting Limburg) zag de NMBS af van haar sluitingsplannen en vanaf 1998 werd Alken *op proef* de hele dag door om het uur bediend. De forse toename van het aantal reizigers gaf de werkgroep SOL echter gelijk.

## Advies 06/04

# Tariefaanpassingen op 1 februari 2006

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.

### **SYNTHESE**

De jaarlijkse tariefaanpassing wordt vastgelegd in functie van de prijzenindex en van de regelmaat van het treinverkeer. Dit blijft echter onderwerp van discussie omdat treinen die met *5 min. vertraging* het eindstation bereiken toch beschouwd worden als « op tijd », zonder rekening te houden met het gewogen aantal reizigers onderweg noch zij die hierdoor hun aansluiting missen. Zelfs *afgeschafte* treinen worden niet in aanmerking genomen, ondanks de aanzienlijke vertraging die de gebruikers hierdoor oplopen.

Hoewel de verbeteringen aan de dienstregeling en aan het treinaanbod de prijsverhoging enigszins kunnen verrechtvaardigen, betreurt het Comité :

- tal van ernstige vertragingen en geblokkeerde treinen zonder enige informatie aan de reizigers over het oponthoud en de redenen ervan
- de mislukte start van de CR Leuven-Geraardsbergen, zonder aangepast materieel met de nodige sonorificatie, en met dubieuze aansluitingen
- het te lang uitblijven van de nieuwe dienstregelingfolders en -brochures
- verslechtering van het onthaal en het wachtcomfort door de sluiting van loketten EN wachtzalen in tientallen stations, maar ook als gevolg van een al te rudimentaire (her)uitrusting van de perrons

Daarnaast klaagt het Comité de te forse prijsstijging aan van de korte afstandsritten, met name de minimumprijs van het ticket (+14%) en de prijs van een rit met de KeyCard (+20%), die ver uitsteken boven de gemiddelde stijging met 4,25%. Het Comité kan zich niet van de indruk ontdoen dat de NMBS de korte verplaatsingen opnieuw wil ontmoedigen, wat volledig indruist tegen de oorspronkelijke doelstelling van de KeyCard.



Hierdoor stelt het Comité:

1. dat de reële verbetering van de kwantiteit (relaties, frequentie, amplitude) niet gepaard ging met een betere kwaliteit van het aanbod (onthaal, comfort, aansluitingen)
2. dat de prijsstijging voor de korte afstanden buiten proportie is

En dus kan het Comité de voor 1 februari 2006 besliste verhogingen niet goedkeuren.

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
31 januari 2006**

ANTWOORD VAN DE NMBS-GROEP OP HET ADVIES 06/04  
VAN HET  
RAADGEVEND COMITÉ VAN DE GEBRUIKERS

**"Tariefaanpassingen op 1 februari 2006"**

De NMBS wil het Raadgevend Comité van de Gebruikers en de ombudsman bij de NMBS op de hoogte houden van de tarifaire aanpassingen die ze wil realiseren.

Hiertoe werd een werkgroep opgericht waar het comité en de ombudsdienst deel van uitmaken. In 2005 kwam deze werkgroep samen op 31 mei en op 30 september 2005.

**1) Invloed van de regelmaat**

De berekening van de maximumverhoging gebeurt volgens art. 33 van het Beheerscontract als volgt : ...

*(volgt een volledige opsomming van de bepalingen uit het Beheerscontract)*

**2) Key Card**

Sinds de gevoelige uitbreiding van het geldigheidsgebied op 01.02.2004 werd de KeyCard aangeboden tegen de prijs van € 10,0 in 2e klas en € 15,0 in 1e klas voor 8 ritten. Deze prijzen werden op 01.02.2006 voor het eerst aangepast aan het algemene prijsniveau tot respectievelijk € 15/0 en € 23/0 voor 10 ritten. Voor de prijs van € 1,5 per rit kan, afhankelijk van het geldigheidsgebied, 15 tot 20 km worden afgelegd wat een korting van minimaal 6,25% tot maximaal 48,28% op de volle prijs betekent.

De verhoging van de eenheidsprijs was ook bedoeld om de prijs per rit van een treinkaart goedkoper te maken dan die van de KeyCard.

Bovendien steeg het tarief niet voor alle vervoerbewijzen : van sommige bleef het gelijk, van andere daalde het zelfs. Dat was met name het geval voor de schooltreinkaarten voor minderjarigen (waarvan het tarief onveranderd bleef) en voor de schooltreinkaarten voor jongeren ouder dan 18 (waarvan de prijs met 40 daalde).

**3) Minimumprijs**

De stijging van de minimumprijs is het gevolg van de aanpassing van de prijs van de Key Card. Daarmee wordt de minimumprijs (geldig t. e. m. 8 km) op het niveau van de ritprijs van de andere Openbaar Vervoer maatschappijen gebracht.

---

## **Réactie van het Comité op het antwoord van de NMBS-groep**

Het antwoord van de NMBS ontwijkt de meeste opmerkingen uit het advies van het Comité, meer bepaald zij die betrekking hebben op

- het uitgesproken laattijdig karakter van de informatie, wat het opstellen en uitbrengen van het omstandig advies onmogelijk maakt (in het antwoord staat : “u bent geïnformeerd via een werkgroep” ;
- het fel gecontesteerde karakter van de stiptheidsmetingen van het treinverkeer ;
- het niet in rekening brengen van de minder gunstige evolutie van het comfort op sommige treinen en vooral in de (kleinere) stations, noch van de kwaliteit van het spooraanbod.

In dat opzicht verschuilt het antwoord zich achter de bewoordingen van artikel 33 van het Beheerscontract die « in extenso » in het antwoord zijn opgenomen, niettegenstaande deze maatregelen al jaar en dag gekend zijn door beide partijen. Op geen enkele manier spreekt de NMBS-groep zich uit over de mogelijke herziening van de berekeningswijze van de stiptheid van het treinverkeer. Trouwens, dit valt onder de verantwoordelijkheid van INFRABEL (en niet van de NMBS-exploitant).

Uiteindelijk wordt in dit antwoord slechts één enkel punt uit het advies aangehaald, met name de forse tariefverhoging voor de korte afstandsritten, waaronder de Keycard (+ 20%).

De argumenten die in dit antwoord opgesomd worden houden op geen enkele manier rekening met de bezwaren van het Comité. De NMBS haalt wel de uitbreiding van het geldigheidsgebied van de Keycard aan (wat betwist wordt door het Comité), maar ook de noodzaak om gelijke tred te houden met de andere tariefproducten voor de korte afstand, met inbegrip van de TEC/De Lijn/MIVB – een bewering die in het geval van De Lijn niet eens correcte blijkt te zijn.

Tenslotte is het aanhalen van die tariefproducten die ongewijzigd blijven of zelfs goedkoper worden (treinkaarten voor scholieren) niet meer dan een (zoveelste) uitvlucht.

---



## Advies 06/05

# Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



Le Comité Consultatif des Usagers a été saisi d'une motion émanant du conseil communal de la commune de Bernissart, exprimant son inquiétude sur la réduction des heures d'ouverture des guichets en gare de Blaton, et stigmatisant le manque de confort d'attente pour les voyageurs suite à cette mesure. Comme les revendications, exprimées par le conseil communal et soutenues par une pétition auprès des usagers, correspondent à celles exprimées dans ses avis 03/12 et 05/05, le Comité ne peut que s'y rallier.

### **1. LES FONCTIONS ESSENTIELLES D'UNE GARE**

Dans ses avis 03/12 et 05/05 le Comité décrit les fonctions essentielles d'une gare, déplore la fermeture totale de nombreux guichets de gare et formule des solutions alternatives à cet état de choses.

- Faut-il le rappeler ? Une gare est bien plus qu'un simple point de vente. L'accueil et l'information fournie par le personnel sont des éléments de base d'un niveau auquel ne peuvent pallier ni le téléphone, ni l'Internet. Le personnel doit aussi veiller au respect des correspondances, tant avec les trains qu'avec les bus, alors que la seule présence humaine a un effet dissuasif pour de nombreux actes d'agression et de vandalisme potentiels.
- Les arguments énumérés contre la fermeture d'une gare au niveau de l'accueil et du confort d'attente sont tout aussi valables pour les gares dont les guichets ne sont ouverts que quelques heures, le plus souvent l'avant midi en semaine, l'effet étant quasiment le même pour les voyageurs embarquant en-dehors de ces heures.

### **2. LE CAS DE BLATON**

Dans le cas précis de Blaton il s'agit d'un bâtiment de gare de construction récente. A ce jour, les guichets ne sont ouverts que l'avant-midi : de 5h20 à 12h30 en semaine, de 6h35 à 13h45 les samedi, dimanche et jours fériés. Ce qui veut donc dire que la clientèle embarquant en-dehors des heures de pointe du matin et l'avant-midi, estimée à au moins 25% du nombre total de voyageurs (donc près de 130 personnes), n'a pas accès au confort élémentaire d'une salle d'attente dans un bâtiment moderne, ce qui est difficilement concevable.

La gare de Blaton, jadis noeud ferroviaire, est une des dernières gares ouvertes à la vente des billets du secteur. Les comptages annuels de la SNCB donnent une moyenne de plus de 500 voyageurs par jour ouvrable, ce qui est relativement élevé pour une commune rurale de 11.500 habitants, et souligne dès lors l'importance de la gare comme point de correspondance de nombreuses lignes de bus TEC vers Péruwelz, Leuze, Quevaucamps, Beloeil, Ath, St.Ghislain et Bernissart-centre.

Il est d'ailleurs intéressant de constater que le nombre de signatures (530) de la pétition pour la sauvegarde de la gare de Blaton correspond remarquablement bien au nombre moyen de voyageurs embarqués.

Le Comité ne peut accepter le fait que

- en-dehors des heures d'ouverture de la gare celle-ci soit fermée hermétiquement aux voyageurs et laissée sans la moindre surveillance pour le reste de la journée
- les voyageurs soient abandonnés à leur sort avec un seul abri et tout au plus une corniche pour s'abriter sur le quai 1 – le nombre d'abris étant cependant plus fourni sur l'autre quai
- la sonorisation soit réduite à un seul haut-parleur sur la façade de la gare (quai 1), aucune installation de ce genre n'étant apparemment prévue sur le quai 2, les messages éventuels étant dès lors totalement inaudibles lors du passage de trains rapides – pour autant que l'installation fonctionne et soit utilisée de manière adéquate
- les personnes à mobilité réduite ne puissent plus bénéficier d'aucune aide à l'embarquement en-dehors des heures d'ouverture de la gare
- en-dehors des heures d'ouverture de la gare il n'y ait personne pour actionner les feux autorisant le départ des autobus en correspondance, surtout le soir – ceux-ci pouvant dès lors quitter l'arrêt comme bon leur semble

### **3. CONCLUSION**

Le Comité demande donc que la grille des heures d'ouverture des guichets soit revue et étendue, compte tenu de l'importance du noeud de communications qu'est la gare de Blaton, surtout le matin et en fin de journée, et de l'afflux des voyageurs en ces moments-là.

Le Comité insiste pour qu'une solution rapide soit trouvée pour que la salle d'attente soit rendue accessible à longueur de journée, la surveillance étant assurée à tour de rôle par la SNCB et par ex. par la commune. A cet effet, il convient de signaler les dispositions en vigueur dans plusieurs gares du réseau (Alken, Frameries), où la salle d'attente reste accessible malgré la fermeture des guichets. Pour de nombreuses gares fermées récemment, le bâtiment est en passe d'être cédé à une instance publique – par ex. la commune – pour y établir certains services, tout en **garantissant** le maintien de la salle d'attente dans la plupart des cas.

A ce propos le Comité n'est pas opposé à une affectation partielle à usage privé, pour autant que les installations pour les voyageurs (guichet, salle d'attente) restent accessibles.

Le Comité se rallie d'ailleurs aux revendications formulées dans la pétition organisée pour le maintien de la gare de Blaton.

Enfin, le Comité insiste pour que des dispositions semblables soient prises dans d'autres gares menacées de réduction des heures d'ouverture, comme c'est déjà le cas à Leuze, à 15 km de là.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van**

**31 januari 2006.**

---



## Advies 06/06

### Beschikbaarheid van papieren informatie

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### SYNTHESE

Nu de NMBS er niet in slaagt om bijna twee maand na de aanpassingen aan de dienstregeling (11 december 2005) nieuwe dienstregelingfolders te voorzien in de stations, stelt het Comité zich vragen bij het hele concept van de papieren informatie zoals dit vandaag door de NMBS wordt opgevat en uitgevoerd, vooral wanneer men vaststelt dat de brochures over de HST wel tijdig en overvloedig in de stationsdisplays liggen, en dat vanaf de eerste dag.

Toch was dé binnenlandse bedrijfscatalogus van de NMBS, het al jaren verguisde Spoorboekje, wel op tijd klaar, maar daar werd zo weinig mogelijk ruchtbaarheid aan gegeven, laat staan promotie voor gemaakt.

Het Comité wijst hierbij elke verwijzing naar de elektronische en andere “alternatieven” van de hand : enerzijds omdat nu vaststaat dat 50% van de gezinnen geen toegang heeft tot Internet, en de telefonische informatie tijdens drukke momenten moeilijk toegankelijk is, anderzijds omdat de NMBS in talrijke stations de loketten waar informatie kon bekomen worden gesloten heeft of hun openingsuren drastisch heeft ingekrompen.

Het Comité verwijst hierbij ook nog naar de voorstellen die het in zijn vorige adviezen geformuleerd heeft om de papieren informatie drastisch te verbeteren, en betreurt dat er na meer dan twee jaar nog niets veranderd is : de stationsfolders zijn nog altijd even onvolledig, de IC/IR-brochure even gebrekkig en met de regelmaat van een klok wordt het einde van het Spoorboekje aangekondigd. Bovendien, en in tegenstelling tot andere spoornetten, slaagt de NMBS er zelfs niet meer in om de *binnenlandse* dienstregelingbrochures op tijd te laten verschijnen.

Tot slot stelt het Comité ook nog vast dat men thans meer dan **13 verschillende folders** nodig heeft om de informatie (dienstregelingen en tarieven) uit het thans verdwenen Internationaal Spoorboekje bijeen te harken. Hierbij is de informatie over de klassieke treinen met bestemming Lille en Aachen trouwens volledig weggelaten.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
31 januari 2006.**

---

## Advies 06/07

# Onthaal op de perrons van het station Bissegem

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.

### Syntheserapport

Een klein station in het voorstedelijk gebied rond Kortrijk en waarvan de loketten 12 jaar geleden gesloten werden, maar die toch nog klokvast bediend wordt, ook in het weekend : dat is Bissegem. Toch straalt dit stationnetje een vrij gezellige sfeer uit, met zijn bebloemde vensterbanken, de geruststellende aanwezigheid van de groenten- en fruithandelaar in het gebouw en de goed onderhouden perrons.

Bewijst de aanpak in Bissegem niet dat met wat goede wil en een nieuwe functie (en geen overdreven vraagprijzen) een verlaten stationsgebouw toch nog een rol kan spelen? En voor het veiligheidsgevoel van de reiziger, én voor het imago van de NMBS.  
Alleen jammer dat de vroegere wachtzaal niet meer toegankelijk is.

Toch passen de summiere wachtaccomodatie en de lage perrons, zonder veiligheidslijn en met wat verspreid grind, niet langer bij een eigentijds onthaal. Ook aan de signaletica moet hier en daar nog wat gesleuteld worden.



---

**Dit advies werd unaniem goedgekeurd tijdens de plenaire vergadering van  
14 maart 2006**

---

...

## Advies 06/08

### Accueil sur les quais en gare de Habay

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### Rapport de synthèse

Miraculeusement rescapée des coupes sombres de 1984 en Ardenne et Gaume, la gare de Habay, située entre Marbehan et Arlon, sur la ligne 162 Namur-Luxembourg, n'est plus que l'ombre d'elle-même. Le bâtiment de gare est quasiment inutilisé, même si une nouvelle affectation est aujourd'hui envisagée par la commune. Des projets existent aussi, toujours au niveau de la commune, pour le réaménagement bien nécessaire des parkings et de l'espace public autour de la gare.

Quant à l'accueil sur les quais, il n'est guère digne d'une gare du 21<sup>e</sup> siècle, même si le nombre de voyageurs n'est plus ce qu'il était il y a 20 ans. Est-ce pour punir les derniers clients que la SNCB leur refuse quelques sièges sous abri, un tunnel mieux éclairé et des escaliers moins glissants ? Le revêtement des quais ne vaut guère mieux, alors que le passage de trains rapides peu avant l'arrivée de certains trains L justifie une ligne ou bande de sécurité. Quant à la signalétique, elle est réduite au plus strict minimum.

Confort et accueil sous mesure pour une gare qui, peut-être, retrouve un nouveau souffle ? Car les trois derniers comptages révèlent une nette reprise, même si le nombre total de voyageurs reste modeste. Effet de l'emploi au Grand-Duché et des trains de pointe directs vers le Luxembourg ?

Quoi qu'il en soit, qu'attend la SNCB pour attirer et fidéliser une nouvelle clientèle qui ne demande qu'à rallier Luxembourg-Ville en train, en leur offrant un accueil plus incisif que les quais délabrés et les abris vides de Habay ?

---

**Dit advies werd unaniem goedgekeurd tijdens de plenaire vergadering van  
14 maart 2006.**

---

...

## Advies 06/09

### Nieuwe dienstregelingsfolders per station

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### SYNTHESE

Einde februari 2006 verschenen eindelijk de nieuwe dienstregelingsbrochures in de belangrijkste stations van het spoornet. Deze vervangen de vaak onvolledige folders die zich doorgaans beperkten tot opsomming én herhaling van de vertrek- en aankomsttijden van de treinen in die stations, zonder informatie over de kleine stations, de aansluitingen en de overstaptijden.

De nieuwe brochures onderscheiden zich van de vorige door hun grondig gewijzigde inhoud, waarbij voor elke lijn rond het vertrekstation de quasi-volledige dienstregelings Tabellen zijn opgenomen. Op die manier wordt de informatie aan de reiziger aanzienlijk verbeterd, met :

- Totaalinformatie over het spooraanbod vanuit het vertrekstation
- Informatie over het volledige aanbod op elke lijn
- Informatie over de bediening van de kleinere stations, ook zij die uitsluitend door L- en P-treinen bediend worden
- Alle informatie over de belangrijkste aansluitingen.

Toch zijn nog enkele verbeteringen nodig om de informatie vollediger en beter hanteerbaar te maken voor de gebruikers, zoals een overzichtsplan van de spoorlijnen rond het hoofdstation, een index van de stations, nummering van de lijntabellen en toevoeging van enkele belangrijke aansluitingen die thans ontbreken.

Het Comité spreekt zijn voldoening uit over deze opvallende verandering, die een gevoelige verbetering inhoudt van de papierinformatie voor de talrijke gebruikers die niet beschikken over of geen toegang hebben tot digitale informatie, maar ook voor de occasionele en potentiële gebruikers.

---

**Dit advies werd unaniem goedgekeurd tijdens de plenaire vergadering van  
14 maart 2006.**

---

...



## Advies 06/10

# Spoorontsluiting Turnhout

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.

### SYNTHESE

Turnhout is, samen met Genk, de enige regionale stad van België met een kopstation, met alle beperkingen die daar spoortechnisch uit voortvloeien. Doortrekking van de huidige lijn naar Tilburg is echter niet evident en stuit op praktische problemen.

Een rechtstreekse spoorlijn Antwerpen-Eindhoven langs de E34, via Turnhout, ligt geostrategisch het meest voor de hand, al is de aanleg van dergelijk spoortracé bedrijfseconomisch niet meteen evident.

Stelselmatig hebben de treinen van en naar Turnhout te kampen met gebrek aan stiptheid en regelmaat, én met capaciteitsproblemen.

- De rechtsreekse IR Turnhout-Antwerpen die na heraanleg van de kruising in Tielen wordt ingelegd moet snel en concurrentieel zijn met de auto. Daarom moet kost wat kost vermeden worden om van deze IR een veredelde stoptrein te maken.
- De IR naar Brussel moet losgekoppeld worden van Brussel-Manage en de dienstregeling grondig herschikt zodat de treinen elkaar niet langer rond Lier kruisen. Zoniet moet het enkelspoor Lier-Kontich/Duffel ontdubbeld worden.
- De toekomst zal uitwijzen of de beloofde halfuurdienst (beurtelings naar Antwerpen en Brussel) en de huidige P-treinen zullen volstaan. Zoniet zal het lijnvak Herentals-Turnhout vroeg of laat ontdubbeld moeten worden.

Tegelijk moet de nieuwe dienstregeling in Herentals ook vlotte en betrouwbare aansluitingen naar Geel, Mol en Hasselt mogelijk maken.

Omdat er rond het station van Turnhout, in volle stadscentrum, geen bijkomende parkeerruimte meer mogelijk is, en een pendelbusje tussen een afgelegen parkeerterrein buiten de stad en het station geen geloofwaardig alternatief is, blijft slechts één voor de hand liggende oplossing : opening van een nieuwe stopplaats **Turnhout-Zuid** aan het industriegebied, met aanleg van een ruime Park & Ride vlak bij de E34. Meteen kunnen van hier uit de meer afgelegen bedrijven met een pendelbus bediend worden (zoals o.m. in Antwerpen-Noorderdokken).

Ook voor het goederenverkeer moet men, gezien de groeiende verkeerscongestie, toekomstgericht gaan denken. Tal van bedrijven liggen vlak bij de spoorlijn en beschikken nog over de nodige bedieningssporen. Na de aanleg van de kruising in Tielen moet een dubbel uitwijkspoor vlak aan het industriegebied het snelle uitwijken van goederentreinen mogelijk maken. In geen geval mag het hernemen van de goederentrafiëk a priori worden uitgesloten.

## **1. SITUATIESCHETS**

Turnhout, arrondissementshoofdplaats en derde stad van de provincie Antwerpen, is een regionaal centrum met 40.000 inwoners. Het stadsgewest Turnhout telt 80.000 zielen, en de invloed van Turnhout als centrumstad in dit deel van de Noorderkempen bereikt meer dan 120.000 mensen.

Paradoxaal genoeg heeft het station Turnhout, op de lijn Aarschot-Tilburg, altijd een tweederangsrol gespeeld. De meest voor de hand liggende spoorlijn, rechtstreeks naar Antwerpen, is er nooit gekomen, zij het dan in de vorm van een buurtspoorweg, die pas tijdens de jongste oorlog geëlektrificeerd werd. Wel was Turnhout een tijdlang het knooppunt van lokale buurtlijnen in alle richtingen, maar na de oorlog kwam daar spoedig een eind aan. Zelfs de hoofdlijn naar Antwerpen, voor de helft op dubbelspoor, met semi-directe konvooien en in halfuurdienst - meteen een van de meest performante buurtspoorlijnen van het land - werd in 1960 vrijwel zonder slag of stoot van de kaart geveegd. Dit gebeurde amper één jaar nadat de laatste gewone reizigerstrein <sup>(6)</sup> Turnhout verlaten had.

Deze anomalie, product van een tijdsgeest die de regionale spoorlijnen als op sterven na dood beschouwde, werd pas in 1970 rechtgezet. Dan nog kreeg Turnhout slechts een 10-tal treinen naar Herentals, of verder naar Lier en Antwerpen, die bijna uitsluitend op werkdagen reden, tijdens de piekuren, met verouderd M1-materieel. Toch waren deze konvooien goed gevuld. Met mondjesmaat werd de dienst dan uitgebreid, vooral in het weekend.

In 1982 werd dan weer, in volle besparingswoede, het mes gezet in de pas uitgebreide weekenddienst : een monumentale vergissing die vrij vlug werd toegegeven door opnieuw een handvol treinen in te lassen op zaterdagmiddag en op zondagavond!

Het IC/IR-plan van 1984 maakte alles weer goed : de spoorlijn werd geëlektrificeerd, ten behoeve van de langste IR-dienst van het net : Turnhout-Mechelen-Gent-Poperinge, om het uur een trein, 7 dagen op 7.

In 1998 werd deze nochtans interessante verbinding doorgeknipt, en kreeg Turnhout op werkdagen een verbinding naar Brussel, in het weekend naar Antwerpen, het socio-economisch zwaartepunt en meteen ook de meest voor de hand liggende spoorverbinding in deze regio.

## **2. TEKORTKOMINGEN**

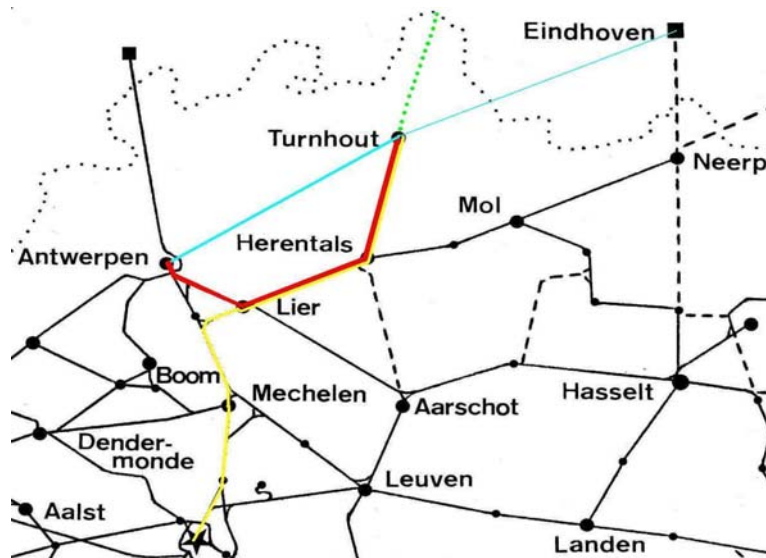
- **Turnhout als kopstation**

De heropening van 1970 bleef beperkt tot het lijnvak Herentals-Turnhout. Het lijngedeelte naar Baarle-Hertog en Tilburg bleef nog even open in goederenverkeer, tot medio de jaren 70. Nadat een ambitieus project voor een toeristische stoomtrein tussen Tilburg en Turnhout begin jaren 80 roemloos ten onder ging werden de sporen uitgebroken en de lijn gedeeltelijk omgebouwd tot fietspad.

Op die manier is Turnhout, samen met Genk, de enige regionale stad van België met een kopstation. De gevolgen zijn er dan ook naar : dagelijks vertrekken uit Turnhout (40.000 inwoners) slechts 20 treinen, daar waar Arlon (26.000 inwoners), eveneens regionale stad, elke werkdag 72 treinen ziet vertrekken. Deze stad ligt dan ook op een doorlopende en bovendien internationale lijn, naar Luxemburg en verder.

---

<sup>6</sup> weliswaar bleven enkele verlofgangerstreinen rijden, uitsluitend ten behoeve van de dienstplichtigen



Doortrekking van de huidige koplijn naar Tilburg is niet evident en stuit op praktische problemen, vooral in Nederland, met plaatselijke burgemeesters die liever hun fietspad houden of aanliggende grondeigenaars die hun oog lieten vallen op de oude spoorzate. Een rechtstreekse spoorlijn Antwerpen-Eindhoven langs de E34, met aftakking naar Turnhout, ligt geostrategisch het meest voor de hand, maar bedrijfseconomisch is de aanleg van dit nieuwe spoortracé niet evident (7).

- **De lijn is op enkelspoor**

Dit hoeft niet meteen een handicap te zijn : de Zwitsers slagen er wonderwel in om met enkelspoor op sommige hoofdlijnen toch klokvast en stipt te rijden. De grootste handicap ligt in het uitbreken van het kruisingsspoor in Tielen, zowat 25 jaar geleden. De NMBS heeft deze vergissing eindelijk ingezien, en de heraanleg van dit strategisch belangrijk stukje spoor is thans voorzien tegen einde 2006.

Het wordt wel moeilijk wanneer meerdere lijnen op enkelspoor achtereen gebruikt worden. Zo moet de IR naar Brussel ook enkelsporig rijden tussen Lier en Kontich/Duffel (lijn 13). Bovendien gebeurt de kruising vlak buiten Lier (kant Herentals) waardoor bijv. vertraging uit Brussel oponthoud kan veroorzaken voor de trein uit Turnhout.

Er zijn 2 oplossingen : ofwel de korte lijn 13 op dubbelspoor zetten, ofwel de dienstregeling grondig aanpassen door kruising rond Lier of Duffel te vermijden, maar dit is pas mogelijk na heraanleg van het kruisingsspoor in Tielen. Uiteraard zou het op dubbelspoor zetten van Herentals-Turnhout nog doeltreffender zijn, maar die optie wordt vooralsnog niet overwogen.

- **Gebrek aan stiptheid en regelmaat**

De twee enkelsporige lijnvakken (zie hoger) maken de exploitatie van de IR Turnhout-Brussel al heel delicaat.

Ook de korte keertijd in Turnhout en de koppeling aan de stoptrein Brussel-Manager zorgen vaak voor een kettingreactie van vertragingen. Beide aspecten moeten dus dringend worden aangepakt.

<sup>7</sup> vooral omwille van de nabijgelegen nieuwe snelspoorlijn Antwerpen-Noorderkempen-Breda

- **Geen basisdienst naar Antwerpen**

Hoewel een rechtstreekse treindienst met Antwerpen socio-economisch de meest voor de hand liggende optie is, heeft de NMBS daar voordien nooit werk van gemaakt.

- Ook na de heropening in 1970 werd Herentals-Turnhout nog steeds beschouwd als een zijlijn van Antwerpen-Mol en ook als dusdanig uitgebaat, op enkele piekurtreinen Antwerpen-Turnhout na.
- Hoe interessant ook, de IR Turnhout-Poperinge was al bij al het samenknopen van losse eindjes en gaf geen antwoord op de belangrijkste vraag vanuit Turnhout : naar Antwerpen, naar Brussel en naar Leuven (de eerste en de laatste nochtans voorzien in het eerste IC/IR-plan van 1979). Deze drie relaties waren alleen mogelijk door overstap in Lier en Mechelen.
- In 1998 werd uiteindelijk wel een IR naar Brussel ingelegd, maar niet naar Antwerpen (behalve dan in het weekend), waardoor overstap nodig blijft, met het onvermijdelijke risico van gemiste aansluitingen. Hoe succesvol ook de IR naar Brussel, Antwerpen blijft een missing link.
- Uiteraard blijven elke werkdag twee P-treinen naar en van Antwerpen sporen, zij het als semi-stoptreinen met weinig aantrekkelijke reistijden.

Nu het uitwijkspoor in Tielen er komt zal eindelijk ook werk worden gemaakt van een rechtstreekse IR Turnhout-Antwerpen. Omdat een aantrekkelijke reistijd onontbeerlijk is (ca. 45 min) moet kost wat kost vermeden worden om van deze IR een veredelde stoptrein te maken, zoals in het weekend.

- **Slechts één trein per uur (in basisdienst)**

Turnhout heeft het decennia moeten doen met in basisdienst één trein per uur, een regionale stad onwaardig. Zelfs Genk (tijdens de spits) en zeker Arlon zijn er beter aan toe. Alle overige regionale steden, vb. Roeselare en Verviers, hebben **minimum** twee treinen per uur én per richting (wat voor een kopstation als Turnhout uiteraard niet kan).

Het hoeft dus niet te verwonderen dat tijdens de piekuren de treinen uit Turnhout met **capaciteitstekort** kampen. Bijkomende rijtuigen kunnen alleen indien ook de perrons verlengd worden, wat niet overal zomaar voor de hand ligt.

De beloofde halfuurdienst (beurtelings naar Antwerpen en Brussel), met behoud of uitbreiding van de P-treinen, is dan ook een **absoluut** minimum en zal vanaf 2006-2007 zeker soelaas brengen. De toekomst zal evenwel uitwijzen of dit zal volstaan, zoniet zal de spoorlijn tussen Herentals en Turnhout vroeg of laat ontdubbeld moeten worden.

- **Slechte aansluitingen naar de Oostelijke Kempen en Limburg**

Vanuit Turnhout is vooral een verbinding met Geel belangrijk, maar ook met Mol en Hasselt. De overstaptijd in Herentals bedraagt 61 minuten in basisdienst : een aansluiting is dit dus niet. Wel is het soms mogelijk om met 1 minuut overstaptijd aan hetzelfde perron de trein naar Geel te halen, op voorwaarde dat de IR uit Turnhout op tijd is (niet altijd dus) **of** de IR uit Antwerpen vertraging heeft. In omgekeerde richting is dat minder evident omdat men van perron moet veranderen, hoewel het technisch mogelijk is om beide treinen langs hetzelfde perron (2-3) te leiden.

Een dergelijke “aansluiting” is die naam niet waard. Daarom moet bij uitbreiding van de dienst in 2007 ook werk worden gemaakt van deze belangrijke aansluiting van en naar het oosten.

- **Te weinig parkeerruimte**

In Turnhout is het station ingekapseld in het woongebied, vlak bij het stadscentrum. De aanpalende goederenkoer en overige NMBS-gronden kregen grotendeels andere bestemmingen – deels als parking – zodat er nauwelijks nog ruimte overblijft voor bijkomende parkeerplaatsen.

Turnhout is samen met het Henegouwse Ath (zie advies 02/22) een sprekend voorbeeld van de grenzen aan de ongebreidelde groei van de parkeerruimte vlak bij belangrijke stations. Tenzij men enorme middelen gaat steken in onder- of bovengrondse parkings, blijft weinig meer over dan (zoals in Ath,) **buiten** het stadscentrum naar nieuwe parkeerruimte te zoeken.

Omdat een pendelbusje tussen een afgelegen parkeerterrein buiten de stad en het station geen geloofwaardig alternatief is, zeker niet in de verkeersdrukte tijdens de spits (óók in Turnhout!), blijft slechts één voor de hand liggende oplossing : opening van een nieuwe stopplaats **Turnhout-Zuid** aan het industriegebied, met aanleg van een ruime Park & Ride vlak bij de E34. Voorwaarde zijn : 1) heraanleg van het kruisingsspoor in Tielen – 2) herschikking van de dienstregeling : met een ruimere omkeertijd in Turnhout hebben de treinen meer speling om deze bijkomende stopplaats te bedienen. Evenals in het Henegouwse Ath staat ook het stadsbestuur van Turnhout achter dit idee.

- **Geen bediening van het industriegebied**

In reizigersdienst laat de opening van Turnhout-Zuid meteen toe dit belangrijke industriegebied te bedienen. Afgelegen bedrijven kunnen dan met een pendelbus bereikt worden (zoals o.m. in Antwerpen-Noorderdokken) met als bijkomend voordeel dat deze NIET door het stadscentrum moet, en dus niet gehinderd wordt door de verkeersdrukte.

Ook voor de goederentrafiek moet men, gezien de groeiende verkeerscongestie, toekomstgericht gaan denken. Tal van bedrijven liggen vlak bij de spoorlijn, en hun overgroeide bedieningsspooren getuigen van hun vroegere verbinding met lijn 29.

- Al laten de capaciteitsproblemen op deze lijn geen goederentreinen toe tijdens de piekuren, dit is zeker niet het geval tijdens de daluren. Hoe dan ook, met de aanleg van de kruising in Tielen vervalt vanaf 2007 deze beperking.
- De uitbouw van twee uitwijksporen <sup>(8)</sup> vlak aan het industriegebied moet het snelle uitwijken van goederentreinen mogelijk maken, liever dan een enkelvoudig kopspoor waarbij uitwijkende goederentreinen het hoofdspoor lange tijd blokkeren.

Welke ook de oorzaken zijn van de huidige buitendienststelling, in geen geval mag het hernemen van de goederentrafiek a priori worden uitgesloten.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
14 maart 2006**

---

<sup>8</sup> dus met wissels aan beide uiteinden

...

## Advies 06/11

### De KeyCard als korte afstandspass

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



#### SYNTHESE

Op 1 februari 2006 werd de eenheidsprijs van een rit met de KeyCard fors opgetrokken, zonder dat daar enige verbetering tegenover stond. Integendeel : de geldigheid van de kaart werd gehalveerd. Tegelijk werd de mogelijkheid om twee vakjes tegelijk in te vullen verboden, nochtans het enige interessante alternatief voor de afschaffing van de Ozonkaart in oktober 2004. Bovendien moet men nu **driemaal zoveel** neertellen dan in 2003 om een KeyCard te kopen : een weinig sociale maatregel voor minder bemiddelde personen en gezinnen.

Door deze ingreep staan wij vandaag een stuk verder van de oorspronkelijke doelstelling van de KeyCard, nl. een betaalbaar en dus aantrekkelijk aanbod voor de korte afstanden.

Het vaak gehoorde argument dat treinexploitatie veel duurder is op korte afstanden en dus hoger geprijsd moet worden is niet correct, vooral omdat het aantal korte verplaatsingen van de reizigers NIETS verandert aan de exploitatiekost van een **bestaande** trein. Integendeel : door korte verplaatsingen aantrekkelijker te maken zal men o.a. tijdens de daluren meer reizigers kunnen aantrekken op treinen met weinig reizigers.

Het Comité vreest hierdoor zelfs een averechts effect, nl. de aanmoediging van het grijsrijden vanuit het (toenemende) aantal stations zonder loketten.

Het Comité pleit dus voor compenserende maatregelen bij de eerstvolgende prijsaanpassing : niet alleen om de oorspronkelijke doelstelling van de KeyCard te herstellen, nl. een redelijke prijs voor de **korte** afstanden, maar ook om opnieuw een alternatief te bieden voor de afgeschafte Ozonkaart.

## **ANALYSE**

De “korte afstandspass” bij uitstek, de KeyCard, werd amper 3-4 jaar terug gelanceerd, op 16 juni 2002. Hoewel het een geweldig verkoopssucces werd is het al aan zijn derde en veel duurdere versie toe.

Wat is er toch aan de hand?

### **1. TERUGBLIK**

#### **Genese**

Op 3 oktober 2000 bracht het Comité zijn *advies 00/16* uit over de korte afstandstarieven. Aanleiding was het uitblijven van een universele korte afstandsformule ter vervanging van de zeltogende “Instap-Pass”, een ingewikkelde, weinig aantrekkelijke, moeilijk te verkrijgen en beperkt bruikbare formule voor korte verplaatsingen van of naar een 60-tal stations waarvan de loketten in 1993 gesloten waren.

Dit advies bracht de toenmalige General Manager van “Reizigers Nationaal” op het idee het Raadgevend Comité van de Gebruikers uit te nodigen om samen de modaliteiten te bespreken voor een dergelijke korte afstandspass. Dit overleg, een unicum tot nu toe, resulteerde uiteindelijk in de lancering van de KeyCard.

Hoofddoelstelling was een prijsformule die het treingebruik op de korte afstanden op een redelijk prijsniveau terugbrengt, daar waar dit type van verplaatsing, omgerekend per afgelegde km, veel duurder uitvalt. Dit kan door voor deze categorie een eenvoudige, aantrekkelijke en soepele (overal bruikbare) formule uit te werken. Tegelijk wordt hierdoor ook het veelvuldige “grijsrijden” vanuit onbemande stations enigszins ingedijkt. Voor de treinbegeleider is het immers schier onmogelijk om iedereen meteen een ticket te bezorgen vooraleer hij/zij een paar stations verder weer uitstapt.

#### **Eerste versie**

Begin 2003 kostte de KeyCard € 5,50 en bood (in 2<sup>e</sup> klas) 6 ritten voor een afstand van maximum 9 km aan de eenheidsprijs van **€ 0,92** per rit.

De kaart was één jaar geldig en, naar analogie met de Nederlandse strippenkaart mochten voor een grotere afstand meerdere vakjes ingevuld worden, op voorwaarde dat de trein onderweg in de ingevulde stations zou stoppen.

Wel was de KeyCard niet geldig naar of van de Brusselse Agglomeratie, en ook rond de 4 andere grootstedelijke agglomeraties, vooral Antwerpen en Liège, leidde de afbakening van de geldigheidszone van de KeyCard tot heel wat discussies (*zie advies 03/05*).

#### **Tweede versie**

Nog geen twee jaar later, op 1 februari 2004, onderging de KeyCard een grondige aanpassing : de prijs werd opgetrokken naar € 10 voor 8 enkele ritten, dus **€ 1,25** per rit (+36%) , maar daartegenover stond wel een gevoelige uitbreiding van de geldigheidszone tot gemiddeld 15 km rond elk station, met daar bovenop het toegestane gebruik van of naar één station in de agglomeratie Brussel én een aanvaardbare oplossing voor de problemen rond de grote agglomeraties.

Tegelijk werd ook een KeyCardversie ingevoerd voor de 1<sup>e</sup> klas.



## **2. DE HUIDIGE VERSIE VAN DE KEYCARD**

Op 1 februari 2006 werd de prijs van de KeyCard opnieuw gevoelig opgetrokken, ditmaal naar € 15 voor 10 ritten (in 2<sup>e</sup> klas), wat neerkomt op **€ 1,50** per rit, dus +20%.

Welke verbeteringen staan daar tegenover?

Geen enkele.

- de geldigheid van de kaart wordt gehalveerd, van 1 jaar naar 6 maanden
- de mogelijkheid om twee vakjes tegelijk in te vullen wordt afgeschaft
- vanuit Leuven wordt in alle stilte de bestemming Zaventem-Dorp geschrapt

### **Eerste bedenkingen**

1. Deze tweede forse toename (+20%), doorgevoerd zonder dat daar iets tegenover kwam, staat in schril contrast met de gemiddelde prijstoename van +4,25 %.

De tegenwerping van de NMBS dat dit een commercieel product is en dus niet valt onder de verplichting van openbare dienstverlening klopt niet helemaal, omdat de NMBS naar eigen zeggen de minimumprijs van het gewone biljet, dat wel onder die categorie valt, pas naderhand heeft afgestemd op dat van de KeyCard !

2. Toegegeven, Zaventem-Dorp valt buiten de gemiddelde radius van 15 km, maar deze *beperving* is louter ingegeven uit vrees dat “men” daar gebruik zou van maken om met de IR j in Zaventem-Luchthaven uit te stappen (wat voordien al niet voorzien was).
3. De KeyCard was het enige alternatief na de afschaffing van de Ozonkaart op 1 oktober 2004 – door het verbod om meer dan één vakje in te vullen op éénzelfde traject vervalt nu ook deze mogelijkheid.
4. In vergelijking met de beginperiode, nog geen 4 jaar geleden, moet de klant in 2<sup>e</sup> klas **driemaal zoveel** neertellen voor een KeyCard, afgezien van wat hij/zij er voor krijgt : € 15 tegen € 5,50 in 2003 (+ 173%). Dit is een enorm verschil, en een allesbehalve sociale maatregel voor minder bemiddelde personen en gezinnen.

### **Slotbedenkingen**

- Wij staan nu weer een heel stuk verder van de oorspronkelijke doelstelling van de KeyCard, nl. een betaalbaar aanbod voor de korte afstanden. € 1,5 voor gemiddeld 15 km mag dan al interessant zijn, voor pakweg 3 km is het dat helemaal niet.  
Beweren dat dit goedkoper is dan het minimumtarief (€ 1,60) is naast de kwestie, precies omdat deze laatste sowieso € 0,10 duurder werd gemaakt dan de *verhoogde* ritprijs met de KeyCard, en op die manier veel meer werd opgetrokken (+14%) dan de prijsverhoging van gemiddeld 4,25% (*zie advies 06/04*) - waardoor meteen het verhaal van de “inhaaloperatie” na jaren van status quo niet kan kloppen.
- Dat de treinexploitatie veel duurder is op korte afstanden en dus hoger geprijsd moet worden is een verouderd principe en is lang niet overal correct :
  - de meeste stopdiensten worden doorgaans gereden met minder personeel, goedkoper materieel en minder exploitatiekosten dan de IC-diensten;
  - het aantal korte verplaatsingen van de reizigers verandert NIETS aan de exploitatiekost van een bestaande trein – integendeel : door korte verplaatsingen aantrekkelijker te maken zal men meer (betalende) reizigers aantrekken op heel wat treinen die tijdens de daluren weinig bezet zijn.

- Deze forse prijsstijgingen hebben duidelijk tot doel meer te halen uit een succesvol product. Het Comité vreest hierdoor wel een averechts effect, nl. de aanmoediging van het grijsrijden vanuit het (toenemende) aantal stations zonder loketten.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
14 maart 2006**

---

ANTWOORD VAN DE NMBS-GROEP OP HET ADVIES 06/11  
VAN HET  
RAADGEVEND COMITÉ VAN DE GEBRUIKERS

**"De KeyCard als korte afstandspass"**

*De KeyCard is nog steeds een product met een redelijke prijs voor de korte afstanden en biedt een alternatief voor de afgeschafte Ozonkaart.*

*Sinds het ontstaan van de KeyCard is de afstand van het geldigheidsgebied uitgebreid van 9 tot 15 km, het aantal ritten verhoogd van 6 over 8 naar 10 ritten en de kaart is er ook voor reizigers die in 1<sup>e</sup> klas wensen te reizen. Deze wijzigingen worden door de klanten goed onthaald.*

*Andere wijzigingen zijn :*

- *de prijs: van 0,9 euro naar 1,5 euro per rit*
- *de geldigheid : van 1 jaar naar 6 maanden*
- *de invulbeperking : het is niet meer mogelijk om voor 1 traject 2 opeenvolgende lijnen in te vullen*
- *vanuit Leuven kan de reiziger niet meer naar Zaventem-Dorp*

*De KeyCard is duurder geworden, maar het betreft slechts een prijsstijging van 60 eurocent per rit en dit gespreid over een periode van ± 4 jaar (juni 2002 - februari 2006)!*

*De KeyCard blijft wel het goedkoopste product voor de korte afstand. De geldigheid van de KeyCard werd ingekort en dit om fraude tegen te gaan.*

*De invulbeperking is om het oneigenlijke gebruik (voor langere afstanden) van de KeyCard tegen te gaan.*

*De bestemming Zaventem-Dorp vanuit Leuven werd geschrapt omdat de afstand te groot is en omwille van het mogelijke misbruik door middel van de rechtstreekse treinen via de luchthaven.*

### **Reactie op het antwoord van de NMBS-Groep**

Inhoudelijk is dit antwoord niet veel meer dan een opsomming van de aanpassingen aan de KeyCard die al expliciet in het advies vermeld staan. Wat blijft daarna nog over?

- 1) dat “de KeyCard het goedkoopste product voor de korte afstand is” – maar pas nadat de minimumprijs in dezelfde mate verhoogd werd!
- 2) dat al deze maatregelen uiteindelijk genomen zijn louter omdat de NMBS zich hardnekkig blindstaart op *mogelijke* fraude of oneigenlijk gebruik, volgens de eveneens door de Ombudsman aan de kaak gestelde grondfilosofie van de NMBS dat “elke reiziger een potentiële fraudeur is”.

Het minste dat men hierop kan zeggen is dat de NMBS niet overloopt van klantvriendelijkheid.

Bovendien is de zgn. “invulbeperking” zinloos omdat die niet zal kunnen verhinderen dat treingebruikers met TWEE ingevulde KeyCards op zak volmaakt in orde zullen zijn. Een slag in het water dus!

## Advies 06/12

### Stationsnaamborden op de perrons

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### **SYNTHESE**

De onprettige ervaring van reizigers die vanuit de trein hun station van bestemming niet herkennen bij gebrek aan duidelijke naamborden én aan een eenduidige aankondiging in de trein heeft het Comité ertoe gebracht dit probleem aan te kaarten in zijn adviezen 04/02 en 04/33.

Voor een betere zichtbaarheid én afleesbaarheid van de stationsnaamborden, in het belang van zowel de pendelaars als de gelegenhedsreizigers, zeker in de toeristische stations, vraagt het Comité aan de NMBS-Groep :

- de plaatsing van *voldoende* naamborden in elk station, zij het in functie van de lengte van de perrons en van de plaatselijke situatie;
- een veralgemening van de van binnenuit verlichte naamborden, zoals voorzien in Revalor 2000, en een betere opstelling van deze borden;
- de schuine opstelling van de naamborden t.o.v. de sporen, zoals onlangs toegepast in enkele kleinere stations - deze geniet duidelijk de voorkeur en moet geleidelijk op gans het net worden toegepast, vooral in die stations waar de perrons opnieuw worden aangelegd;
- dat in stations waar 2 perrons aanwezig zijn de naamborden *vershrankt* worden opgesteld, en niet rechtover elkaar;
- een naambord *loodrecht* op het perron ter hoogte van het stationsgebouw of aan de uiteinden van elk perron, zodat de reizigers reeds bij aankomst kunnen vaststellen dat zij hun bestemmingsstation binnenrijden.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
14 maart 2006**

---

**Réponse à l'Avis 06/12  
du  
Comité Consultatif des Usagers**

**« PANNEAUX NOMINATIFS DES GARES SUR LES QUAIS »**

**1. Installation d'indicateurs de gare éclairés de l'intérieur en suffisance**

Lors de travaux de rénovation des quais, des panneaux indicateurs de gare éclairés intérieurement sont placés en nombre surpassant sur les quais. Ces travaux ont lieu progressivement.

**2. Disposition des panneaux désignant le nom des gares**

La pose d'indicateurs de gare éclairés intérieurement disposés de biais a été réalisée à plusieurs endroits actuellement. Sur des quais étroits, elle peut constituer un obstacle pour les voyageurs en particulier lorsque les noms des gares sont longs.

Lors de nouveaux projets, Infrabel prévoit dans la mesure du possible de disposer des indicateurs de gare de biais.

Pour les gares comptant 2 quais, la disposition en quinconce plutôt qu'en vis-à-vis est retenue par Infrabel. Elle optimise en effet la possibilité pour les voyageurs de bien voir ces indicateurs.

Enfin, et toujours dans la mesure du possible, Infrabel prévoit de disposer des indicateurs perpendiculairement aux voies, sur des supports existants comme par exemple des games d'ascenseurs ou des auvents et le cas échéant aux extrémités des quais.

La Direction Patrimoine adaptera Revalor dans la prochaine mise à jour.

---

*Merkwaardig : het advies werd in beide landstalen werd uitgebracht - toch is dit antwoord ééntalig.*

*Overigens is dit antwoord van de NMBS-Groep eenvoudig en vrij correct en het geeft ook een voldoende antwoord op de bezorgdheid van het Comité.*

## Advies 06/13

# Onthaal op de perrons van het station Groenendaal

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



## Syntheserapport

Het schilderachtige station Groenendaal aan de rand van het Zoniënwoud, op het grondgebied van Hoeilaart, is al decennialang een begrip voor wandelaars en fietsers. Bovendien is dit station met haar uitgebreide parkeerruimte heel strategisch gelegen op de kruising van de Terhulpssteenweg met de vlakbij gelegen Brusselse Ring. Dit alles valt echter niet af te leiden uit de vervallen staat van het nochtans geklasseerde gebouw.

Wel vreemd dat een station met een dergelijk potentieel en met een dergelijke ligging door de NMBS aan haar lot wordt overgelaten, te meer daar Groenendaal opnieuw een knooppunt werd van openbaar vervoer. Na de fietsenverhuur en het buffet gingen ook de loketten dicht : drie activiteiten die hier helemaal op hun plaats zijn maar door de jaren heen geleidelijk werden afgebouwd. Toch is de infrastructuur hiervoor nog ruimschoots voorhanden. Hopelijk wordt binnenkort een overeenkomst afgesloten met een particulier voor de heringebruikname van het gebouw.

Overigens is het niet zo slecht gesteld met het onthaal op de perrons : vlotte toegangswegen, ook voor mensen die moeilijk te been zijn – ruime infopanelen – voldoende bewegwijzering naar het andere perron – bordjes met de richting van de treinen – een mooie (geklasseerde) wachtzaal op perron 2 – overdekte zitjes op beide perrons – geluidsinstallatie in gebruik – overdekte fietsenstalling – ruime parking – vlotte busoverstap... heel wat voorzieningen waarvan heel wat dergelijke stations slechts kunnen dromen.

En toch een overweldigend slordige indruk : één half opgehoogd (55 cm) maar ook half betegeld perron, de vrij bedenkelijke staat van het andere perron, onvolledige en half uitgewiste veiligheidslijnen, slordig opgestelde naamborden van verschillende types, de ongelukkige plaats van de dienstregelingstabellen, de onduidelijke signaletica aan de buitenkant van het station, en dan zwijgen wij nog over het stationsgebouw zelf.

Heel wat goede wil, maar te weinig afwerking en onderhoud : Groenendaal krijgt dus een matig rapport, al is er niet veel nodig om dit in positieve zin om te buigen.

Het wordt dus vooral uitkijken naar de onvermijdelijke aanpassingen in het kader van de geplande uitbreiding van lijn 161 naar vier sporen.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
2 mei 2006**

---



Het station Groenendaal ligt op spoorlijn 161 Brussel-Ottignies-Namur en wordt zowel in het weekend als in de week in beide richtingen om het uur bediend door de vernieuwde tweeledige motorstellen van de CityRail (CR) tussen Louvain-la-Neuve, Ottignies en Brussel. Op weekdays wordt dit aanbod tijdens de piekuren uitgebreid met enkele bijkomende stops van de IR-dienst.

Het station ligt aan de rand van het Zoniënwoud, vlak bij de Brusselse Ring, en dankt zijn naam aan de oude abdij van Groenendaal even verderop in het woud. Het gehucht maakt deel uit van Hoeilaart, een gemeente van ruim 10.000 inwoners in de groene gordel ten O van Brussel. Het vrij grote station diende vroeger als overstappunt met de buurtspoorlijn naar het centrum van Hoeilaart, 2 km verder (9), en Overijse. Enkele jaren geleden werd deze overstapfunctie door De Lijn in ere hersteld, met in de week om het kwartier een bus naar Overijse en verder naar Leuven (395) of Zaventem (830), wat de NMBS niet belette om inmiddels het stationsgebouw definitief op te geven.

De drukke lijn 161 maakt deel uit van de internationale spoorverbinding Brussel-Luxemburg, met om het uur twee IC's, 1 IR-dienst en één stoptrein (CR), aangevuld met een aanzienlijk aantal internationale en P-treinen.

In het kader van het voorstadsnet rond Brussel moet lijn 161 de eerstkomende jaren op 4 sporen gebracht worden, wat het uitzicht en de uitrusting van de meeste stations langs de lijn grondig zal veranderen.

## Advies 06/14

# Onthaal op de perrons van het station Bockstael

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



### Syntheserapport

BOCKSTAEL is het station dat in 2005 hét onderwerp van gesprek was met één van de beste scores van de NMBS-groep. Het spreekt vanzelf dat het Comité dit ter plaatse is gaan nakijken.

Het resultaat valt ronduit tegen.

Dit vrij recent station bevindt zich op een strategische plaats in het NW van Brussel. Men zou zich dus mogen verwachten aan een goed uitgerust en klantvriendelijk knooppunt van openbaar vervoer (metro, trein, bus) en dat zal in het begin wel zo geweest zijn. In de loop der jaren lieten de besnoeiingen op het stuk van personeel en onderhoud zich echter voelen, met een lege, slecht onderhouden en smerige stationsruimte als eindresultaat.

Binnen verkeren de perrons, de trappen en de gangen in erbarmelijke staat. Dit stoot de potentiële klant af en is beslist rampzalig voor het imago van de NMBS (die er zich wel voor hoedt haar logo aan de ingangen te plaatsen).

Met de geleidelijke indienststelling van het GEN zal dit station nog aan belang winnen. Er moet hier dus geïnvesteerd worden, niet alleen om de onthaalruimte en de perrons op te frissen en een eigentijdse look te geven, maar nog meer om deze infrastructuur te hernieuwen en aantrekkelijker maar vooral veiliger te maken voor de huidige en toekomstige reizigers.

Hier komt nog maar eens de kwestie van veiligheid en vandalisme aan bod, maatschappelijke problemen waarvan niet alleen de NMBS last heeft. Het Comité heeft geen wonderremedie, maar het is niet door alle personeel uit een station te verwijderen dat de NMBS deze veiliger of gezelliger zal maken.

---

<sup>9</sup> de stopplaats “Hoeilaart” op dezelfde lijn 161 ligt trouwens even ver van het dorpscentrum

De eindbalans is dus overduidelijk negatief, niettegenstaande een paar zeldzame sterke punten zoals borden met de rijrichting van de treinen en volledig betegelde perrons (maar wel zonder veiligheidsstreep).

Van het Comité krijgt de stopplaats Bockstael dus geen plaats aan de kop maar eerder aan de staart van het hele stationspeloton.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
2 mei 2006**

---



De stopplaats Bockstael werd geopend in 1982 met het oog op een knooppunt voor trein-metroaansluiting op de Emile Bockstaellaan, waar ook veel lijnbussen (vooral De Lijn) passeren. In feite vervangt ze het fraaie maar wat excentrisch gelegen station Laken dat op dat ogenblik gesloten werd.

De stopplaats ligt vlak bij het centrum van Laken (Stad Brussel) in het hart van een woon- en winkelcentrum, een wijk die evenwel door de Brusselse politie als gevaarlijk wordt bestempeld.

Met zijn open architectuur getuigde het NMBS-station van een modern concept, met vanuit het metrostation goed zichtbare NMBS-perrons en slechts door glazen wanden van elkaar gescheiden gangen. Zowel de NMBS als de MIVB hadden er loketten.

Ondertussen zijn de NMBS-loketten niet langer bemand, zijn die van de MIVB vaak gesloten, en werden de doorkijkramen tussen beide stations vervangen door ondoorzichtige panelen. Onvermijdelijk wordt de reiziger bij aankomst in het station Bockstael meteen overvallen door een gevoel van eenzaamheid en onveiligheid bij gebrek aan menselijke aanwezigheid en aan zichtbaarheid, zowel vanuit het metrostation als van buitenaf.

In de week wordt Bockstael drie keer per uur en per richting bediend, met treinen in alle richtingen: Denderleeuw, Dendermonde, de Europese wijk (Schuman-Luxemburg) en uiteraard de Noord-zuidverbinding.

In het weekend is de bediening gehalveerd tot anderhalve trein per uur (sic), niets in de richting van de Europese wijk en een "voorstadendienst" naar Asse en Dendermonde die slechts om de ... twee uur rijdt!



## Advies 06/15

### La sécurité dans le Tournaisis

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



Le Comité Consultatif des Usagers a été saisi d'une demande concernant la sécurité dans les gares, et particulièrement dans le secteur de Tournai.

Les raisons en sont :

- d'une part une série de faits divers, allant du vandalisme à des faits de personnes, entre autres en gare de Péruwelz ;
- d'autre part une réorganisation de la police des chemins de fer, ses effectifs étant centralisés à Mons, délaissant ainsi la gare de Tournai.

Cette dernière mesure peut sembler logique de par la situation centrale de Mons dans la province du Hainaut, sa position comme chef-lieu de province, et le fait que la gare voit embarquer plus de 8.500 voyageurs par jour (contre 6.000 à Tournai).

Par contre, si Mons et le Borinage subissent leur part au niveau du vandalisme et de l'insécurité, on est parfois tenté d'oublier que Tournai, à l'extrémité occidentale de la province, se trouve en fait aux portes de la conurbation Lilloise, zone à risques par excellence depuis longue date. Cette remarque vaut tout aussi bien pour les autres régions frontalières, surtout celle autour de Kortrijk.

D'autre part, la suppression du poste fixe de Tournai semble avant tout basé sur des considérations d'ordre surtout économique (gestion plus cohérente, rationaliser les moyens humains et matériels, économies d'échelle, etc.) et sur certaines statistiques selon lesquelles Tournai n'atteindrait pas un certain quorum de phénomènes criminels <sup>(10)</sup>.

Dès lors, le Comité tient à exprimer son inquiétude sur une politique générale visant à réduire autant que possible les effectifs (gares SNCB, La Poste, la police, services généraux, etc.) ou à les concentrer en des endroits jugés plus « rentables », a fortiori les grandes villes, sans suffisamment tenir compte de facteurs souvent jugés secondaires, mais qui ont leur importance, même s'ils ne sont pas toujours mesurables en unités économiques <sup>(11)</sup>.

<sup>10</sup> réponse n°5733 du Ministre de l'Intérieur à une question parlementaire (période 2004-2005) (en annexe)

<sup>11</sup> voir à ce sujet nos avis 05/05 et 06/05 sur la réduction ou la suppression du personnel dans les gares

Dans le cas particulier de la région de Tournai, le Comité s'interroge sur les points suivants, évoqués dans la presse et au niveau parlementaire :

- comment une intervention de police « rapide » au départ d'un centre d'intervention éloigné comme celui de Mons, à 48 km et à 23 min de train IC de Tournai <sup>(12)</sup> peut-elle sécuriser les voyageurs et le personnel du Tournaisis en cas de méfaits quelconques ?
- comment des patrouilles mixtes franco-belges à bord des seuls trains Lille-Tournai peuvent-elles être considérées comme un palliatif suffisant à la suppression du poste fixe de police à Tournai ?
- dans quelle mesure le risque bien réel encouru en zone frontalière proche de la conurbation lilloise a-t-il effectivement été pris en compte lors de cette restructuration ?
- comment les réductions de personnel de gare - et donc de présence humaine - opérées un peu partout dans le secteur (Tournai, Leuze, Blaton, etc.) sont-elles de nature à sécuriser les voyageurs, surtout le soir, après la fermeture des guichets et de la gare toute entière ?

A ce sujet, le Comité insiste une fois de plus sur le fait que la seule présence humaine d'un préposé, même s'il n'est pas en mesure d'intervenir d'une manière quelconque, suffit largement à rassurer la clientèle – ne fût-ce qu'à l'idée que cette personne peut alerter les services de sécurité de manière plus assertive que l'une ou l'autre caméra anonyme.

Dès lors, le Comité déplore le fait que des réductions de personnel (ferroviaire et de police) soient opérées indépendamment les unes des autres, sans tenir compte des effets cumulés, comme l'augmentation de l'insécurité, qu'elle soit subjective ou bien réelle.

### **Conclusion**

Le Comité demande dès lors à tous les responsables concernés, politiques et ferroviaires, quelles mesures concrètes seront prises ou peuvent être envisagées, outre celles évoquées en commission parlementaire, afin d'améliorer la sécurité des voyageurs (et du personnel) dans le Tournaisis, tout en tenant effectivement compte du risque réel que constitue la proximité de la conurbation Lilloise.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
2 mei 2006**

---

Op 23 augustus 2006 ontving het Comité het volgende antwoord van de NMBS-Groep.

*« La stratégie menée dans le cadre de la répartition des brigades de police ferroviaire est du ressort exclusif du ministre de l'intérieur. Le groupe SNCB n'est pas concerné par ces décisions. Une intervention de police « rapide » dans la gare de Tournai sera effectuée par la police locale. Une brigade de SECURAIL, le service de sécurité du groupe SNCB, est présent entre 06h et 22h dans la région de TOURNAI et travaille en étroite collaboration avec la police locale et la police ferroviaire (fédérale). »*

Van de minister van Binnenlandse aangelegenheden, aan wie dit advies eveneens gericht was, ontving het Comité geen enkele reactie.

---

<sup>12</sup> nonobstant la vitesse de référence de 160 km/h sur une partie de la ligne

## Advies 06/16

# Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies is opgenomen als bijlage van Advies 06/32.



## SYNTHESE

Op 26 oktober 2004 bracht het Raadgevend Comité zijn **advies 04/28** uit over de veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen. De bezoeken die het Comité regelmatig brengt aan kleinere stations tonen immers aan dat op heel wat perrons de (gele of witte) veiligheidslijn volledig ontbreekt, ondanks het daadwerkelijke risico, vooral aan de binnenkant van een bocht. Hoewel de NMBS verklaarde zich terug te vinden in de meeste argumenten van het Comité, is er sindsdien zo goed als niets veranderd. De technische richtlijnen uit Revalor 2000, die doorgaans heel letterlijk worden toegepast, blijven dode letter wanneer het gaat over de elementaire veiligheid van de reizigers op de perrons, in het bijzonder de “gele veiligheidslijn”.

Daarnaast worden de aankondigingen over het op afstand blijven van de perronboord alleen gedaan bij *voorbijrijdende* treinen, terwijl het risico nagenoeg even groot is bij *binnenrijdende* treinen, zeker tijdens de piekuren.

Daarom dringt het Comité er op aan :

- a) dat een actieprogramma op punt wordt gezet om in ELK station op ELK perron een **goed zichtbare veiligheidslijn** aan te brengen, dus ook op de perrons met uitsluitend grind- of dolomietbedekking, conform de technische normen uit Revalor 2000 (rubriek 4.3).

De brede perronboorden die vaak worden aangeprezen als “veiligheidsboorden” volstaan zeker niet wanneer hun grijze kleur nauwelijks afsteekt tegen de betegeling van het perron.

- b) dat de **boodschap** over de veiligheidslijn en het afstandhouden duidelijk wordt *geafficheerd* en herhaaldelijk wordt *omgeroepen*, zoals bij de Italiaanse Spoorwegen, vooral in stations die in een bocht liggen.

Ook moet in de stations waar perronpersoneel aanwezig is zoveel mogelijk worden toegekeken op het naleven van de minimumafstand tot de perronboord, zeker bij het binnenrijden van de treinen.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
13 juni 2006**

---



**Het volledige advies, het antwoord van de NMBS en de reactie van het  
Comité daarop zijn integraal opgenomen in het advies 06/32.**

## Advies 06/17

# Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



### Syntheserapport

De onlangs nieuw aangelegde stations tussen Brussel en Leuven blinken uit in eenvormigheid en eenvoud : nagenoeg eenvormig qua structuur en uitzicht, maar héél summier aangekleed.

Elk station is nu uitgerust met hoge perrons, maar deze zijn alleen toegankelijk via trappen vanuit een nieuwe brede onderdoorgang. Liftten zijn in slechts 3 van de 7 stations voorzien maar (nog) niet geplaatst.

De perrons zijn over de volledige lengte goed verlicht maar ingesloten tussen betonnen wanden met bovenop ondoorzichtige geluidspanelen : vooral 's avonds of bij regenweer zijn de stations nog moeilijk van elkaar te onderscheiden.

**Bovendien dreigt dergelijke inkapseling van de stations de politiecontrole, de sociale controle en het veiligheidsgevoel van de reizigers aanzienlijk te beperken.**

De karige perronuitrusting steekt schril af tegen de vrij genereuze basisinfrastructuur : perronverharding uit dolomiet en (een handvol) schuilhuisjes waarvan sommige amper bescherming bieden bij guur weer – maar telkens met banken of zitjes binnenin. Opvallend is de schrale signaletica, ook buiten het station : zelden een B-logo, slordig opgestelde stationsnaamborden, geen aanduiding van de treinrichting, geen zichtbare bewegwijzering naar de uitgangen en geen dienstregelingen op de perrons – wel in de onderdoorgangen. Deze doorgedreven zuinigheid steekt fel af tegen de overvloed aan nutteloze stopbakens – zelfs in de tegenrichting op het snelspoor – hoewel ze niet eens gerespecteerd hoeven te worden door de treinbestuurders!

In meerdere stations zijn fietsvoorzieningen ruim voorhanden, maar in andere is de toestand ronduit erbarmelijk. Overal is wel parkeerruimte voorzien, maar het is de vraag of dit nog zal volstaan wanneer het GEN (RER) operationeel wordt.

**Het Comité beseft goed dat de perronuitrusting voorlopig is maar wil juist dáárom NU aandringen op een comfortabele schuil- én zitaccomodatie – zoals plechtig beloofd door de NMBS op 20 juni 2002 – maar ook op doeltreffende signaletica die de gebruiker daadwerkelijk informeert : aanduiding van de treinbestemming, oordeelkundig geplaatste en van binnenuit verlichte stationsnaamborden, voldoende en zichtbare borden naar de verschillende uitgangen op het perron.**

Na jaren van werfellende hebben de reizigers tussen Brussel en Leuven volop recht op een degelijke onthaal- en wachtaccomodatie in hun station.

**Het Comité kan dan ook niet aanvaarden dat na de dure investeringen in de infrastructuur de NMBS nu gaat bekribbelen op het onthaal, ten koste van de reizigers.**

## Voorstellen

### A. De stations en hun omgeving...

- Duidelijke bewegwijzering naar de stations van op de openbare weg
- Goed zichtbare NMBS-logo (met stationsnaam) aan elke toegang
- Ruime, moderne én beschutte fietsenstallingen, in ELK station
- Waar mogelijk : uitbreiding van de huidige parkeerruimte met het oog op de toename van het aantal reizigers van het GEN (RER)
- Bouw van een definitief station in Zaventem en Kortenberg, maar ook in Diegem (zoniet renovatie van het huidige verlaten stationsgebouw)

### B. De perrons...

- Snelle plaatsing van de liften in de stations Zaventem, Kortenberg en Herent
- Regelmatig onderhoud van gangen, trappen én perrons
- Overkapping van de trappen en een gedeelte van de perrons
- Ruime wacht- en schuilruimte MET zitbanken, met voldoende beschutting tegen guur weer
- Duidelijk zichtbare veiligheidsborden op elk perron

### C. Signaletica en informatie

- Eén paneel met de hoofdbestemming van de treinen aan elke toegang tot de perrons
- In elke gang één NMBS-infobord (vermijdt kleven van A4-tjes op de muur)
- Minstens één dienstregeling op elk perron
- Van binnenuit verlichte en verschrant opgestelde stationsnaamborden over heel de lengte van elk perron, met hoek van 45° t.o.v. perronboord
- Duidelijke en voldoende signaletica naar de uitgangen, met aanduiding van de verschillende uitgangen (+ straatnaam), verspreid over het perron
- Duidelijk verstaanbare sonorisatie
- Perronklok in elk station
- Bewegwijzering naar de overstaphaltes van het regionaal vervoer
- Infoborden met algemene informatie (omgevingsplan, nuttige telefoonnummers, enz.)

## **Enkele pijnpunten**

### **DIEGEM**

Door de forse groei van het aantal reizigers is Diegem - na Zaventem - het tweede station tussen Schaarbeek en Leuven. Toch werd een nieuw stationsgebouw uit de planning geschrapt. Op de kale en aan weer en wind blootgestelde perrons blijft de signaletica uiterst karig. Naast het station zijn tal van internationale bedrijven gevestigd, met heel wat sollicitanten en buitenlandse bezoekers die de omgeving niet kennen. Toch is er op de perrons geen enkele verwijzing naar de twee uitgangen. Ook hangt er geen perronklok, hoewel Diegem ruim beantwoordt aan de minima gesteld in Revalor 2000...

### **ZAVENTEM**

Op werkdagen is de parkeerruimte doorgaans volzet, terwijl de verschillende busdiensten die het station bedienen op geen enkele manier aansluiting geven op de treinen. Er werd trouwens ook geen Aribussysteem geplaatst, en sommige bussen (De Lijn) vertrekken op het ogenblik dat de treinen het station binnenrijden. Hoewel Zaventem elke werkdag meer dan 1000 reizigers ziet instappen en er een nieuw stationsgebouw voorzien is, werden onlangs nog (in 2005) de loketten met volledige sluiting bedreigd.

### **NOSSEGEM**

Door de verbouwing trekken de meeste stations sterk op elkaar, en door het plaatsen van geluidswerende schermen bovenop de betonnen wanden is o.m. in Nossegem de omgeving nog moeilijk herkenbaar, zeker 's avonds en bij regenweer.

### **KORTENBERG**

Er zijn heel veel fietsenrekken, maar de meeste staan in open lucht. De niet zo uitgebreide parkeerruimte dreigt verzadigd te raken, zeker wanneer het GEN (RER) operationeel zal zijn. Op beide uiteinden van het lange perron staat geen enkel naambord, zodat men tijdens de piekuren vanuit de laatste rijtuigen niet kan zien in welk station de trein stopt.

### **ERPS-KWERPS**

Zowel de fietsenrekken als de parking zijn in deerniswekkende toestand : een handvol oude fietsklemmen in open lucht en een parking vol kuilen dat bij regenweer een heuse slijkpoel wordt. Hoewel dit station maar één toegang heeft, maken sommige treinbestuurders er een spelletje van om nu eens in het midden dan weer aan het uiteinde van het lange perron te stoppen, zelfs bij regenweer. Over de volledige lengte van beide perrons zijn alles samen meer dan 60 luidsprekers aangebracht, maar om de geluidshinder voor de omwonenden te beperken zijn de boodschappen amper verstaanbaar, en dan nog op voorwaarde dat er geen sneltrein voorbijraast.

## VELTEM

Dit station beschikt over een betrekkelijk kleine maar overdekte fietsenstandplaats. Hoewel hier twee parkings werden aangelegd zijn beide op weekdays nagenoeg volzet. Ook dit station beschikt slechts over één toegang tot de perrons. De meer dan 60 luidsprekers werken hier wel op normaal volume, en de boodschappen zijn goed verstaanbaar.

## HERENT

Evenmin als in Zaventem en Kortenberg wordt er aanstalten gemaakt om de voorziene perronliften te plaatsen. Het station beschikt over een overdekte fietsenstalling en twee ruime parkings. Eigenaardig genoeg heeft het gemeentebestuur de parking vlak naast de dorpskern verboden voor langparkeerders, zodat pendelaars uit het noorden van de gemeente nu verplicht zijn een grote omweg te maken via de drukke N26 met haar dagelijkse files – en dus het risico op een gemiste trein. Voor hen is er niet eens een busalternatief naar het station...

## ONGERIJDHEDEN

- Hoewel de perrons ontoegankelijk zijn voor gehandicapten, werden voor hen in de onderdoorgangen toch wegwijzers aangebracht, richting uitgang via de zachte hellingen.
- In Herent is op spoor 3 de perronrand onderaan rijkelijk voorzien van perronbakens die op zijn minst tegenstrijdig en verwarrend zijn : stopbakens (treinstilstand) en afstandsbakens (kilometeraanduiding) staan er door elkaar opgesteld.
- De treinbestuurders zijn echter niet langer verplicht rekening te houden met dergelijke stopbakens. Toch staan deze bakens in grote aantallen opgesteld, ook op de perrons van het snelspoor waar zelden een trein stopt, in sommige stations zelfs in de tegenrichting. Intussen wordt op het perron wel zwaar bezuinigd in de signaletica ten behoeve van de reizigers.
- Terwijl op de lange perrons de uitgang(en) van op afstand nauwelijks zichtbaar zijn, staan de pictogrammen naar de uitgang vlak vóór de trappen opgesteld, waardoor ze in feite weinig zin hebben. In het midden van de perrons staat daarentegen nergens een pictogram of andere verwijzing opgesteld, ook niet in Erps-Kwerps en Veltem, waar slechts één uitgang is. In *Diegem*, waar veel occasionele reizigers uitstappen (zie hoger) ziet men deze vaak twijfelen en zoeken naar de (juiste) uitgang.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
13 juni 2006**

---



## Advies 06/18

### **Informatie aan het Comité binnen redelijke termijn**

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



#### **1. Interpretatie van de term « Binnen redelijke termijn »**

**Artikel 70** van het 3<sup>e</sup> Beheerscontract met de NMBS (Exploitant) luidt, in extenso :

De NMBS verbindt zich ertoe, in haar relaties met het Raadgevend Comité van de Gebruikers :

- binnen een redelijke termijn te antwoorden, via de NMBS Holding, op alle adviezen die worden geformuleerd door het Raadgevend Comité van de Gebruikers (RCG); het antwoord moet zo volledig mogelijk en gemotiveerd zijn vooral wanneer de voorgestelde maatregelen niet worden aangenomen;
- de vereiste informatie te bezorgen voordat de definitieve beslissingen worden genomen;
- het voormelde Comité binnen een redelijke termijn in te lichten over belangrijke aanpassingen die ze wil aanbrengen in het vervoerplan van de treindienst, alsook in de tarieven.

#### **Historiek van de feiten**

- **30/09/2003**  
Op deze datum ontvangt het RCG een brief van de NMBS met in bijlage de nieuwe tarieven vanaf 01/02/2004.  
In dezelfde brief wordt ons echter medegedeeld :
  - Goedkeuring Directiecomité 22/09
  - Goedkeuring Raad van Bestuur 26/09Bovendien was dit het eerste luik van de Tariefvereenvoudiging.

- **24/11/2004**  
Eerste samenkomst van de Gemengde Werkgroep Tarieven (GWT)
- **31/05/2005**  
Tweede samenkomst GWT.  
Wij trekken de aandacht op de nieuwe bepalingen van het 3<sup>e</sup> Beheerscontract(en), meer bepaald het artikel dat in de definitieve versie het nummer 70 zal krijgen :  
“ de vereiste informatie te bezorgen **voordat** de definitieve beslissingen worden genomen”  
Wij wensen op voorhand geraadpleegd te worden.  
De NMBS belooft hierover na te denken.
- **31/08/2005**  
De 3 Beheerscontracten verschijnen in het Belgisch Staatsblad.
- **20/09/2005**  
Plenaire vergadering RCG. Wij keuren het advies 05/27 goed. Bij onze commentaar op artikel 70 lezen wij: “Het Comité vraagt dat de NMBS de vereiste informatie zou bezorgen binnen een **redelijke** termijn voordat de definitieve beslissingen worden genomen .”
- **30/09/2005**  
Derde ( en extra) vergadering van de GWT  
Hoewel de volgende bijeenkomst van de GWT voorzien was op 06/12 worden wij gevraagd onmiddellijk te komen kennis nemen van de tarifaire maatregelen voorzien voor 01/02/2006.  
Als reden wordt opgegeven dat deze **enkele dagen later** zullen voorgelegd worden aan het Directiecomité.  
Wij kunnen dit alleen maar interpreteren als een poging van de NMBS om *formeel* te voldoen aan de nieuwe bepaling van artikel 70.  
Onnodig te zeggen dat wij voor voldongen feiten werden gesteld.  
Er wordt ons ook gevraagd deze informatie niet te verspreiden alvorens deze maatregelen goedgekeurd werden door het Directiecomité. Daarvoor hadden wij begrip.
- **12/10/2005**  
Perscommuniqué van de NMBS waarin overhandiging van de nieuwe tarieven op 1 februari 2006
- **13/12/2005 : plenaire vergadering van het RCG :**  
De voorgaande historiek wordt eerst voorgelegd.  
Vervolgens delen wij mee : “Wij vermoeden dat er enige bereidwilligheid is om ons op voorhand voor de definitieve beslissingen te doen deelnemen aan de voorbereiding ervan. Kan de plenaire vergadering ons daarin volgen? M.a.w. kan ze ons hierover mandaat geven, wetende dat :
  1. de NMBS strikte geheimhouding zal eisen tot na de beslissingen van Directiecomité en Raad van Bestuur;
  2. de NMBS terzake over een logistiek beschikt waarvan wij alleen maar kunnen dromen.

De plenaire vergadering van 13 december 2005 besliste unaniem om aan zijn twee afgevaardigden van het Uitvoerend Bureau dit mandaat te geven.

## **2. Vraag van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

Het RCG vraagt om vanaf het begin betrokken te worden bij het ontwerpen en opstellen van de tarifaire maatregelen in de schoot van de GWT (in het Frans : Comité d'Accompagnement de la Politique Tarifaire de la SNCB).

Dit behelst zowel de jaarlijkse aanpassingen als de maatregelen op middellange en lange termijn.

Vanzelfsprekend zullen de leden van het bureau van het RCG gedurende deze werkzaamheden een strikte discretie in acht nemen.

Op het einde van de werkzaamheden en vóór de beslissingen van het Directiecomité en de Raad van Bestuur, zal het bureau van het RCG, conform aan artikel 24 van het Huishoudelijk Reglement van het RCG, een **voorlopig advies** opstellen.

Dit voorlopig advies wordt op dat ogenblik uitsluitend overgemaakt aan de leden van de GWT.

**Het RCG wenst dat de NMBS haar voorgestelde tariefmaatregelen SAMEN met dit voorlopig advies van het RCG voorlegt aan haar Directiecomité en aan haar Raad van Bestuur.**

Het voorlopig advies van het RCG zal slechts voorgelegd worden aan de plenaire vergadering van het RCG na de beslissingen van het Directiecomité en de Raad van Bestuur van de NMBS.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
13 juni 2006**

---

...



## Advies 06/19

# Tarification transfrontalière Franco-Belge ambiguë

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



## SYNTHESE

Contrairement à ce que son nom suggère, la formule transfrontalière « Trampoline » proposée par la SNCB diffère fondamentalement de son homonyme français. Alors que ce dernier offre un forfait valable toute la journée sur n'importe quelle relation transfrontalière au départ du Nord-Pas-de-Calais, la formule SNCB est assortie de restrictions rendant celle-ci peu attractive : ainsi, elle n'est valable que pour *un seul* aller-retour sur *une seule* relation donnée.

Par contre, la formule « trampoline » proposée entre Charleroi et Jeumont est inopérante, car limitée à 3 trains par jour, uniquement en semaine, et elle ne s'adresse même pas à la seule clientèle de ceux-ci, les navetteurs.

De plus, le forfait demandé sur le trajet Erquelines-Jeumont (€ 8 pour 2 km), qu'il soit simple ou aller-retour, s'avère être le prix kilométrique le plus élevé d'Europe.

On est donc en droit de se demander où restent les dispositions et surtout l'esprit de l'art.3 de la loi du 22 mars 2002 sur les relations transfrontalières et de l'art.36 du Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB.

Dès lors, le Comité demande :

1. Une seule formule « Trampoline » de part et d'autre de la frontière franco-belge, selon le modèle forfaitaire de la Région Nord-Pas-de-Calais, et donc valable sur toute relation transfrontalière dans ce secteur.
2. Adjonction de la relation Charleroi-Jeumont-Maubeuge à l'aire de validité du forfait Trampoline, et **normalisation** de la desserte ferroviaire Erquelines-Jeumont (2 km seulement !).
3. Une démarche volontariste de la SNCB auprès des partenaires français pour aboutir à un tarif transfrontalier acceptable et non-dissuasif sur les **petites distances**, dans l'esprit de la loi du 22 mars 2002 et l'article 36 du Contrat de Gestion entre l'Etat et l'Exploitant SNCB.

# LA TARIFICATION TRANSFRONTALIERE FRANCO-BELGE

## 1. DISPOSITIONS LEGALES BELGES

### La loi du 22 mars 2002

Selon l'article 3 de la loi du 22 mars 2002 « le transport transfrontalier, c'est-à-dire la portion de trajet situé sur le territoire national du transport assuré par les trains du service ordinaire au-delà des frontières jusqu'au premier point d'arrêt situé sur le réseau ferroviaire » est ajouté à l'article 156 de la loi du 21 mars 1991 - ce qui signifie que ces déplacements sont donc considérés comme faisant partie de la mission de service public. Voir notre avis 02/13.

### Le 3<sup>e</sup> Contrat de Gestion

Selon l'article 36 du 3<sup>e</sup> Contrat de Gestion entre l'Etat fédéral et l'exploitant SNCB, celle-ci « s'efforce de trouver un accord avec chaque autorité et opérateur concerné, permettant d'avoir un tarif (transfrontalier) d'un niveau raisonnable et attractif. Par ailleurs, il y aura lieu d'éviter toute anomalie dans les conditions d'émission et de prix des titres de transport mis en œuvre, pouvant éventuellement défavoriser un émetteur par rapport à l'autre. »

## 2. TRAFIC TRANSFRONTALIER VERS LILLE

### La tarification SNCB

Outre la tarification transfrontalière TCV « normale », c'est à dire de gare Belge à gare Française, la SNCB offre une formule spéciale « Trampoline », comprenant un billet aller-retour valable 1 jour pour les relations Kortrijk-Lille ou Tournai-Lille, au prix forfaitaire de € 8,00 <sup>(1)</sup>, quelle que soit la gare de départ (Kortrijk ou Mouscron, Tournai ou Froyennes) et la gare d'arrivée en France (Lille, Tourcoing, Roubaix, ou encore Baisieux, Ascq, etc.)  
Il existe également une carte-train à tarif déterminé pour un trajet fixe de gare à gare.

### La tarification Française

La Région Nord-Pas-de-Calais offre un forfait journée « Trampoline », valable sur les relations Kortrijk-Lille et Tournai-Lille, au prix forfaitaire de € 8,00, quelle que soit la gare de départ en France et la gare d'arrivée en Belgique.  
Il existe également un abonnement à tarif déterminé pour un trajet fixe de gare à gare, comparable à notre carte-train.

### Constats

La dénomination « Trampoline » et le prix rigoureusement identique du billet (€ 8,00) donnent à penser qu'il s'agit là d'une formule tarifaire transfrontalière unique, qui aurait été mise au point de concert avec les administrations ferroviaires de part et autre de la frontière <sup>(2)</sup>.

---

<sup>1</sup> € 8,00 pour les adultes, € 4,00 pour les enfants

<sup>2</sup> conformément les dispositions de l'article 36 du Contrat de Gestion – même si la formule « Trampoline » s'avère être antérieure à ce dernier, mis en oeuvre le 31 août 2005

- **Confusion**

Il n'en est rien, puisque les conditions d'utilisation varient d'un pays à l'autre (aller-retour contre forfait journée) et que les prix des cartes-trains sont plus chers en Belgique qu'en France, pour un trajet identique.

En outre, l'utilisateur non averti risque d'être induit en erreur par l'intitulé « *billet Trampoline 1 jour* » dans la brochure « Guide du Voyageur », surtout s'il oublie de lire les petits caractères.

On s'imagine la discussion entre l'accompagnateur et le voyageur qui, de bonne foi, croit pouvoir effectuer le trajet retour par un autre itinéraire, comme c'est le cas avec la formule française.

Dès lors, l'intitulé « billet Trampoline *aller-retour* » est tout indiqué, plutôt que la dénomination « billet Trampoline 1 jour ».

- **Prohibitif**

De plus, cette formule, tant française que belge, est excessivement prohibitive sur les petits trajets transfrontaliers, tels que Mouscron-Tourcoing, ou encore Froyennes-Baisieux, et n'offre donc aucune alternative à la tarification transfrontalière dite « normale », elle-même déjà excessive.

### 3. TRAFIC TRANSFRONTALIER VERS MAUBEUGE & AULNOYE

En 2005, la Région Nord-Pas-de-Calais prit l'initiative de rétablir le service voyageurs entre Quévy, Maubeuge et Aulnoye. Le premier train circula le 12 décembre 2005. Dès lors, la tarification transfrontalière en vigueur (voir ci-devant) fut adaptée en conséquence.

#### **Tarification Française**

L'aire de validité du forfait journée « Trampoline », déjà valable sur les relations Lille-Kortrijk et Lille-Tournai au prix forfaitaire de € 8,00 fut étendu aux relations Aulnoye-Quévy-Mons et Jeumont-Maubeuge-Quévy-Mons, le voyageur pouvant dès lors emprunter n'importe laquelle de ces relations *tout au long d'une même journée*.

De même, un abonnement « Trampoline » à tarif déterminé est dorénavant disponible pour chaque relation transfrontalière à trajet fixe transitant par la gare-frontière de Quévy, valable entre les gares de Mons, Aulnoye, Maubeuge, Jeumont ou toute autre gare intermédiaire.

#### **Tarification Belge**

A l'instar de l'abonnement « Trampoline » français, une carte-train « Trampoline » belge est également disponible sur les mêmes relations et entre les mêmes gares, avec toutefois deux différences notoires :

- contrairement à la carte train vers Lille, celle via Quévy est vendue au même prix que l'abonnement français ;
- le trajet Mons-Quévy-Jeumont est exclu, alors que les gares moins importantes précédant Jeumont <sup>(3)</sup> sont autorisées depuis Mons

---

<sup>3</sup> Les Bons Pères et Recquignies



Quant au billet « Trampoline » Belge, s'il reste valable pour *un seul* aller-retour transfrontalier (contrairement au forfait journée côté français), cette formule n'est *pas valable* au départ de Mons-Quévy pour toute gare au-delà de Maubeuge : Les Bons Pères, Recquignies et Jeumont.

Cerise sur le gâteau, et contrairement à la formule française, un billet « Trampoline » belge aller-retour à € 8,00 est néanmoins offert pour Jeumont au départ de Charleroi, Erquennes et toute gare intermédiaire, à cette différence près que le départ de Charleroi-Sud, Marchienne-Zone et Landelies est compté à € 10,60.

## Commentaires

1. Si la carte-train « Trampoline » belge suit rigoureusement le niveau de tarification français, on s'étonnera de l'exclusion de Jeumont comme destination possible au départ de Mons-Quévy.
2. De même nous cherchons en vain la logique suivie par la SNCB en limitant le billet « Trampoline » belge à la section Mons-Maubeuge, alors que la version française permet de pousser jusqu'à Jeumont.
3. Dans chacun des cas on devinera l'argument classique de la SNCB : « clientèle insuffisante ». On peut en tout cas s'étonner du manque d'ambition de celle-ci, alors que cette possibilité est précisément offerte côté français pour attirer une nouvelle clientèle.
4. Ce qui interpelle encore plus, c'est l'offre « Trampoline » exclusivement belge pour Jeumont au départ de la ligne Charleroi-Erquennes.
  - Passons sur la différence de prix entre les trois premières gares et le reste de la ligne (voir plus haut), pour une pure question de distance kilométrique mais *certainement pas* pour attirer une nouvelle clientèle.
  - Ce qui intrigue, c'est le choix de Jeumont comme seule destination possible au départ de Charleroi, alors que trois trains seulement effectuent ce trajet, et uniquement en semaine, aux heures de pointe du matin et du soir et à l'heure de midi <sup>(4)</sup>.
  - Dès lors, on cherchera en vain le bon sens d'offrir un aller-retour sur un parcours totalement inattrayant pour le voyageur occasionnel, alors que les navetteurs, la seule clientèle notoire de ces trains, sont exclus de l'offre carte-train « Trampoline » version belge !
5. Le « succès » de cette formule est prévisible.
  - D'une part aucune réduction (par ex. familles) n'est prévue sur le parcours intérieur belge (29 km au départ de Charleroi)
  - D'autre part le coût du déplacement sur les courtes distances est à ce point (excessivement) prohibitif que personne ne se résignera à déboursier une telle somme pour un service en-dessous de la mesure
6. Et que penser des € 8,00 demandés pour un aller-retour, voire un *aller simple* entre Erquennes et Jeumont (à peine 2 km) : pour sûr le coût kilométrique le plus élevé d'Europe !

---

<sup>4</sup> ces trains arrivent à Jeumont à 7.55, 13.00 et 16.51, et en repartent à 8.09, 13.09 et 17.08

## **4. CONCLUSIONS**

### **Trampoline**

La formule « Trampoline » *française* nous semble fort honnête, et permet de désamorcer quelque peu la question des déplacements transfrontaliers (excessivement) prohibitifs, sauf sur les courtes distances où le problème reste entier.

Toutefois, personne ne peut saisir la logique des diverses restrictions et retouches apportées à la *version SNCB* : de la limitation à un seul aller-retour sur parcours fixe à l'éradication pure et simple de la gare de Jeumont comme destination au départ de Mons-Quévy.

### **Charleroi-Jeumont**

Cette « formule » défie le bon sens à tel point que non seulement aucun voyageur un tant soit peu averti ne tombera dans le piège, mais qu'on est en droit de se demander quel est le but d'une telle politique, si ce n'est de « prouver » que personne n'est plus intéressé par le service transfrontalier Erquelines-Jeumont, celui-ci ayant déjà été réduit de manière plus que drastique au fil des ans.

### **Contrat de Gestion**

Mais il y a pire : cette dernière « formule », mise en application après le 31 août 2005, tombe donc sous les dispositions de l'article 36 du Contrat de Gestion (voir en début d'avis) :

- que devient « l'accord avec chaque autorité et opérateur concerné », si cet accord se limite à une dénomination identique (Trampoline) pour deux produits fondamentalement différents ?
- où reste le « tarif (transfrontalier) raisonnable et attractif » prôné par l'article 36, alors que le coût kilométrique sur les courtes distances s'avère être un des plus élevés d'Europe ?

Le Comité estime dès lors que l'utilisateur est induit en confusion par la dénomination « Trampoline », mais surtout que l'esprit et les dispositions de l'article 36 du Contrat de Gestion sont ignorées de manière flagrante.

### **La loi du 22 mars 2002**

De plus, il est clair qu'aucun effort n'est fait – pas même un premier pas – en vue d'un (modeste) début d'application de l'article 3 de la loi du 22 mars 2002 (voir en début d'avis). Bien-sûr, rétorquera-t-on, cela n'est possible que moyennant l'accord des autres parties, mais au vu des différences flagrantes de part et d'autre de la frontière, on est en droit de se demander si concertation il y a eu.

De plus, l'argument classique des « relations transfrontalières devant être tarifées au coût économique » est dénué de tout sens, puisque une tarification excessivement prohibitive comme celle pour Jeumont aura pour seul effet de chasser la dernière clientèle.

## **Information ambiguë**

Enfin, le Comité met le doigt sur la plaie de l'information au voyageur, induit en erreur ou confusion par :

- la dénomination « Trampoline » suggérant qu'il s'agit d'un seul et unique produit Franco-Belge, ce qui n'est pas le cas ;
- la dénomination billet Trampoline « *1 jour* » alors qu'il s'agit en fait d'un billet aller-retour ;
- les modalités d'application de cette formule, fort différentes selon le point frontière, plutôt qu'une formule simple, uniforme (et attractive), comme c'est le cas du côté français ;
- l'omission de toute allusion à la tarification transfrontalière dite « normale » dans la brochure Guide du Voyageur, alors que celle-ci, quoique (très) prohibitive, est moins dissuasive que le formule Trampoline sur les petits trajets.

## **5. RECOMMANDATIONS**

Le Comité demande :

1. Une seule formule « Trampoline » de part et d'autre de la frontière franco-belge, selon le modèle forfaitaire de la Région Nord-Pas-de-Calais, et donc valable sur toute relation transfrontalière dans ce secteur.
2. Adjonction de la relation Charleroi-Jeumont-Maubeuge à l'aire de validité du forfait Trampoline, et normalisation de la desserte Erquelines-Jeumont (2 km seulement !) comme demandé dans l'avis 02/04.
3. Une démarche volontariste de la SNCB auprès des partenaires français pour aboutir à un tarif transfrontalier acceptable et non-dissuasif sur les petites distances, dans l'esprit de la loi du 22 mars 2002 et l'article 36 du Contrat de Gestion entre l'Etat et l'Exploitant SNCB.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
13 juni 2006**

---

*Op dit advies, uitgebracht einde juni 2006, heeft het Comité van de NMBS totnogtoe geen  
antwoord gekregen.*

## Advies 06/20

### Accueil sur les quais en gare d'Assesse

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### Rapport de synthèse

Assesse est une de ces 40 gares où les guichets ET la salle d'attente attenante ont été fermés à la mi-2005, en raison d'économies. Economies bizarres, puisque opérées au détriment de l'accueil à la clientèle, alors que la SNCB se targue d'améliorer l'accueil un peu partout sur son réseau. C'est en tout cas le tableau offert par la gare d'Assesse, jadis de certaine importance (locale), puisque équipée d'une voie d'évitement et de trois quais.

Le bâtiment, d'ailleurs en mauvais état structurel, est fermé et laissé totalement à l'abandon, y compris donc la salle d'attente. Comme palliatif : UN SEUL abri moderne sur le quai 3 (vers Ciney), dépourvu de toute forme de confort (sièges) sauf celui d'offrir une fort bonne protection contre le vent et les précipitations. Il reste heureusement cette curieuse « salle d'attente » sur le quai 2 (vers Namur), composée de 4 abris « Isobelec » intégrés l'un à l'autre et non éclairée de l'intérieur, mais pourvue de sièges.

Deuxième point noir : la signalétique, pourtant bien nécessaire dans le cas particulier de la gare d'Assesse. En effet, celle-ci n'est accessible que par deux sentiers fort raides, situés de part et d'autre du haut talus ferroviaire, mais sans le moindre repère ni panneau signalant leur présence et leur fonction au voyageur occasionnel ou potentiel, ou encore la direction des trains. Faut-il dès lors s'étonner que celui qui se trouve sur le mauvais quai, excédé lorsque le train est déjà annoncé, n'a d'autre recours que de... traverser les voies principales !

Enfin, il y a ce curieux quai 1, imbriqué entre la voie principale vers Ciney et la voie d'évitement, donc fort étroit et pas très sécurisant, mais toujours utilisé pour l'accostage de certains trains, alors que son accès est INTERDIT par un grand pictogramme peint sur les dalles du passage à même la voie. Aucun autre passage n'existe. Plus aucun agent n'est sur place. Alors ? Comment quitter ce quai de manière réglementaire ? Quid en cas d'accident de personne ?

Que conclure ? Manifestement, la gare d'Assesse est victime de deux choses : l'économie absurde opérée sur la signalétique et le confort d'accueil des petites gares, mais aussi la précipitation et le manque de cohérence lors de la fermeture de la gare, laissée en déchéance. Le voyageur doit dès lors se contenter d'un équipement très sommaire, rebutant le client potentiel et ternissant encore plus l'image de marque de la SNCB.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
24 oktober 2006**

---



La gare d'Assesse est située sur la ligne 162 Namur-Luxembourg, entre Namur et Ciney. Elle est desservie par un service local (L) circulant toutes les heures en semaine, complété par quelques trains de pointe, et toutes les deux heures le week-end. La ligne internationale 162 voit circuler les trains IC Bruxelles-Luxembourg et les trains internationaux Bruxelles-Strasbourg-Bâle (et au-delà).

En moyenne 150 voyageurs par jour (de semaine) prennent le train à Assesse. Depuis l'été 2005 le guichet et la salle d'attente sont fermés, et le bâtiment de la gare laissé en décrépitude. Assesse était, avec Naninne, la dernière gare desservie par du personnel entre Namur et Ciney.

La commune d'Assesse compte à ce jour près de 6300 habitants répartis entre plusieurs villages, entre autres Sart-Bernard, Courrière et Florée. Ceux-ci disposent eux aussi d'une halte ferroviaire, avec un total de plus de 400 voyageurs par jour, ce qui est loin d'être négligeable pour une commune rurale du sud du pays.

## Advies 06/21

### Accueil sur les quais en gare de Limal

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### Rapport de synthèse

Le choix de Limal se porte sur une gare bien desservie, située sur le futur RER, avec une clientèle apparemment en nette hausse <sup>(5)</sup>. Cela n'a pas empêché la SNCB d'y fermer guichet et salle d'attente, les heures d'ouverture étant auparavant déjà fort restreintes.

Sur les quais, pointons d'abord le *positif*:

quai 1 rehaussé à 76 cm (le maximum) – ce qui facilite nettement l'embarquement, garni d'abris modernes et translucides, avec au deux extrémités des horaires complets et des accès en légère pente. Le quai 2 suivra probablement, mais plus tard (lors du renouvellement des voies ?).

Toutefois, le *négligé* pèse lourdement.

- Deux abris seulement pour une clientèle dépassant largement les 300 voyageurs par jour, et aucune trace de sièges sur le quai 1 renouvelé : ni à l'intérieur, ni à l'extérieur. Les critères fixés par le groupe SNCB lui-même (Limal est de catégorie DII) - d'ailleurs contestés par le Comité dans son avis 05/35 - ne sont dès lors même pas respectés !

- Sur le quai 2 la situation est lamentable. La fermeture de la gare n'a entraîné *aucune mesure d'accompagnement* pour les voyageurs. Le seul abri est un réduit en plaques de béton <sup>(6)</sup> qui s'y trouvait déjà : à l'intérieur ni sièges, ni fenêtres, ni éclairage, seulement des effluves d'urine. Le seul confort consenti aux voyageurs sont les bancs du petit parc voisin, lorsque le temps le permet... La salle d'attente est toujours là, très conviviale avec son banc rustique, mais elle est hermétiquement close. Le matin, aucune surveillance (B-Security ?) pour les nombreux écoliers vers Basse-Wavre : certains sont assis sur les bords du quai, et cela sur une ligne à fort trafic marchandises.

<sup>5</sup> selon les comptages de 2003, 2004 et 2005 – à confirmer dans les années à venir

<sup>6</sup> dénommé jadis « réduit à cochons » par un haut fonctionnaire de la SNCB

- La signalétique est réduite à l'extrême. Deux panneaux par quai avec le nom de la gare, éclairés de l'intérieur, et des numéros de quai en nombre suffisant. Mais les pictogrammes de sortie placés en bout de quai sont invisibles de loin et donc parfaitement inutiles. Ce qui manque, c'est une indication simple mais claire des deux sorties, placée plus vers le milieu des quais, ainsi que la direction principale des trains : les affiches jaunes, non éclairées de l'intérieur, sont illisibles dès la tombée du jour.

- Par ailleurs, contrairement à ce que prescrit Revalor, le gravillon des quais rend une ligne de sécurité difficile à tracer : pourquoi pas de revêtement dur comme à Basse-Wavre ? Enfin, le bâtiment de gare, laissé à l'abandon, prend de plus en plus l'allure d'un véritable chancre en plein village.

Ce rapport laisse un goût amer, puisqu'à Limal rien n'a été fait pour la clientèle après la fermeture de la salle d'attente, et que le Groupe SNCB n'y respecte même pas ses propres critères. L'accueil sur les quais n'y est pas digne d'une (future) gare RER, ni même d'une autre gare quelconque.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
19 september 2006**

---



La gare de Limal se situe sur la ligne 139 (Leuven-Ottignies), maillon de l'axe ferroviaire marchandises entre le port d'Antwerpen (Anvers) et l'Italie, via l'Athus-Meuse, l'Alsace-Lorraine et la Suisse.

Au niveau voyageurs la ligne joue un double rôle : trafic local Leuven-Ottignies-Louvain-la-Neuve avec un train par heure en service de base (7 jours sur 7) et désenclavement de Wavre, chef-lieu de province du Brabant-Wallon, « oublié » lors de la construction de l'axe Bruxelles-Luxembourg il y a un siècle et demi. La fréquence de base Wavre-Ottignies atteint 2 à 3 trains par heure selon le moment de la journée, voie plus aux heures de pointe. C'est dire que Limal, située sur le futur réseau RER, est très bien desservie, et le nombre moyen de voyageurs, en hausse, dépasse largement les 300 par jour. Malgré cela, le guichet et la salle d'attente furent fermés à la mi-2005.

## Advies 06/22

# Onthaal op de perrons van het station Mechelen-Nekkerspoel

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



## SYNTHESE RAPPORT

Ten opzichte van het stadscentrum is het station Mechelen-Nekkerspoel veel gunstiger gelegen dan zijn grote broer, het “centraalstation”, tevens historisch knooppunt van het Belgische spoorwegennet. Desondanks heeft het, met zijn gemiddeld 1500 reizigers per dag, de allures van een veredelde stopplaats. Het stijlvolle stationsgebouw is verkocht, en de diensten aan de reizigers (loket, wachtzaaltje en toiletten) zijn ondergebracht in een paar onopvallende containers naast de opgehoogde spoorberm, volledig los van de perrons en de doorgang onder de sporen. Van op het stationsplein is hiervan weinig te merken, en elke bewegwijzering ontbreekt.

Buiten een onderhoudsploeg af en toe is in de gang en op de perrons zelden personeel te zien. Toch zijn de installaties relatief proper en goed onderhouden. In de doorgang ontbreekt wel iedere verwijzing naar de hoofdrichting van de treinen : wanneer ook de perrons 5 en 6 in dienst komen wordt dit een echte noodzaak!

Roltrappen maken het de (zwaar) beladen reiziger en zij die moeilijk te been zijn heel wat gemakkelijker, en doorgaans werken ze ook. Op de perrons is het wachtcomfort relatief goed, hoewel tochtig, vooral bij zwaar weer, omdat de sporen op een hoge berm liggen. Enkele windschermen kunnen hieraan zeker verhelpen.

Ondanks de frequente doorrit van snelle IC-treinen en de dagelijkse aanwezigheid van honderden (school)kinderen op de perrons – groepen voor het speelgoedmuseum niet eens meegerekend – is nergens een veiligheidsstreep aangebracht, hoewel de perronverharding hiervoor geen enkel probleem stelt.



Onrustwekkend is de toestand van perron 6, dat momenteel niet gebruikt wordt. Vooraleer de IR-treinen Leuven-Antwerpen hier ooit stoppen moet de ongelijke (en gevaarlijke) perronbedekking grondig hersteld, zoniet volledig vernieuwd worden – mét veiligheidsstreep – en de nodige wachtaccomodatie aangebracht, o.a. moderne wachthuisjes MET zitgelegenheid binnenin (zie advies 05/25). Gezien de trage procedures voor de aanleg van nieuwe perrons is het aangewezen om deze werken zo spoedig mogelijk te plannen... en uit te voeren.

Indien aan al deze voorwaarden wordt voldaan, en een meer definitieve oplossing wordt gevonden voor loket en wachtzaal (géén sluiting a.u.b.), dan kan Mechelen-Nekkerspoel wellicht op de lijst komen van de betere (kleinere) stations van het spoornet.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
19 september 2006**

---



Het station Mechelen-Nekkerspoel is het tweede station van Mechelen en ligt op de spoorlijnen 25 en 27 (Brussel – Antwerpen). Op werkdagen stoppen hier elk uur acht treinen : 3 IR en 1 L naar Brussel-Zuid (of verder), 2 IR en 1 L naar Antwerpen-Centraal, en 1 IR naar Lier en Turnhout. Gemiddeld 1500 reizigers nemen er elke dag de trein. In het weekend stoppen hier 1 IC- en 1 L-trein in beide richtingen.

Het station ligt relatief dicht bij het stadscentrum, en werd genoemd naar de eeuwenoude volkswijk aan de oostkant van de stad. Het is gelegen aan een kunstmatige arm van de Dijle, aan een druk kruispunt van belangrijke invalswegen. Vlakbij vindt men het drukbezochte speelgoedmuseum, en van hieruit is het een kwartier stappen tot de Nekkerhal waar regelmatig sportevenementen, beurzen, e.d. plaatsvinden.

Mechelen-Nekkerspoel heeft de status van IR-station, en dat zal nog meer beklemtoond worden wanneer in de nabije toekomst de IR Leuven-Antwerpen hier zal stoppen in plaats van het verder gelegen hoofdstation, ook wel “centraalstation” genoemd. Verder rijden hier ook heel wat zware goederentreinen voorbij, hoofdzakelijk vanuit (de haven van) Antwerpen naar het vlakbij gelegen vormingsstation van Muizen, thans containerterminal, en verder richting Brussel of Leuven.

## Advies 06/23

# Tweede evaluatie van het onthaal in de stations Meiser & Zandbergen

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.

### SYNTHESE

Met dit advies zet het Comité de reeks “tweede bezoeken” verder aan stations die voordien al het voorwerp uitmaakten van een grondige evaluatie van het onthaal op de perrons. Doel is na te gaan in welke mate de NMBS-Groep daadwerkelijk rekening houdt met de aanbevelingen van het Comité en meer algemeen welke de zorg is voor het onthaal en de informatie van AL zijn klanten, dus ook zij die op de trein stappen in minder belangrijke stations.

Het Comité stelt vast dat met enkele suggesties wel rekening gehouden werd, maar dat andere voorstellen zonder gevolg blijven hoewel sommige door de NMBS-Groep pertinent bevonden werden. Daarom vraagt het Comité dat de NMBS-Groep zijn aanbevelingen (in bijlage) opnieuw zou onderzoeken en de meest dringende ingrepen voorsnog zou uitvoeren.



### BASISGEGEVENS

In augustus 2003 startte het Comité zijn langlopende actie voor de evaluatie van het onthaal op de perrons van minder belangrijke stations en stopplaatsen. Einde 2004 werden de adviezen uitgebracht over de stations Meiser (04/35) en Zandbergen (04/37).

In beide adviezen werd telkens gesteld dat het Comité deze (en andere) stations na zekere tijd opnieuw zou bezoeken. Twee jaar na datum heeft het ook in deze twee stations daadwerkelijk willen nagaan welke verbeteringen werden doorgevoerd.

## **1. MEISER**

Het station Meiser, gelegen op de gemeente Schaarbeek in de Brusselse agglomeratie, bezit een groot aantal troeven, zoals aangehaald in advies 04/35 van 7 december 2004.

In zijn **advies 04/35** vroeg het Comité o.m. een betere signalisatie naar de omliggende straten en het daar aanwezige openbaar vervoer.

Inmiddels werd in het midden van elk perron een groot bord geplaatst met verwijzing naar beide uitgangen, de aanpalende straten en de haltes van de MIVB en De Lijn in de onmiddellijke omgeving van het station. Ongetwijfeld zullen de occasionele en zeker de nieuwe gebruikers deze informatie naar waarde weten te schatten.

Een van de goedkoopste ingrepen die door het Comité gevraagd werden was het trekken van een veiligheidslijn. Door het drukke spoorverkeer, met de frequente doortocht van relatief snelle goederentreinen, alsook de ligging van de halte in een bocht, was deze vraag volkomen gerechtvaardigd. En omdat de perrons met asfalt verhard zijn kan deze ingreep beperkt worden tot het schilderen van een gele veiligheidslijn.

In haar officieel antwoord van 1 maart 2005, laat de NMBS weten een (duurdere) veiligheidsstrook te zullen aanleggen, liever dan de gevraagde (goedkopere) veiligheidslijn. Tot op heden is daarvan geen spoor te merken.

Opmerkelijk was ook het verslag dat naar aanleiding van het advies werd opgemaakt door de mobiliteitsdeskundige van de gemeente Schaarbeek die de aanbevelingen van het Comité volmondig beaamt. De gemeente zou het plaatsen van fietsenstallingen in de buurt van het station onderzoeken : tot nu toe zonder resultaat.

Van de overige aanbevelingen van het Comité werd tot op heden geen enkele gerealiseerd. Toch werd op de valreep, daags voor de goedkeuring van dit advies, een aanvang genomen met de heraanleg van de toegangen tot de perrons. Er komen ook geluidsschermen ten behoeve van de omwoners.

Maar vooralsnog geen nieuws over een verdere verbetering van de wachtaccomodatie en -omstandigheden voor de reizigers.

## **2. ZANDBERGEN**

In zijn **advies 04/37** vroeg het Comité onder andere het plaatsen van een overdekte fietsenstalling. Dit werd door de NMBS-groep toegezegd.

Inderdaad werden enkele maanden later een aantal fietsrekken geïnstalleerd op een verharde sokkel voor het stationsgebouw, zeer netjes en functioneel maar zonder bescherming tegen de weerselementen. De plastic emmer die dienst deed als vuilnisbak op het perron 2 is nu wel verdwenen.

Toch heeft de NMBS-Groep, in zijn officieel antwoord van 1 maart 2005, zich akkoord verklaard met een aantal voorstellen van het Comité : in het bijzonder het verharderen van de perrons, het markeren van een veiligheidslijn en de plaatsing van vuilnisbakken op elk perron. Daar volgens de NMBS-Groep de verhoging van de perrons tot 76 cm voorzien is (evenwel zonder een eenduidig termijn vast te leggen) mag men redelijkerwijs aannemen dat deze verbeteringen gelijktijdig uitgevoerd zullen worden.

Intussen zorgt het losliggende grind op perron 1 nog steeds voor potentieel gevaarlijke toestanden. Toen na het uitbrengen van het advies 04/37 de burgemeester van Geraardsbergen het station om veiligheidsredenen dreigde te sluiten, werd dit grind gewoon vastgewalst (= aangestampt). Uiteraard is de toestand inmiddels alweer dezelfde als twee jaar geleden, bij het eerste bezoek van het Comité.

Het mooie maar verkrotte stationsgebouw zou verkocht zijn. De “Far-West” afsluiting werd wel even verlegd, maar is nog steeds aanwezig, te meer daar aan het gebouw zelf nog niets werd veranderd. Twee jaar na datum is de situatie nog steeds even precair te noemen.

Aan de andere opmerkingen van het Comité werd verder geen gevolg gegeven.

## **BESLUIT**

Het Comité kan zich dus verheugen op een betere signaletica en een nakende verbetering van de toegangen tot de perrons (Meiser), en op menswaardige fietsen-stallingen (Zandbergen) die vermoedelijk al gepland waren, zij het zonder overkapping.

Anderzijds wil het Comité wel aannemen dat (zware) infrastructuurwerken zoals verhoogde perrons niet van de ene dag op de andere worden uitgevoerd. Daarom is het enigszins vreemd dat de NMBS dit in haar antwoord meteen in het vooruitzicht stelde, zij het zonder zich vast te pinnen op een of andere tijdslimiet.

Helemaal onbegrijpelijk is dat op het vlak van de veiligheid geen enkele verbetering werd aangebracht, zoals het markeren van een veiligheidslijn of -boord (nochtans aangekondigd), hoewel beide stations talrijke zware goederentreinen zien voorbijrazen.

Ook de overige aanslepende onveiligheidstoestanden in beide stations worden op geen enkele manier aangepakt : het los grind op perron 1 in Zandbergen blijft een reële risicofactor, en in Meiser blijft het struikgewas langs de berm welig tieren. Wel zou de al meer dan 20 jaar verlaten roltrapinfrastructuur nu eindelijk aangepakt worden.

Daarom ook volgende vraag.

De NMBS houdt de veiligheid hoog in het vaandel.

Maar welke veiligheid primeert : die van het materieel? die van het personeel? die van de reizigers in de treinen? die van de reizigers op het perron?

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
24 oktober 2006**

---

...

## Advies 06/24

### Stiptheid van de treinen

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.

#### SYNTHESE

De stiptheidsbulletins van het treinverkeer die regelmatig het nieuws halen zijn vaak heel controversieel, doorgaans omdat ze nogal sterk afwijken van de frequente ervaringen van tal van reizigers.

Hierbij houdt de NMBS-Groep geen rekening met de vertraging die een trein onderweg oploopt, en neemt alleen nota van het uur van aankomst in het eindstation van deze trein. Maar doorgaans zijn de meeste reizigers onderweg al uitgestapt en hebben ze er door die vertraging meer dan eens hun aansluiting (trein of bus) zien weggrijden of hun afspraak gemist.

Weliswaar worden de gevallen “van overmacht” uit de statistieken gewipt. Minder begrijpelijk is dat de treinen die om welke reden ook geschrapt werden systematisch worden weggelaten, ondanks het evidente nadeel dat de klant hierbij ondervindt, zeker op de minder frequente lijnen en diensten.

Bovendien worden de regelmatige vertragingen op een gegeven lijn gewoon verdrongen in de globale cijfermassa. Niet te verwonderen dat noch de klant, noch de publieke opinie veel geloof hechten aan de zegebulletins van het spoorbedrijf wanneer de regelmaat naar eigen zeggen weer verbetert.

Het Comité is van oordeel dat de “technische” vertraging, zoals vastgelegd door de NMBS, op geen enkele manier rekening houdt met de *reële ervaring* van haar klanten. Daarom moeten de vertragingen ook in een aantal tussenstations geregistreerd worden, waarbij telkens het aantal getroffen reizigers in die stations ingecalculereerd wordt. In het elektronictijdperk is een dergelijke verrekening al lang geen utopie meer, en de reiziger zal zich beter gevolgd en meer gerespecteerd voelen dan vandaag het geval is.

Tenslotte vraagt het Comité dat het Beheerscontract in die zin herzien en aangepast wordt.

## ARGUMENTATIE

Een van de meest controversiële aspecten van het spooraanbod zijn de vertragingen, en dan vooral de herhaalde vertragingen op éénzelfde dienst of éénzelfde lijn.

Vanuit het standpunt van de klant (de spoorreiziger) zijn daar verschillende redenen voor :

- het tijdverlies als dusdanig, zeker wanneer deze ongewone proporties aanneemt, tot meerdere uren op een binnenlandse verbinding
- het te laat komen op werk, afspraak, school, examen, doktersonderzoek, enz.
- het missen van aansluitingen : enerzijds met het normale binnenlandse openbaar vervoer (OV) (trein, tram, bus, enz.), anderzijds met transportmodi waar plaatsreservatie aangewezen of verplicht is (vliegtuig, HST)
- ook secundaire factoren : de onzekerheid bij gebrek aan informatie door het treinpersoneel - een flinke portie irritatie, o.a. ook omdat het vastgelegde tijdschema in het gedrang komt – soms ook fysisch ongemak (uitvallen van de airco in volle zomerhitte)

### **1. WANNEER IS EEN TREIN IN VERTRAGING ?**

Spoortechnisch bekeken is er vertraging vanaf het ogenblik dat de treinrit achterop loopt op de vastgelegde dienstregeling. Dit heeft uiteraard ook consequenties voor de exploitatie als dusdanig – met repercussies op andere treindiensten – maar dit komt verder niet ter sprake in dit advies.

**1.1 Voor de klant** heeft een vertraging negatieve gevolgen wanneer hij/zij hierdoor een aanwijsbaar nadeel ondervindt (zie hoger) : bijv. bij krappe aansluitingen, o.a. met andere OV-modi, kunnen een paar minuten vertraging al een gemiste aansluiting tot gevolg hebben; om die reden is het delicaat om ergens een minimum tijdsgrens vast te leggen, zeker omdat deze van geval tot geval danig kan verschillen.

- Men zou zo kunnen stellen dat de trein in vertraging is vanaf het ogenblik dat de klant hierdoor een aansluiting mist, maar ook te laat komt op een belangrijke of dwingende afspraak – dit is echter onmogelijk om globaal vast te stellen, en kan alleen geval per geval onderzocht worden.
- Daarom durven wij stellen dat, algemeen bekeken, de trein in vertraging is vanaf het ogenblik dat hij in het bestemmingsstation van de treinreiziger minstens 1 minuut later aankomt dan voorzien in de dienstregeling.

**1.2 Voor de NMBS** is een trein pas in vertraging wanneer hij minimum 5 minuten later aankomt in het eindstation dan voorzien in de dienstregeling – bovendien worden heel wat treinen in vertraging om diverse redenen “geneutraliseerd”, dus niet beschouwd als in vertraging – eigenaardig genoeg worden de geschrapte treinen (om welke reden ook) evenmin beschouwd als in vertraging, hoewel hier het nadeel voor de klant evident en soms aanzienlijk is

## **2. WAT IS ER MIS MET DE OMSCHRIJVING VAN DE NMBS?**

Deze benadering heeft alles te maken met statistieken en met centen, maar veel minder met klantvriendelijkheid. Waarom?

- 2.1 Door zoveel mogelijk treinen in vertraging te weren, inclusief de geschrapte treinen, worden de statistieken enigszins opgesmukt en kan de NMBS een stiptheidspalmares voorleggen dat gunstiger afsteekt t.o.v. andere spoorondernemingen én naar de publieke opinie toe – de schampere reacties in de pers en bij gebruikers tonen aan dat deze statistieken doorgaans met een flinke korrel zout worden genomen.

De NMBS voert – niet altijd onterecht – een aantal gevallen van overmacht aan; in dat geval moet zij open kaart durven spelen en de twee resultaten in het publiek naast elkaar leggen : zonder en mét neutralisatie – de klant die nadeel ondervindt heeft inderdaad geen boodschap aan overmacht en dergelijke : voor haar of hem telt de opgelopen vertraging en het ondervonden nadeel !

- 2.2 In het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS (art.47) wordt de jaarlijkse prijsaanpassing afhankelijk gemaakt van de gezondheidsindex (dus niet van de algemene prijsindex) en... van de stiptheid van het treinverkeer.

De NMBS heeft er financieel dus alle belang bij om zo stipt mogelijk te rijden - wat zeker positief is - maar ook om zoveel mogelijk vertraagde treinen uit de statistieken te houden : door neutralisatie (om redenen van overmacht), door de vertragingslimiet op zekere hoogte te houden (minimum 5 minuten bij aankomst in het eindstation) en door de geschrapte treinen uit de vertragingsstatistieken te weren.

- 2.3 Dat de klant (de treinreiziger) met dit alles niet gebaat is blijft doorgaans en helaas buiten beschouwing :

- zoals reeds gezegd heeft de individuele reiziger in vertraging weinig oren naar “neutralisaties” en “overmacht” : voor haar/hem telt immers het opgelopen nadeel;
- wat bovendien veel kwaad bloed zet bij de reizigers die op een bepaalde lijn vrij regelmatig met structurele vertragingen worden geconfronteerd, zijn de zegebulletins van het spoorbedrijf wanneer de stiptheid globaal (voor het net) verbeterd is, waarbij hun specifiek probleem weggecijferd of verdronken wordt in de massa;
- het niet in rekening brengen van geschrapte treinen wordt door de treingebruiker als hoogst onrechtvaardig beschouwd, vooral omdat het opgelopen nadeel hier evident is! – sussende boodschappen, bijv. dat de hoge frequentie (althans op sommige lijnen) van die aard is dat de vertraging al bij al nogal meevalt, zetten veel kwaad bloed bij de gedupeerde reizigers op de minder drukke lijnen waar het tijdverlies al naargelang het geval en het tijdstip gerust een half uur, één uur tot zelfs twee uur kan oplopen!
- ook het principe van de “vertraging in het eindstation” is niet correct t.o.v. de klanten : op heel wat verbindingen (zeker 's avonds vanuit de grote steden) is het gros van de reizigers onderweg al uitgestapt, en rijden de treinen vaak bijna leeg het eindstation binnen – wanneer bovendien de trein voor zijn eindmeeteen deel van de onderweg opgelopen vertraging heeft kunnen inhalen, houdt het eindresultaat (bijv. minder dan 5 min.) geen enkele rekening met de aanzienlijkere vertraging in de tussenstations, met alle ellende die daarvan het gevolg is wanneer een aansluitende treinen (soms) en bussen (vaak) al vertrokken zijn, zonder te wachten.



- Dat deze stiptheidsmeting in de tussenstations moeilijk te meten zou zijn is volkomen achterhaald sinds een aantal jaren terug het Artemissysteem in voege kwam ter nauwkeurige opvolging van het verloop van de treinrit.
- Tenslotte is het aangewezen dat ritverlengingen of de schrapping van sommige haltes als gevolg van werken op het net eveneens bij de stipheidsstatistieken gerekend worden wanneer ze niet in de dienstregeling voorkomen en slechts plaatselijk (7) of op het laatste ogenblik aangekondigd worden, vooral omdat de (occasionele) klant niet altijd op de hoogte is wanneer hij besluit om de trein te nemen.

## BESLUIT

Welke ook de argumenten zijn van de NMBS, het blijft een onomstootbaar feit dat de klant (de treinreiziger) veel minder gelukkig is met de stiptheid van de treinen dan de spoorexploitant wil doen geloven.

- Dit is geen hersenspinsel van het Comité : de talloze perscommentaren en klachtenbrieven (niet alleen bij de Ombudsdienst) spreken boekdelen.
- Dit is ook geen verwaarloosbare minderheid : met percentages kan men tegenwoordig alles bewijzen, en de problemen worden niet opgelost door ze weg te cijferen in globale statistieken.

Het Comité is hierbij voorstander van correcte eindstatistieken die een paard een paard noemen, en in de pers de resultaten voor en na neutralisatie duidelijk in de verf zetten.

Het Comité vraagt ook, en met aandrang, dat de geschrapte treinen – omwille van het evidente nadeel voor de reiziger – niet meer uit de eindstatistieken gewipt worden.

Tenslotte vraagt het Comité een andere, beter gewogen meetmethode, waarbij :

- a) de vertraging van een trein ook gemeten wordt in de belangrijkste tussenstations en vooral in de overstapstations
- b) het aantal uitstappende reizigers in die tussenstations mee in rekening wordt gebracht

In het tijdperk van de snelle computer zijn dergelijke berekeningen best haalbaar!

Met het oog op bijv. een *rechtvaardig* compensatiebeleid bij vertragingen zijn deze beschouwingen dan ook essentieel.

Het Comité acht het dan ook noodzakelijk dat de hierboven aangehaalde principes in het Beheerscontract worden opgenomen, dit om de kwalitatieve inhoud van de stipheidsresultaten beter te garanderen.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
19 september 2006**

---

<sup>7</sup> dit gebeurt meer dan eens voor de L-treinen tussen Liège en Verviers

## Advies 06/25

### Stations met trein-busaansluitingen

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



### **SYNTHESE**

De spoorwegen vormen de ruggengraat van het netwerk van Openbaar Vervoer van een gegeven land of regio. Ook al wordt dit basisprincipe niet overal of op dezelfde manier toegepast, het spreekt voldoende voor zich.

Voor het goed functioneren van deze structuur is het essentieel dat er goede aansluitingen voorzien worden, zowel tussen treinen onderling als tussen de verschillende openbare vervoersmodi. Met dat doel voor ogen werd in 1993 een overeenkomst getekend tussen de NMBS en de regionale vervoers-maatschappijen. Hierin werd een hele reeks stations vastgelegd waar de aansluitingen tussen welbepaalde spoorlijnen en regionale busdiensten door middel van protocols werden vastgelegd.

Ook al is het de bedoeling dat deze overeenkomst van kracht zou zijn voor het geheel van het regionale en nationale netwerk, blijven tot vandaag een aantal hiaten overeind, zoals overstapstations waar geen enkele aansluiting voorzien is tussen de treinen en de verschillende buslijnen die er nochtans hun eindpunt hebben – of nog bus”stations” die op merkbare afstand van het NMBS-station werden ingeplant (bijv. Eupen en Philippeville), waardoor iedere vorm van aansluiting tussen beide vervoersmodi heel twijfelachtig of zelf onmogelijk wordt.

Al in 1997 stelde het Comité een betere integratie voor van de verschillende openbaar vervoerssystemen. Ondertussen werden hier en daar wel enkele verbeteringen doorgevoerd, maar men is nog mijlenver van een echte integratie. Weliswaar werd geleidelijk het elektronisch systeem « ARIbus » in tal van aansluitingsstations geplaatst.

Maar in de tussentijd is het aantal dergelijke stations nauwelijks geëvolueerd, ondanks de grondige wijzigingen die de jongste jaren in de regionale busnetwerken werden doorgevoerd.

Het is duidelijk dat in dit dossier veel afhangt van de goodwill van de regionale vervoermaatschappijen én van de NMBS. Zo betreft het Comité de recente sluiting van verschillende aansluitingsstations, of nog de omlegging van sommige busdiensten, weg van het station, wat volledig indruist tegen een goede coördinatie tussen de trein en de regionale bus.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
19 september 2006**

---



### **TREIN-BUS AANSLUITINGEN IN STATIONS ZONDER LOKETTEN**

Nu de loketten gedeeltelijk of volledig gesloten worden in een aantal stations, is het niet duidelijk hoe de aansluitingen (en dus het protocol) kunnen worden nageleefd, vooral in die stations die niet over het ARIBus-systeem beschikken.

Thans worden de ARIBus-systemen van **Aywaille** en **Trois-Ponts** van op afstand bediend vanuit het station Rivage : het Comité durft te hopen dat, dankzij de recente technologie en ondanks de afstand (resp. 8 en 34 km) de trein-busaansluitingen op elk ogenblik gewaarborgd blijven.

In **Blaton**, waar de loketten 's namiddags gesloten zijn, is er niemand meer die de lichten bedient om de vele bussen 's avonds te laten vertrekken (zie **advies 06/05**). Wij lezen nu dat de plaatsing van ARIBus wordt *besproken*, maar ondertussen worden de busaansluitingen overgelaten aan de goodwill van de buschauffeurs. Ware het dan niet beter geweest om deze voorziening te treffen *vooraleer* de aanwezigheid van het stationspersoneel te beperken?

In **Erquelinnes** daarentegen zijn de loketten sinds 2005 gesloten en is er voor de opvolging van de aansluitingen blijkbaar niets voorzien.

Voor **Houyet** en **Philippeville** ten slotte geeft men er de voorkeur aan de opvolging van de aansluitingen gewoon af te schaffen (zie hiervoor).

Het Comité kan hier slechts nogmaals zijn vrees herhalen (zie advies **05/05**) dat de personeelsbesparingen in de stations al te vaak ten koste gaan van de dienstverlening aan de klanten : de opvolging van de trein-busaansluitingen maakt daar ontegensprekelijk deel van uit!

## Advies 06/26

# CityRail-aansluitingen te Leuven

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.

### **SYNTHESE**

Op 10 december 2006 wordt de CityRail verbinding Leuven – Brussel – Braine-le-Comte opgestart, met een halfuurfrequentie op werkdagen. Deze CR wordt meteen voorgesteld als een volgende stap in de verwezenlijking van het GEN (RER) rond Brussel.

Deze gevoelige verbetering van het aanbod heeft echter een keerzijde.

- Vooral naar/vanuit Limburg maar ook voor een aantal andere bestemmingen worden te Leuven in basisdienst de aansluitingen met de CityRailverbinding Leuven - Brussel verbroken (een overstaptijd van ca. 30 min kan bezwaarlijk een vlotte aansluiting genoemd worden).
- Voor de pendelaars van het Hageland en Limburg die in de tewerkstellingszone van **Diegem** werken blijven slechts twee P-treinen over die vanuit Leuven bijkomend in Diegem stoppen en alleen in de hoge spits rijden, wat geen oplossing biedt voor wie deeltijds of flexibel werkt of overuren doet.

Dit is dan ook *het tegenovergestelde* van wat het Comité in zijn **advies 05/41** gevraagd had, nl. dat de aansluitingen in de eindstations van de CityRail niet verbroken mogen worden!

Het Comité stelt eens te meer, en met aandrang, dat de aansluitingen in de knooppstations op het uiteinde van de CR/GEN-lijnen bijzondere aandacht moeten krijgen.

Zoniet dreigt het toekomstige GEN (RER) een geïsoleerd (en duur) netwerk te worden dat alleen op Brussel gericht is, maar waar het randgebied buiten de 30 km-zone rond de hoofdstad relatief weinig aan heeft.

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
19 september 2006**

---



## Advies 06/27

### Rénovation des voitures M5

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.

#### **Données de base**

Les voitures à deux étages du type M5, que la SNCB utilise essentiellement sur des trains de pointe (P), sont en passe d'être rénovées prochainement.

Ce matériel est peu apprécié par la clientèle pour diverses raisons : courants d'air et bruit dus à l'absence de portes intérieures – chaleur en été – manoeuvre des fenêtres à la hauteur des yeux (à l'étage supérieur), absence de tablettes, de porte-manteaux et d'espaces à bagages, difficulté pour des personnes de grande taille de se tenir sur les sièges le long des parois inclinées, etc.

Or, la SNCB a décidé de rénover les 130 exemplaires de ces voitures. Selon nos informations, elle a établi un cahier des charges en vue de consulter des firmes. A l'issue d'un appel d'offres, la firme désignée devra élaborer les plans de rénovation et fournir certains équipements. Les travaux seront réalisés dans les ateliers de la SNCB à Cuesmes, par son personnel.

Les données actuelles sont :

- maintien de la forme extérieure
- 2 + 2 sièges individuels de front en bas, et 2 + 1 en haut
- portes (automatiques ?) entre le compartiment et les escaliers
- tablettes entre les rangées de sièges de front
- espaces à bagages au-dessus des fenêtres
- toilettes modernes

Toutefois, rien ne semble prévu pour les personnes à mobilité réduite ni pour les cyclistes (espace multi-fonctions). Il n'est pas non plus prévu de placer des panneaux d'affichages (comme sur les I11, AM 96 et M6).

Contrairement à ce qui est affirmé sur le site Internet de la SNCB, il n'y aura pas de climatisation, seulement un système de ventilation à air pulsé – ce qui n'est pas la même chose !

N'oublions pas que chaque individu réchauffe l'atmosphère, surtout en espace clos, comme l'intérieur d'une voiture. En hiver, cette chaleur réchauffe quelque peu cet espace, ce qui est favorable.

Mais durant les 3 autres saisons, dès que la température extérieure excède +/- 20°C, l'air à l'intérieur des voitures se réchauffe, surtout lorsque celles-ci sont bondées. En amenant beaucoup d'air extérieur, par une bonne ventilation ou l'ouverture de fenêtres, on peut maintenir le phénomène dans des limites acceptables.

En pleine canicule, par ensoleillement prononcé et forte montée des températures, la ventilation classique - même avec courant d'air, comme sur les automotrices Break - ne suffit plus. Il faut des groupes frigorifiques pour réfrigérer l'air injecté. C'est là la différence entre ventilation et climatisation.

Le prix de la rénovation des voitures M5 serait de la moitié de celui de matériel neuf, soit environ € 400 000 (contre € 1 000 000) par voiture. L'absence de climatisation est justifiée par un coût supplémentaire de € 150.000 par voiture, du fait que les M5 ne sont pas équipées individuellement pour la transformation du courant de 3000 V continu en courant alternatif de 230 of 380 V, ce qui est le cas sur les voitures M6, I11, etc.

On est donc loin du confort offert par les dernières acquisitions de la SNCB : voitures I11, automotrices AM96 et, en particulier, les voitures M6 à deux étages, toutes pourvues de la climatisation.

### **Conclusion**

Sur la base de ces données, le Comité est d'avis que la rénovation des voitures M5, comme elle se présente, est largement insuffisante.

- 1) les canicules d'été se font de plus en plus fréquentes, tant en Belgique que dans de nombreux autres pays d'Europe
- 2) l'ambition de la SNCB est d'attirer une nouvelle clientèle, particulièrement les automobilistes pris dans la circulation, alors que ceux-ci jouissent de plus en plus de la climatisation installée sur un nombre croissant de voitures automobiles
- 3) de plus, il serait question d'utiliser ce matériel M5 rénové sur les relations CityRail et RER, en attendant du matériel neuf, mieux approprié à cette tâche :
  - vu le nombre d'arrêts fréquents des services RER, l'ouverture des fenêtres en cas de canicule suffira à peine pour provoquer un courant d'air et soulager l'atmosphère dans le train pendant quelques minutes entre les arrêts
  - le temporaire étant très relatif à la SNCB, ce type d'exploitation du RER risque de s'éterniser et, surtout, de ne pas être à même de convaincre les automobilistes à prendre le train en pleine canicule, et même au-delà.

**Dès lors, le Comité des Usagers demande à la SNCB, avec insistance, et tant qu'il est encore temps, de revoir sa décision et d'étudier sérieusement l'installation d'un système de climatisation digne de ce nom sur les voitures M5, comme il était d'ailleurs prévu initialement.**

Si c'est une question de budgets, ne vaut-il pas mieux étaler les travaux et fournir du matériel équipé convenablement (avec climatisation) plutôt qu'un produit mi-fini, au risque de perpétuer la réputation médiocre des voitures M5 et de rebuter une bonne partie de la clientèle potentielle sur les routes, surtout pendant les chaleurs d'été.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
19 september 2006**

---

## Advies 06/28

# Eerste bijvoegsel bij het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS Exploitatiemaatschappij

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.

“De sociale, zuiver technologische, financiële en beheersaspecten van de NMBS-activiteiten vallen niet onder de door het Comité te adviseren materies, evenmin als kwesties van politieke aard. Het Comité verklaart zich dan ook niet bevoegd om deze specifieke materies ten gronde te behandelen.” (art.19 van het huishoudelijk reglement).

Om deze reden spreekt het Comité zich in principe niet uit over aanpassingen aan het Beheerscontract die onder een zuiver financiële of budgettaire noemer vallen.

Dit heeft meer bepaald betrekking op de aanpassingen aan de artikelen 24, 71.1, 71.2, 71.3, 71.6, 71.7, 74, 78, 79, 81, 84, 86, 91 en 94bis.

Het Comité wenst zich verder ook niet uit te spreken over de aanpassingen aan de artikelen 63 en 93. Wel heeft het Comité een aantal bemerkingen over (de aanpassingen aan) volgende artikelen :

### **Artikel 50 – bijlage 2bis**

Het Comité hecht zijn volle goedkeuring aan de aanpassingswerken om 24 stations van het net volledig toegankelijk te maken voor gehandicapten, maar betreurt evenwel dat het project voorsnog beperkt blijft tot deze 24 stations, VOORAL omwille van de ongelijke spreiding ervan.

Zo moet het Comité vaststellen dat **geen enkel** station van dit type voorzien is in de provincies Luxemburg en Limburg, zelfs niet in Hasselt, en evenmin in het Zuidoosten van Henegouwen, in de regio rond Tournai.

**Artikel 71.4** Het Comité ondersteunt de financiële inspanningen die voorzien worden om het parkeeraanbod rond de stations te verbeteren, vooral omdat dit op heel wat plaatsen een van de zwakkere punten blijft op weg naar een betere integratie tussen het spoor- en het wegverkeer.

**Artikel 71.5** Het Comité is verheugd over de bijzondere aandacht voor de versnelde uitbouw van spoorverbindingen voor goederenvervoer naar de verschillende havens, in het bijzonder naar de nieuwe installaties op de Antwerpse Linkeroever via de Liefkenshoektunnel, naar de haven van Zeebrugge en naar de haven van Brussel.

**Artikel 73** Het Comité vestigt hierbij de aandacht op zijn recent advies 06/27, waarin het zijn voorbehoud uitdrukt op de mogelijke indienststelling van gemoderniseerde M5-rijtuigen voor CR- of RER-diensten.



**Artikel 76** Het Comité hecht zijn volle goedkeuring aan de exploitatietoelage die het mogelijk maakt de opdrachten van openbare dienst uit te voeren, in het bijzonder het aanbod van gewone binnenlandse en grensoverschrijdende reizigerstreinen.

Het Comité staat eveneens positief ten overstaan van de verminderingen die worden aangeboden aan de studenten van 18 jaar tot minder dan 26 jaar.

Het Comité is bijzonder verheugd over de herinvoering van de reizigerstreinen op de verbinding Virton-Rodange-Athus-Arlon vanaf 11 december 2006, en over het engagement van de Staat om de exploitatietekorten op deze verbinding te dekken.

**Artikel 77** Hoewel het Comité instemt met de tarifaire maatregelen die de HST-exploitanten voorzien om op het binnenlandse traject van deze treinen meer klanten aan te trekken, herinnert het Comité aan zijn **advies 05/27** waarbij het zich vragen stelt bij de financiële compensaties voor HST's die toegankelijk zijn in binnenlands verkeer, omdat dit zou neerkomen op een verkapte subsidiëring van verlieslatende HST's – terwijl in art.13 duidelijk regionale en lokale spoordiensten worden geïndiceerd die in minder dichtbevolkte regio's van het land als enige spoordienst een niet te onderschatten ontsluitende rol vervullen.

Om deze reden drukt het Comité zijn voorbehoud uit op de toelage die voorzien wordt voor de hogesnelheidstreinen die ook een binnenlandse bediening verzekeren, nl. meer dan één stopplaats hebben op het Belgische grondgebied.

Wel hecht het Comité zijn volle goedkeuring aan de dotatie die voorzien is om het exploitatietekort te dekken van de nieuwe pendel-trein Antwerpen-Noorderkempem die in juni 2007 van start gaat.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
12 december 2006**

---

## Advies 06/29

# Onthaal op de perrons van het station Ezemaal

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Nederlands. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



### Syntheserapport

De keuze viel op Ezemaal omdat deze halte over een nieuw stationsgebouw beschikt, maar zonder loketten. Deze werden begin de jaren 90 gesloten, kort na de openstelling van het gloednieuwe gebouw.

Verrassend genoeg, en in tegenstelling tot heel wat vergelijkbare gevallen (bijv. Boortmeerbeek) blijft de wachtzaal open voor het publiek. Hoewel het station vrij afgelegen ligt, halfweg tussen twee dorpen en met slechts een handvol huizen in de onmiddellijke omgeving, is het geheel goed onderhouden en proper, en is er nergens een spoor van vandalisme of graffiti. Dit geldt ook voor de mooi betegelde onderdoorgang. Even opvallend is de moderne wachtzaal aan de overkant, maar hier vond men het niet nodig om in deze ruimte zitjes te plaatsen : die staan buiten in weer en wind.

Hoewel de IC A en Thalys nu via het nieuwe snelspoor rijden, komen nog steeds tweemaal per uur snelle IC's doorrazen. Bovendien ligt het station, kant Landen, aan het einde van een bocht : een veiligheidslijn of –boord is hier dus zeker aangewezen, maar die vindt men alleen op perron 2, kant Tienen, waar de zichtbaarheid optimaal is!

De minpunten zijn hier schaars, maar hardnekkig : onvoldoende signaletica, o.a. over de richting van de treinen en de (aansluitende) buslijnen. De NMBS gaat hier nog steeds van uit dat haar klanten, vooral gelegenheidsreizigers, laat staan nieuwe reizigers, deze essentiële informatie niet nodig hebben. Wel wordt de aanwezige geluidsinstallatie gebruikt, al blijft de vraag of de boodschap verstaanbaar is wanneer een sneltrein voorbijraast.

Globaal bekeken heeft dit station qua standaarduitrusting – op de lage perrons na – veel weg van een modaal station in Nederland, met dit verschil dat Ezemaal op het NMBS-net een witte raaf is...

Met de bedenking dat dergelijke accommodatie, hoe onvolledig ook, bij de NMBS eerder regel dan uitzondering zou moeten zijn, geven wij het station Ezemaal globaal een positieve evaluatie.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
12 december 2006**

---



Ezemaal ligt in het uiterste oosten van de provincie Vlaams Brabant, in het landelijke Haspengouw. Het station Ezemaal ligt op spoorlijn 36 Brussel-Luik, tussen de stations Tienen en Landen in, en wordt in de week in beide richtingen om het uur bediend door drieledige motorstellen van de luchthavenverbindingen IR-i (daluren) of IR-j (piekuren). Tijdens de spits zijn er aanvullend nog een paar P-treinen. In het weekend is de bediening beperkt tot één L-trein Landen-Leuven-Hasselt om de twee uur, in beide richtingen. Lijn 36 wordt tegelijk ook bereden door 2 IC-treinen per uur en per richting, resp. naar Hasselt-Genk en Waremme-Liège, en enkele goederentreinen.

Elke werkdag stappen gemiddeld 140 à 150 reizigers op de trein in Ezemaal.

## Advies 06/30

### Accueil sur les quais en gare de Thuin

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt een synthese.  
Het integrale advies kan bekomen worden op eenvoudig verzoek.



#### Rapport de synthèse

Etat des lieux bien triste pour une jolie ville comme Thuin. L'état déplorable de la gare et de son auvent ne fait vraiment pas commune mesure avec l'attrait touristique de cette ancienne place forte, située sur l'éperon séparant les vallées de la Sambre et de la Biesmelle.

Il est d'ailleurs bien curieux de constater l'abandon total de la gare d'une telle ville, où les guichets sont fermés depuis 2005, mais où l'on compte près de 320 voyageurs par jour, alors que la gare voisine de Lobbes, avec « seulement » 235 voyageurs, toute pimpante, reste ouverte au service.

Décidément une de ces contradictions que l'on ne trouve qu'à la SNCB...

Ensuite, il y a ce lugubre souterrain, mal éclairé et dangereux à plusieurs égards, mais hélas inévitable pour se rendre, surtout le matin, au quai 2 vers Charleroi. Les abris de quai ont survécu au vandalisme, mais peu s'en faut.

On notera tout particulièrement les quais très bas, où à la voie 1 le dévers de la voie rend l'accès aux trains difficile pour les personnes corpulentes ou âgées, voire les petits enfants. Rien n'est prévu pour les personnes handicapées.

La voie étant située dans une forte courbe, la mauvaise visibilité justifierait tout au moins une ligne ou une bande de sécurité sur le quai intérieur (le n°2).

Côté signalétique, mentionnons donc ce panneau « Quai vers Erquelinnes », bien utile, alors que certains à la SNCB jugent un tel renseignement superflu. Doit-on leur rappeler l'attrait touristique de la Ville Haute et du Centre de Découverte du Vicinal ? Tout le monde n'est pas un habitué de la ligne. Il ne manque plus que l'autre panneau, celui « vers Charleroi ».

Malgré cette petite note positive, il est bien difficile de rehausser ce rapport sombre et franchement négatif. N'y a-t-il vraiment pas moyen, avec un peu de bonne volonté et, certes, quelques investissements, de rendre à la Ville de Thuin une meilleure carte de visite ferroviaire ?

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
12 december 2006**

---



La gare de Thuin se situe sur la ligne 130A (Charleroi Sud – Erquelinnes – Jeumont), à proximité du centre commerçant de la ville basse de Thuin aux bords de la Sambre.

En semaine, Thuin est desservie par des trains L, une fois par heure dans chaque direction. Aux heures de pointe, trois trains P dans chaque direction étoffent quelque peu le service de base. Le week-end, l'offre est limitée à un train toutes les deux heures.

Depuis plusieurs années, la ligne est délaissée par les trains internationaux à long parcours. Par contre, le trafic des marchandises de et vers la France est fort intensif et justifie déjà à lui seul la reconstruction des nombreux ouvrages d'art jalonnant la ligne, qui joue à saut-de-mouton avec la Sambre.

Thuin est chef-lieu d'arrondissement. L'entité compte 14.625 habitants, dont 6.000 environ pour la ville-centre de Thuin. Près de 320 voyageurs prennent chaque jour (de semaine) le train en gare de Thuin.

## Advies 06/31

### Cathédrale ferroviaire et petites gares

Dit advies werd alleen uitgebracht in het Frans. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.



#### **BREVE ANALYSE**

Récemment, le Comité Consultatif des Usagers a pris connaissance d'un projet d'implantation et de construction d'une nouvelle gare à proximité de l'aérodrome de Charleroi (Gosselies), non-relié au réseau ferroviaire à ce jour. Le coût de ce projet est estimé à près de 150 millions d'Euros (valeur actuelle !).

Signalons à ce propos les problèmes de liaison entre la nouvelle gare et l'aéroport, l'espace nécessaire pour un tel projet n'ayant pas été réservé en temps opportun autour de l'aérogare.

D'une part, le Comité approuve et soutient l'idée de raccorder les aérogares au réseau ferroviaire, comme, pour l'aéroport de Zaventem, la nouvelle courbe de Nossegem et le projet Diabolo<sup>(8)</sup>.

D'autre part, le Comité s'interroge au vu du coût énorme de ce projet, alors que le Groupe SNCB déclare ne pas avoir de moyens suffisants pour équiper de manière décente les autres gares, surtout les petites gares de l'agglomération et de la banlieue carolorégienne, la plupart d'entre elles étant en bien piteux état.

Ainsi, ces dernières années, le Comité a analysé l'état des gares de Farciennes, Landelies et Lodelinsart<sup>(9)</sup>. Tout récemment encore, c'est la gare de Thuin (avis 06/30) qui est passée au crible. Toutes ces gares ont en commun leur état de décrépitude et leur sous-équipement au niveau du confort d'attente sur les quais, quand ce ne sont pas de réels coupe-gorges (Lodelinsart).

<sup>8</sup> permettant des liaisons directes de l'Aéroport National vers Antwerpen, Leuven et au-delà

<sup>9</sup> voir les avis 04/13 (Landelies), 04/23 (Farciennes), 05/22 (Lodelinsart)

Aucune action, voire une perspective quelconque, n'est avancée par la SNCB pour ces gares. Les arguments sont rigoureusement les mêmes : « on n'a pas les moyens (de tout faire) » et « il faut faire des choix ».

## CONCLUSIONS

Au vu des moyens énormes prévus pour une seule gare – à construire en plein désert ferroviaire – le Comité Consultatif des Usagers fait appel au Groupe SNCB, aux responsables politiques chapeautant le projet et à tous les mandataires de la région de Charleroi.

Le Comité demande :

- soit de dégager un budget consistant afin d'établir un véritable *Masterplan* pour toutes les gares de l'agglomération et de la banlieue carolorégienne ;
- soit de dégraisser la note prévue, par exemple par un habillage certes convivial mais beaucoup plus sobre que prévu, et de consacrer la somme ainsi dégagée à améliorer l'accueil et le confort dans toutes les gares de l'agglomération et de la banlieue.

Il est clair qu'une telle action profitera beaucoup plus aux navetteurs et voyageurs ordinaires et à toute la population qu'une cathédrale ferroviaire qui ne leur sera (peut-être) utile qu'une ou deux fois par an, et encore.

Le Comité insiste auprès des décideurs (SNCB et politiques) pour qu'une volonté manifeste se dégage afin de revoir le concept et l'équipement de toutes les gares et point d'arrêt, et pas seulement en région de Charleroi, pour un meilleur accueil mais aussi pour une meilleure sécurité, plutôt que de laisser la plupart de ces gares à l'abandon et aux vandales, comme c'est trop souvent le cas aujourd'hui.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
12 december 2006**

---



## Advies 06/32

# Veiligheid op de perrons

## Reactie op het NMBS-antwoord op advies 06/16

Dit advies werd uitgebracht in beide landstalen. Hierna volgt de integrale tekst van het advies.

### **PROBLEEMSTELLING**

Op 13 juni 2006 bracht het Comité zijn **advies 06/16** uit over de Veiligheid van de reizigers op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen. Op 22 september ontving het RCG een officieel antwoord van de NMBS-Groep op dit advies. Beide teksten zijn opgenomen in bijlage 2 aan het huidige advies.

Het Comité, dat in de waan verkeerde dat voor de NMBS-Groep de veiligheid bovenaan stond, is hevig ontstemd over dit antwoord. Het kan niet aanvaarden dat een officiële gebruikersinstantie, in casu het Comité zelf, dat zijn oprechte bezorgdheid uit omtrent een aantal aspecten van de veiligheid op de perrons, op een dergelijke manier en met vage argumenten door de NMBS-Groep wordt afgescheept.

### **ANALYSE**

1. De NMBS-Groep verklaart doodleuk dat *“er geen wettelijke basis is voor het aanbrengen van de gele veiligheidslijn op de perrons”*. Wit of geel, lijn of band, doorlopend of onderbroken, de veiligheidslijn wordt in tal van Europese landen algemeen toegepast, o.m. in Nederland en Italië. Het systematisch aanbrengen van een dergelijke lijn of band op de perrons wijst op de bezorgdheid van de exploitant voor de veiligheid van zijn klanten, zonder dat dit meteen in een wettekst hoeft te staan. Het antwoord van de NMBS-Groep laat ons echter niet toe enige bezorgdheid op dat vlak te bespeuren.
2. Over het NMBS-artikel in “Metro” (7-12-2005) (zie bijlage 1) dat de functie en de zin van een (gele) veiligheidslijn duidelijk in de verf zet en in het advies 06/16 wordt aangehaald : geen woord.  
Was dit artikel dan een losse flodder?
3. Hoewel Revalor 2000 expliciet verwijst naar een technische ingreep voor het aanbrengen van een veiligheidslijn op de perrons met uitsluitend grind- of dolomietbedekking, haast de NMBS-Groep zich om te beklemtonen dat *“het aanbrengen van een duurzame veiligheidsmarkering op dit type bevoering niet evident is”*.

Over perrons met tegels, klinkers of tarmac, waar het schilderen van een gele of witte veiligheidslijn wél evident is : geen woord.



4. Over de talrijke perrons zonder veiligheidslijn aan de *binnenkant* van een bocht, waar de zichtbaarheid op de aanstormende snel- en goederentrein soms heel beperkt is : geen woord.
5. Het aanbrengen van bredere perronboorden met noppentegels wordt terecht naar voor geschoven als alternatieve oplossing, maar dan in de toekomst, want het uitrusten van de perrons in de ca. 540 stations en stopplaatsen van het net is een omslachtig en duur werk dat niet van de ene dag op de andere kan gebeuren. Juist dáárom zijn haalbare (en goedkope) oplossingen aangewezen, zoals het schilderen van een veiligheidslijn, waar mogelijk. Doch hierover geen woord.
6. De overige voorstellen van het Comité om de veiligheid op de soms overvolle perrons te verbeteren worden een na een afgedaan als niet haalbaar, laat staan overbodig. Tegenvoorstellen om aan de bezorgdheid van de Gebruikers tegemoet te komen zijn er niet.

## **CONCLUSIE**

Op basis van dit antwoord kan het Comité zich niet van de indruk ontdoen dat :

- de veiligheid van de reizigers op de perrons niet zo prioritair is als de NMBS-Groep beweert, o.m. in het artikel in “Metro”;
- het de NMBS-Groep op de eerste plaats om te doen is de problemen en argumenten van het Comité te weerleggen, liever dan de reële bezorgdheid van het Comité tegemoet te komen met bijv. een aantal haalbare *tegenvoorstellen* om het probleem aan te pakken;
- de NMBS-Groep zich onvoldoende realiseert dat hij burgerlijk aansprakelijk gesteld kan worden indien zich een ongeval mocht voordoen op een perron dat onvoldoende beveiligd is.

Hoe dan ook : op deze gronden kan men het antwoord van de NMBS-Groep op het advies 06/16 bezwaarlijk gaan bestempelen als klantvriendelijk.

---

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
12 december 2006**

---

## **BIJLAGE 1 – NMBS-Artikel in “Metro” 7-12-2005**

### **De gele lijn**

**Bij het wachten op je trein, heb je zeker al gemerkt dat er in de meeste stations op ongeveer 50 centimeter van de boord een gele lijn is geveerd. In sommige stations is deze gele lijn vervangen door een lijn in reliëf. Weet je ook wat het nut is van deze markering?**

De “gele lijnen” staan er natuurlijk niet

zomaar. Het zijn veiligheidslijnen en ze duiden aan tot op welke afstand een bewegende trein gevaarlijk kan zijn voor wie op het perron staat.

Een trein is sowieso een zeer groot en zwaar volume. Dat kan variëren van ongeveer 10 ton bij de moderne dieseltreinen tot bijna 2000 ton bij de allerzwaarste goederentreinen. Zelfs als ze aan een zeer lage snelheid voorbij rijden, betekent de verplaatsing van een trein een

reëel risico voor wie zich te dicht bevindt.

#### **Goede raad :**

- Als er een trein voorbijrijdt of aan je perron komt binnengereden, blijf dan steeds achter de “gele lijn”. Dan sta je zeker op een veilige plaats.
- Als je kleine kinderen begeleidt, zorg dan dat je ze bij de hand neemt wanneer er zich een trein verplaatst aan jouw perron.

- Wees extra voorzichtig als je een tas of een ruzzak draagt. Als er zich bijvoorbeeld een riem aan de trein vasthaakt, dreig je meegesleurd te worden.
- Ook in stations zonder gele lijnen op de perrons is het uiteraard aangewezen om op voldoende afstand van de perronboord te blijven.
- Luister tenslotte steeds aandachtig naar de treinaankondigingen die in de stations worden omgeroepen. ■

**BIJLAGE 2 – ANTWOORD VAN DE NMBS-GROEP OP HET ADVIES 06/16**

**"VEILIGHEID OP DE PERRONS t.o.v. VOORBIJRIJDENDE TREINEN"**

**ADVIES 06/16 : 1. SITUATIESCHETS**

Veiligheid is geen ijdel woord bij de NMBS. Daarom ook bracht het Raadgevend Comité op 26 oktober 2004 zijn **advies 04/28** uit, over de veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen.

Het antwoord van de NMBS was positief, in die zin dat de maatschappij verklaarde zich terug te vinden in de meeste argumenten van het Comité.

Desondanks is er sindsdien niets veranderd, en de technische richtlijnen uit Revalor 2000, die in veel andere gevallen heel letterlijk worden toegepast, blijven dode letter wanneer het gaat over de elementaire veiligheid van de reizigers op de perrons, in het bijzonder de "gele veiligheidslijn".

In heel wat Brusselse stations staat deze op het punt volledig te verdwijnen, jarenlang weggeveegd door de voeten van duizenden gebruikers. Daarnaast worden de aankondigingen over het op afstand blijven van de perronboord alleen gedaan bij *voorbijrijdende* treinen, terwijl het risico nagenoeg even groot is bij *binnenrijdende* treinen, zeker tijdens de piekuren of wanneer kindergroepen op het perron staan.

Nochtans verscheen nog niet zo lang geleden (7-12-2005) een NMBS-artikel in "Metro" over het belang, op het vlak van de veiligheid, van de "gele lijn" op de perrons "in de meeste stations". De bezoeken die het Comité regelmatig brengt aan kleinere stations tonen echter aan dat op heel wat perrons de (gele, witte of andere) veiligheidslijn volledig ontbreekt, ondanks het daadwerkelijke risico, vooral aan de binnenkant van een bocht.

**ANTWOORD NMBS**

*Aanhef : "Er is geen wettelijke basis voor het verplicht aanbrengen van de gele veiligheidslijn op de perrons".*

*geen reactie*

*geen reactie*

*geen antwoord*

Toch is dit probleem door Europa heen overal strikt dezelfde, zowel menselijk als technisch, en is de (gele of witte) veiligheidslijn een vaststaand begrip in heel wat Europese landen

Zo bracht een recent bezoek aan de Italiaanse Spoorwegen aan het licht dat men daar heel anders omspringt met het aspect “veiligheid op de perrons” dan in België.

1. Overal in Italië, in elk station en op elk perron (ook die met kopsporen!), een *gele* veiligheidslijn is aangebracht.
2. Overal hangen panelen, affiches of zelfklevers met de tweetalige boodschap “het is verboden de gele lijn te overschrijden”.
3. In de belangrijker stations wordt deze boodschap ook systematisch omgeroepen en vaak herhaald.

## **2. AANBEVELINGEN**

Ook in België moet dit kunnen.

Daarom dringt het Comité er op aan dat :

- a) een actieprogramma op punt wordt gezet om in ELK station op ELK perron een **goed zichtbare veiligheidslijn** aan te brengen, dus ook op de perrons met uitsluitend grind- of dolomietbedekking, conform de technische normen uit Revalor 2000 (rubriek 4.3) : “*in dat geval wordt de veiligheidslijn gematerialiseerd door klinkers in witte kleur op ongeveer 1 meter afstand van elkaar*”.

- b) de **boodschap** over veiligheidslijn en afstandhouden duidelijk wordt *geafficheerd* (met pictogram, zoals de DB) en herhaaldelijk *omgeroepen*, zeker in stations die in een bocht liggen (o.a. Brussel-Centraal).

*Er is geen wettelijke basis voor het verplicht aanbrengen van de gele veiligheidslijn op de perrons (zie hoger).*

*Actueel zijn de meeste perrons al dan niet gedeeltelijk bevoerd met dolomiet. Het aanbrengen van een duurzame veiligheidsmarkering op dit type bevoering is niet evident.*

*over Revalor : geen antwoord*

*Het aanbrengen van pictogrammen wordt niet overwogen. De impact van een nieuw pictogram, tussen de somsreeds vele andere aangebrachte pictogrammen, op de cliënteel is verwaarloosbaar.*

*Alle stations zijn sinds februari 2006 uitgerust met een geluidsinstallatie. Hierdoor verbetert niet alleen de informatie over het treinverkeer, maar door het feit dat er meer aankondigingen gebeuren wordt onrechtstreeks ook de veiligheid verhoogd.*

*Er wordt immers meer aandacht op de naderende treinen gevestigd. Het herhaaldelijk omroepen van eenzelfde boodschap geeft aanleiding tot gewenning en is tijdens de piekuren, zeker in Brussel-Centraal, totaal onmogelijk.*

Ook moet in de stations waar perronpersoneel aanwezig is zoveel mogelijk worden toegekeken op het naleven van de minimumafstand tot de perronboord, zeker bij het binnenrijden van de treinen.

*De toezichtsbedienden perron kijken indien mogelijk wel toe op het naleven van de minimumafstand tot de perronboord. Dit behoort echter niet tot hun primaire taak en dit personeel heeft daarenboven geen politionele bevoegdheid.*

Daarnaast mogen perronboorden <sup>(10)</sup> niet worden aangeprezen als “veiligheidsband” wanneer hun grijze kleur nauwelijks afsteekt tegen de betegeling van het perron.

*Bij aanleg of vernieuwing van perrons worden sinds enkele jaren veiligheidslijnen in noppentegels aangebracht. Deze hebben het grote voordeel dat ze door iedereen opgemerkt worden en zeker naar blinden en slechtzienden toe een belangrijke meerwaarde qua veiligheid uitmaken.*

*Het refereren naar perronboorden als “veiligheidsband” is zeker niet meer van toepassing, ook al omdat het witten van deze boorden sedert 2003 is opgeschort.*

Hierbij waarschuwt het Comité voor perronboorden langs een met grind of dolomiet bedekt perron, wanneer door lichte verzakking of erosie van dit los materiaal deze boord gaat *uitstulpen* en een bijkomend risico vormen vlak bij de sporen. Ook wanneer bredere perronboorden bij vriesweer *spekglad* worden vormt dit een reëel gevaar voor de reizigers (o.a. tussen Brussel en Leuven).

*geen antwoord*

---

<sup>10</sup> zelfs voorzien van “noppen”

...

# 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	Voorziene afschaffing nachttreinen 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 het perron van het station Gastuche
03/15	Onthaal op het perron van het station Olen
03/16	Onthaal op het perron van het station Havré
03/17	Onthaal op het perron 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 het perron van het station Vichte
04/07	Onthaal op het perron van het station Beauraing
04/08	Onthaal op het perron van Zeebrugge-Strand
04/09	Lijn 26 - ooit bedreigd met sluiting en toch succesvol
04/10	Waarom schrapt de NMBS zwakke stopplaatsen?
04/11	3de 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	4e bijvoegsel aan het tweede beheerscontract
04/19	Cityrail
04/20	Bewegwijzering in en rond de stations (2de advies)
04/21	(her)opening van 3 stations
04/22	Projet de fermeture de 2 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 het perron van 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	5e 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 - 2de 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 Coö
05/17	Onthaal op de perrons van het station Bordet

05/18	Afschaffing van de 1ste klas?
-------	-------------------------------

	<b>2006</b>
--	-------------

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 le quai 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 het perron van het station Overpelt
05/30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
05/31	Accueil sur le quai 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 het perron 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

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	2 <sup>de</sup> 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	1ste 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

Bijlage 2 :

**Thematisch overzicht uitgebrachte adviezen sinds 1996**

<b>Dienstregelingen</b>		
jaar	advies	aantal
1996	03	1
1997	06-08	2
1999	03-08	2
2000	06-09-12-15	4
2001	01-03-04-07-11-14-17-19	8
2002	01-02-04-06-11-12-18-19-20-22-23	11
2003	01-13-18	3
2004	09-25-27-30-33	5
2005	02-07-11-12-20-41	6
2006	09-10-24-25-26	5
	<b>Totaal</b>	<b>47</b>

<b>Service &amp; Comfort</b>		
jaar	advies	aantal
1996	04	1
1997	01-03-06-07	4
1999	06-08	2
2000	05-12-14-15-19	5
2001	03-05-13-18	4
2002	04-05-07-08-21	5
2003	09-11-12-14-15-16-17-19	8
2004	02-10-16-19-20-21-28-32-38	9
2005	01-05-18-25-34-39	6
2006	05-06-15-16-27-32	6
	<b>Totaal</b>	<b>50</b>



Tarieven		
jaar	Advies	aantal
1996	01-02	2
1997	03-04-05-07-09	5
1998	02	1
1999	01-02-07	3
2000	06-07-16-17-19	5
2001	03-10-15-20	4
2002	03-04-13-20	4
2003	05-07-10	3
2004	03-04-11-17-18	5
2006	01-04-11-19	4
	Totaal	36

Stations		
jaar	advies	aantal
1997	01-03-07-08	4
1999	01-04-05-06-08-09	6
2000	01-02-10-12-15	5
2001	01-03-05-07-14-17-18	7
2002	06-08-09-10-12-14-18-19-22-23	10
2003	03-08-12-14-15-16-17	7
2004	01-05-06-07-08-12-13-14-15-16-21-22-23-24-28-30-31-34-35-36-37	21
2005	03-04-05-09-10-13-16-17-21-22-23-25-29-30-31-32-33-35-36-37-38-39	22

2006	02-03-05-07-08-09-10-12-13-14-17-20-21-22-23-29-30-31-32	19
	Totaal	101

Spoornet & lijnen		
jaar	advies	aantal
1997	06-07-08	3
1998	01-03	2
1999	04-08-09	3
2000	03-04-06-12-13-15-18	7
2001	02-03-06-09-12-17	6
2002	01-03-04-12-14-16-18-19-20-21-23	11
2003	18	1
2004	01-09-19-21-22-25	6
2005	06-13-24-26	4
2006	10-31	2
	Totaal	45

Grensoverschrijdend		
jaar	advies	aantal
2000	03-04-06-13-16	5
2001	01-06-08-15-17	5
2002	01-03-04-13-15-16-20	7
2003	04-18	2
2004	03-04-25	3

2005	19-26	2
2006	01-19	2
	Totaal	26

GEN		
jaar	advies	aantal
2000	12-15	2
2001	13-20	2
2002	16-17	2
	Totaal	6

<b>Materieel</b>		
<b>jaar</b>	<b>advies</b>	<b>aantal</b>
1996	04	1
1997	07	1
1999	06-08	2
2001	13	1
2004	38	1
2006	27	
	<b>Totaal</b>	<b>6</b>

<b>Goederenvervoer</b>		
<b>jaar</b>	<b>advies</b>	<b>aantal</b>
1997	02	1
2000	03-04-06-11-13-18	6
2001	02-03-06-08	4
2002	16	1
2005	06-26-40	3
2006		
	<b>Totaal</b>	<b>15</b>

<b>Fietsen</b>		
<b>jaar</b>	<b>advies</b>	<b>aantal</b>
1998	02	1
1999	01	1
2000	05-12-15-16-17	5
2001	03-10	2
2005	34	1
	<b>Totaal</b>	<b>10</b>

<b>Mobiliteitsbeleid</b>		
<b>jaar</b>	<b>advies</b>	<b>aantal</b>
1997	02-03-07	3
2000	08-11-18	3
2001	03-06-07-08-11-12-14-17	8
2002	02-03-14-16-21-22	6
2003	02-06	2
2004	09-10-11-18-21-33-38	7
2005	08-19-24-27-28	5
2006	01-18-25-28-31	5
	<b>Totaal</b>	<b>39</b>

<b>Inspraak gebruikers</b>		
<b>jaar</b>	<b>advies</b>	<b>aantal</b>
2001	03-09-16	3
2002	15-16	2
2004	26	1
2005	08-14-15	3
2006	18-28	2
	<b>Totaal</b>	<b>11</b>



## Bijlage 3 :

### 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
S. Vanhoutte	NHR Personen met een Handicap		CSN des Personnes Handicapées

één voor de fietsers			
naam	organisatie	naam	organisatie
P. D'Haese	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	Conf. Pens. Soc.	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

twee voor de gezinnen			
naam	organisatie	naam	organisatie
J. Pistrál	Ligue familles asbl	J. Rosenoer	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	A. De Boeck	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
A. Anckaer	TEST ACHATS asbl	S. Dochy	TEST ACHATS asbl
P. Janssens	BTTB vzw	F. Verhees	BTTB vzw

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

twee voor de kleine en middelgrote ondernemingen			
naam	organisatie	naam	organisatie
<a href="#">G. Vandorpe</a>	UNIZO - PME	<a href="#">M. Vancompernelle</a>	UNIZO - PME
<a href="#">C. Bergers</a>	FBAA	<a href="#">E. Reniers</a>	FBAA

twee voor de zelfstandigen			
naam	organisatie	naam	organisatie
<a href="#">C. Maheux</a>	FEB - VBO	<a href="#">H. Delsaux</a>	FEB - VBO
<a href="#">D. Du Tre</a>	AGORIA	<a href="#">J. Renneboog</a>	AGORIA

- **2 leden die de vervoerssector vertegenwoordigen**

één voor de zeehavens			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
<a href="#">J. Blomme</a>	Port of Antwerp	<a href="#">E.L. Bertrand</a>	Port de Liège

één voor de wegvervoerders			
naam	organisatie	naam	organisatie
<a href="#">F. Fonteyn</a>	SAV	<a href="#">L. Buekers</a>	FEBETRA

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

naam	organisatie	naam	organisatie
<a href="#">D. Werion</a>	ARCELOR	<a href="#">P. Sterck</a>	TDM
	UIRR		UIRR

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

naam	organisatie	naam	organisatie
<a href="#">J. Joie</a>	VSOA	<a href="#">I. Dekelper</a>	CGSLB



	CGSP	C. Wils	ACOD
M. Bovy	ACV TRANSCOM	K. Verwimp	ACV TRANSCOM

- **1 lid aangewezen door de Federale Overheid**

naam	organisatie	naam	organisatie
M. Van Aken	FOD BZ&BH	F. Borrenbergen	FOD PERS & ORG

- **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	M. Lambert	UVCWallonie

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

naam	organisatie	naam	organisatie
K. Brouwers	VVSG	L. Pierco	VVSG

- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

naam	organisatie	naam	organisatie
F. Dumont	KOMIMO vzw	A. Depiesse	Inter- environnement - Wallonie asbl

*italic : deze leden wachten nog op een officiële benoeming bij MB*

## Bijlage 4 :

### Contact met het Raadgevend Comité

Met het Koninklijk Besluit van 4 juni 2002 werd het **secretariaat** van het Raadgevend Comité toevertrouwd aan de NMBS en meer bepaald aan het

Secretariaat van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS  
Algemeen Secretariaat – H-P&E.001, sectie 99/4  
Frankrijkstraat 58  
1060 Brussel  
Telefoon : 02/525.30.35 - Fax : 02/525.40.91

Het secretariaat wordt waargenomen door :

Yvette WEILER (dienstleider)
Claude DEBONNET
Roland VAN BRUWAENE
Sonia MOERENHOUDT

Alle briefwisseling wordt via deze dienst behandeld.

\*\*\*

#### de toekomstige stafmedewerker :

zal halftijds actief zijn in de **lokalen** die aan het Comité toegewezen werden en die gesitueerd zijn :

Kantersteen 4  
1000 Brussel  
Telefoon : 02/525.27.80 - Fax : 02/525.37.13  
e-mail : [comit@b-rail.be](mailto:comit@b-rail.be)

\*\*\*

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

**Philippe JANSSENS, voorzitter (phjanssens@skynet.be)**

**James PISTRAL, ondervoorzitter (ccu.jamespistral@skynet.be)**

**Ann ISEBAERT (annisebaert@hotmail.com)**

**Francis VERHEES (fverhees@tiscali.be)**