



Raadgevend Comité
van de Gebruikers
bij de NMBS-groep



Jaarverslag 2011

Inleiding

Artikel 47 § 3 van de wet van 21 maart 1991 (Staatsblad van 28 maart 1991) bepaalt dat het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-Groep jaarlijks een verslag over zijn activiteiten overmaakt aan het overheidsbedrijf en aan de Minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert.

Hierna vindt u het verslag van het Raadgevend Comité dat een overzicht geeft van zijn werking gedurende de periode tussen 1 januari en 31 december 2011.

Dit verslag is beschikbaar op het secretariaat (zie bijlage 3).

Het activiteitenverslag wordt bezorgd aan:

- de bevoegde Ministers,
- de leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat,
- de leden van de Raden van Bestuur, de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep en de functionarissen van de NMBS-Groep die materie beheren die interessant is voor het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-Groep.

Inhoud

Inleiding	3
Voorwoord	7
Deel 1: Activiteitenverslag 2011	
1.1 Werking van het Comité	9
1.2 Samenstelling van het Comité	15
1.3 De activiteiten van het bureau	16
1.4 De vergaderingen van het bureau	18
1.5 De plenaire vergaderingen	21
1.6 Onderhoud met ministeriële instanties.....	21
1.7 Onderhoud met de NMBS-Groep en diversen	21
Deel 2: De adviezen van 2011	
2.1 Lijst van goedgekeurde adviezen.....	27
2.2 Thematisch overzicht van de adviezen.....	27
2.3 De goedgekeurde adviezen van 2011	28
2.4 Opvolging van de adviezen	43
Bijlagen	
1 Lijst met uitgebrachte adviezen sinds 1996	47
2 Lijst van de leden van het Comité	54
3 Contact met het Comité.....	57

Voorwoord

Door het tragische ongeval in Buizingen was 2010 een jaar van diepe rouw. 2011 moest beter worden, met:

- invoering van een nieuw vervoerplan tegen eind 2012;
- versnelde installatie van het veiligheidssysteem TBL1;
- verbetering van de stiptheid;
- verbetering van de informatie aan de reizigers.

Om de stiptheid op het net te verbeteren namen NMBS en INFRABEL begin 2011 maar liefst 129 maatregelen. De invoering van deze maatregelen kan de catastrofale situatie alleen maar verbeteren. Het Raadgevend Comité van de Gebruikers is zich ervan bewust dat het effect van dit pakket maatregelen pas na enige tijd zichtbaar zal worden. Eind 2011 kon er een lichte verbetering van de stiptheid opgetekend worden.

De invoering van een nieuw vervoerplan leek bovendien het uitgelezen moment om het imago van de spoorwegen op te poetsen. Het was een mooie kans om het spoor in het middelpunt van de belangstelling te plaatsen, de verbeterde dienstverlening in de verf te zetten en daarbij het spoor te presenteren als een geloofwaardig alternatief voor om "koning auto".

Het heeft niet mogen zijn, integendeel. Een eerste actiepoint van het vervoerplan 2012 bestond er namelijk in om bijna 200 treinen af te schaffen. Hierdoor werd de openbare dienstverlening ernstig getroffen. Deze maatregelen raken immers in hoofdzaak de zwakste gebruikers die net op de trein rekenen om zich te verplaatsen.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers stelde overigens vast dat er in 2011 helemaal niets gedaan werd om de nieuwe organisatie voor het RCG in te voeren, waartoe in 2009 werd beslist. Daarentegen werd het Comité in januari ook nog geconfronteerd met het vertrek van zijn vaste administratieve kracht. Het dient echter wel gezegd dat de NMBS-Holding het Raadgevend Comité van de Gebruikers de nodige logistieke ondersteuning heeft verleend om de goede werking te waarborgen.

Ondanks die omstandigheden heeft het Comité een aantal adviezen uitgebracht en deelgenomen aan veelvuldige vergaderingen met zowel Infrabel als NMBS en NMBS-Holding. Het Comité waardeerde ten zeerste de bereidheid tot informeren, communiceren en ook luisterbereidheid bij Infrabel en de NMBS-Holding. Het RGC betreurt evenwel dat het niet geraadpleegd werd over de afschaffing van de treinen en loketten zoals dat nochtans door het beheerscontract voorgeschreven wordt.

Anderzijds worden het spoorboekje en statistische gegevens over het reizigersverkeer niet langer ter beschikking gesteld van het Comité.

Wij hopen alvast dat het nieuwe politieke bewind na de zwarte jaren 2010 en 2011 passende maatregelen neemt om het voortbestaan van de openbare dienstverlening bij de spoorwegen te waarborgen en om ervoor te zorgen dat de reizigers kunnen rekenen op een kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

James Pistrat
Voorzitter ad interim

Pierre Havelange
Kandidaat-voorzitter

Deel 1

**Activiteitenverslag
2011**

1.1 Werking van het Comité

1 Basisopdracht Comité

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

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

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

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

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

2 De beperkingen van het Comité

Het Comité wordt geleid door een bureau van vrijwilligers (één voorzitter, één ondervoorzitter en twee adjunct-ondervoorzitters, twee Nederlandstaligen en twee Franstaligen) die ook nog andere activiteiten en verplichtingen op privévlak of professioneel vlak hebben. De leden van het bureau komen gemiddeld eenmaal per week samen in Brussel in de lokalen die hen ter beschikking worden gesteld door de NMBS-Holding. De leden van het bureau zijn dus geen voltijdse medewerkers.

De voorbereiding van de adviezen en het beheer van het Comité gebeurt naargelang de tijd die beschikbaar is en vaak thuis.

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

3 De adviezen

Een advies kan worden uitgebracht op vraag van de NMBS-Groep of van de bevoegde minister. Het is enkel mogelijk aan deze vraag te voldoen indien er

voldoende gegevens voorhanden zijn en indien er voldoende tijd is. In de loop van 2011 werd geen enkele adviesaanvraag gesteld.

Het Comité bracht adviezen uit op eigen initiatief nadat de opportuniteit ervan in het bureau besproken werd. De adviezen die in 2011 werden geformuleerd hadden hoofdzakelijk betrekking op de tarieven, het onthaal op de perrons, het informeren van de reizigers en de vraag om stations te heropenen.

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

4 De adviezen – haalbaarheid

Het is onmiskenbaar dat het Comité in 16 jaar tijd ruime ervaring heeft verworven op vlak van spoordiensten en spoorwegexploitatie. Meer dan 266 adviezen werden na goedkeuring van de leden uitgebracht. Het Comité formuleert geen onredelijke of onbetaalbare voorstellen en is zich erg bewust van wat al dan niet haalbaar is.

5 De plenaire vergaderingen

De adviesvoorstellen worden meestal door het bureau, en soms ook door een afzonderlijk lid voorbereid en opgesteld. Deze worden samen met de uitnodiging voor de vergadering naar de leden verstuurd, zodat zij de adviezen kunnen analyseren, hun opmerkingen kunnen formuleren en eventueel wijzigingen kunnen aanbrengen. Deze opmerkingen worden vóór de plenaire vergadering naar het secretariaat verstuurd. Op de plenaire vergadering zelf worden alle reacties besproken. Zodra de adviesvoorstellen zijn afgewerkt, worden ze ter goedkeuring voorgelegd aan de effectieve of plaatsvervangende leden. Indien de meerderheid bezwaren heeft, of wanneer er nieuwe interessante informatie opduikt, wordt het advies herwerkt en later opnieuw voorgelegd. In 2011 gebeurde dit voor het advies 11/01 dat vervangen werd door het advies 11/07.

6 De antwoorden op de adviezen

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

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

7 Overleg over sommige adviezen en hun antwoorden

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

8 Opvolging van de adviezen

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

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

9 Informatie aan het Comité

Om degelijke adviezen te kunnen uitbrengen is actuele informatie noodzakelijk. Het comité moet over deze informatie moet kunnen beschikken om zijn wettelijke opdracht te kunnen vervullen. Het is dan ook noodzakelijk dat de NMBS-Groep de juiste gegevens en inlichtingen over de dienstverlening aan de reizigers verschaft, en onbeperkte toegang tot de digitale informatiekkanalen verleent.

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

In punt 1.7 zijn de gedetailleerde lijsten van de contacten met Infrabel en NMBS-Groep opgenomen.

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

10 Betrekkingen tussen de NMBS-Groep en het RCG

Artikel 35 van het beheerscontract

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

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

De NMBS-Groep engageert zich om:

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

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

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

1.2 Samenstelling van het Comité

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

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

1.3 De activiteiten van het bureau

De verschillende activiteiten van het bureau worden hieronder kort opgelijst.

Januari

- 11 Vergadering van het bureau
- 20 Receptie bij NMBS-Holding
- 25 Vergadering van het bureau
- 25 Vergadering bij Infrabel

Februari

- 1 Vergadering van het bureau
- 23 Vergadering van het bureau

Maart

- 1 Vergadering van het bureau
- 8 Plenaire vergadering
- 22 Vergadering van het bureau
- 25 Vergadering bij Infrabel

April

- 5 Vergadering van het bureau
- 7 Vergadering NMBS in Mechelen
- 21 Vergadering NMBS bij S. S'heeren

Mei

- 13 Vergadering van het bureau
- 17 Persconferentie van de ombudsmannen
- 27 Vergadering bij Infrabel
- 31 Vergadering van het bureau

Juni

- 8 Vergadering van het bureau
- 14 Plenaire vergadering
- 22 Vergadering bij NMBS
- 24 Vergadering tripartiet comité van de uitwisselingspolen
- 24 Inhuldiging van het station van Charleroi
- 28 Vergadering van het bureau

Juli

- 20 Werkgroep spoorboekje

Augustus

- 10 Vergadering van het bureau
- 30 Vergadering van het bureau

September

- 13 Vergadering van het bureau
- 19 Vergadering bij de FOD Mobiliteit en Vervoer
- 26 Vergadering tarieven bij S. S'heeren
- 27 Vergadering van het bureau
- 30 Vergadering bij Infrabel

Oktober

- 4 Vergadering van het bureau
- 18 Vergadering van het bureau
- 25 Plenaire vergadering

November

- 15 Vergadering van het bureau
- 25 Vergadering bij Infrabel

December

- 13 Ontmoeting met Michel Bovy, Directeur-Generaal Strategie bij NMBS-Holding
- 20 Vergadering van het bureau

1.4 De vergaderingen van het bureau

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

11 januari 2011

- Analyse van de ontmoeting met Marc Roman van het DGVL van 23 december 2010
- Analyse van de IC-IR-brochure die sinds 12 december 2010 van toepassing is

26 januari 2011

- Analyse van de eisen van de ACTP aan Infrabel en NMBS
- Ontwerp van advies over de IC-IR-brochure

1 februari 2011

- Analyse van de vergadering bij Infrabel op 25 januari
- Voorbereiding van de agenda van de plenaire vergadering van 8 maart

1 maart 2011

- Voorbereiding van de plenaire vergadering van 8 maart
- Overleg over de op te stellen adviezen

24 maart 2011

- Balans van de plenaire vergadering van 8 maart
- Aanpassing van het advies 11/02 - Heropening van Libramont - Bastogne

5 april 2011

- Analyse van de aanpassing van de dienstregeling op 4 april
- Analyse van het ontwerp van advies van K. Borrenberghen over het vervoer van fietsen

26 april 2011

- Bespreking van de uiteenzetting van D. Leclercq over mobiliteit op 7 april
- Gedachtewisseling over de vergadering met S. S'heeren over de extra heffing op tickets

13 mei 2011

- De toekomst van lijn 12 - Benelux
- Ontwerp van advies 11/04 - Gedeeltelijke indienststelling van de nieuwe infrastructuur

24 mei 2011

- Voorbereiding van de plenaire vergadering van 14 juni
- Analyse van de toekomstige samenstelling van het comité

31 mei 2011

- Gedachtewisseling over de vergadering met de stakeholders bij NMBS-Holding
- Gedachtewisseling over de vergadering met Infrabel

7 juni 2011

- Analyse van het project rond de sluiting van de loketten in de stations
- Voorbereiding van de plenaire vergadering van 14 juni

28 juni 2011

- Analyse, bespreking en voorstellen over de zware hinder van 27 juni (treinen langdurig gestrand door een bovenleidingsbreuk en zware gevolgen voor de reizigers door de zengende hitte)
- Balans van de plenaire vergadering van 14 juni

20 juli 2011

Werkgroep over het spoorboekje en de dienstregelingsbladen - punt 6 op de agenda van de plenaire vergadering van 14 juni

10 augustus 2011

- Analyse van de vergadering bij NMBS van 22 juni
- Analyse van de inhuldiging van het station van Charleroi
- Analyse van het teleurstellende antwoord op het advies 11/02 betreffende de heropening van Libramont - Bastogne
- Opstellen van een advies over de sluiting van de loketten in de stations

30 augustus 2011

- Aanpassing van advies 11/05 - Benelux
- Ontmoeting en bespreking met twee personen die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van het spoorboekje en de dienstregelingsbladen om de argumenten van de werkgroep 'spoorboekje' over dit onderwerp toe te lichten

13 september 2011

- Opstellen van een ontwerp van advies over het spoorboekje
- Voorbereiding van de vergadering bij de FOD Mobiliteit en Vervoer van 19 september

27 september 2011

- Verslag van de vergadering bij de FOD Mobiliteit en Vervoer van 19 september
- Uiteenzetting van de vice-voorzitter Pistrat over het bezoek aan het seinhuis (blokpost 27) van Bergen dat in 2015 het verkeer van de regio's Bergen en Doornik zal regelen
- Bespreking van de vergadering bij NMBS op 26 september over het voorstel om de tarieven op 1 februari 2012 te verhogen
- Bespreking van de problemen met de aansluitingen
- Voorbereiding van de vergadering van 30 september bij Infrabel

4 oktober 2011

- Voorbereiding van de plenaire vergadering van 25 oktober
- Bespreking van de vergadering bij Infrabel op 30 september
- Brainstorming over het volgende advies

18 oktober 2011

- Voorbereiding van de plenaire vergadering van 25 oktober
- Voorbereiding van de vergadering 'FAQ' bij Infrabel van 25 november

20 december 2011

- Analyse van de ontmoeting van 13 december met Michel Bovy, Directeur-Generaal 'Strategie'
- Voorbereiding van het activiteitenverslag 2011

1.5 De plenaire vergaderingen

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

8 maart 2011

- Informatie over de herstructurering van het Raadgevend Comité.
- Analyse van de antwoorden op de adviezen 10/01, 10/03, 10/05, 10/06 en 10/09.
- De volgende ontwerpen van advies werden besproken:
 - 11/01 - Het spoorboekje
 - 11/02 - Heropening van de lijn 163 Libramont - Bastogne.

14 juni 2011

- Voorbereiding van een werkgroep over het spoorboekje.
- De volgende ontwerpen van advies werden besproken:
 - 11/03 – Fietsvervoer met de trein
 - 11/04 – Gedeeltelijke indienststelling van nieuwe infrastructuur
 - 11/05 – De toekomst van lijn 12 en van de IC-B - Benelux

25 oktober 2011

- Samenvatting van de activiteiten van de werkgroep 'spoorboekje'
- Wijzigingen aan de dienstregeling op 11 december 2011
- Motie tegen de geplande afschaffing van treinen - RvB NMBS van 7/10/11
- De volgende ontwerpen van advies werden besproken:
 - 11/06 - Sluiting van stationsloketten
 - 11/07 - Spoorboekje

1.6 Onderhoud met ministeriële instanties

Nihil in 2011 – geen regering.

1.7 Onderhoud met de NMBS-Groep en diversen

26 februari 2011

- Bij Infrabel
- Rondetafel van de verenigingen van pendelaars
- De stiptheid in 2010
- De verbeteringen aan Realtime

25 maart 2011

- Bij Infrabel
- Benchmarking - informatie aan de reizigers
- Verkeersleiding - verspreiding van de seinhuizen

7 april 2011

- NMBS in de werkplaatsen van Mechelen
- Uiteenzetting door D. Leclercq over de middelen om de stiptheid te verbeteren
- Uiteenzetting over de installatie van TBL1+ en een praktische demonstratie van de installatie op een break

21 april 2011

- Bij NMBS
- Inning van vervoerbewijzen aan boord van de treinen
- Project rond de inning van een eengemaakte heffing van € 7 per ticket indien de klant opstapte in een station met verkooppersoneel

17 mei 2011

Persconferentie van de ombudsmannen

24 mei 2011

- Bij NMBS-Holding
- De toestand van NMBS
- De visie van NMBS-Holding op een minimumdienstverlening in geval van staking
- De visie van NMBS-Holding op de rol en het beheer van het Raadgevend Comité (RCG)

27 mei 2011

- Bij Infrabel
- Uiteenzetting over de verbetering van de informatie aan de reizigers en de buurtbewoners in geval van werken
- Informatie over en bespreking van het project rond de installatie van interactieve infozuilen

22 juni 2011

- Bij NMBS
- Uiteenzetting en bespreking van de stiptheid en de kwaliteit van de dienstverlening

19 september 2011

- FOD Mobiliteit en Vervoer
- Uiteenzetting over de zware hinder van 27 juni (treinen urenlang in volle baan gestrand in zengende hitte)
- Gedachtewisseling over de middelen om de communicatie en de oplossing van storingen te verbeteren

26 september 2011

- Bij NMBS
- Uiteenzetting over de voorstellen om de tarieven op 1 februari 2012 te verhogen
- Uiteenzetting over de aanpassingen aan de dienstregeling op 11 december

30 september 2011

- Bij Infrabel
- Uiteenzetting over de problemen en de gevolgen van de brand in het seinhuis van Etterbeek
- Uiteenzetting over de feedback over de interactieve infozuilen
- Uiteenzetting over de feedback over realtime by phone

25 november 2011

- Bij Infrabel
- Uiteenzetting over de vooruitgang van de werken in het kader van het GEN en de intermodaliteit
- Samenwerking tussen de verschillende entiteiten van de NMBS-Groep
- De overlegorganen - Europa en de liberalisering
- De veiligheid, stiptheid, communicatie en het comfort van de reizigers

13 december 2011

- Bij NMBS-Holding
- Ontmoeting met Michel Bovy, Directeur-Generaal Strategie
- De toekomst van het Raadgevend Comité
- Uitwerken en opstellen van het activiteitenverslag 2011

Het Comité is niet ongevoelig voor de mobiliteitsproblemen en gaf hiervan blijk door deel te nemen (de leden van het Uitvoerend Bureau) aan de 'Mobility Days', georganiseerd door de NMBS-Holding op 14 oktober 2011.

Deel 2

De adviezen van 2011

2.1 Lijst van de goedgekeurde adviezen

Adviezen/Avis 2011		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Brochure IC-IR	F/N	-	-
	Brochure IC-IR			
2	Heropening van lijn 163 – Libramont-Bastogne	F/N	08/03/11	28/06/11
	Réouverture de la ligne 163 – Libramont-Bastogne			
3	Fietsvervoer met de trein	F/N	14/06/11	13/01/12
	Transport de vélos par le train			
4	Gedeeltelijke indienststelling van nieuwe infrastructuur	F/N	14/06/11	24/11/11
	Mise en service partielle des nouvelles infrastructures			
5	De toekomst van lijn 12 en van de IC-B Benelux	F/N	14/06/11	07/11/11
	L'avenir de la ligne 12 et de l'IC-B Benelux			
6	Sluiting van stationsloketten	F/N	25/10/11	
	Fermeture de guichets de gare			
7	Spoorboekje	F/N	25/10/11	
	Indicateur			

2.2 Thematisch overzicht van de adviezen

Onderwerp	Aantal	Nummers
Infrastructuur	2	2-4
Tarieven	1	3
Bediening van de lijnen	1	5
Onthaal in de stations	1	6
Informatie	1	7

De adviezen van het Comité leggen de nadruk op de belangrijkste aspecten van de opdrachten van openbare dienst van de spoorwegonderneming.

In 2011 heeft het comité zich gebogen over:

- Het onthaal in de stations
 - sluiting van de loketten (11/06)
- De infrastructuur
 - heropening van de lijn 163 (Libramont - Bastogne) (11/02)

- gedeeltelijke indienststelling van de nieuwe installaties (11/04)
- De tarieven
 - fietsvervoer met de trein (11/03)
- De bediening van lijnen
 - de toekomst van lijn 12 en de IC-B - Benelux (11/05)
- Informatie aan de reizigers
 - het spoorwegboekje (11/07)

Het comité is niet ongevoelig voor de mobiliteitsproblemen en gaf hiervan blijk door deel te nemen (de leden van het Uitvoerend Bureau) aan de 'Mobility Days'.

2.3 De goedgekeurde adviezen van 2011

Advies 11/01 Brochure IC-IR

Niet uitgegeven.

Advies 11/02 Heropening van lijn 163 – Libramont-Bastogne

Inleiding

De heropening van lijn 163 was al het voorwerp van adviezen in 1998, 1999 en 2004.

Historiek van de sluiting

In 1992 moest ongeveer een vijfde van de lengte van de lijn dringend worden hersteld. Hiervoor diende de snelheid drastisch te worden beperkt, wat gepaard ging met vertragingen en gemiste aansluitingen in Libramont en bijgevolg met een aanzienlijke daling van het aantal reizigers.

De klassieke strategie voor het sluiten van een lijn kon worden opgemerkt:

- verslechtering van de dienstverlening,
- verouderd materieel,
- gebrekkig onderhoud van de infrastructuur,
- slecht aangepaste dienstregelingen,

met als gevolg een daling van het aantal klanten en de sluiting van de lijn.

Rechtvaardiging voor de heropening

Het Comité benadrukt dat Bastogne de enige belangrijke centrale stad is ten zuiden van de as Samber-Maas-Vesder die niet per spoor kan worden bereikt.

Wat betreft ruimtelijke ordening is het Comité van oordeel dat het onontbeerlijk is dat, inzake openbaar vervoer, de centrale steden beschikken over een spoorwegverbinding.

Het arrondissement Bastogne is een economisch achtergesteld gebied met zeer weinig werkgelegenheid waar het dagelijks pendelverkeer sterk is toegenomen,

zowel naar Namen als naar het zuiden van de provincie en naar het Groothertogdom Luxemburg.

Bastogne is eveneens een belangrijk onderwijscentrum en een belangrijke toeristische trekpleister.

Onmiddellijke toekomst van de spoorbeddingen

Het Comité beveelt het volgende aan:

- Het integraal behoud van de spoorbeddingen naar Libramont en naar de grens met het Groothertogdom.
- Het behoud in het station Bastogne-Sud van een terrein dat toereikend is voor 2 reizigerssporen, 2 goederenspooren en 1 gemengd spoor.

Kostprijs van de heropening

Eind 1992 raamde NMBS de kosten voor het herstellen en vernieuwen van het spoor op 60 000 000 BF, dus op € 1 500 000. Het gebrek aan onderhoud en bewarende maatregelen heeft de rekening aanzienlijk doen oplopen. De kostprijs wordt momenteel geraamd op € 30 000 000.

Het Comité stelt voor om voordeel te halen uit het feit dat de spoorbedding bestemd was voor dubbelspoor om een Ravel¹ aan te leggen, parallel met de spoorlijn. In de toeristische regio's in Duitsland is dit een gebruikelijke inrichting die veel toeristen aantrekt.

Door het tracé van de lijn zou de referentiesnelheid op ten minste 120 km/h kunnen worden gebracht.

Toekomstige bediening

Het Comité stelt een spoorbediening met lichte motorrijtuigen voor, met ten minste een trein per uur die in Libramont aansluiting geeft naar Namen, Luxemburg en Brussel.

Met een referentiesnelheid van 120 km/h zou het traject moeten kunnen worden afgelegd in 20 minuten.

De stations Bastogne-Sud en Bastogne-Nord zouden terug moeten worden geopend alsook de stopplaatsen Sibret en Wideumont.

Verbinding met het Groothertogdom Luxemburg

De heropening van lijn 164 naar de grens met het Groothertogdom, grotendeels te financieren door het Groothertogdom Luxemburg, zou een snelle verbinding opleveren tussen Bastogne en Luxemburg, een verbinding met veel pendelaars.

Het project voor de heropening van de lijnen 163 en 164 zou dan een grensoverschrijdend project worden dat met Europese middelen zou kunnen worden gefinancierd.

Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 8 maart 2011.

¹ Réseau Autonome de Voies Lentes - Autonomo wegnenet voor traag verkeer

Antwoord op het advies 11/02 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

“Heropening van lijn 163 Libramont-Bastogne”

In 1993 besloot NMBS om de treindienst op de lijn 163 tussen Libramont en Bastogne op te geven. Zodoende werd er tot tevredenheid van de klanten een geïntegreerde busdienst TEC/NMBS ingevoerd:

- Het NMBS-vervoerbewijs is zowel geldig op de (directe) vervangingsbussen als op de bussen van de TEC.
- De frequentie is toegenomen. Er rijdt een bus per uur in plaats van een trein om de twee uur.
- De bus stopt ook op meer plaatsen dan de trein.
- De aansluitingen met de trein in het station van Libramont worden gewaarborgd.

In 2001 heeft NMBS een grondige studie gemaakt over de mogelijke heropening van 6 regionale lijnen, waaronder de lijn 163 Libramont - Bastogne. Deze studie toonde aan dat de kosten voor het operationeel maken van de lijn zeer hoog waren en het verkeerspotentieel zwak bleef. Deze financiële evaluatie werd gemaakt op basis van parameters die een vlotte spoorexploitatie mogelijk maken, en met een concurrentieel beleid ten aanzien van de autobusdienst voor ogen. Dit dossier is overgemaakt aan de minister van Mobiliteit en Vervoer.

Overeenkomstig artikel 90 van het beheerscontract tussen de Staat en Infrabel hebben de 2 voogdijministers op 27/02/2009 toestemming gegeven voor het opbreken van de lijn 163 tussen Libramont en Bastogne-Sud. Infrabel wordt geacht de bedding van de lijn intact te houden zodat ze terug kan worden opgebouwd indien het verkeer dat vereist.

De infrastructuur is sinds 1993 verder vervallen waardoor de sporen moeten worden opgebroken, ongeacht het toekomstige gebruik van de bedding van de lijn.

In 2009 voerde NMBS in het kader van art. 43 van het beheerscontract een marktstudie uit om een mogelijke invoering van een light rail met beperkte kosten in België te onderzoeken. Lijn 163 werd niet weerhouden naar aanleiding van deze studie omdat het reizigerspotentieel te laag lag. De drempel lag op 2000 reizigers per dag (in beide richtingen). De belangrijkste grensoverschrijdende trajecten met Luxemburg liggen zuidelijker (richting Luxemburg-stad, Esch-sur-Alzette enz.) en dus relatief ver van Bastogne.

De jaarlijkse exploitatiekost van een treindienst zou in ieder geval hoger liggen dan de factuur die NMBS aan de TEC betaalt voor de vervanging door een

busdienst. Gezien de huidige financiële toestand kan NMBS zich geen heropening permitteren die erg verlieslatend zou zijn.

Inleiding

Meer en meer wordt de fiets gepromoot als ecologisch en gezond alternatief om zich te verplaatsen. Zo zien we dat bijvoorbeeld de overheid haar personeel een fietsvergoeding toekent voor het gebruik van de fiets bij het woon-werkverkeer. Verder trachten steden en provincies het recreatief fietsen te stimuleren door het aanleggen van fietsvriendelijke infrastructuur en de creatie van fietsroutenetwerken. Het fietsgebruik wordt dus van overheidswege intensief gestimuleerd.

In dit hele fietspromotieverhaal is een belangrijke rol weggelegd voor de trein. Zo speelt de fiets een belangrijke rol in het voor- en of natransport bij gebruik van de trein. Daarom lijkt het evident dat, indien men het huidige fietsbeleid verder wil stimuleren, het vervoeren van fietsen per trein gemakkelijk en goedkoop wordt gemaakt. De plooi-fiets doet dan wel meer en meer zijn intrede, de traditionele fietsen zijn nog steeds in groten getale aanwezig in de samenleving.

Het doel van dit advies is om verbeteringen voor te stellen m.b.t. het beleid van de Belgische Spoorwegen inzake het fietsvervoer. Merk op dat dit advies alleen betrekking heeft op de "onplooi-bare" fietsen.²

Probleemstelling

Het is zeker en vast niet zo dat het fietsvervoer per trein onoverkomelijk is. Wel kan de vraag gesteld worden of NMBS het vervoer van fietsen per trein wenst te stimuleren? Deze vraagstelling kan getoetst worden aan de hand van de volgende twee criteria:

- 1 De kostprijs;
- 2 De ruimte voorzien op de treinen voor het vervoeren van fietsen.

1 De kostprijs

Momenteel worden er door NMBS twee prijsformules gehanteerd voor het fietsvervoer:

- Met een "fiets- tandemkaart" van 5,00 EUR kan je respectievelijk een enkele reis afleggen met een fiets/tandem (+ evt. fietskarretje).
- Met een "vrijkaart voor 1 dag" kan je het ganse land doorkruisen met je fiets op de trein. Voor een fiets/tandem (+ evt. fietskarretje) betaal je 8,00 EUR.

Opmerking: het vervoer van plooi-fietsen is gratis.

² Ter informatie: ook het in het magazine "Mondig Mobiel van de BTTB" (nr. 83 p 10-11 en nr. 84 p 14-15) werd het fietsbeleid van de spoorwegen besproken. De geformuleerde voorstellen in dit advies gaan in de zelfde zin.

Dit betekent dat de goedkoopste formule voor een heen- en terugrit van een fiets per trein 8 EUR bedraagt. Dit bedrag geldt ongeacht de afgelegde afstand. Hierdoor betaalt men, afhankelijk van het afgelegde traject en de dag waarop men reist, meer of minder voor het personenvervoer.

Bijvoorbeeld: men woont in Mechelen en wil zijn fiets vervoeren naar Antwerpen (heen en terug). Men betaalt op weekdays (zonder korting) 7,20 EUR voor het vervoerbewijs en 8 EUR voor de fiets.

Op weekenddagen is dit verschil nog groter: 4,40 EUR voor het vervoerbewijs en nog steeds 8 EUR voor de fiets.

Hiermee wordt de onlogica van dit tarief aangegeven. Hoe kan het vervoer van een fiets, dat uiteindelijk slechts bagage is, duurder uitvallen dan personenvervoer over dezelfde afstand? Zeker voor een gemiddeld gezin kan de kostprijs voor fietsvervoer behoorlijk snel oplopen. Een gezin met 4 betaalt al snel 32 EUR alleen maar om fietsen te kunnen vervoeren.

NMBS profileert zich als een eco-geëngageerde onderneming. Ze beschrijft de trein op haar website als hét ecologische transportmiddel bij uitstek. Daarom dat men binnenlandse reizen sinds 2010 kan betalen met ecocheques.

Voortgaand op deze logica zou NMBS het gebruik van de fiets, een 100 % groen vervoermiddel, moeten stimuleren. De uitgesproken manier om dit doen is om een scherpe prijs aan te bieden voor het fietsvervoer. Het streefdoel van NMBS zou daarom moeten zijn om, gelet op het engagement op vlak van milieu, de uitstoot van schadelijke stoffen zo veel mogelijk terug te dringen en dus het vervoeren van fietsen met de auto te beperken.

Voorstel: Het fietsvervoerbewijs is steeds gelijk aan 50 % van het vervoerbewijs van de fietsbegeleider met een maximum van 8 EUR per fiets voor een heen- en terugrit. Het vervoer van plooi-fietsen moet gratis blijven, aangezien zij niet veel meer ruimte in beslag nemen dan een reiskoffer. Mede door de prijzen van het fietsvervoer laag te houden, kan men de mensen ertoe aanzetten de auto vaker aan de kant te laten staan.

2 De ruimte voorzien op de treinen voor het vervoeren van fietsen

Algemeen gesteld zijn er per motorstel of bagagewagen ongeveer twee plaatsen voorzien om fietsen te vervoeren. Afhankelijk van de grootte van het bagageruim kunnen er, bovenop deze twee plaatsen, nog een aantal andere fietsen worden vervoerd (zonder dat deze evenwel kunnen vastgemaakt worden en dus met het risico om te vallen). De treinbegeleider speelt een belangrijke rol in het ter beschikking stellen van het aantal plaatsen, aangezien deze bepaalt hoeveel fietsen er uiteindelijk mogen worden meegenomen.

NMBS beschikt verder ook over M6-rijtuigen waarvan het benedendek werd aangepast om meerdere fietsen te kunnen vervoeren. Ook werden enkele treintypes bij hun vernieuwing aangepast om meerdere fietsen te kunnen vervoeren (de Breaks, de stuurrijtuigen van het type M5 en de cityrails). Deze aanpassingen impliceren dat NMBS inspanningen willen leveren voor wat betreft het vervoeren van fietsen. De vraag is echter of deze treinen worden ingelegd

overeenkomstig de vraag. De meer toeristische routes (richting Ardennen, de zee), worden eerder bereden door treinen met een zeer beperkte capaciteit voor het vervoeren van fietsen (I11, MR 96, M6 maar niet altijd met een speciaal daartoe ingericht rijtuig).

Deze vraag kan ook gesteld worden wanneer het gaat over fietsevenementen (zoals bv. de Gordel en de Fietsdodentocht). NMBS communiceert bij dergelijke evenementen dat er slechts een beperkt aantal fietsen met de trein kan worden vervoerd. Nochtans werden er bijvoorbeeld nog niet zo heel lang geleden poststellen ingelegd om fietsers naar De Gordel te brengen. Mede vanuit zijn profilering als eco-geëngageerde onderneming, zou NMBS moeten beklemtonen dat zij de eerste keuze zijn op vlak van fietsenvervoer. Dit i.p.v. het zoals nu te willen beperken. Aangezien de grote fietsevenementen steeds in het weekend plaatsvinden, moet het toch mogelijk zijn om, mits een goede organisatie, treinen met extra fietsvervoercapaciteit in te leggen.

Voorstel: NMBS moet zich meer profileren als het op fietsenvervoer aankomt en het niet trachten te beperken zoals nu te veel het geval is. Het voorzien van extra plaatsen in de vernieuwde treinen is zeer zeker een positief punt. Desalniettemin is het duidelijk dat het aantal plaatsen beperkt zal blijven. Daarom ook het belang om het aangepaste materiaal zo veel mogelijk in functie van de vraag in te leggen. Voor lijnen waar er evenwel regelmatig problemen worden vastgesteld en waarvoor aangepast materiaal niet volstaat, kan men een regeling van reservatie voorzien.

Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 14 juni 2011.

Antwoord op advies 11/03 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Fietsvervoer met de trein

1. Algemene visie

NMBS hecht veel belang aan alle vormen van intermodaliteit en dus ook aan het vervoer van fietsen.

Het vervoer van een fiets is inderdaad in sommige gevallen duurder dan het vervoer van de reiziger. Dit komt voornamelijk door de technische beperkingen die NMBS heeft betreffende het meenemen van fietsen. Slechts enkele plaatsen per trein zijn beschikbaar voor het meenemen van klassieke fietsen. Bovendien vereist dit meenemen van de fiets ook een manuele tussenkomst van de treinbegeleider of het stationspersoneel. Op basis van de beperkte capaciteit en de extra tussenkomsten van de treinbegeleider of het stationspersoneel is de prijszetting correct te noemen. Wegens het beperkte plaatsaanbod is het niet zinvol om dit product promotie te voeren.

Daarnaast moet ook rekening gehouden worden met het feit dat de meerderheid van de reizigers die een fiets meenemen dat over een middellange tot lange afstand doen en niet over een korte afstand, waar het reizigersbiljet goedkoper is dan het fietsbiljet.

In het kader van een veel gevraagde tariefvereenvoudiging is het ook niet aangewezen om een "gamma" aan fietsproducten te ontwikkelen en bijkomende tariefregels te hanteren.

NMBS blijft verder sterk inzetten op het meenemen van gratis plooi-fietsen.

2. Analyse van de verkoopsgegevens m.b.t. fietsvervoer aan boord van de treinen: aantal verkochte tickets tussen januari en oktober 2011.

Aantal uitgegeven biljetten	Trajectkaart (gelinkt aan het biljet)	Dagvrijkaart
Januari 2011	2.135	404
Februari 2011	2.868	436
Maart 2011	4.539	865
April 2011	9.605	1.784
Mei 2011	7.477	1.500
Juni 2011	10.322	1.633
Juli 2011	15.852	1.563
Augustus 2011	14.986	1.862
September 2011	10.583	1.855
Oktober 2011	6.395	1.267
Totaal	84.762	13.169

Op jaarbasis kunnen we rammen dat er in 2011 ruim 100.000 vervoerbewijzen verkocht zullen zijn.

De volgende stations geven de hoogste aantallen biljetten uit:

Top 20	
1. GENT-SINT-PIETERS	11. HASSELT
2. BRUGGE	12. SINT-NIKLAAS
3. LEUVEN	13. KNOKKE
4. OOSTENDE	14. LUIK
5. ANTWERPEN-CENTRAAL	15. AALST
6. ANTWERPEN-BERCHEM	16. DENDERMONDE
7. BRUSSEL-ZUID	17. BLANKENBERGE
8. MECHELEN	18. NAMEN
9. KORTRIJK	19. GENT-DAMPOORT
10. BRUSSEL-NOORD	20. LIER

Hieruit blijkt vooral het belang van de "studentensteden" en de "toeristische" bedieningspunten.

3. De ruimte voorzien op de treinen voor het vervoer van fietsen

Het ontwikkelen van een reservatiesysteem voor het meenemen van fietsen is vandaag niet aan de orde.

Voor de ontwikkeling van toekomstig materieel zal erover gewaakt worden, dat er steeds een multifunctionele ruimte in de trein aanwezig zal zijn waarbij fietsen flexibel vervoerd kunnen worden.

Een gedetailleerde analyse van het plaatsaanbod en de vraag is in uitvoering.

Advies 11/04

Gedeeltelijke indienstelling van nieuwe infrastructuur

De aanleg van nieuwe infrastructuur of de belangrijke wijzigingen aan de bestaande infrastructuur waarvan het RCG helemaal niet de dringende noodzaak betwist, bezorgen de reizigers een ganse reeks van aanzienlijke ongemakken: verlenging van de rittijden, vertragingen, afschaffing van treinen.

Deze ongemakken duren soms zeer lang. Zo hebben de reizigers het op lijn 161, Brussel – Namen, al lastig sedert 1990 (begin van de werken in het station Namen) en de toestand zal nauwelijks verbeteren voor 2017, wanneer de GEN-werken beëindigd zijn.

De pendelaars op deze lijn zullen dan nagenoeg gedurende 30 jaar grote ongemakken hebben ondergaan. Het is dus logisch dat de nieuwe infrastructuur zo snel mogelijk in dienst wordt gesteld, al is het maar gedeeltelijk.

Zo zijn de werken van burgerlijke bouwkunde voor het op 4 sporen brengen van het baanvak Ottignies – vertakking naar Louvain-la-Neuve reeds vele maanden beëindigd met uitzondering van enkele meters bij het binnenrijden van Ottignies.

Het RCG wenst dat de sporen worden gelegd en de bovenleiding wordt geïnstalleerd op dit baanvak, om de trouwens rampzalige stiptheid op lijn 161 te verbeteren, want de toestand is nog verslechterd na de brand in de post van Etterbeek.

De reizigers zouden moeilijk kunnen begrijpen dat een infrastructuur die nagenoeg klaar is, niet wordt gebruikt gedurende 6 jaar, zelfs indien dat tot gevolg moet hebben dat er een voorlopige aansluiting is met de bundel van Ottignies.

Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 14 juni 2011.

Antwoord op advies 11/04 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

“Gedeeltelijke indienstelling van nieuwe infrastructuur”

De werken van burgerlijke bouwkunde aan de spoorbedding om de vier sporen ten zuiden van het station van Ottignies te leggen schieten erg goed op. Er moet nog een tiental meter ter hoogte van de parking van het station afgewerkt worden. De eerste werken voor de plaatsing van de spoorweguitrusting zullen starten in 2012 (eerst zullen de bovenleidingsportieken worden geplaatst).

De vier sporen van het baanvak kunnen echter niet op de bundel van de perrons worden aangesloten vooraleer deze bundel zelf aangepast is. De fasering van deze werken is erg complex waardoor ze tot 2016/2017 zullen duren. Tijdens deze periode worden twee sporen van het baanvak ten zuiden van het station afhankelijk van de lopende fase afwisselend afgesloten.

Het actiecomité Lijn 12 heeft op 21 maart 2011 in het gemeentehuis van Kalmthout een belangrijke vergadering gewijd aan de problemen van Lijn 12 en de grensoverschrijdende spoorverbindingen tussen België en Nederland.

Verschillende gezagsdragers en verantwoordelijke politici, zowel Belgische als Nederlandse, namen hieraan deel.

De pijnpunten van Lijn 12 werden aangetoond:

- IC-B: veelvuldige vertragingen en afschaffingen
- De stoptrein: vertragingen
- Gebrekkige communicatie
- Problematische aansluitingen (Vilvoorde, Lijn 26, Gent, Waasland)
- Gebrek aan verbindingen 's avonds en tijdens de weekends

Het actiecomité is ook geschokt door de nakende afschaffing van de IC-B "Benelux". Het actiecomité wenst dat de IC-B minstens door een andere IC vervangen wordt. Deze IC met een hoge frequentie moet de bediening verzekeren van Roosendaal en zelfs verder. Waarom niet tot aan het voornaamste knooppunt van Nederland Utrecht? Deze IC moet aantrekkelijke verbindingen mogelijk maken aan weerszijden van de Belgisch-Nederlandse grens.

De huidige stoptrein voldoet niet aan deze vereisten.

In 2007 had het Raadgevend Comité reeds een omstandig advies uitgebracht over deze aangelegenheid. In bijlage vinden jullie dit advies, daarenboven drukken wij hieronder de synthese van dit advies af.

1. PROBLEEMSTELLING

Wanneer binnenkort de exploitatie van de HST tussen Antwerpen en Amsterdam wordt opgestart willen de Nederlandse Spoorwegen niet langer weten van de "Beneluxtrein" Brussel-Roosendaal-Amsterdam (IC-B). Het is duidelijk dat de NS hiermee alle verkeer tussen België en Nederland via de hogesnelheidslijn wil laten verlopen om de HST vol te krijgen. Bovendien wordt aan weerskanten van de grens bitter weinig gedaan aan het imago van de huidige "Benelux" als *meest onbetrouwbare internationale trein*.

Hierdoor vervalt de grensoverschrijdende verbinding tussen België enerzijds, de knooppunten Roosendaal, Dordrecht en Den Haag anderzijds. Een rit met de HST zal (veel) duurder uitvallen dan een vergelijkbare rit met een klassieke trein, wat in het nadeel zal spelen van mensen met een beperkt inkomen, o.a. jongeren en senioren, en van gezinnen met kinderen. Bovendien zal de reiziger geconfronteerd worden met verplichte reserveringen, beperking van de vertrekmogelijkheden - vooral in de dagen en uren voor vertrek, en het risico op volgeboekte treinen op de gewenste vertrekdatum, zonder enig alternatief.

2. ADVIES

Op basis van de hierboven aangebrachte argumenten verwerpt het Comité de plannen om de internationale "Beneluxtrein" (IC-B) zonder meer te schrappen ten voordele van een HST-verbinding.

3. TEGENVOORSTELLEN

Het Comité pleit hoe dan ook voor het behoud van een aantrekkelijke grensoverschrijdende spoorverbinding die vanaf Roosendaal aansluiting geeft op het Nederlandse spoornet. De huidige stoptrein Antwerpen - Roosendaal kan evenwel niet beschouwd worden als een geldig alternatief.

Het antwoord van NMBS was eens te meer teleurstellend. Dit antwoord wordt ook als bijlage toegevoegd.

Kenschetsend voor dit antwoord is dat men tevergeefs naar het woord 'reiziger' zoekt.

Het Raadgevend Comité blijft veroordeelt een beleid dat erop gericht is om klassieke lijnen af te schaffen ten voordele van de HST. De argumenten die het Comité destijds aanhaalde bij het verdwijnen van de IC Oostende Keulen blijven mutatis mutandis geldig en actueel voor alle grensoverschrijdende spoorverbindingen.

Men toonde aan dat de reiziger van Oostende, Brugge, Gent, Leuven en Verviers niet meer beschikte over een rechtstreekse verbinding met Keulen, wat als gevolg had dat hij beduidend meer moest betalen voor een langere verplaatsingstijd. Bovendien kon hij niet langer een internationaal vervoerbewijs met een geldigheid van 2 maanden gebruiken. De verplichte reservatie ontnam hem deze soepelheid. Wij kunnen niet anders dan dit te bestempelen als zeer twijfelachtige commerciële praktijken.

Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 14 juni 2011.

Antwoord op advies 11/05 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Toekomst van lijn 12 en de IC-B BENELUX

1. Lokale en regionale bediening

NMBS onderzoekt tweemaal per jaar de evolutie van de lokale verkeersstromen naar/van Antwerpen en naar/van Roosendaal. De resultaten van deze analyses zijn vrij stabiel te noemen en volgen hierna.

Via het grenspunt Roosendaal reizen dagelijks gemiddeld een 50-tal reizigers met de IC-B-trein ("Benelux") naar en van Antwerpen en naar en van Roosendaal. Een 30-tal klanten reist met de stoptrein tussen Antwerpen en Roosendaal. Per dag geeft dit voor de IC-B 1600 reizigers op basis van 32 ritten en voor de stoptrein 1080 reizigers op basis van 36 ritten.

Voor de stoptrein betekent dit dat de grensoverschrijdende bezetting (traject tussen Essen en Roosendaal) varieert tussen minimum 2 tot 5 reizigers en maximum 40 tot 60 reizigers. Het grensoverschrijdende traject van de stoptrein is dus sterk verlieslatend. De kostendekkingsgraad van het grensoverschrijdende traject wordt geraamd op gemiddeld 10 à 15 %, daar waar het binnenlandse traject tussen Essen en Antwerpen een kostendekkingsgraad van 25 à 30 % registreert.

Van de grensoverschrijdende reizigers per stoptrein reist 50 % tussen Roosendaal en Antwerpen en de overige helft reist naar/van de verschillende stopplaatsen (aan alle stopplaatsen stappen grensoverschrijdende reizigers af).

De stoptrein om het uur tussen Antwerpen en Roosendaal volstaat qua capaciteit om de behoeften van de lokale en regionale markt in te vullen.

NMBS zal voor 2012, jaar waarin de Fyra geïntroduceerd zal worden, de herpositionering van de stoptrein onderzoeken, waarbij aandacht besteed wordt aan goede overstapmogelijkheden in Antwerpen-Centraal voor Mechelen, Brussel, Gent, Brugge en de Kust, alsook in Roosendaal.

Met de invoering van de "FYRA"-treinen gaan wij ervan uit dat een gedeelte van het zeer beperkt aantal regionale reizigers naar Nederland enerzijds de overstap van de Benelux naar de FYRA zal maken en anderzijds de stoptrein zal nemen, zodat deze een betere bezetting zou kunnen afficheren en de kostendekking lichtjes zou kunnen verbeteren.

2. Internationale bediening

De internationale FYRA-treinen moeten een aantrekkelijker treinvervoer aanbieden op de langere afstanden, waarbij het aspect reistijdverkorting tussen de grote polen en het aangeboden comfort, de belangrijkste kwaliteitsaspecten van de dienstverlening uitmaken. Het is daarbij van belang, dat er in België goede aansluitingen worden uitgewerkt in de grote, door de FYRA-treinen bediende knooppunten. Teneinde de FYRA-treinen tot een succesvol treinproduct uit te bouwen, is maximale productdifferentiatie noodzakelijk, zodat ook de effecten van productkannibalisatie worden uitgesloten.

3. Kwaliteit van de dienstverlening

3.1. *Klachten*

In de periode november 2010 en oktober 2011 hebben we een 40-tal klachten ontvangen met betrekking tot lijn 12. Ze betreffen voornamelijk vertragingen en afschaffingen van treinen. Er waren slechts 4 klachten betreffende infoverstrekking. Gemiddeld zijn er maandelijks 1 à 2 klachten die bij de centrale klantendienst worden ingevoerd met een piek van respectievelijk 7 en 6 klachten in november en december 2010.

3.2. Evolutie van de reële stiptheid (op weekdays)

In de periode september 2010 – september 2011 wordt er voor de IC-B-Benelux een continue verbetering van de stiptheid vastgesteld in alle stations op de lijn. De gemiddelde vertraging bij aankomst in Brussel-Zuid is in september 2011 verbeterd van 8,8 minuten naar 6,4 minuten (-2,4 minuten). Het parcours Mechelen – Brussel-Zuid blijft het traject waarop het wegwerken van de vertraging het moeilijkst is.

3.3. Klantentevredenheid in 2010 op lijn 12

De tevredenheid van de treinreizigers wordt 4 maal per jaar geëvalueerd. Alle lijnen en relaties komen hierbij aan bod. De bevraging gebeurt onder de reizigers die zich in de trein bevinden.

Voor lijn 12 Antwerpen-Roosendaal lagen de scores voor alle hoofdaspecten (13 in het totaal) boven het nationaal gemiddelde. Zo bedroeg de algemene tevredenheid voor lijn 12 7,01/10 terwijl het nationale gemiddelde 6,41 bedroeg.

70,3 % van de reizigers gaf voor de algemene tevredenheid een score van tenminste 7/10. Het nationale gemiddelde bedroeg slechts 54,7 %.

Wat de stiptheid betreft bedroeg de score 5,96/10 terwijl het nationale gemiddelde op 5,22/10 lag. Daarnaast gaf 46,2 % van de reizigers een score van tenminste 7/10 voor de stiptheid. Het nationale gemiddelde bedroeg slechts 32,2 %.

Tenslotte gaven de treinreizigers een score van 6,85/10 voor informatie in de treinen, terwijl het nationale gemiddelde op 6,40/10 lag. Anderzijds gaf 68,7 % van de reizigers een score van tenminste 7/10 voor de informatie in de treinen.

Advies 11/06 Sluiting loketten

NMBS wil in heel wat stations het verkooppersoneel weghalen. De aangehaalde argumenten blijven louter beperkt tot het boekhoudkundige aspect: er zijn onvoldoende verrichtingen per dag.

Het RCG betreurt dat NMBS met geen woord rept over de andere functies van een station: het onthaal, de informatie, de veiligheid, de aansluitingen, die stuk voor stuk van essentieel belang maar moeilijk in boekhoudkundige gegevens te vertalen zijn, hierbij wordt over het hoofd gezien dat een verlaten en met graffiti beklad of zelfs door vandalisme toegetakeld station het imago van NMBS ernstig schaadt.

Ook hier klinkt het officieel betoog dat “de publieke middelen beter beheerd moeten worden” door onrendabele loketten te sluiten, al even vals omdat de niet-becijferbare verliezen en kosten die die sluitingen met zich brengen, ten laste komen van anderen dan NMBS, meer bepaald de gemeenten, de gemeentepolitie en de federale politie.

Wat zijn de kosten daarvan voor de maatschappij?

Het jongste NMBS-tevredenheidsonderzoek bij de klanten bracht aan het licht dat de ontevredenheid nog nooit zo hoog lag. Slechts één punt werd als positief ervaren: het contact met zowel het trein- als het stationspersoneel.

Het zou dan ook logisch zijn dat NMBS verder bouwt op dit positieve punt om het blazoen terug op te poetsen. Maar de beslissing om de loketten te sluiten valt hiermee niet te rijmen.

Als dergelijke maatregelen er toch door komen, dan pleit het Raadgevend Comité van de Gebruikers ervoor om:

- Tijdens de bediening van het station de wachtzaal open te houden
- Nabijgelegen politiekorpsen te vragen om af en toe grondig een oogje in het zeil te houden in de installaties van het verlaten station
- De lichten van de wachtzaal aan te laten tot de laatste trein
- Betrouwbare, gebruiksvriendelijke biljetautomaten te plaatsen
- Allerlei dienstregelings- en infoborden te plaatsen voor de reizigers.

Wat heeft NMBS er tot slot bij te winnen als ze de kwaliteit van het reizigersonthaal naar beneden haalt?

Dit advies werd goedgekeurd op de plenaire vergadering van 25 oktober 2011.

1. Situatieschets

Reizigers die de trein willen nemen, moeten correct ingelicht worden over de dienstregelingen, tarieven, enz. Al deze informatie staat sinds jaar en dag in het officiële spoorboekje.

Mettertijd zijn er allerlei folders en brochures bijgekomen, vooral toen de zaken te ingewikkeld dreigden te worden, bijvoorbeeld op het vlak van de tarieven.

Ondertussen deden nieuwe communicatiekanalen zoals het Internet en ARI-disc hun intrede.

Deze moderne, krachtige technologieën zijn vooral populair bij bepaalde lagen van de bevolking. Toch mogen we niet vergeten dat een andere groep deze moderne middelen om verschillende redenen nooit zal gebruiken.

Maar er zijn ook heel wat internetgebruikers geïnteresseerd in een extra document op papier dat van pas kan komen bij storingen op het net of bij de keuze van hun reisweg.

2. Voorstel van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Het RCG heeft een werkgroep "SPOORBOEKJE" opgericht die een papieren spoorboekje wil behouden, maar dan in een ander formaat en mits de volgende aanpassingen:

- Het huidige formaat is niet praktisch. Het boekje is zwaar en neemt veel plaats in. De voorkeur gaat uit naar een zakformaat zoals in de jaren 60.
- Het spoorboekje moet worden onderverdeeld in ten minste 2 volumes (week en weekend). De algemene voorwaarden (tarieven, voorzieningen in de stations, enz.) kunnen opgenomen worden in een 3^e volume.
- Het drukwerk moet verticaal en gecontrasteerd zijn.
- De prijsstellingsprincipes moeten worden vermeld.
- De belangrijkste stations buiten de lijn die het voorwerp uitmaakt van de tabel en waar de trein stopt, moeten vermeld worden.
- Nut van een lijnschema.
- De lijst van de stations en hun voorzieningen (bijv. liften, roltrappen, bagagedepot, diensten voor personen met beperkte mobiliteit, aansluitende lijnen van De Lijn en/of van de TEC) moet worden opgenomen (zie bijlagen 1 en 2).
- De brochure met de dienstregeling van de internationale treinen moet opgenomen worden in het spoorboekje.
- Alle treinen moeten aangegeven zijn (een aanduiding als "zelfde dienstregeling van ... tot ..." is niet wenselijk).
- De lijst van de P-treinen is niet nuttig.
- Het spoorboekje is verkrijgbaar tegen betaling en wordt apart verkocht in juni en december.

- Het spoorboekje bevat een geplastificeerde bladwijzer met de niet-conventionele tekens.

Het RCG gaf aan dat het ook de brochure IC-IR wil behouden, net als de bladen per station en per lijn.

Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 25 oktober 2011.

2.4 Opvolging van de adviezen

1 Antwoorden op de adviezen

Op de 7 adviezen die in 2011 werden uitgebracht, ontvingen we 3 antwoorden binnen een termijn die verenigbaar is met de bepalingen van artikel 35 van het Beheerscontract. Het Comité wacht nog altijd op een antwoord op de adviezen 11/03, 11/06 en 11/07.

2 Inhoud van de antwoorden

De drie antwoorden op de adviezen schenken ons geen voldoening.

3 Opvolging van de adviezen

Het Comité betreurt in het bijzonder dat de vraag om de gedeeltelijke indienststelling van de nieuwe infrastructuur werd geweigerd. Deze vraag werd gesteld om de stiptheid van de treinen, die een historisch dieptepunt heeft bereikt, te verbeteren.

4 Impact van de adviezen

Infrabel heeft rekening gehouden met de aanbevelingen die geformuleerd werden voor de nieuwe infozuilen voor de reizigers.

Bijlagen

Bijlage 1

Lijst met alle uitgebrachte adviezen sinds 1996

1996	
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 NMBS worden aangekocht

1997	
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 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 NMBS
97/08	Nieuw treinaanbod 1998
97/09	Tariefaanpassing binnenlands reizigersverkeer op 01.02.1998

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

1999	
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

2000	
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

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

2002	
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 NMBS
02/17	Toekomstig GEN-materieel
02/18	Bediening van lijn 43 Liege-Rivage-Jemelle
02/19	Bediening van lijn 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Spoordiensten tussen België en Duitsland
02/21	De toekomst van het reizigersverkeer per spoor
02/22	Heropening van het station Ligne – een voorbeeld om na te volgen
02/23	Bediening van lijn 52 Antwerpen-Boom-Puurs

2003	
03/01	Spoordiensten in de eindejaarsperiode
03/02	Memorandum nieuwe regering
03/03	Heropening van het station Evergem (lijn 58)
03/04	De voorziene afschaffing van alle nachttreinen
03/05	Problemen in verband met het gebruik van de Key-card
03/06	Reactie op het NMBS-ondernemingsplan "Move 2007"
03/07	Vereenvoudiging van de tarieven (principeel standpunt)
03/08	Heropening van het station Comblain-Au-Pont
03/09	Herschikking van de 1ste klasrijtuigen op de IC A
03/10	Vereenvoudiging van de tarieven (vervolg)
03/11	Het spoorboekje
03/12	Sluiting van stationsloketten
03/13	Het aanbod (transportplan) - principeel advies
03/14	Onthaal op de perrons van het station Gastuche
03/15	Onthaal op de perrons van het station Olen
03/16	Onthaal op de perrons van het station Havré
03/17	Onthaal op de perrons van het station Terhaegen
03/18	De Euregiobahn
03/19	Na het spoorboekje... Betere info voor alle klanten

2004	
04/01	De toekomst van het spoor in Bastogne
04/02	Bewegwijzering in en rond de stations
04/03	Het Euregio-Ticket
04/04	De AIXpress Liège-Aachen -aanbod en tarief
04/05	Onthaal op de perrons van het station Trooz
04/06	Onthaal op de perrons van het station Vichte
04/07	Onthaal op de perrons van het station Beauraing
04/08	Onthaal op de perrons van Zeebrugge-Strand
04/09	Lijn 26 - ooit bedreigd met sluiting en toch succesvol

04/10	Waarom schrapt NMBS zwakke stopplaatsen?
04/11	Derde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract
04/12	Onthaal op de perrons van het station Engis
04/13	Onthaal op de perrons van het station Landelies
04/14	Onthaal op de perrons van het station Wezemaal
04/15	Onthaal op de perrons van het station Brugge St Pieters
04/16	Stationsparkings
04/17	Tariefvereenvoudiging - tweede luik
04/18	Vierde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract
04/19	Cityrail
04/20	Bewegwijzering in en rond de stations (2e advies)
04/21	(her)Opening van drie stations
04/22	Projet de fermeture de deux gares sur la ligne 130 : Le Campinaire et Ham-s-Sambre
04/23	Onthaal op de perrons van het station Farciennes
04/24	Onthaal op de perrons van het station Tielen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Betrokkenheid van het Comité in het Beheerscontract
04/27	Brochure horaire de Liège-Guilleminss
04/28	Veiligheid op de perrons
04/29	Basisfrequentie voor 2006
04/30	Onthaal op de perrons van het station Diepenbeek
04/31	Onthaal op de perrons van het station Poix-Saint Hubert
04/32	Problemen aan de stationsloketten
04/33	Aansluitingen
04/34	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Noorderdokken
04/35	Onthaal op de perrons van het station Meiser
04/36	Onthaal op de perrons van het station Linkebeek
04/37	Onthaal op de perrons van het station Zandbergen
04/38	Vijfde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract (voorlopig advies)

2005	
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	Onthaal op de perrons van het station Court Saint Etienne
05/05	Sluiting van stationsloketten - Tweede advies
05/06	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
05/07	Brochure "dienstregelingen" bij vertrek uit Dendermonde
05/08	Welke is de plaats van het RCG ingevolge de nieuwe structuur van de NMBS-Groep?
05/09	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Zuid
05/10	Onthaal op de perrons van het station Paliseul
05/11	Soorten P-treinen
05/12	L-treinen op de lijn 162
05/13	Heropening van het station Cuesmes
05/14	Opvolging van de adviezen van het Comité
05/15	Aan het Comité te leveren informatie
05/16	Onthaal op de perrons van het station Coö

05/17	Onthaal op de perrons van het station Bordet
05/18	Afschaffing van de 1ste klas?
05/19	Opnieuw sneeuwtreinen - een nieuwe commerciële aanpak van NMBS?
05/20	Dienstregeling in de eindejaarsperiode 2005
05/21	Onthaal op de perrons van het station Buizingen
05/22	Onthaal op de perrons van het station 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	Heropening van de lijn Dinant-Givet (2 ^e advies)
05/27	Beheerscontract tussen de Staat en NMBS
05/28	Beheerscontract tussen de Staat en INFRABEL
05/29	Onthaal op de perrons van het station Overpelt
05/30	Onthaal op de perrons van het station St Denis Bovesse
05/31	Onthaal op de perrons van het station 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	Sluiting van het station Campinaire
05/37	Onthaal op de perrons van het station Aye
05/38	Onthaal op de perrons van het station Koksijde
05/39	Het onthaal op de perrons in "Revalor"
05/40	Sluiting van de lijn 86 Leuze-Frasnes voor goederenvervoer
05/41	De Cityrail-aansluitingen

2006	
06/01	Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen
06/02	Onthaal op de perrons van het station Froyennes
06/03	Onthaal op de perrons van het station Alken
06/04	Tariefaanpassingen op 1 februari 2006
06/05	Opening van de loketten en de wachtzaal in het station Blaton
06/06	De beschikbaarheid van papieren informatie
06/07	Onthaal op de perrons van het station Bissegem
06/08	Onthaal op de perrons van het station Habay
06/09	Nieuwe dienstregelingfolders per station
06/10	Spoorontsluiting Turnhout
06/11	De KeyCard als korte afstandspass
06/12	Stationsnaamborden op de perrons
06/13	Onthaal op de perrons van het station Groenendaal
06/14	Onthaal op de perrons van het station Bockstael
06/15	La sécurité dans le Tournaisis
06/16	Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen
06/17	Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent
06/18	Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn
06/19	Tarifcation transfrontalière Franco-Belge ambiguë

06/20	Onthaal op de perrons van het station Assesse
06/21	Onthaal op de perrons van het station Limal
06/22	Onthaal op de perrons van het station Mechelen-Nekkerspoel
06/23	Tweede bezoek aan de station Zandbergen en Meiser
06/24	Stiptheid van de treinen
06/25	Aansluitingsstations trein-bus
06/26	Cityrail aansluitingen te Leuven
06/27	Rénovation des voitures M5
06/28	Eerste bijvoegsel bij het Beheerscontract tussen de Staat en NMBS
06/29	Onthaal op de perrons van het station Ezemaal
06/30	Onthaal op de perrons van het station Thuin
06/31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
06/32	Veiligheid op de perrons – reactie op het antwoord van NMBS op advies 06/16

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

2008	
08/01	Zich inleven in de situatie van de reiziger
08/02	Nog maar één station per gemeente?
08/03	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
08/04	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs
08/05	Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?
08/06	'Lege' treinen. Wat met de onderbezette treinen?
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

2009	
Geen adviezen – Herstructurering van het bureau	

2010	
10/01	Minimumdienst
10/02	Diabolowet – Diabolotaks
10/03	Zitjes op de perrons
10/04	Gele affiches
10/05	Heropening van de stopplaats Lettelingen
10/06	Heropening van de stopplaatsen Leers-Nord et Néchin
10/07	De informatie op de perrons van de stations
10/08	Verminderingskaart 50 %
10/09	Quid spoorboekje

2011	
11/01	De brochure IC-IR
11/02	Heropening van de lijn 163 Libramont – Bastogne
11/03	Fietsvervoer met de trein
11/04	Gedeeltelijke indienststelling van nieuwe infrastructuur
11/05	De toekomst van lijn 12 en de IC-B «Benelux»
11/06	Sluiting van stationsloketten
11/07	Het spoorboekje

Bijlage 2

Lijst van de leden van het Comité

- 10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **2 leden die de vervoersector vertegenwoordigen**

Eén voor de zeehavens			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
J. Blomme	Port of Antwerp	C Henry	Port de Liège

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

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

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

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

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

- **1 lid aangewezen door de Federale Overheid**

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

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

naam	organisatie	naam	organisatie
JM Reniers	AVCBruxelles	E. Caelen	AVCBruxelles

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

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

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

naam	organisatie	naam	organisatie
K. Brouwers	VVSG		VVSG

- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

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

Bijlage 3: Contact met het Raadgevend Comité

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

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

Het secretariaat wordt waargenomen door:

- Yvette WEILER
- Stan COMMERMANN
- Claude DEBONNET
- Roland VAN BRUWAENE
- Sonia MOERENHOUDT

Alle briefwisseling wordt via deze dienst behandeld.

De **lokalen** van het Comité bevinden zich:
Keizerinlaan 5 – 2de verdieping
1000 Brussel
☎: 02/525.27.80 - Fax: 02/525.37.13
✉: comit@b-rail.be

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

- Pierre HAVELANGE, kandidaat voorzitter
pierre.havelange@skynet.be
- James PISTRAL, ondervoorzitter, plaatsvervangend voorzitter
ccu.jamespistral@skynet.be
- Ann ISEBAERT, adjunct ondervoorzitter
annisebaert@hotmail.com
- Francis VERHEES, adjunct ondervoorzitter
f.verhees@skynet.be