



Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep



Jaarverslag

2009

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 2009. Dit verslag is beschikbaar op het secretariaat (zie 3.3).

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:
de bevoegde Minister(s),
de leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat,
de leden van de Raden van Bestuur
en de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-groep.

Inhoudstafel

1. Het Raadgevend Comité in 2009	3
1.1 Werking van het Comité	10
2. De activiteiten van het Comité	
2.1 De activiteiten in het kort	11
2.2 De bureau- en plenaire vergaderingen	13
2.3 Onderhoud met de ministeriële instanties	22
2.4 De vergaderingen bij de NMBS-groep	23
2.5 Diverse vertegenwoordigingen	24
3. Bijlagen	
3.1 Samenstelling van het Comité	26
3.2 Ledenlijst van het Comité	27
3.3 Contact met het Comité	30

1. Het Raadgevend Comité in 2009

In het activiteitenverslag 2008 wordt gewag gemaakt van ontmoediging, van vermoeidheid bij de voorzitter. De toekomst van het comité houdt hem bezig, zegt hij; hij wenst een andere vorm van betrekkingen; hij klaagt er altijd over dat hij door de NMBS-groep te weinig wordt gehoord.

Na vele jaren met gedrevenheid te hebben gewerkt maakt onze voorzitter, die trouwens algemeen wordt betreurd om zijn uitgebreide spoorwegkennis, zijn volhardend werk voor het opstellen van de adviezen na tal van onderzoeken van zijn kant en zijn kijk op de realiteit op het terrein (want de adviezen gaven altijd de reële ervaring weer), een ontmoedigde, onverschillige en bittere indruk.

Op 16 februari stelt het parlementslid Stefaan Van Hecke een mondelinge vraag (nr. 10569) over de toestand van het Comité dat al bijna een jaar stil ligt, vraag waarop de minister antwoordt, maar zijn verklaring was een vrome wens zonder enig gevolg.

Op 5 maart vraagt de heer P. Forton, directeur-generaal van het DGVL in een reactie om een vergadering van het Comité te beleggen om de toekomst ervan vanuit een positieve benadering te bespreken. De heren Balon, adviseur Spoorwegen van de staatsecretaris voor Mobiliteit, Michel Bovy, directeur van Overheidsbedrijven bij het Kabinet van Minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Joan Peeters, wnd. algemeen adviseur van de directie Spoorvervoer, Jean-Marc Stiénon, attaché bij de directie Spoorvervoer en P. Forton, directeur-generaal van het DGVL laten weten op de vergadering aanwezig te zullen zijn.

Op 17 maart komt het voltallige bureau bijeen om vanuit een constructief oogpunt de zaken op punt te stellen. De voorzitter, die verklaart overbelast te zijn, blijft om dezelfde redenen (volgens hem een gebrek aan waardering van de kant van de NMBS-groep en van zijn uitvoerend bureau, waarbij hij steeds een gebrek aan middelen vermeldt) bij zijn wens om ontslag te nemen. Hij zegt echter wel zijn steun toe aan het bureau.

Op 23 maart bevestigt de voorzitter per e-mail, terwijl hij tevens aangeeft welke toekomstperspectieven hij voor het Comité ziet, dat hij bij het afronden van het activiteitenverslag 2008 zijn ontslag zal aanbieden als voorzitter en als lid van RCG.

Gezien de aldus gecreëerde nieuwe situatie en de talrijke parlementaire vragen gaan James Pistrál, vice-voorzitter en Francis Verhees, adjunct-vicevoorzitter de uitdaging aan om het Raadgevend Comité weer op het goede spoor te zetten.

P. Forton, directeur-generaal van het DGVL Mobiliteit verleent ons op 11 mei een onderhoud om de toestand te bekijken.

Het uitvoerend bureau wordt op 7 juli ontvangen door Nancy Geyskens en Michel Bovy van het kabinet van minister Vanackere met het oog op het nemen van maatregelen. Een plenaire vergadering is dringend gewenst.

Deze vergadering van 2 september vindt plaats bij het kabinet van minister van Overheidsbedrijven Vanackere (notulen bijgevoegd) in aanwezigheid van vertegenwoordigers van de minister, van de staatssecretaris voor Mobiliteit en van de FOD Mobiliteit.

Op 22 september wordt op de zetel van het Comité een plenaire vergadering gehouden om de verklaringen van de minister van 2 september op punt te stellen. Op deze vergadering worden er drie nieuwe leden opgenomen (voorlopig zoals door het huishoudelijk reglement voorzien) om vacante plaatsen aan te vullen en krijgt Pierre Havelange (lid dat GUTIB-GEBOV vertegenwoordigt) met algemene instemming het vertrouwen om het voorzitterschap op zich te nemen. Hoewel de informatie op 29 oktober naar de staatssecretaris werd doorgestuurd, zijn de benoemingen per ministerieel besluit nog altijd niet aangekomen.

Het bureau hield 2 plenaire vergaderingen maar de aanvankelijk voor 22 december geplande plenaire moest, onder meer voor goedkeuring van 3 adviezen, tot 12 januari 2010 worden uitgesteld ingevolge de ongunstige weersomstandigheden.

De drie voor goedkeuring voorgelegde adviezen zijn:

- de minimumdienst
- de diabolotaks
- de zitjes op de perrons en in de wachthuisjes.

Er overheersen bij het afsluiten van dit document twee gevoelens:

- 1.- we betreuren het verlies van een zeer waardevolle voorzitter met door iedereen erkende kwaliteiten en met uitgebreide kennis op spoorweggebied (zelfs van de buurnetten).
- 2.- er is tevredenheid over het opnieuw opstarten van het Comité
 - we zijn tevreden over de aanstelling van Pierre Havelange tot voorzitter; Pierre bezit eveneens een ruime kennis op spoorweggebied.

De machine is opnieuw opgestart.

Het uitvoerend bureau.

Reorganisatie van het RCG

NOTA VAN DE ONTSLAGNEMENDE VOORZITTER IN AANSLUITING OP DE VERGADERING VAN 22 JANUARI 2009

A. DOELSTELLINGEN EN MIDDELEN

Voor eender welke onderneming zijn twee voorafgaande vragen van belang: wat zijn de doelstellingen en welke middelen zijn er beschikbaar?
Dat is voor het RCG niet anders.

1) Wat zijn de doelstellingen?

- De basisopdracht van het RCG is duidelijk omschreven in artikel 47, 2° van de wet van 21 maart 1991: "Het Raadgevend Comité verleent advies betreffende alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het overheidsbedrijf verleende diensten".
- Op dit punt kan dus niet de minste dubbelzinnigheid bestaan.

2) Welke middelen zijn er beschikbaar?

- Menselijke middelen: 26 werkende leden (waaronder een voorzitter en een vicevoorzitter) en 26 plaatsvervangende leden (KB van 4 juni 2002, art.3 & 5) (medewerker: zie hierna).
- Materiële middelen: secretariaat gehouden door de NMBS (KB van 4 juni 2002, art.6), lokalen en leveringen ter beschikking gesteld door de NMBS.

Dat is alles!

Sedert de oprichting (oktober 1995) is er strikt genomen niets voorzien wat de voorzitter aangaat, die op geheel vrijwillige basis werkt.

Elk lid is aangesteld door zijn organisatie: de meesten tijdens hun werkuren, een kleine minderheid op puur vrijwillige basis.

Pas in 2000 werd er een (niet-geïndexeerde) vergoeding verkregen voor de leden van het bureau dat voor het dagelijks beheer van het RCG instaat, allen vrijwilligers.

Sinds 2003 is er een budget voorzien voor een medewerker die het aanvullend werk buiten het secretariaat en voor het voorbereiden van de adviezen op zich neemt. Welnu, aangezien dit budget niet toereikend is om een voltijdse medewerker in dienst te nemen en evenmin voor het niveau dat voor het uitwerken van de adviezen vereist is, heeft men zich bij een halftijdse moeten neerleggen, in afwachting van beter.

Meermaals werd er een beroep gedaan op de opeenvolgende voogdijministers om dit budget aan te passen voor een voltijdse betrekking, maar dit alles zonder gevolg.

Uiteindelijk heeft de medewerker, teleurgesteld door deze blokkering, het RCG begin 2007 verlaten. Sedertdien is een andere persoon hem eind 2007 opgevolgd, nog altijd halftijds, terwijl het budget ongewijzigd bleef.

Aangezien geen van deze van de NMBS-groep gedetacheerde mensen over de vereiste ervaring beschikte en over de tijd die nodig is voor de uitvoering van het basiswerk inzake de adviezen, is het noodzakelijkerwijs alleen op basis van het vrijwilligerswerk van de leden dat er in 9 jaar meer dan 250 adviezen werden voorbereid, opgesteld en afgewerkt – ook al had de medewerker voor bepaalde adviezen kostbaar aanvullend werk kunnen doen.

Uit dit alles volgen twee zaken:

- 1) het Comité beschikt niet over het gekwalificeerde personeel met de ervaring die noodzakelijk is om het omvangrijke werk betreffende de adviezen van het begin tot het einde uit te voeren;
- 2) bij gebrek hieraan wordt al dat werk door de voorzitter en door de leden kosteloos en uitsluitend op vrijwillige basis uitgevoerd.

Het *secretariaat*, dat ten opzichte van de lokalen van het RCG aan de andere kant van de stad ligt, wordt verzorgd door bedienden van de NMBS-Holding en dit naast hun normale taken. Daar deze taken absolute prioriteit hebben, gebeurt het dat het werk voor het RCG eronder te lijden heeft. Daarbij komt nog dat we met ons eigen secretariaat geen visueel contact hebben!

Zouden die mensen in voorkomend geval al het werk van de adviezen voor hun rekening kunnen nemen? Dat is volledig uitgesloten wegens de beperkte tijd waarover ze beschikken, de aard van hun normale taak en hun positie binnen de Holding, waardoor de onafhankelijkheid van het Comité in het gedrang dreigt te komen.

GEVOLGEN

Per slot van rekening blijkt uit al het voorgaande dat de federale staat het Comité met een aanzienlijke opdracht heeft belast, maar zonder het daarvoor de nodige middelen te geven.

Bij wijze van noodoplossing werd het grootste gedeelte van het werk aan de adviezen altijd op uitsluitend vrijwillige basis en vrijwel kosteloos uitgevoerd!

Noodgedwongen en sinds de beginperiode van het Comité eind 1995 was het altijd de voorzitter die dit omvangrijke werk (voor meer dan 95%) op zich heeft genomen. Uitgeput door 9 jaar onafgebroken werk en geen uitweg ziend heeft de aftredende voorzitter een alarmkreet laten horen door dit probleem, op 22 oktober 2008 in de Kamercommissie Infrastructuur, bij de federale overheden aan de orde te stellen.

Helaas! Uiteindelijk blijkt dat de regering, hoewel ze naar eigen zeggen ervan overtuigd is dat het RCG noodzakelijk en relevant is, er in de feiten mee doorgaat om puur op kosteloos gepresteerd vrijwilligerswerk te rekenen, om het vele werk aan de adviezen voort te zetten *en dit in een tijd waarin alle expertise duur moet worden betaald!*

Blijkbaar realiseert zich niemand dat na 9 jaar de maat vol is.

B. WAT AANGAANDE DE TOEKOMSTIGE VOORZITTER?

Het is erg onwaarschijnlijk (maar niet noodzakelijk uitgesloten) dat er onder de huidige leden een opvolger wordt gevonden, maar wil/kan hij alléén de volledige last van de aftredende voorzitter overnemen?

- zal hij, als er geen gestructureerde oplossing komt voor het omvangrijk werk aan de adviezen, over de nodige expertise beschikken om het opzoekwerk, het voorbereidend werk en het uitwerken van de adviezen te coördineren, te superviseren en zelfs uit te voeren?
- zal hij bereid zijn er een flink deel van zijn vrije tijd aan te besteden, naast zijn beroeps- (en familiale) verplichtingen?
- zal hij voldoende kennis van en praktijkervaring in de andere taal hebben, een absoluut noodzakelijke voorwaarde om de besprekingen in de plenaire vergadering tot een goed einde te brengen?

Groot probleem: de meerderheid van de huidige leden, die tijdens hun diensturen door hun organisatie afgevaardigd zijn, is nauwelijks bereid om zich op te offeren (zelfs niet voor het bureau!).

We stippen aan dat, buiten de expertise die onlosmakelijk verbonden is aan het proces van de adviezen, het opstel- en vertaalwerk en de afwerking van de teksten door anderen kan worden uitgevoerd. Maar ze moeten nog worden gevonden, en ze moeten daartoe de nodige bekwaamheden bezitten.

C. WAT AANGAANDE DE ONAFHANKELIJKHEID VAN HET COMITE?

De oproep die de huidige voorzitter op 22 oktober lanceerde had minder te maken met de samenstelling van het RCG dan wel met de reële dreiging van een «onder voogdij stellen» door de Holding via een aanzienlijke bijkomende opdracht (de tevredenheidsonderzoeken) met het risico dat de basisopdracht (de adviezen) van het RCG naar de achtergrond wordt gedrongen, zo niet geblokkeerd raakt. Blijkbaar heeft zich hier evenmin iemand bekommerd om het beheer, en zelfs de verwezenlijking – altijd op vrijwillige basis – van dat alles!

De voorstellen om het RCG volledig onder eigen verantwoordelijkheid zijn voorzitter te laten kiezen en zijn leden aan te duiden lijken een oplossing te bevatten voor bepaalde problemen, maar gaan voorbij aan de reeds aangehaalde fundamentele kwesties.

- 1) Rekening houdend met de hiervoor beschreven elementen is het erg onwaarschijnlijk dat het RCG onder zijn huidige leden en onder de huidige, ongewijzigde omstandigheden een kandidaat-voorzitter zal vinden; en een voorzitter buiten zijn rangen vinden is voor het RCG *onhaalbaar*.

- 2) Er is een oplossing nodig die kan verhelpen aan de dubbelheid van het RCG en het systematisch absentisme van haar leden van de sector « vrachtvervoer » (gezien het overzicht van de kwesties « reizigers ») alsook aan het feit dat ze weigeren voorstellen te lanceren met betrekking tot hun sector (of een oplossing die deze problemen kan neutraliseren). Wat men er ook van zegt, een dergelijke oplossing ligt *buiten het bereik van het huidige RCG*.
- 3) Het aanduiden van zijn (nieuwe) leden, voor zover dat wettelijk mogelijk is, veronderstelt een heel zoekwerk (steeds op vrijwillige basis) naar kandidaten; dat werk kan het RCG *onmogelijk* alleen op zich nemen en tot een goed einde brengen.
- 4) Dat alles veronderstelt een reeks wetswijzigingen, zowel aan art. 47 van de wet van 21 maart 1991 als aan het KB van 4 juni 2002; hierover heeft het RCG geen zeggenschap, alleen al omdat dat niet onder zijn bevoegdheid valt en bovendien omdat het daartoe de middelen niet heeft.

Uiteindelijk overheerst de indruk dat de politiek verantwoordelijken de problemen rond het zoeken van een nieuwe voorzitter-vrijwilliger alsook het zoeken, kiezen en aanduiden van de (nieuwe) leden grotendeels van zich af willen schuiven; zo schuiven ze dat alles op de hals van het (bureau van het) Comité!

Welnu, DAT IS HELEMAAL NIET WAT HET COMITÉ HEEFT GEVRAAGD! Het is trouwens niet in staat om dat alles te realiseren, zeker niet onder de huidige omstandigheden.

D. WAT AANGAANDE DE LOGISTIEKE ONDERSTEUNING?

Hoe nuttig ook, logistieke steun is van ondergeschikt belang zolang er geen duurzame oplossing is gevonden voor het basiswerk, dat van de adviezen, dat hoe dan ook de (enige) basisopdracht van het Comité blijft. Daarzonder dreigt het RCG een lege doos te blijven.

- De kwestie van het *secretariaat* kan echter gemakkelijk worden opgelost als men ze onder de verantwoordelijkheid van het DGVL zou laten vallen. Daartoe zou men er de persoon die halftijds voor het RCG werkt bij moeten kunnen opnemen (momenteel gedetacheerd door de Holding), voor zover deze halftijds kan blijven werken.
- De kwestie van de *lokalen* blijft lastig, vooral zolang men doorgaat met een beroep te doen op vrijwilligers, en dit om twee redenen:
 - o De huidige, erg ruime lokalen zijn op dit punt een beslissend element. Het is zo goed als zeker dat een (zoveelste) verhuizing een einde zal maken aan het engagement van de huidige vrijwilligers. En om andere vrijwilligers te vinden... veel succes (tenzij men het Comité « professionaliseert »).

- o Belangrijke kwestie: er moet genoeg plaats worden gevonden voor het klassement, de zeer talrijke dossiers en de omvangrijke documentatie waarover het Comité beschikt om zijn basiswerk uit te voeren – alle documenten die in elk geval ter beschikking moeten blijven...

Zoals blijkt uit al het voorgaande is een nieuwe verhuizing absoluut te vermijden!

Het beste is de huidige lokalen te behouden en er het secretariaat aan toe te voegen.

CONCLUSIE

Onder de huidige omstandigheden heeft het geen zin om alleen de ondergeschikte problemen van het RCG te willen oplossen noch om het bepaalde verantwoordelijkheden op de hals te schuiven zolang er geen enkele structurele oplossing wordt aangereikt voor de twee kwesties die momenteel het meest dringend zijn:

1°) WIE zal in de toekomst instaan voor het voorbereiden, opstellen, uitwerken en finaliseren van de adviezen, ervan uitgaand dat deze de basisopdracht van het RCG uitmaken – waarzonder het RCG een lege doos blijft?

2°) WAT aangaande de opvolging van de voorzitter?

De politiek verantwoordelijken dienen goed te beseffen dat het geen zin heeft een kwaliteitsvol Comité van Gebruikers in stand te willen houden zonder daarvoor een behoorlijk minimum aan (vooral menselijke) middelen te willen verlenen.

Ph. Janssens
Aftredende voorzitter

Kortenberg, 16 februari 2009

1.1 Werking van het Comité

Basisopdracht van het Comité

Het Raadgevend Comité verleent advies betreffende alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het overheidsbedrijf verleende diensten. Deze officiële opdracht staat letterlijk in de wet van 21 maart 1991.

Het Comité is geen doublure van de Ombudsdienst : deze laatste behartigt de individuele problemen van de gebruikers, daar waar het Comité op zoek gaat naar de synthese, de gemene deler van deze problemen, zonder evenwel te vervallen in te grove veralgemeningen. Men kan het Comité beschouwen als een Raad van wijzen, mensen met veel inzet en ervaring en met een grondige kennis op het vlak van openbaar vervoer per spoor.

De beperkingen van het Comité

Het Comité wordt gerund door een Bureau van vrijwilligers : mensen met heel wat andere activiteiten, verplichtingen en afspraken – privé of professioneel. Hiervoor komen zij gemiddeld éénmaal per week naar Brussel vanuit de vier windstreken. De Bureauleden zijn dus geen "9 to 5-workers" die 5 dagen lang de hele dag ter beschikking zijn.

Het meeste voorbereidingswerk gebeurt in functie van de beschikbare tijd, meestal thuis, in de persoonlijke levenssfeer, meer dan eens ten koste van familiale of andere beslomeringen. De deeltijdse medewerkster verricht hoofdzakelijk ondersteunend werk voor het Comité.

2. De activiteiten van het Comité

2.1 De activiteiten in het kort

Hierna volgt een beknopt overzicht van de activiteiten van het Comité, maand per maand.

januari

- 6 | Bureauvergadering
- 13 | NMBS aanpassing van de uurregelingen
- 14 | Inhuldiging van de muurschildering van Brussel-Luxemburg
- 20 | Bureauvergadering
- 22 | Onderhoud J. Haek van Holding met de voorzitter P. Janssens
- 28 | Infrabel – Indienststelling van Rail-Time

februari

- 18 | Eerste balans van Rail-Time

maart

- 17 | Bureauvergadering
- 24 | Bureauvergadering
- 31 | Bureauvergadering

april

- 7 | Persconferentie van de Ombudsmannen
- 15 | Bureauvergadering
- 28 | Bureauvergadering
- 29 | Onderhoud Bovy-Verhees – Toekomst van het Comité
- 30 | NMBS – Verslag van de kwaliteitsbarometer

mei

- 7 | Inwijding gemoderniseerd M5 rytuig
- 11 | Onderhoud bij P. Forton, directeur-generaal DGVL
- 12 | S. 's Heeren ontvangt de adjunct-ondervoorzitter van het Comité om de situatie van het Comité te onderzoeken
- 13 | Onderhoud met Luc Lallemand – Stiptheid
- 19 | Bureauvergadering
- 29 | Opening van de stopplaats Antwerpen-Noorderkempen

juni

- 24 | Bureauvergadering
- 25 | PLENAIRE VERGADERING
- 25 | Infrabel – Aanpassing van Rail-Time

juli

- 7 | Bureauvergadering
- 7 | Onderhoud bureau – Kabinet Vanackere

augustus

- 3 | NMBS – Uurregelingen van 13 december
- 18 | Bureauvergadering
- 18 | Inhuldiging van het station Luik-Guillemins

september

- 2 | Onderhoud met Minister Vanackere
- 8 | Bureauvergadering
- 16 | Bureauvergadering
- 20 | Infrabel – Uiteenzetting over het onthaal van de reizigers
- 22 | PLENAIRE VERGADERING
- 25 | Inhuldiging van het station Antwerpen-Centraal

oktober

- 6 | Bureauvergadering
- 20 | Bureauvergadering
- 27 | Bureauvergadering

november

- 4 | Bureauvergadering
- 4 | NMBS – Vergadering over de tariefaanpassingen van 1 februari 2010
- 16 | Infrabel – Wijzigingen en aanpassingen van Rail-Time
- 17 | Bureauvergadering

december

- 1 | Bureauvergadering
- 8 | Bureauvergadering
- 8 | Inhuldiging TGV-lijnen
- 15 | Bureauvergadering

2.2 Statutaire vergaderingen in 2009

Om gemakkelijk te lezen :

- De ondervoorzitter, sinds 15 juni waarnemend voorzitter = James
- De adjunct-ondervoorzitter = Francis
- De adjunct ondervoorzitter = Ann

Het uitvoerend bureau heeft 22 bureau- en 3 plenaire vergaderingen gehouden.

Data en behandelde onderwerpen :

6 januari:

- Voorbereiding van het jaarverslag 2008
- Voorbereiding van adviezen (zitjes in de schuilhuizen, afschaffing van het treinverkeer Quévy-Maubeuge, verhoogde perrons)

20 januari:

- Analyse van de situatie voortvloeiend uit de houding van de voorzitter
- Voorbereiding van adviezen (cfr hierboven)

17 maart:

- Commentaar van de voorzitter na een onderbreking van 9 maanden
- Antwoorden en rechtvaardigingen van de voorzitter

24 maart:

- Analyse van mail van de voorzitter die zijn ontslag aankondigt na het opmaken van het jaarverslag
- Analyse van het document dat de historiek weergeeft van de situatie van het Comité sinds februari 2008

31 maart:

- Beschouwing van de relatie tussen de voorzitter en de CEO's van de NMBS-groep. Bespreking en nemen van maatregelen

15 april:

- Voorbereiding en aanvraag van een onderhoud met P. Forton, directeur-generaal van het DGVL

28 april:

- Francis brengt verslag uit van zijn onderhoud met Michel Bovy op het kabinet van Minister Vanackere

19 mei:

- Verslag van James over zijn vergadering met Infrabel
- Verslag van Francis over zijn onderhoud met 's Heeren van de NMBS

16 juni:

- Kennisname van het ontslag van de voorzitter P. Janssens via de pers, Nancy Geyskens van het kabinet Vanackere en door antwoorden op parlementaire vragen; uitwisseling van commentaar
- Nemen van maatregelen; James, ondervoorzitter, zal de functie van waarnemend voorzitter aanvaarden

24 juni:

- Afwerking van de plenaire vergadering van 25 juni

7 juli:

- Voorbereiding van het onderhoud de namiddag met Nancy Geyskens op het kabinet van Minister Vanackere
- Voorbereiding van een antwoord op het eerste bijvoegsel van het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
- Opstellen van een brief aan de leden, die hen de situatie van het Comité uitlegt

18 augustus:

- Voorbereiding van een uitnodiging voor een plenaire vergadering te houden op het kabinet van de Minister van Overheidsbedrijven Vanackere, voortvloeiend uit de contacten tussen James en de ministeriële instanties

8 september:

- Analyse van het verslag van de vergadering van 2 september
- Voorbereiding van de plenaire vergadering van 22 september

16 september:

- Analyse van het document opgesteld door Francis getiteld: "De toekomstige logistiek van het Comité", als gevolg op een voorstel van overdracht naar het DGVL
- Voorstel van het oprichten van een kamer "goederen"
- Analyse van de kandidatuur van nieuwe leden

6 oktober:

- Analyse van het verslag van de vergadering van 22 september
- Stellingname over de deelname van het Comité aan een vergadering bij Joris Van Den Bossche van de kamercommissie Infrastructuur over de minimumdienst

20 oktober:

- Acceptatie van nieuwe leden
- Opstellen van een voorstel van dagorde voor een latere plenaire vergadering

27 oktober:

- Opstellen van een brief aan E. Schouppe voor de benoeming van Pierre Havelange als voorzitter en 3 nieuwe leden
- Bespreking van een adviesvoorstel over de minimumdienst en de diabolotaks

4 november:

- Afwerking van de tot stand gekomen adviezen (minimumdienst, diabolotaks, zitplaatsen op de perrons)

17 november:

- Afwerking van de lopende adviezen
- Voorbereiding van een advies over de gele affiches op de perrons, de monitoren op de perrons, de verbinding Genk-Tongeren via Hasselt
- Voorbereiding van de dagorde van de volgende plenaire vergadering

1 december:

- De op de plenaire voor te stellen adviezen (cfr hierboven) zijn herzien
- Voorstel van een kamer "goederen" aan Mia Fonteyn en Ph. Sterck

8 december:

- Bespreking van de minimumdienst op de aangrenzende spoorwegnetten
- Bespreking van huidige situaties en toekomstige adviezen

15 december:

- Bespreking en opmaak van een boodschap aan de leden om artikel 14 van het HR te respecteren
- Ontvangst van Mevrouw Pans van de Hoge Raad van het Bedrijfsleven die wil deelnemen aan onze vergaderingen en haar medewerking wil verlenen

Het bureau heeft 2 plenaire vergaderingen gehouden:

- 25 juni
- 22 september
- De vergadering die voorzien was voor 22 december werd, door de slechte weersomstandigheden, uitgesteld naar 12 januari 2010. De afgesloten adviezen (minimumdienst, diabolotaks en zitplaatsen in de schuilhuisjes en op de perrons) zullen dan ter goedkeuring worden voorgesteld

**ONDERHOUD VAN 02.09.09 MET DE MINISTER VANACKERE OVER DE
HERSTRUCTURERING VAN HET RAADGEVEND COMITE.**

Aanwezig:

S. VANACKERE
P. FORTON
M. BALON
N. GEYSKENS
E. BULON
B. DERUYTTER
F. DUMONT
R. PATINET
E. BALCAEN
J. JOIE
J. PISTRAL
F. VAN REMOORTEL
M. VAN AKEN
F. VERHEES
L. BUEKERS
D. BASTIN
K. DE MEY
A. DE ROECK-ISEBAERT
P. HAVELANGE
P. STERCK
V. PATERNOSTRE
M. VAN AKEN
E. CAELEN
C. HOORELBEKE
S. COMMERMANN
C. DEBONNET

De heer J.Pistral, dd voorzitter van het RCG, bedankt de minister voor deze ontmoeting met het oog op het weer op gang brengen van het Raadgevend Comité van de Gebruikers.

Minister:

Er moet niet alleen voor continuïteit maar ook voor goede zakelijke afspraken worden gezorgd om het tijdsverlies voor alle betrokkenen te beperken. Het is belangrijk respect te hebben voor de inbreng van de leden die op vrijwillige basis werken voor het Raadgevend Comité. De rol van het Raadgevend Comité moet in het juiste perspectief worden geplaatst. De aanbevelingen zijn misschien niet altijd haalbaar maar moeten toch worden gehoord omdat zij een appreciatie van de klanten weergeven. Het goed functioneren van het Comité is dan ook van groot belang en het is belangrijker naar de toekomst te kijken dan naar het verleden. Men moet streven naar een logica van vruchtbare samenwerking. Als adjunct-directeur van de STIB heeft de minister reeds het belang van een gebruikersvereniging kunnen ervaren. De NMBS kan het zich dan ook niet permitteren om de mening van zijn gebruikers naast zich neer te leggen.

De Minister zal elk lid individueel uitnodigen om hun persoonlijke ideeën te leren kennen.

De Minister had niet verwacht zoveel mensen rond de tafel te zien vandaag en is aangenaam verrast want dit getuigt van interesse in een serieuze start. Er is dan ook al veel werk gebeurd en veel mensen kennen dan ook al de contouren van de nieuwe aanpak. Het objectief is te zorgen dat de onafhankelijkheid van het comité wordt verzekerd. Bovendien dient men te streven naar een synergie in de logistiek en de expertise.

De huidige voorstellen werden samen overlegd met de heer Schouppe en het Directoraat-Generaal van het vervoer te land.

Wat de logistieke problematiek betreft zal het secretariaat worden ondergebracht in de FOD Mobiliteit en Vervoer. Zo zal een nieuwe start kunnen worden genomen in alle onafhankelijkheid. Logistieke middelen zullen worden voorzien, evenals een medewerker die zich, bij voorrang, zal bezighouden met het secretariaat van het RCG. Ook zal men kunnen steunen op de expertise binnen het Directoraat-Generaal.

De technische expertise is vooral beschikbaar binnen de operator NMBS en de infrastructuur beheerder Infrabel. Het gaat om 2 grote assen die over de competentie beschikken. Men moet ook rekenen op de NMBS-Holding o.a. wat de stations betreft. Deze 3 bedrijven verbinden zich ertoe samen te werken met het RCG. De minister dringt aan : « Ik wens dat ze er zich bewust van worden dat ik wil dat het functioneert. De coördinatie van de antwoorden blijft bij de NMBS-Holding. Aan de 3 CEO's van de NMBS-groep werd dit standpunt al meegedeeld en de beheerscontracten zullen in deze zin worden aangepast.

Naast de logistiek en de expertise rest ons de aanduiding van de voorzitter en de ondervoorzitter. Volgens de wet van '91 worden de voorzitter en de ondervoorzitter benoemd per Ministerieel Besluit. De Minister is dus bevoegd. De leden worden gevraagd tegen het eind van de maand september een informeel advies te geven over hun keuze. Bovendien moet ook nog beslist worden de bevoegdheden van het comité te beperken tot de openbare dienst of ook bevoegd te maken voor materies waar de concurrentie geldt.

Deze vergadering hoeft geen unicum te zijn. De Minister zegt dat de leden van het comité steeds contact mogen opnemen met het kabinet.

F. Verhees:

Bedankt voor de positieve signalen. Misschien ligt de lage gemiddelde aanwezigheid aan het feit dat het KB niet perfect was opgesteld. Onze adviezen krijgen zo weinig respons en blijft dikwijls een papier zonder gevolg. Misschien hebben we meer nood aan contacten en communicatie in plaats van papier.

Minister:

Over welk probleem met het KB heeft u het?

F. Verhees:

Soms werden vertegenwoordigingen aangeduid die niet echt interesse hadden in het comité en misschien leidde dit tot een zwakke vertegenwoordiging. Sommige personen waren dan ook nooit aanwezig. Belangengroepen rond goederenvervoer hadden bovendien andere kanalen om hun belangen te verdedigen.

F. Dumont:

Het is frustrerend te zien dat belangengroepen zoals bv. voor de andersvaliden afhaken en niets meer laten horen of zien. Er moet gestreefd worden naar een vertegenwoordiging door alle lagen van de bevolking en misschien met een duidelijker engagement van de belangengroepen met voorwaarden voor hun aanwezigheid. De organisaties die iemand aanduiden moeten verantwoordelijk zijn.

A. De Roeck-Isebaert:

Het reizigersvervoer heeft in de loop van de tijd het goederenvervoer in de hoek gedruimd. Doordat het goederenvervoer niet altijd op de orde van de dag stond werden minder adviezen geformuleerd.

Minister:

Er moeten niet meer adviezen worden geformuleerd maar er moet voor gezorgd worden dat er naar wordt geluisterd. Is er een verplichting om te antwoorden op de adviezen?

P. Forton:

De verplichting is eerder moreel dan reglementair.

Volgens mij moeten de adviezen meer realistisch zijn en de antwoorden minder stereotiep.

De heer D. Bastin legt de nadruk op de tijd die door het RCG wordt besteed aan het nauwkeurig en systematisch opstellen van de adviezen waarbij erover gewaakt wordt dat ze uitvoerbaar zijn en geen overdreven investeringen noodzakelijk maken. In die zin zouden die adviezen alle aandacht moeten krijgen van de NMBS-groep.

M. Van Aken:

Misschien kunnen we met een systeem van sjablonen de adviezen korter en directer maken?

Minister:

Een zakelijkere kijk op de adviezen met een duidelijke opvolging kan inderdaad een tastbare manier zijn om te weten of er naar de adviezen wordt geluisterd. Er moet gezorgd worden dat een dialoog over de adviezen ontstaat. Is er een synthese over de adviezen of gaat het om een gewone opsomming?

De heer E. Balcaen zegt dat het RCG altijd de gebruikers heeft verdedigd die zouden kunnen profiteren van een “verbetering”.

Er moet gezorgd worden voor een betere opvolging van de adviezen. Zou het daarom niet gepaster zijn om de adviezen naar het kabinet van de minister te sturen en zelfs naar het Directoraat-Generaal van het vervoer te land ?

Minister:

Het comité zal zich rechtstreeks richten tot de NMBS die het best is geplaatst om op de adviezen te antwoorden.

De minister vindt inderdaad dat de boodschappen van het RCG rechtstreeks naar de personen moeten worden gestuurd die de kwaliteit van de dienstverlening van de spoorwegen kunnen verbeteren. Er moet uiteraard worden gestreefd naar een verbetering van de dialoog.

R. Patinet:

Zal er gezorgd worden voor een systeem van bemiddeling tussen de NMBS en het Comité?

Minister:

We gaan ons eerst concentreren op de verbetering van de communicatie en iedereen moet hier zijn verantwoordelijkheid opnemen. Het is natuurlijk logisch dat, telkens ik met de NMBS spreek, ik een gans andere waarheid hoor. We gaan eerst deze nieuwe procedure testen. Als er geen verandering komt zal ik echter mijn verantwoordelijkheid nemen. Ik heb hier vandaag opzettelijk de NMBS niet uitgenodigd zodat ik naar jullie zou kunnen luisteren.

V. Paternostre:

We kunnen er misschien voor zorgen dat er meer publiciteit wordt gegeven aan het Comité om het publiek in te lichten over ons werk en ook op die manier meer gewicht te krijgen. Het aspect van de communicatie lijkt mij hier zeer belangrijk. Zo kunnen de adviezen bijvoorbeeld op een website publiekelijk worden gemaakt.

C. Hoorelbeke:

Deze website is bijna klaar. Er wordt gewacht op een nieuwe start van het comité om deze te lanceren.

Minister:

Deze piste kunnen jullie verder onderling afspreken.

Wat het goederenvervoer betreft dat aan concurrentie is onderworpen moet nog worden nagedacht.

V. Paternostre:

We hebben allemaal dezelfde doelstelling. Het Comité zou door een website veel meer erkend kunnen worden.

C. Hoorelbeke:

Er is een prototype beschikbaar en bij een nieuwe start van het comité kan deze aangevuld en uitgewerkt worden.

P. Havelange:

De heer P. Havelange zegt dat het niet de taak van het RCG is om tussen te komen in de beslissingen van de NMBS-groep, sommige ervan hebben nadelige gevolgen voor de gebruiker. Hij ondersteunt zijn idee door uit te leggen dat indien de klanten van de openbare dienst niet beschikken over de waarheid, de NMBS-groep er zich rekenschap van moet geven dat ze ook niet over de ganse waarheid beschikt.

P. Sterck:

De heer P. Sterck betreurt dat wanneer men spreekt over de gebruiker, het vooral het luik reizigers is dat bedoeld wordt. Hij wenst dat men zich ook meer interesseert voor de industriële sector en suggereert om de 2 activiteiten binnen het RCG op te splitsen.

Minister:

Ik voel weinig oppositie om de werking van het Comité in twee kamers op te delen, dus één voor het reizigersvervoer en één voor het goederenvervoer.

V. Paternostre:

Mevrouw V. Paternostre gaat akkoord met dit voorstel, zelfs indien het interessant zal blijken voor bepaalde organisaties om aan de 2 kamers deel te nemen.

D. Bastin:

De heer D. Bastin is het daarmee roerend eens en gaat zelfs een stap verder wanneer hij vraagt dat alle leden van het comité systematisch worden opgeroepen voor de vergaderingen van de 2 kamers.

Minister:

Iedereen heeft zijn geloofwaardigheid. Volgens mij moeten specifieke adviezen enkel worden geformuleerd door de belanghebbende. Dit gezegd zijnde, vormt het geen hinderpaal dat de organisaties die in beide thuishoren (bijvoorbeeld : het milieu), zich zouden interesseren voor de 2 kamers.

Zelfs wanneer het gebeurt dat bepaalde antwoorden van de NMBS-groep niet in de door het RCG verhoopte richting gaan, vestigt de heer J. Pistrat, de voorzitter, de aandacht van de vergadering op het feit dat de adviezen soms effect hebben op een niet rechtstreekse en opvallende manier.

Hij bemerkt zelfs een bepaalde evolutie in de goede zin bij de relaties met de NMBS-groep en een bewijs daarvan is volgens hem het feit dat hij gecontacteerd werd om zich uit te spreken over de veranderingen in de dienstregeling van december.

Minister:

Ik denk dat we op deze positieve toon kunnen afsluiten. Neem dit in handen en ga er van uit dat we samen tot een goed einde zullen brengen.

F. Dumont:

Wat gebeurt er met artikel 36 van het beheerscontract van de NMBS-Holding?

Minister:

Dat is achterhaald. Mijn voorstel zal worden vertaald in het beheerscontract. Het beheerscontract mag niet in de weg staan van de huidige ontwikkeling.

De vergadering met de Minister is afgesloten.

2.3 De gesprekken met de ministeriële instanties

22 januari:

- Onderhoud tussen de voorzitter Ph. Janssens en vertegenwoordigers van Minister Vanackere, van de Staatssecretaris Schoupe en van het FOD Mobiliteit

16 februari:

- Parlementaire vraag van Stefaan Van Hecke aan Minister Vanackere over de werking van het RCG

5 maart:

- Antwoord van P. Forton , directeur-generaal van het FOD Mobiliteit, op de reorganisatie

13 maart:

- Negatief antwoord van de voorzitter op de uitnodiging van P. Forton

29 april:

- Onderhoud M. Bovy en de adjunct-ondervoorzitter F. Verhees

11 mei:

- Onderhoud bij P. Forton tussen hem, de ondervoorzitter James Pistrál en de adjunct-ondervoorzitter Francis Verhees

7 juli:

- Onderhoud bij Nancy Geyskens op het kabinet van Minister Vanackere tussen haar, Michel Bovy, de ondervoorzitter en de 2 adjunct-ondervoorzitters van het Comité

2 september:

- Plenaire vergadering op het kabinet van Minister Vanackere voor de reorganisatie van het Comité. Verslag op blz 17

Van oktober tot december waren er verschillende telefonische contacten tussen het kabinet van de Minister van Overheidsbedrijven (Vanackere en daarna Vervotte), de Staatssecretaris en het FOD Mobiliteit.

2.4 De vergaderingen bij de NMBS-groep

De bureauleden zijn ingegaan op uitnodigingen van de NMBS-groep.

13 januari: bij de NMBS voor aanpassing van de uurregelingen

28 januari: bij Infrabel voor de inwijding van Rail-Time

18 februari: bij Infrabel voor een eerste balans van Rail-Time

30 april: bij de NMBS voor verslag van de kwaliteitsbarometer met Ipsos

12 mei: S. 's Heeren ontvangt de adjunct-ondervoorzitter van het Comité om de situatie van het Comité te onderzoeken

13 mei: bij Infrabel voor een uiteenzetting over de stiptheid

25 juni: bij Infrabel voor informatie over de aangebrachte aanpassingen aan Rail-Time

3 augustus: bij de NMBS voor informatie over de uurregelingen van 13 december

20 september: bij Infrabel voor een uiteenzetting over het onthaal van de reizigers

4 november: bij de NMBS voor informatie over de voorstellen van de tariefaanpassingen van 1 februari 2010

16 november: bij Infrabel voor informatie over de aangebrachte wijzigingen in Rail-Time

2.5 Diverse vertegenwoordigingen

Een afvaardiging van het uitvoerend bureau van het RCG heeft zich steeds begeven naar verscheidene gebeurtenissen georganiseerd door de NMBS-groep.

14 januari: inhuldiging van de muurschildering van Brussel-Luxemburg

7 april: deelname aan de persconferentie van de Ombudsmannen

7 mei: inhuldiging van het gemoderniseerde M5-rijtuig

29 mei: opening van de stopplaats Antwerpen-Noorderkempen

18 augustus: inhuldiging van het station Luik-Guillemins

25 september: inhuldiging van het station Antwerpen-Centraal

8 december: officiële inhuldiging van de 3 TGV-lijnen

3. Bijlagen

3.1 Samenstelling van het Comité

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

- **10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen**

- één voor de personen met een beperkte mobiliteit
- één voor de fietsers
- één voor de jongeren
- één voor de senioren
- twee voor de gezinnen
- vier voor de gebruikersorganisaties

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

- twee voor de kleine en middelgrote ondernemingen
- twee voor de zelfstandigen

- **2 leden die de vervoerssector vertegenwoordigen**

- één voor de zeehavens
- één voor de wegvervoerders

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

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

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

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

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

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

- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

3.2 Ledenlijst van het Comité

- 10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen

één voor de personen met een beperkte mobiliteit			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
H. Geyskens	NHR Personen met een Handicap		CSN des Personnes Handicapées

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

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

één voor de senioren			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
E. Balcaen	Conf. Pens. Soc.	E. Bert	Un. Chrét. Pension.

twee voor de gezinnen			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
J. Pistral	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	L. Wouters	Gezinsbond vzw

vier voor de gebruikersorganisaties			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
R. Patinet	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl	P. Havelange	GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone			TEST ACHATS asbl
F. Pletsers	BTTB vzw	F. Verhees	BTTB vzw

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

twee voor de kleine en middelgrote ondernemingen			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
G. Vandorpe	UNIZO - PME	M. Vancompennolle	UNIZO - PME
C. Bergers	FBAA	E. Reniers	FBAA

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

- **2 leden die de vervoerssector vertegenwoordigen**

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

één voor de wegvervoerders			
effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
F. Fonteyn	SAV	L. Buekers	FEBETRA

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

effectief lid		vervanger	
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**

effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
J. Joie	ACLVB		ACLVB
	CGSP	C. Wils	ACOD
K. De Mey	ACV TRANSCOM		ACV TRANSCOM

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

effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
M. Van Aken	FOD BZ&BH	K. Borrenbergen	FOD PERS & ORG

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

effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
J.-M. Reniers	AVCBruzelles	E. Caelen	AVCBruzelles

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

effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
T. De Schutter	UVCWallonie	A. Ponchaut	UVCWallonie

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

effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
K. Brouwers	VVSG		VVSG

- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

effectief lid		vervanger	
naam	organisatie	naam	organisatie
F. Dumont	KOMIMO vzw	P. Courbe	Inter- environnement - Wallonie asbl

3.3 Contact met het 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
Corporate Affairs – H-CA.023, sectie 99/4
Frankrijkstraat 58
1060 Brussel
☎: 02/525.36.74 - Fax : 02/525.40.91

Het secretariaat wordt waargenomen door :

Yvette WEILER
Stan COMMERMANN
Claude DEBONNET
Roland VAN BRUWAENE
Sonia MOERENHOUDT

Alle briefwisseling wordt via deze dienst behandeld.

De stafmedewerkster :

Christine HOORELBEKE

is op dinsdag, woensdag en donderdag
beschikbaar in de **lokalen** van het Comité die gesitueerd zijn :

Keizerinlaan 5
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 :

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