

**ADVIES 22/02**

**Ontwerp van openbaredienstcontract en van meerjareninvesteringsplan  
2023-2032 van de NMBS**

Goedgekeurd via de schriftelijke procedure op 15/07/2022

Dit advies is opgesteld op vraag van de NMBS en van de minister van Mobiliteit overeenkomstig artikel 47/1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Het heeft betrekking op het ontwerp van openbaredienstcontract (ODC) 2023-2032, dat op 24 mei 2022 door het directiecomité van de NMBS is goedgekeurd, en op het ontwerp van meerjareninvesteringsplan (MIP) 2023-2032, dat op 13 mei 2022 door de raad van bestuur van de NMBS is goedgekeurd. De adviesvraag en de genoemde ontwerpen zijn door afgevaardigd bestuurder Sophie Dutordoir van de NMBS overgemaakt in haar schrijven van 2 juni 2022, gericht aan de heer Henry-Jean Gathon, voorzitter van het Comité.

Op 9 juni heeft de NMBS een informatievergadering georganiseerd waarop leden van haar directiecomité de ontwerpen van ODC en MIP hebben voorgesteld en op de vragen van het Comité hebben beantwoord.

Punt 1 van dit advies geeft per artikel van het contract de belangrijkste opmerkingen en voorstellen van het Comité. Punt 2 bevat een aantal aandachtspunten.

### **1. Algemene evaluatie**

Het Comité is ingenomen met het openbaredienstcontract, waarin de rechten en plichten van de NMBS en de Belgische Staat voor een periode van tien jaar zijn vastgelegd. Het waardeert ook de goede samenwerking tussen de NMBS en Infrabel bij de uitwerking en de coördinatie van hun respectieve contracten en MIP's.

#### **Art. 7. Verantwoordelijkheden van de Staat**

Het Comité is van mening dat de verplichtingen van de Staat verder moeten gaan dan de reeds in artikel 7 vermelde verantwoordelijkheden (garanderen dat de infrastructuurbeheerder een performante, beschikbare en betrouwbare spoorweginfrastructuur ter beschikking stelt, de NMBS de compensatie voor de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen toekennen, ...). Ook vraagt het Comité van de staat een engagement op de volgende gebieden.

#### **a) Opstelling van een protocol voor samenwerking met de hulpdiensten, de politie en de parketten in geval van een incident**

Persoonsaanrijdingen en andere incidenten (onbevoegden op en naast de sporen, branden en gaslekken in de buurt van de sporen, enz.) hebben een steeds negatievere impact op de stiptheid van de treinen en leiden vaak tot onderbrekingen van het verkeer die ettelijke uren kunnen duren. Een meer op de omstandigheden gerichte omgang met deze ongevallen en incidenten is vaak mogelijk en moet vertragingen en afschaffingen van treinen kunnen beperken zonder de veiligheid van mensen in het gedrang te brengen. Het Comité vraagt dat de politie en de parketten bewust worden gemaakt van de

gevolgen van een onderbreking van het verkeer en dat er een protocol wordt opgesteld (zoals dat al sinds 1982 bestaat tussen het parket en de MIVB) waarin de samenwerkingsprincipes tussen Infrabel, de NMBS, de hulpdiensten, de politie en de parketten worden vastgelegd om de werkmethodes van de betrokken partijen te uniformiseren en het treinverkeer zo snel mogelijk te herstellen.

#### **b) De elektriciteitsvoorziening van de installaties van Infrabel en de NMBS garanderen**

Onder de huidige (geopolitieke) omstandigheden houdt de energietransitie het gevaar in dat het tot tekorten komt, vooral omdat het gebruik van elektriciteit op veel gebieden wordt gestimuleerd (o.a. elektrische auto's en fietsen). Om de continuïteit van het treinverkeer op het gehele net te waarborgen bij (gevaar voor) een stroomtekort, verzoekt het Comité de Staat:

- Zoveel mogelijk te voorkomen dat het afschakelplan in werking treedt, door preventieve maatregelen die onder meer gericht zijn op een aanzienlijke vermindering van het elektriciteitsverbruik op het gehele grondgebied en voornamelijk tijdens de kritieke uren. Dat is meer bepaald het geval geweest tijdens de eerste oliecrisis in 1973-1974 (verlaging van de toegelaten maximumsnelheid op wegen en autosnelwegen, beperking van de verwarming in openbare gebouwen en van de openbare verlichting, enz.).
- Het spoorvervoer als een prioritaire activiteit te beschouwen en de lijst van afschakelbare en niet-afschakelbare hoogspanningsposten dienovereenkomstig aan te passen, zodat alle elektrische installaties van Infrabel en de NMBS worden aangesloten op niet-afschakelbare posten. Op die manier kan de elektriciteitstoevoer naar het spoorwegnet en de stations worden gewaarborgd. Zonder aanpassing van deze lijst in de gevraagde zin en in het geval van aangekondigde activering van schijven 1 tot en met 7 van het afschakelplan, zal er immers over het hele net gedurende de 24 uur van de betreffende dag(en) geen enkele trein rijden.

#### **c) Partnerschap tussen vervoersactoren en overheidsinstanties**

De ontwikkeling van het reizigersvervoer per spoor vergt een hecht partnerschap tussen alle betrokken actoren: de NMBS, Infrabel, de FOD Mobiliteit en Vervoer, de federale Staat, de Gewesten en de lokale besturen. Het Comité vraagt:

- Dat de federale staat op dit gebied een proactieve rol speelt, onder meer via het Executief Comité van de ministers van Mobiliteit (ECMM), om de samenwerking tussen de NMBS en de drie gewestelijke vervoersmaatschappijen te versterken en een "netwerkvisie" in het openbaar vervoersaanbod te ontwikkelen.
- De FOD Mobiliteit en Vervoer beschikt over de nodige middelen om de taken op te nemen die hem zijn toevertrouwd in het kader van het toezicht op het openbardienstcontract en het MIP van de NMBS, alsook op het performantiecontract en het MIP van Infrabel.

#### **Art. 9. Overmacht**

De vermelding van gevallen van overmacht is gerechtvaardigd maar moet genuanceerd worden. Vorst en sneeuw zijn bijvoorbeeld "normale" klimatologische verschijnselen en alleen uitzonderlijke (en veelal lokale) situaties kunnen in aanmerking worden genomen, evenals zeer warm weer, dat niet in het Contract wordt vermeld. Een ander geval van overmacht dat niet in het Contract staat, betreft persoonsaanrijdingen.

### **Art. 11. Onderaanneming**

Het toepassingsgebied van dit artikel zou moeten worden verduidelijkt en genuanceerd. Bepaalde activiteiten die verband houden met opdrachten van openbare dienst kunnen door een derde worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de NMBS: bijvoorbeeld het reinigen van het rollend materieel en de stations. Dit artikel mag echter niet algemeen van aard zijn en mag geen betrekking hebben op essentiële functies zoals het besturen en begeleiden van treinen of het technisch onderhoud van rollend spoorwagematerieel.

### **Art. 22. Beheer van de verbindingen tussen spoordiensten**

Bij de wachttijden van aansluitende treinen moet ook rekening worden gehouden met hun frequentie: de wachttijd moet langer zijn wanneer de frequentie laag is (1 trein per uur, of zelfs 1 trein om de 2 uur). De wachttijden moeten ook langer zijn voor de laatste avondtrein. Wanneer de aansluiting op de laatste avondtrein wegvalt, moet de NMBS proactief optreden en de betrokken reizigers duidelijk informeren (met name via affiches en gesproken boodschappen in het station) over de maatregelen die zijn genomen om hen in staat te stellen hun bestemming te bereiken.

### **Art. 34. Dimensionering van het rollend materieel**

De in punt 2, vijfde streepje genoemde normen voor de zitplaatscapaciteit van de treinen (voor IC-verbindingen en soortgelijke verbindingen: beschikbaarheid van een zitplaats in minstens 80% van de gevallen op het drukste gedeelte van het traject - "P80"-standaard; voor S/L-verbindingen: beschikbaarheid van een zitplaats in minstens 70% van de gevallen op het drukste gedeelte van het traject - "P70"-standaard) lijken niet verenigbaar met artikel 21, waarin staat dat het aantal overbezette treinen en treinen met verminderde samenstelling maximaal 2% mag bedragen. Tenzij de NMBS wil aantonen dat de normen die zij wil halen strikter zijn. Het Comité heeft er echter begrip voor dat de NMBS in bepaalde omstandigheden niet in staat is elke reiziger een zitplaats te bieden.

### **Art. 39. Algemeen principe (Vervoerbewijzen en tarieven)**

In dit artikel wordt geen melding gemaakt van het hoofddoel van het tariefbeleid, namelijk de NMBS van eigen financiële middelen te voorzien. Het Comité heeft bij vorige gelegenheden al laten verstaan en blijft van mening dat het tariefbeleid een belangrijke hefboom is voor het behoud en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening (frequentie, amplitude en stiptheid van de treinen, onthaal en informatie van de reizigers, enz.) De subsidies die de staat de NMBS (en Infrabel) ter beschikking kan en zal stellen, zijn beperkt, temeer daar vele sectoren eveneens vragende partij zijn voor meer overheidssteun voor hun eigen activiteiten.

Het Comité staat sceptisch tegenover de relevantie en de haalbaarheid van een aantal in dit artikel uiteengezette beginselen. "Beantwoorden aan de noden van elke klant" en "het productgamma en het tarievenaanbod vereenvoudigen" zijn twee schijnbaar tegenstrijdige doelstellingen die bovendien niet worden gedefinieerd (vereenvoudiging = producten schrappen (?), beperkingen in het gebruik ervan opheffen (?), de gebruiksvoorwaarden beter uitleggen (?)). Wat het lanceren van nieuwe tariefproducten betreft om het gebruik van treinen buiten de piekuren te stimuleren: dergelijke producten bestaan al of hebben al bestaan. Maar sinds de lancering ervan zijn de aanvankelijke gebruiksvoorwaarden van verscheidene van die producten grotendeels "afgebrokkeld". Ook zal men moeten afbakenen wat men onder piekuren verstaat: zondagochtend richting kust (8-11 uur) bij mooi weer in de zomer is ook een piekperiode.

#### **Art. 40. Vervoerbewijzen met gereguleerde tarieven en Art. 41 tot 53**

Het Comité betreurt de feitelijke afschaffing van het Senior Ticket (2de klasse), het Youth Ticket en de Youth Multi in hun huidige formules en voorwaarden (forfaitaire prijzen). Ze hebben nochtans hun voordelen: de klant kent de exacte prijs van de trajecten die hij wil afleggen, waar hij ook heengaat; de vaste prijs is ook een sterk marketingargument, dat meer bepaald het succes van de Go Pass verklaart sinds die in 1989 werd gelanceerd. Aangezien de NMBS zich geen algemene vermindering van haar tarifaire opbrengsten kan veroorloven, zal een hervorming van de geplande omvang waarschijnlijk reacties in verschillende richtingen uitlokken, met een negatieve invloed op de prestatie-indicator "klantentevredenheid": indien bepaalde categorieën van reizigers lagere prijzen genieten dan vandaag, zullen andere categorieën hogere prijzen moeten betalen. Eveneens dient te worden vermeden dat de prijzen fors stijgen zodra de reiziger 26 jaar wordt en dus niet langer kan profiteren van jongerenkortingen. Dergelijke verhogingen zouden een negatief psychologisch effect hebben dat velen onder hen zal ontmoedigen om de trein te blijven gebruiken. Het Comité vraagt dan ook realistisch te zijn wat de toegekende kortingspercentages betreft, wetend dat jongeren en senioren reeds van voordelige tarieven profiteren en dat iedere prijsverlaging voor bepaalde groepen van reizigers zal moeten worden gecompenseerd door een prijsverhoging voor andere groepen.

Met betrekking tot de tariefaanpassing in overeenstemming met de verbeteringen van de dienstverlening aan de reizigers (art. 52) wijst het Comité erop dat de NMBS grotendeels geen greep heeft op de stiptheid van de treinen. Zoals het Comité reeds heeft opgemerkt in punt 2.3.7 van zijn advies 16/02 (Beheerscontracten tussen de staat, de NMBS en Infrabel), is het geen voorstander van een koppeling tussen resultaten qua stiptheid en een mogelijke verhoging van de tarieven. Het Comité stelt voor alleen de twee andere indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening te handhaven, namelijk de tevredenheid van de klanten en de werkelijke productie van treinkilometers – indicatoren waarop de NMBS meer greep heeft.

#### **Art. 54. Vervoerbewijzen met niet-gereguleerde tarieven**

Het Comité begrijpt dat dit artikel de NMBS een grote mate van autonomie verleent (definitie van producten, gebruiksvoorwaarden, verkoopkanalen en prijzen) voor alle vervoersbewijzen in 1ste klasse en voor vervoersbewijzen in 2de klasse die in principe bestemd zijn voor klanten tussen 26 en 64 jaar (met uitzondering van de standaardticket, abonnementen en opgelegde kortingen voor RVT-gerechtigden). Het aanvaardt dit beginsel maar vraagt te worden geraadpleegd (en niet alleen te worden geïnformeerd) en bijgevolg een advies te kunnen formuleren over elk voorstel en elke aanpassing met betrekking tot het productengamma, de gebruiksvoorwaarden, de verkoopkanalen en de prijzen.

#### **Art. 73. Assistentie aan PBM**

Het Comité waardeert de verbeteringen die zijn aangebracht voor het onthaal van PBM in stations en op treinen, zowel degene die in het recente verleden reeds zijn verwezenlijkt en degene die in het kader van het huidige Contract zijn gepland. En meer bepaald de uitrol, vanaf 2024, van een nieuwe generatie verkoopautomaten (art. 60), uitgerust met spraakassistentie via een intercomsysteem en met gebruiksvriendelijke en eenvoudig te gebruiken interfaces. Deze nieuwe automaten zullen voldoen aan Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten, in het bijzonder voor gehandicapte personen met een langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking.

De gewaarborgde bijstand (van de eerste tot de laatste trein, zoals vermeld in artikel 73) moet echter genuanceerd worden en moet afhangen van het beschikbare personeel, vooral omdat de amplitude van meerdere treindiensten de komende jaren zou moeten toenemen. In België is de European Disability Card geldig voor cultuur, sport en vrije tijd. De kaart biedt geen voordelen op andere gebieden, zoals vervoer. Het Comité begrijpt evenwel dat een alleenreizende persoon met beperkte mobiliteit die vanwege zijn of haar handicap geen vervoerbewijs kan kopen bij een loket of automaat, de boordtoeslag niet zou moeten betalen, maar bovenvermelde kaart beantwoordt niet aan deze doelstelling.

#### **Art. 89. Laadpalen**

Dit artikel bepaalt dat de NMBS laadpalen voor elektrische voertuigen ter beschikking stelt en een voorkeurtarief voor reizigers aanbiedt. Het Comité is van oordeel dat dit geen opdracht is voor de NMBS. Laadpalen ter beschikking stellen vergt investeringen, onderhoud en ruimte. Bovendien parkeren voertuigen in de stationsparkings vaak veel langer dan de tijd die nodig is om batterijen op te laden, wat eveneens een belemmering vormt voor een goed gebruik van de installaties.

#### **Art. 110. Scope en organisatie van de prestatieopvolging**

De follow-up van de prestatie-indicatoren is onontbeerlijk. Hij moet duidelijk zijn, discussies vermijden en mag geen complex systeem worden dat een eigen leven leidt (wat waarschijnlijk wel het geval zal zijn als men bijlage 9 leest). De waarden van deze indicatoren (richtwaarden, tussentijdse waarden, onder- en bovendrempels) moeten ook realistisch zijn, rekening houdend met de vooruitgang die in het verleden reeds is geboekt en die erkenning verdient. Je kunt een touw niet blijven rekken, uiteindelijk breekt het!

#### **Art. 127. Voorwerp van dit gedeelte (IX. Compensatie en financiële regeling)**

In punt 3, zevende streepje van dit artikel wordt melding gemaakt van een verbintenis van de NMBS om een operationele efficiëntiewinst van 4,5% van de actioneerbare kosten per reizigerskilometer per jaar te realiseren. Een dergelijke doelstelling is op lange termijn zeer hoog en waarschijnlijk moeilijk te verwezenlijken gezien de talrijke beperkingen waaraan de NMBS is onderworpen: de gecumuleerde winst over 10 jaar (duur van het openbaardienstcontract) zou 55% bedragen! Dit percentage ligt ver boven het gemiddelde voor de economie als geheel en veronderstelt, in principe, een equivalente toename van het aantal reizigerskilometers per treinkilometer naar 2032 toe.

#### **Bijlage 4. Meerjarig Investeringsplan 2023-2032**

Het Comité neemt nota van het MIP van de NMBS en verzoekt de Staat zijn verbintenissen inzake de financiering van dit plan na te komen. De uitvoering van dat plan is immers een noodzakelijke voorwaarde om operationele winst te boeken en de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten te verbeteren. Het Comité stelt tevens vast dat het plan geen buitensporige projecten bevat of projecten waarvan de kosten niet zouden stroken met de verwachtingen van de klanten.

Daarnaast meent het Comité dat het verstandig zou zijn, ter vergelijking, de van 2013 tot en met 2022 gedane investeringen en verkregen financiering in euro 2022 op te nemen, evenals de door de staat in de afgelopen tien jaar toegekende exploitatievergoedingen.

#### **Bijkomend artikel over bedrijfscommunicatie**

Het Comité vraagt een artikel in te lassen over bedrijfscommunicatie. De maatschappelijke waarde van het gebruik van de trein moet naar de klanten en naar de publieke opinie toe uit de verf komen. Op dat

vlak heeft het spoor vele troeven (energieweinig, milieuvriendelijk, enz.) die het verdienen met de steun van de staat beter in de schijnwerpers te worden geplaatst.

## 2. Aandachtspunten

De leden van het Comité hebben hier en daar eveneens opmerkingen en suggesties geformuleerd.

- a) *Art. 26. Organisatie van alternatief vervoer.* De plaats van vervangende bushaltes moet duidelijk worden aangegeven en de amplitude van het aanbod zou equivalent moeten zijn met die van de treindienst. In het NMBS-station van vertrek van elke geplande dienst met een vervangende bus zal het NMBS-personeel systematisch aan de bestuurders van de vervangbussen de opdracht geven te vertrekken, zodat zij alle in de dienstregeling vermelde aansluitingen (aankomende treinen) verzekeren, rekening houdend met de reeds voorziene wachttijden om de overstap van trein op trein te verzekeren en met een eventueel langer traject om de plaats te bereiken waar de vervangbus staat te wachten. De gedetailleerde reiswegen die deze vervangbussen moeten volgen, de precieze plaatsen die moeten worden aangedaan en de na te leven aankomsttijden bij de tussenliggende stations en haltes, zullen elke bestuurder van een vervangbus ter beschikking worden gesteld.
- b) *Art. 29. Grensoverschrijdend dienstaanbod van de opdracht van openbare dienst:*
- Aulnoye-Aymeries toevoegen aan de eerste stations na de grens;
  - De betreffende reiswegen opgeven vanaf het laatste Belgische station dat voor de grens wordt aangedaan, aangezien er vaak meerdere mogelijkheden zijn die momenteel in gebruik zijn. Bijvoorbeeld voor Luxemburg: vertrek vanuit Gouvy, Arlon en Athus.
- c) *Art. 36. Comfort en klantenbeleving, punt 4 Netheid:* het Contract bepaalt: "Elke samenstelling heeft minstens één werkend toilet bij het eerste vertrek 's ochtends uit een bundel." Deze tekst is niet duidelijk (wat is een "samenstelling"?). Hij wordt beter vervangen door: "Elk motorstel heeft ten minste één werkend toilet bij het eerste vertrek 's ochtends uit een bundel en elk getrokken stel heeft ten minste één werkend toilet op twee." Bovendien moet de NMBS zich ervan vergewissen dat de toiletten in de loop van de dag goed werken en schoon zijn. Het ontbreken van een werkend toilet mag echter niet leiden tot de afschaffing van een trein of tot een verkleining van de samenstelling ervan.
- d) *Art. 41. Standaardticket tweede klas (STTK).* Wat terugbetalingen betreft het huidige principe handhaven: een volledig ongebruikt ticket wordt volledig terugbetaald aan het loket tot de dag voordat de geldigheid aanvangt wanneer het van tevoren is gekocht, of op dezelfde dag binnen 30 minuten na het tijdstip van aankoop aan een automaat of loket.
- e) *Art. 54. Vervoerbewijzen met niet-gereguleerde tarieven.* Het Comité vraagt:
- De huidige korting voor kroostrijke gezinnen te handhaven of een gelijkwaardige formule aan te bieden;
  - Opnieuw een betaalde kortingskaart (50%) in te voeren, eventueel met extra voordelen (bv. gratis terugrit na 19.00 uur);
  - Een "abonnementskaart" voor alle netten (NMBS, MIVB, De Lijn, TEC) in het leven te roepen, geldig voor x opeenvolgende of niet-opeenvolgende dagen (één dag of van enkele dagen tot één jaar, naar keuze van de reiziger).
- f) *Art. 65. Beheer en onderhoud van de onthaalinfrastructuur.* In geval van een defect aan liften, roltrappen en automatische deuren, wijst het Comité nadrukkelijk op de noodzaak van een snelle reparatie, in het bijzonder binnen 24 uur wanneer de betrokken installatie de enige is waarlangs PBM de perrons kunnen bereiken.

- g) *Art. 66. Levendige stations.* De aantrekkelijkheid van stations hangt ook af van hun omgeving en dus van partnerschappen met gewestelijke en lokale overheden. Het Comité merkt op dat het verwarmen van wachtzalen in de winter niet milieuvriendelijk is. Verwarming kan worden overwogen bij zeer koud weer, op de drukste momenten van de dag en mits de temperatuur in de wachtzaal niet hoger is dan 10-12°C.
- h) *Art. 72. Toegankelijkheid reizigersinformatie.* Op het einde van de avond en bij problemen (bv. een gemiste laatste aansluiting) moet de reiziger een telefoonnummer kunnen bellen voor hulp en advies. De plaats waar de vervangbussen geparkeerd staan, moet duidelijk worden meegedeeld. Daarnaast moet bij punt 4 worden vermeld tegen welke datum of data de website en de mobiele toepassingen toegankelijk zullen zijn voor personen met een visuele, auditieve, cognitieve of motorische handicap.
- j) *Art. 75. Onthaal van groepen.* Groepen begeleiden is beslist een positieve zaak, vooral voor groepen die uit jonge kinderen bestaan. Maar er hangt ook een prijskaartje aan. In bepaalde gevallen zouden begeleidings- en onthaalformules kunnen worden aangeboden tegen een vergoeding ad hoc.
- k) *Art. 80. Ambities en ontwikkelingen voor de reizigers (Informatie aan de reizigers).* Bij punt 2 zou de informatie over de treinsamenstelling op de perrons moeten worden aangevuld met een visuele aanduiding van de zone waar de reiziger zich kan opstellen met de garantie te kunnen instappen, ongeacht de lengte van de trein. Die aanduiding is in het bijzonder van belang voor PBM, mensen met koffers, enz.
- l) *Art. 86. Fietsenparkings en fietspunten.* Bij punt 3 dient voor de betrokken stations eveneens te worden vermeld welk percentage van de plaatsen gereserveerd is voor fietsen "buiten formaat" (bv. bakfietsen).
- m) *Art. 87. Autoparkings.* Dit artikel is restrictief, in tegenstelling tot artikel 86 over fietsenparkings. Daarnaast bevat het een raadselachtige vermelding. Wat betekent in dit artikel het volgende principe: "het aanmoedigen van het gebruik van het openbaar vervoer tussen de woonplaats en het station door concurrentie op vlak van tarieven te vermijden" en hoe moet die aanmoediging verwezenlijkt worden? Het Comité is van mening dat toepassing van het STOP-beginsel volstaat.
- n) *Art. 114. Diversiteit en inclusie.* Diversiteit en inclusie zijn zeer veel gebruikte maar vaak slecht gedefinieerde begrippen. Het HR-beleid voor aanwerving, opleiding en personeelsbeheer binnen de NMBS (en Infrabel) moet in de eerste plaats gebaseerd zijn op technische competenties en soft skills en op de behoeften van de onderneming. Politieke en religieuze overtuigingen, de uitingen daarvan (religieuze en politieke tekenen, enz.), identiteitskwesaties die verband houden met gender, etnische afkomst, enz. zijn privéaangelegenheden en vormen geen criteria voor aanwerving en beheer.
-