

# JAAERVERSLAG 2012



Raadgevend Comité  
van de Gebruikers  
bij de NMBS-groep



## 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 van 1 januari tot 31 december 2012. 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

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
------------------------	----------

<b>Voorwoord</b> .....	<b>7</b>
------------------------	----------

## **Deel 1: Activiteitenverslag 2012**

1.1	Werking van het comité .....	11
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 .....	22

## **Deel 2: De adviezen van 2012**

2.1	Lijst van goedgekeurde adviezen .....	27
2.2	Thematisch overzicht van de adviezen .....	27
2.3	De goedgekeurde adviezen van 2012 .....	28
2.4	Opvolging van de adviezen .....	44

## **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

Na het zwarte jaar 2010 door het tragische ongeval in Buizingen en het gematigde jaar 2011, was het jaar 2012 helaas ook heel slecht.

De beslissing om 190 treinen af te schaffen trof in erge mate de openbare dienstverlening.

Ook al had de NMBS beloofd enkel ochtend- en avondtreinen af te schaffen indien er relevante vervangingen waren, is dit slechts voor een klein aantal verbindingen het geval geweest.

De afschaffing of de vermindering van grensoverschrijdende verbindingen (Erquelinnes – Jeumont) staat haaks op de Europese geest.

Het investeringsplan 2013-2025 laat onzekerheid bestaan over de mogelijkheid om het onderhoud te bestendigen van bepaalde lijnen in minder bevolkte gebieden. Dit zou de doods klok doen luiden voor de openbare dienst.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers herhaalt dat het de rol is van de openbare dienstverlening om territoriale verbondenheid te tonen, een evenwichtige verdeling te behouden, verlieslatende bedieningen en sociale tarieven te behouden om er zo voor te zorgen dat alle lagen van de bevolking en alle streken van het land, ook de landelijke gebieden, een toegankelijk en kwaliteitsvervoer hebben.

De openbare dienstverlening moet een sterk teken zijn van sociale samenhang. De publieke opinie vat niet dat men bezuinigt op kleine dingen terwijl bepaalde faraonische projecten aanzienlijke miljarden kosten of zullen kosten zonder voordeel voor de reizigers.

Er werd beslist om voor de NMBS-groep een nieuwe structuur in te voeren. Zonder voorstander te zijn van een bepaalde structuur, vindt het Raadgevend Comité van de Gebruikers dat de nieuwe structuur aan twee essentiële criteria moet beantwoorden:

- op lange termijn het behoud van de openbare dienstverlening waarborgen,
- de klant centraal stellen.

Laten wij hopen dat in 2013 een nieuwe structuur kan worden opgericht met een toekomstvisie voor de Belgische Spoorwegen.

James Pistrál  
Voorzitter a.i.

Pierre Havelange  
Kandidaat-voorzitter





**Deel 1**

---

**Activiteitenverslag  
2012**



## **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 deze wet is 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 voorkomen dat de reiziger slechter af zou zijn.

Het Comité is samengesteld uit vrijwilligers (zie bijlage 2). Zij engageren zich vrijwillig, 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 (een voorzitter, een ondervoorzitter en twee adjunct-ondervoorzitters, twee Nederlandstaligen en twee Franstaligen) die ook nog andere activiteiten en verplichtingen op privé-vlak 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 afhankelijk van 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, enz.).

Er is een ernstig tekort aan uitvoerend personeel. De federale staat heeft het Comité belast met een onzienlijke taak maar hij geeft het niet de nodige middelen. We moeten echter zeggen dat er sinds de maand oktober 2012 een voltijds medewerker ter beschikking van het RCG is gesteld. Dit betekent een behoorlijke stap vooruit maar is op lange termijn niet voldoende.

### **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 2012 werd geen enkele adviesaanvraag gesteld door de minister, maar wel door de NMBS-operator.

Het Comité bracht adviezen uit op eigen initiatief nadat de opportuniteit ervan in het bureau besproken werd. De adviezen die in 2012 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 17 jaar tijd ruime ervaring heeft verworven op vlak van spoordiensten en spoorwegexploitatie. Meer dan 275 adviezen werden na goedkeuring door de leden uitgebracht. Het Comité heeft veel ervaring op het gebied van spoorwegexploitatie. 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. Van 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 2012 gebeurde dit voor het advies 12/05 (stakingsrecht en openbare dienst) dat vervangen werd door het advies 10/10 (minimumdienst).

## **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.

Deze 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 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 voorkomen.

## **9 Informatie aan het Comité**

Om degelijke adviezen te kunnen uitbrengen is actuele informatie noodzakelijk. Dit type informatie is niet voor iedereen beschikbaar. Het Comité moet over deze informatie 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 een 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, vooral voor wat betreft de tarieven, het treinaanbod en de uurregeling.

In punt 1.7 zijn de gedetailleerde lijsten opgenomen van de contacten die het Comité met Infrabel en de NMBS heeft gehad voor het verkrijgen van deze informatie.

Wij betreuren weliswaar dat we geen toegang krijgen tot essentiële documenten, zoals de reizigerstellingen en de spoorboekjes, 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 en 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 opzoeking 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. het gevolgde beleid.
- 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 zijn verdeeld. 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 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**

## 1.3 De activiteiten van het bureau

De verschillende activiteiten van het bureau worden hieronder kort opgelijst.

### Januari

---

12 Vergadering van het bureau  
27 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel  
24 Vergadering van het bureau

### Februari

---

7 Vergadering van het bureau  
14 Vergadering van het bureau  
28 Vergadering van het bureau

### Maart

---

20 Vergadering van het bureau  
30 Vergadering van de Stakeholders bij de NMBS

### April

---

10 Vergadering van het bureau  
24 Persconferentie van de ombudsmannen  
24 Vergadering van het bureau  
26 Ontmoeting met Michel Bovy en K. Kerkaert - Zoeken naar samenwerking

### Mei

---

8 Vergadering van het bureau  
15 Vergadering van het bureau  
25 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel

### Juni

---

4 Vergadering van het bureau  
Deelname inhuldiging Diabolo  
11 Vergadering van het bureau  
11 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS  
28 Vergadering bij de FOD Mobiliteit en Vervoer - Toekomst van het RCG

### Juli

---

3 Vergadering van het bureau



## **Augustus**

---

7 Vergadering van het bureau

## **September**

---

10 Vergadering van het bureau  
25 Vergadering van het bureau  
28 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel

## **Oktober**

---

2 Vergadering van het bureau  
30 Vergadering van het bureau

## **November**

---

19 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS

## **December**

---

7 B Mobility Day  
8 Vergadering over de tarieven bij de NMBS  
11 Vergadering van het bureau  
14 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel  
20 Vergadering bij de NMBS-Holding - Praktische schikkingen voor de overdracht van het RCG naar de FOD Mobiliteit.  
20 Vergadering van het bureau

## 1.4 De vergaderingen van het bureau

Onze vergaderingen van het bureau starten steeds met een bespreking van het nieuws dat in de knipselkrant van de 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.

### 12 januari 2012

---

- Opstellen van het activiteitenverslag 2011 - lay-out - verbeteringen

### 24 januari 2012

---

- Voorbereiding van contacten met minister, staatssecretaris en CEO

### 7 februari 2012

---

- Bespreking van de vergadering bij Infrabel van 27 januari
- Voorbereiding adviezen 12/01, 12/02

### 14 februari 2012

---

- Voorbereiding adviezen 12/03 en 12/04
- Afstelling van de 4 adviezen voor verzending naar de vertaaldienst

### 28 februari 2012

---

- Laatste scherpstellingen van de plenaire van 6 maart
- Voorbereiding gesprek met de overheden

### 20 maart 2012

---

- Analyse van de plenaire van 6 maart
- Aanpassing van de wijzigingen aan de adviezen 12/01 tot 12/03
- Voorbereiding van het gesprek met de stakeholders van 30 maart

### 10 april 2012

---

- Toelichtingen en analyse van de vergadering van de stakeholders van 30 maart
- Voorbereiding van het gesprek met M. Bovy van 26 april
- Analyse van een persbericht van de Nationale Bank over de liberalisering van het spoor

### 24 april 2012

---

- Aanvullende voorbereiding van het gesprek met M. Bovy over de toekomst van het RCG

### 8 mei 2012

---

- Analyse van het verslag van het gesprek met M. Bovy
- Adviesvoorstel, met name minimumdienstverlening in geval van staking

### **15 mei 2012**

---

- Analyse van de opmerkingen van J. Haeck op het advies 12/04
- Voorbereiding van de toekomstige samenstelling van het comité

### **4 juni 2012**

---

- Analyse van de nota van F. Verhees over de voorstellen voor het nieuwe comité
- Aanpassing van de kalender vóór de verlopen en geplande activiteiten

### **11 juni 2012**

---

- Einde van de voorbereiding van de plenaire zitting van 26 juni
- Opmerkingen over de vergadering van de stakeholders

### **3 juli 2012**

---

- Analyse van de vergadering van 28 juni op de FOD Mobiliteit en Vervoer
- Aanpassing van de adviezen 12/01 tot 12/04 voor verzending
- Aanpassing van het advies 12/05 (wilde stakingen) voor goedkeuring
- Analyse van de plenaire vergadering van 26 juni

### **7 augustus 2012**

---

- Opstelling van ontwerpen van advies
- 12/06 – Zitplaatsen op de perrons
- 12/07 – Treinen "niet tijdens de schoolvakanties"
- 12/08 – Spoorboekje (ter)
- Bespreking over de afgeschafte treinen vanaf 9 december

### **10 september 2012**

---

- Onderzoek van het verslag van de coördinatievergadering van het spoorwegplatform van 28 juni
- Onderzoek van het antwoord op het advies 12/02

### **25 september 2012**

---

- Samenstelling en redactie van een antwoord (advies 12/09) op de derde bijlage van het beheerscontract
- Analyse van het herstructureringsontwerp van de NMBS-groep
- Ontwerp van de herstructurering van het RCG bij zijn overdracht aan de FOD Mobiliteit en Vervoer.
- Afscheidsreceptie van Roland Vanbruaene, secretaris bij de NMBS-Holding, die met pensioen gaat.

### **2 oktober 2012**

---

- Einde van de voorbereiding van de plenaire vergadering van 16 oktober
- Herstructurering van het Comité voorafgaand aan zijn overdracht aan de FOD Mobiliteit en Vervoer
- Analyse van de vergadering van 28 september bij Infrabel

### **30 oktober 2012**

---

- Uiteenzetting door Alain Piette, attaché bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, toekomstige medewerker van het Comité. Zijn projecten, zijn motivatie
- Voorbereiding van het dossier voor de Minister van Overheidsbedrijven voor integratie van het RCG van de NMBS-Holding in de FOD Mobiliteit en Vervoer
- Voorbereiding van de vergadering van de stakeholders bij de NMBS van 19 november

### **11 december 2012**

---

- Ontwerpadvies 13/01 – Tarieven
- Ontwerpadvies 13/02 – Verbinding Noordekempen-Antwerpen
- Uiteenzetting door Alain Piette, attaché bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, over de onderhandelingen en de modaliteiten voor de overdracht van het RCG van de NMBS-Holding naar de FOD Mobiliteit en Vervoer.

### **20 december 2012**

---

- Analyse van de vergadering met Pétra Blanckaert, diensthoofd, en Yvette Weiler, Hoofdinspecteur van de Communication Holding voor de overdracht van het RCG naar de FOD Mobiliteit begin 2013
- Treffen van de praktische schikkingen

## 1.5 De plenaire vergaderingen

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

Bij complexe en specifieke problemen zoals de aanpassing van de tarieven of de aanpassing van de dienstregeling omringt het Comité zich met de bevoegdheid van de gespecialiseerde NMBS-ambtenaar; dat was het geval tijdens de plenaire vergadering van 16 oktober 2012.

### 6 maart 2012

---

- De volgende ontwerpen van advies werden voorgesteld en besproken:
  - 12/01 – De gele affiches
  - 12/02 – Spoorboekje
  - 12/03 – De treinaanwijzers bij vertrek op de perrons
  - 12/04 – Memorandum op het niveau van de federale regering

### 26 juni 2012

---

- Uiteenzetting over de hervormingsontwerpen van de NMBS-groep
- Goedkeuring na aanpassing van de volgende adviezen:
  - 12/01 – De gele affiches
  - 12/02 – Spoorboekje
  - 12/03 – De treinaanwijzers bij vertrek op de perrons
  - 12/04 – Memorandum op het niveau van de federale regering

### 16 oktober 2012

---

- Goedkeuring na aanpassing van de volgende adviezen:
  - 12/05 – Stakingsrecht en openbare dienst
  - 12/06 – Zitplaatsen op de perrons
  - 12/07 – Treinen die "niet meer rijden tijdens de schoolvakanties"
  - 12/08 – Spoorboekje (ter)
  - 12/09 – Derde bijlage bij het beheerscontract
- Uiteenzetting door twee vertegenwoordigers van de NMBS
  - Aanpassing van de dienstregeling op 9 december 2012
  - Aanpassing van de tarieven op 1 februari 2013

## 1.6 Gesprek met de overheidsinstanties

Geen enkel in 2012.

## 1.7 Gesprekken met de NMBS-Groep en diversen

### 27 januari 2012

---

- Vergadering bij Infrabel - besproken punten
  - De kabeldiefstal
  - De seinoverschrijdingen
  - Het TBL1+
  - De zelfmoorden

### 30 maart 2012

---

- Vergadering met de stakeholders
- Testrit met de Desiro van Schaarbeek naar Leuven
- Demonstratie van TBL1+ waarmee de lijn is uitgerust
- Voorstelling van het vervoerplan 2013 door S. S'Heeren
- Verslag over de stiptheid door J. Decelle

### 24 april 2012

---

- Persconferentie met de ombudsmannen
- Argumenten en vaststellingen

### 26 april 2012

---

- Onderhoud met M. Bovy en K. Kerkaert
- Vraag om hulp van een medewerker/medewerkster tijdens de kantooruren
- Stand van zaken van de situatie van het RCG

### 25 mei 2012

---

- Vergadering bij Infrabel; behandelde onderwerpen:
  - Ongeval in Godinne
  - Uiteenzetting over de sluiting van 11 juni tot midden september van de Wet- en Jubelparktunnel om werkzaamheden uit te voeren in Brussel-Schuman voor de verbinding Schuman-Josafat
  - Uiteenzetting over de tweede toegang tot de haven van Antwerpen

### 7 juni 2012

---

- Inhuldiging Diabolo

### 11 juni 2012

---

- Vergadering van de stakeholders in het Atrium
  - Uiteenzetting door M. Descheemaeker over de uitdagingen van de hervorming van de NMBS-Groep
  - Uiteenzetting door de FOD Mobiliteit en Vervoer over de resultaten van de laatste kwaliteitsbarometer
  - Debat vragen-antwoorden

### 28 juni 2012

---

- Vergadering door de FOD Mobiliteit en Vervoer
  - Uiteenzetting over de structuur van de FOD

- De Dienst Overheidsbedrijven en Spoorbeleid zou zorgen voor de samenstelling van het toekomstige comité
- De onderhandelingen voor onze overdracht van Holding naar de FOD Mobiliteit en Vervoer vordert nauwelijks
- Geen lokaal beschikbaar voor ons

### **28 september 2012**

---

- Vergadering bij Infrabel
  - Uiteenzetting door J. Decelle (punctuality Manager) over de externe facturen die de regelmaat verstoren
  - Uiteenzetting door B. Gislou over de mogelijke herstructurering van de NMBS-groep

### **19 november 2012**

---

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS
  - De nieuwe procedure voor het geven van het vertreksein voor passagierstreinen
  - De stiptheid
  - De aanpassing van de tarieven op 1 februari 2013
  - De aanpassing van de dienstregeling op 9 december

### **december 2012**

---

- Mobility Day
  - Uiteenzetting door M. Bovy over het investeringsplan
  - Uiteenzetting door een studiebureau over de structuur in Europa

### **8 december 2012**

---

- Uiteenzetting door de NMBS-operator over de tarieven op 1 februari

### **14 december 2012**

---

- Driemaandelijke vergadering bij Infrabel voor de reizigersverenigingen
  - Follow-up van de aanbevelingen voor spoorwegveiligheid
  - De doeltreffendheid van Railtime bij een crisis

### **20 december 2012**

---

- Vergadering met Petra Blanckaert (Diensthoofd), Yvette Weiler (Hoofdinspecteur van de Communication Holding), Alain Piette (Attaché bij de FOD Mobiliteit en Vervoer) en Dirk Claerbout (Attaché – Logistiek bij de FOD Mobiliteit en Vervoer) over de overdracht van het RCG naar de FOD Mobiliteit en Vervoer begin 2013
- Praktische schikkingen





## **Deel 2**

---

# **De adviezen van 2012**



## 2.1 Lijst van goedgekeurde adviezen

<b>Adviezen/ Avis 2012</b>		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Gele affiches Affiches jaunes	F/N	26/06/12	
2	Het Spoorboekje L'indicateur des trains	F/N	26/06/12	03/07/2012
3	Treinaanwijzers bij vertrek op de perrons Les afficheurs de départ sur les quais	F/N	26/06/12	
4	Memorandum aan de nieuwe Federale Regering Mémorandum au nouveau Gouvernement Fédéral	F/N	26/06/12	*
5	Stakingsrecht en openbare dienst Droit de grève et service public	F/N	16/10/12	19/12/2012
6	Zitgelegenheid in de stopplaatsen en de stations Sièges dans les points d'arrêt et les gares	F/N	16/10/12	22/11/2012
7	Treinen die voortaan niet meer rijden tijdens de schoolvakantie Trains rendus "Pas pendant vacances scolaires"	F/N	16/10/12	03/12/2012
8	Het Spoorboekje (ter) Indicateur des trains (ter)	F/N	16/10/12	17/12/2012
9	Derde bijvoegsel bij het beheerscontract Troisième avenant au contrat de gestion	F/N	16/10/12	04/01/2013

\* Het advies was gericht aan de federale regering. Zij vroeg geen antwoord van de NMBS-groep

## 2.2 Thematisch overzicht van de adviezen

Onderwerp	Aantal	Nummers
<b>Infrastructuur - Stations</b>	2	1 - 6
<b>Minimumdienstverlening</b>	1	5
<b>Beheerscontract</b>	1	9
<b>Spoorwegbeleid</b>	1	4
<b>Informatie</b>	3	2 - 7 - 8

De adviezen van het Comité leggen de nadruk op de belangrijkste aspecten van de overheidsopdracht van de spoorwegonderneming.

In 2012 heeft het Comité zich gebogen over:

- de infrastructuur (adviezen 12/1 – 12/6)
- de minimumdienstverlening (advies 12/5)
- het beheerscontract (advies 12/9)
- het spoorbeleid (12/4)
- de informatie aan de reizigers (adviezen 12/2 – 12/7 – 12/8)

## 2.3 De goedgekeurde adviezen van 2012

### Advies 12/01

#### Gele affiches

---

Werd niet uitgegeven.

### Advies 12/02

#### Het spoorboekje

---

#### Inleiding

In 2011 gaf het Raadgevend Comité voor de Gebruikers het advies 11/07: het spoorboekje.

Dit formuleerde een reeks voorstellen om het spoorboekje leesbaarder, vollediger en handiger te maken.

Het Comité voor de Gebruikers betreurt te moeten vaststellen dat het nieuwe spoorboekje niet aan zijn wensen beantwoordt.

#### Vaststelling

Het nieuwe formaat voldoet dan wel aan het gevraagde formaat, maar is niet erg handig. Het is geen zakformaat. Het huidige spoorboekje weegt een kilo en is meer dan vijf centimeter dik. Dit is een historisch record: in de laatste 80 jaar schommelde het gewicht van de spoorboekjes tussen 250 en 800 gram

Het huidige spoorboekje valt niet mee te nemen en is onverkoopbaar. Vanwege zijn dikte kan de loketbediende het niet aan de reizigers overhandigen via de voor documenten voorziene opening.

Bovendien is het te duur.

### 3- Voorstellen van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Het Raadgevend Comité voor de Gebruikers ziet zich dus genoodzaakt de volgende voorstellen opnieuw te formuleren.

- Het nieuwe formaat is in orde maar het gewicht moet worden teruggebracht tot ten hoogste 300 gram en de dikte tot maximaal 3 cm.

- De haalbaarheid om per lijn de weekdienstregelingen en de weekenddienstregelingen in een enkele tabel te verenigen, moet worden bestudeerd. Als de conclusie negatief is, moet het spoorboekje kunnen worden opgesplitst in drie delen of aangeboden worden in 3 volumes:
  - Algemene voorwaarden
  - Weekdienstregelingen
  - Weekenddienstregelingen.
- De internationale dienstregelingen zouden er moeten in geïntegreerd zijn.
- De algemene informatie over de diensten in de stations zou moeten worden voorgesteld zoals in het spoorboekje van 1986, of volgens bijgevoegde bijlage.
- Conform tabel 35 van het huidige spoorboekje, moeten alle tabellen de belangrijke stations en de vertrekuren van de treinen die op meerdere lijnen rijden, vermelden.

## **Besluiten**

Het Raadgevend Comité voor de Gebruikers betreurt dat zijn voorstellen niet in aanmerking genomen werden voor het spoorboekje van december 2011.

Het vraagt dat er in elk geval rekening mee zou worden gehouden voor het spoorboekje van juni 2012.

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 6 maart 2012.**

## **Antwoord op het advies 12/12 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers Het Spoorboekje**

---

Antwoord op de geformuleerde voorstellen:

- Formaat Het werd aangepast in overeenstemming met de vraag van het Raadgevend Comité van de Gebruikers (187 x 135 mm).
- Opmaak van de tabellen  
In overeenstemming met de vraag van het Raadgevend Comité van de Gebruikers, werden de tabellen verticaal opgesteld, waardoor er een merkbare verhoging is van het aantal bladzijden evenals van het gewicht van het boekje.
- Verdeling in verschillende volumes  
Het volgende voorstel om het spoorboekje te scheiden werd voorgelegd aan het Directiecomité: een volume met de weekdienstregeling (N67), en een met de weekenddienstregeling (R67), en een aparte IC-IR-folder. Het Directiecomité heeft de scheiding van het week- en weekendaanbod niet goedgekeurd. Anderzijds werd de IC-IR-folder uit het spoorboekje genomen en aan 1€ verkocht, zoals voorgesteld door het Raadgevend Comité van de Gebruikers. Dit betekent dat er voor de volgende editie van het spoorboekje (december 2012) geen enkele aanpassing hiervan is voorzien.
- Opname van de internationale dienstregeling  
Enkel de verbindingen met minimum 2 stoppunten in België zijn opgenomen.
- Verwijzing naar tabel 35  
De vermelding van de belangrijke stations en van de vertrekuren van de treinen die op verschillende lijnen rijden, staat systematisch in het spoorboekje.
- Prijs De NMBS vindt dat de prijs van het spoorboekje aanvaardbaar is.

### **Opmerking:**

De NMBS-groep heeft het advies 12/02 ontvangen drie maanden na goedkeuring in de plenaire vergadering van het Raadgevend Comité van de Gebruikers, en daardoor kon zij dus geen eventuele aanpassingen meer doen in het spoorboekje van juni 2012.

## **Advies 12/03**

### **De treinaanwijzers bij vertrek op de perrons**

---

De treinaanwijzers bij vertrek werden verwijderd op de perrons van de grote stations.

Er werden aanwijzers van een recentere technologie geïnstalleerd op de perrons van de stations Brussel-Centraal, Antwerpen-Centraal en Namen.

Het Raadgevend Comité voor de Gebruikers vraagt dat dit type van aanwijzers zou geïnstalleerd worden in alle grote aansluitingstations.

Dankzij die aanwijzers kunnen de afstappende reizigers de aansluitende treinen terugvinden en in sommige gevallen voorkomen nutteloos trappen op en af te lopen.

Bij wijzigingen in de opeenvolging van de treinen maken ze het de reizigers mogelijk de situatie van hun trein te volgen (vertraging, afschaffing, spoorwijziging enz.).

Die aanwijzers hebben als voordelen:

- het comfort van de reizigers verhogen door nutteloze verplaatsingen te voorkomen,
- de aansluitingen te vergemakkelijken en te versnellen
- de reizigerstoevloed te optimaliseren.

Het Raadgevend Comité voor de Gebruikers vraagt dat die aanwijzers ten minste in de volgende stations zouden worden geïnstalleerd:

- Brussel-Noord
- Brussel-Zuid
- Antwerpen-Berchem
- Mechelen
- Leuven
- Hasselt
- Gent-Sint-Pieters
- Brugge
- Kortrijk
- Ottignies
- Luik-Guillemins
- Charleroi-Zuid
- Bergen
- Doornik

Er zouden ten minste twee aanwijzers per perron moeten zijn op de weg voor de reizigers naar de trappen. Er moet in het bijzonder aandacht worden besteed aan hun leesbaarheid bij fel licht.

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van  
26 juni 2012.**

**Het Raadgevend Comité voor de Gebruikers vraagt de aandacht van de nieuwe federale regering voor de primordiale rol van de spoorweg in de mobiliteitsproblematiek en voor de hem toevertrouwde opdrachten van openbare dienst.**

**1 - Openbare dienst**

De openbare spoorwegdienst is een essentiële factor van sociale cohesie.

De NMBS is een dienst van openbaar nut met als opdracht haar reizigersaanbod evenwichtig en dynamisch uit te bouwen ten behoeve van de ganse bevolking en niet uitsluitend de pendelaars. Het spoorwegsysteem wordt door iedereen mee betaald en moet dus ook in dienst staan van gezinnen met kinderen, jongeren, senioren, gehandicapten, fietsers en mensen in meer afgelegen gebieden. Ons spoorwegsysteem moet daadwerkelijk worden uitgebouwd op basis van objectieve socio-economische criteria, en dit in alle regio's van het land. Daar waar een significant bevolkingspotentieel aanwezig is, moet de (her)opening van een aantal stopplaatsen mogelijk zijn.

België is een van de meest dichtbevolkte landen ter wereld, met een dicht netwerk van stedelijke centra, waarin de NMBS in staat moet zijn om te fungeren als een soort regionale metro. Een spoorwegmaatschappij die stiptheid, snelheid, veiligheid en comfort nastreeft, biedt een aantrekkelijk en volwaardig alternatief voor de verkeerscongestie, en dit niet alleen rond Brussel.

Het spoor moet de ruggengraat zijn van het hele openbaar vervoerssysteem en moet de belangrijkste schakel zijn in een geïntegreerde vervoersketen met de andere transportmodi. Hiervoor moet het spoornet hiërarchisch en functioneel beter worden uitgebouwd: Het huidige zwaar en duur spoormaterieel is vooral geschikt voor de verbindingen tussen de grote stedelijke centra onderling. Voor de regionale verbindingen moet resoluut uitgekeken worden naar nieuwe exploitatieconcepten die minder zwaar, eigentijds, klantvriendelijk en economisch beter geschikt zijn. Daarnaast moeten er meer en beter uitgebouwde overstapstations komen en de coördinatie met het regionale en lokaal busvervoer worden opgevoerd om het achterland beter te integreren in het

basisnet van de spoorwegen. Zowel de dienstregeling als de tarieven van beide vervoersmodi moeten beter op elkaar worden afgestemd.

De openbare dienst is zwaar geraakt als gevolg van de Europese richtlijnen en het afschaffingsbeleid van diensten door de NMBS.

Het Raadgevend Comité voor de Gebruikers vraagt de regering de nodige maatregelen te treffen om de ontmanteling van de openbare dienstverlening te stoppen en haar voortbestaan te waarborgen.



Het vraagt in het bijzonder dat de NMBS zou terugkomen op haar beslissing om de vroegste en laatste treinen af te schaffen. Deze afschaffing treft vooral de zwakste reizigers die geen ander middel hebben om naar hun werk te gaan. Dit is een grove aanslag op de openbare dienstverlening.

## **2- Investeringsbeleid**

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt dat ondanks de moeilijke economische toestand de inspanningen op het vlak van investeringen zouden worden voortgezet. Het Raadgevend Comité van de Gebruikers herinnert eraan dat de NMBS vandaag nog altijd betaalt voor het beleid van ondermaatse investeringen in de periode 1970-1990.

De NMBS moet continu en regelmatig kunnen investeren, anders legt ze een zware hypotheek op haar toekomst. De ervaring uit het verleden moet een signaal zijn voor de toekomst.

## **3 - Afschaffingen**

In geval van financiële problemen is het enige beleid van de NMBS afschaffingen.

- afschaffen van stopplaatsen
- afschaffen van loketten
- afschaffen van treinen

De afschaffing is een gemakkelijke oplossing maar tevens een falen. Structuurverlies is het begin van het einde van een bedrijf.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt dat de regering de NMBS-groep ambitieuze doelstellingen zou opleggen op het vlak van de dienstkwaliteit en het aantal vervoerde reizigers.

De Zwitserse spoorwegen vervoeren per jaar 100.000.000 reizigers meer dan de NMBS. Maar de Zwitserse spoorwegen kennen het woord afschaffing niet. Het overwegen waard.

## **4 - Stiptheid**

De stiptheid kende in 2010 een historisch dieptepunt. In de loop van 2011 besloot de NMBS-groep 129 maatregelen in te voeren om de stiptheid te verbeteren. Dit vertaalde zich in een lichte verbetering in 2011.

Nochtans zijn vertragingen, afgeschafte treinen, ontoereikende samenstellingen het dagelijkse lot van honderdduizenden reizigers. Het Raadgevend Comité van de Gebruikers wil dat er een einde komt aan hun lijdensweg.

## **5 - Grensoverschrijdende verbindingen en diensten**

Nu de Europese landsgrenzen vervagen, moet alles in het werk worden gesteld om het ontmantelingsproces van de klassieke grensoverschrijdende spoordiensten een halt toe te roepen. Bijvoorbeeld:

- de afschaffing van de Beneluxdienst Brussel - Amsterdam
- de opdoeking van de verbinding Erquelinnes - Jeumont
- de vermindering van de diensten tussen Rijsel, Doornik en Kortrijk.

De regionale grensoverschrijdende verbindingen moeten opnieuw worden ingesteld of versterkt, zowel naar de naburige regionale centra als naar de grotere steden, of anders moet de exploitatie van de verbindingen worden toegestaan aan de buurnetten.

Wat de tarieven aangaat, vraagt het Raadgevend Comité voor de Gebruikers een eenvoudig tarifieringsprincipe toe te passen, wetende dat de Belgische tarifiering toegepast wordt tot het eerste station over de grens.

## **6 - Werking van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

Het Comité, opgericht door de wet van 21 maart 1991, is samengesteld uit vertegenwoordigers van het middenveld: gezinnen, jongeren, senioren, gehandicapten, fietsers, openbaar vervoergebruikers, federale instellingen, steden en gemeenten, milieuorganisaties, vervoerbedrijven, werkgevers, werknemers en zelfstandigen.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers werkt nu al zeventien jaar op louter vrijwillige basis. Om zijn taak naar behoren te kunnen vervullen en voor de ontwikkeling van nieuwe initiatieven, die telkens weer van het Comité verwacht worden, vraagt dit dat de regering de nodige maatregelen zou treffen om het een voltijdse en permanente professionele ondersteuning voor de voorbereiding van zijn dossiers en de redactie van al zijn adviezen te geven.

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 6 maart 2012.**

#### **I. Voorwoord: het geval van de wilde stakingen**

Eerst en vooral willen we preciseren dat de zogenoemde wilde stakingen de reizigers het meeste ergeren. We vermijden opzettelijk de benaming 'spontane werkonderbreking' aangezien we in vele gevallen ernstige twijfels hebben over de spontaniteit.

We zijn ons ervan bewust dat een minimumdienst technisch onmogelijk is in het geval van een wilde staking.

Wat voorafgaat, wordt unaniem aanvaard door de reizigers en het RCG.

Onlangs is een akkoord afgesloten tussen de NMBS-groep en de erkende vakbonden: een wilde staking kan uitzonderlijk aanvaardbaar zijn als tegelijkertijd aan vijf voorwaarden voldaan is. Dit is ongetwijfeld een stap in de goede richting. We vrezen echter dat bepaalde criteria nogal onduidelijk zijn. Bovendien is geen enkele sanctie voorzien voor het geval ze niet nageleefd worden.

Dit zijn de vijf voorwaarden:

- de werkonderbreking is het gevolg van onvoorzienbare en onvoorziene omstandigheden
- de werkonderbreking is van beperkte duur
- de werkonderbreking blijft beperkt tot de bedienden die rechtstreeks betrokken zijn bij de beschouwde werkzettel;
- de dialoog met het betrokken personeel is nog niet gestart
- de veiligheid van het personeel of van de reizigers komt niet in het gedrang

#### **Stakingen en minimumdienst: principe**

Bij elke staking in de openbare diensten en meer in het bijzonder bij de spoorwegen, wordt de kwestie van de minimumdienst weer aangekaart.

Dit is een sterk verlangen van de gebruikers, wordt verworpen door de vakbonden en is vervelend voor de overheden. Kortom, in België is hiervoor nog geen oplossing gevonden.

Het stakingsrecht is een fundamentele vrijheid. Niemand kan dit recht weer in vraag stellen, hoewel het niet in tegenstrijd mag zijn met andere fundamentele vrijheden. Dit geldt ook voor de mobiliteit, die iedereen in staat stelt zijn beroepsleven, zijn gezinsleven en zijn privéleven te leiden.

Een modern land kan de notie van openbare dienst pas verdedigen als een deel van dienstverlening gegarandeerd wordt.

Grote Europese landen hebben dit kunnen doen zonder de sociale tradities die hun eigen zijn, te verloochenen.

## **Situatie in de andere Europese landen**

De meeste Europese landen hebben een minimale dienstverlening ingevoerd of hebben grenzen gesteld aan het stakingsrecht in de openbare diensten.

We stellen hieronder voor om de situatie in enkele landen te onderzoeken.

### *Italië*

In Italië staat het principe van de minimumdienst in de wet van 1990, met bepalingen betreffende de uitoefening van het stakingsrecht in essentiële openbare diensten en het behoud van de persoonlijke rechten die grondwettelijk gewaarborgd zijn.

De wet bepaalt dat er tijdens de spitsuren 's morgens en 's avonds bediening moet zijn.

### *Spanje*

De Spaanse grondwet bepaalt dat, in geval van staking, de essentiële diensten verleend moeten worden.

Voor de Renfe geldt de verplichting om 50 tot 60 % van de treinen tijdens de spitsuren te laten rijden, en 20 % in de daluren.

### *Duitsland*

Sterk gereguleerd stakingsrecht. Geen politieke stakingen of solidariteitsstakingen.

### *Frankrijk*

De wet bepaalt de voorwaarden waaronder de SNCF na overleg met de vertegenwoordigers van de gebruikers, de bedieningsprioriteiten vastlegt. Hieruit worden dan de prioriteiten gekozen die van essentieel belang zijn voor de bevolking.

Op basis van die prioriteiten werkt de SNCF een aangepast vervoerplan uit dat in het bijzonder voor elk dienstenniveau de dienstregelingen en de te waarborgen frequenties vastlegt, met een informatieplan voor de gebruikers.

Als het meer in het bijzonder over de stakingsmodaliteiten gaat, moeten de bedienden het hun hiërarchische overste minstens 48 uur vooraf melden voordat ze aan de staking deelnemen.

Op basis van die informatie stelt de SNCF een voorlopig verkeersplan op en informeert ze de gebruikers.

De Franse wet is dus geen wet die een minimumdienst vastlegt maar wel een wet met betrekking tot de voorzienbaarheid van het verkeer in geval van staking.

Hoewel niet aan het stakingsrecht geraakt wordt, maakt deze wet het voor de gebruikers mogelijk om in de meeste gevallen gebruik te kunnen maken van een georganiseerde minimumdienst.

### **Voorstellen van het RCG**

Er zijn 3 pistes mogelijk:

- grenzen stellen aan het stakingsrecht en het beperken (Duitse model)
- een minimumdienst opleggen (Italiaanse en Spaanse model)
- de wet van voorzienbaarheid van het verkeer in geval van staking (Franse model)

Het Franse model raakt niet aan het stakingsrecht. Het definieert de modaliteiten en waarborgt de gebruikers in de meeste gevallen een minimumdienst.

Het RCG stelt voor om die richting uit te gaan.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 26 juni 2012.**

### **Antwoord op het advies 12/05 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers** **Stakingsrecht en openbare dienst**

---

#### **I. Voorwoord: het geval van de wilde stakingen**

Het akkoord inzake de werkonderbrekingen dat momenteel van toepassing is, dateert van 2008.

In dit akkoord is niet bepaald dat een wilde staking kan worden erkend, maar wel een spontane en tijdelijke werkonderbreking, voor zover zij tegelijkertijd aan vijf voorwaarden beantwoordt. Deze voorwaarden zijn de volgende:

- *de werkonderbreking is het gevolg van onvoorzienbare en onvoorziene omstandigheden*
- *de werkonderbreking is van beperkte duur*
- *de werkonderbreking blijft beperkt tot de bedienden die rechtstreeks betrokken zijn bij de beschouwde werkzettel;*
- *de dialoog met het betrokken personeel is nog niet gestart*
- *de veiligheid van het personeel of van de reizigers komt niet in het gedrang*

Het is voorzien in het akkoord dat een werkonderbreking die niet beantwoordt aan de aanzeggings- en overlegvoorwaarden, beschouwd wordt als een onregelmatige afwezigheid. Een onregelmatige afwezigheid vormt het voorwerp van een sanctie, maar er bestaat geen specifieke maatregel voor de deelname aan een verworpen werkonderbreking.

## **II. Stakingen en minimumdienst: principe**

Vaak maakt de uitoefening van de rechten en vrijheden van de ene inbreuk op die van de andere, en niet enkel in het geval van de uitoefening van het stakingsrecht.

Het Europees sociaal handvest bepaalt dat er beperkingen aan het stakingsrecht kunnen worden opgelegd, voor zover deze beperkingen in een democratische samenleving noodzakelijk zijn voor de bescherming van de rechten en de vrijheden van anderen en voor de bescherming van de openbare orde, de nationale veiligheid, de volksgezondheid of de goede zeden, en bovendien zijn voorgeschreven door de wet.

In de huidige stand van zaken bestaat er geen enkele Belgische wet die een dergelijke stakingsbeperking in de overheidssector met zich meebrengt.

Het RCG heeft in het voorwoord gezegd dat een minimumdienst technisch onmogelijk is in het geval van een wilde staking. Het is dus enkel in een minderheid van de gevallen dat het opleggen van een minimumdienst voordeling zou kunnen blijken, want het zijn niet de aangekondigde stakingen die een probleem vormen, maar wel de wilde stakingsacties.

Op operationeel gebied is de organisatie van een minimumdienst in een klein land met een zo dicht spoorwegnet met een centraal knooppunt (Brussel) bijzonder moeilijk inzake veiligheid.

## **III. Situatie in de andere Europese landen**

In bepaalde Europese landen (bv. Duitsland) werden effectief beperkingen op het stakingsrecht ingevoerd: sommige zijn echter in tegenspraak met het Europees sociaal handvest en zijn daardoor vatbaar voor kritiek van de Europese instellingen.

In Frankrijk waarborgt de wet van 21 augustus 2007 een minimumdienst voor wat betreft het openbaar vervoer op de weg. In dit kader raakt men niet aan het stakingsrecht. Elk bedrijf dat verantwoordelijk is voor openbaar vervoer op de weg moet een plan opstellen om te zorgen voor bepaalde minimumprestaties bij staking. Er moeten eerst onderhandelingen plaatsvinden vooraleer de stakingsaanzegging wordt ingediend. Achtenveertig uur voor zijn deelname aan de staking moet elk personeelslid zijn werkgever op de hoogte stellen van zijn intentie om te staken, indien hij dit niet doet, riskeert hij een tuchtsanctie. De vervoersmaatschappij moet de gebruikers ten minste 48 uur voor de staking informeren over de minimumdienst die zij kunnen verwachten. In geval er geen plan van minimumdienst is uitgewerkt of in geval van afwezigheid van informatie, hebben de gebruikers recht op een terugbetaling van hun vervoersbewijs.

#### **IV. Situatie in de andere Europese landen**

Het RCG kiest voor het Franse model.

Welke oplossing ook wordt weerhouden, er is een wettelijke oplossing vereist. Bovendien zullen deze oplossingen niet echt gunstig zijn in het geval van een wilde staking.

Ten slotte dient er te worden gemeld dat de regering de Stuurgroep van de NMBS-Groep heeft gevraagd om het akkoord van 2008 te evalueren op het gebied van werkonderbrekingen. Rekening houdend met de sociale context, kon het akkoord tot op vandaag niet worden aangepast. De voorgestelde ontwerp teksten werden nog steeds niet goedgekeurd door de vakbonden.

#### **ADVIES 12/06**

#### **ZITGELEGENHEID IN DE STOPPLAATSEN EN DE STATIONS**

---

Uit vaststellingen blijkt dat er in heel wat stopplaatsen geen zitgelegenheid is op de perrons of in de schuilhuisjes op de perrons.

Het document 'Onthaal op de perrons' dat in 2005 is uitgegeven naar aanleiding van de tiende verjaardag van de oprichting van het Raadgevend Comité van de Gebruikers en het advies 05/25 brachten dit tekort al ter sprake.

Er worden soms terecht kosten gemaakt voor het comfort van de reizigers in vele stations. Het RCG wenst dat conform de bepalingen uit Revalor 2009 er zitjes worden geïnstalleerd in de stopplaatsen zonder zitgelegenheid, maar ook op de perrons 2, 3... van sommige stations. Dit is een absoluut minimum aan comfort waarop reizigers aanspraak moeten kunnen maken.

Het RCG hoopt dat er in het kader van het beleid voor personen met beperkte mobiliteit ook werk gemaakt wordt van de inrichting van de stopplaatsen.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 16 oktober 2012.**

#### **Antwoord op het advies 12/06 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

#### **Zitgelegenheid op de perrons en in de stations**

---

Revalor beschrijft de te voorziene uitrusting voor de modernisering van de perrons. Het is in principe bij die gelegenheid dat het uitrustingsniveau wordt aangepast.

De uitrusting van het hele netwerk zal geleidelijk aan gebeuren afhankelijk van de ter beschikking gestelde middelen in het meerjareninvesteringsplan: verhoging van het aantal zitplaatsen per perron naar gelang van het aantal reizigers dat hiervan gebruik maakt, van de zitplaatsen in de

## **ADVIES 12/07**

### **Treinen die niet meer rijden tijdens de schoolvakantie**

---

Tijdens zijn vergadering van 18 oktober 2011 heeft de raad van bestuur van de NMBS het project om op 9 december 2012 170 treinen te schrappen, bekrachtigd.

Zonder voorafgaande informatie en zonder overleg werd beslist om een merendeel van deze treinen niet meer te laten rijden tijdens de schoolvakantie. Deze wijziging ging in vanaf de aanpassing van de dienstregeling in het spoorboekje dat geldig is vanaf 10 juni 2012. Bovendien wordt er geen alternatief voorgesteld, terwijl dat wel zo beslist was.

Het is betreuenswaardig dat een dergelijke maatregel wordt doorgevoerd in het toeristische seizoen. De L 4171 Aat 20.50u - Bergen 21.21u werd bijvoorbeeld afgeschaft. De laatste trein van Aat naar Bergen vertrekt al om 19.50 u. Deze maatregel is erg nadelig voor de talrijke toeristen van het park Pairi Daiza (voorheen Paradisio) in Cambron-Casteau, want zij moeten hun bezoek immers met meer dan een uur inkorten. Tussen Antwerpen-Centraal en Noorderkempen verdween tijdens dezelfde periode de laatste trein van 21.35u. Tussen Luik en Borgworm reed de laatste stoptrein tijdens de zomer plots om 18.45 uur in plaats van om 21.45u.

Een aantal van deze treinen 'Rijdt niet tijdens de schoolvakantie' krijgen bovendien geen afkorting in het spoorboekje, waardoor de reizigers denken dat ze rijden.

Treinen van de categorie 'Rijdt niet tijdens de schoolvakantie' kregen een nieuwe afkorting die wel op de gele affiches in de stations en stopplaatsen staat, maar niet in het spoorboekje. Deze nieuwe afkortingen zijn bovendien niet opgenomen in de lijst met afkortingen in het spoorboekje. Deze overgangsperiode is dus bijzonder complex.

Artikel 35 van het beheerscontract van NMBS bepaalt dat NMBS zich ertoe verbindt het RCG in te lichten over de belangrijke aanpassingen van het vervoersplan van de treindienst alsook van de tarieven of over andere belangrijke veranderingen voor de reiziger. Deze informatie dient voldoende tijdig te gebeuren opdat een ernstig advies kan worden uitgebracht vooraleer



definitieve beslissingen worden genomen. Bovendien verbindt de NMBS zich ertoe het RCG geregeld uit te nodigen op informatie- of overlegvergaderingen over het gevolgde beleid.

Het RCG betreft het ten zeerste dat het niet geïnformeerd werd en dat er geen overleg werd gepleegd over deze ingrijpende maatregelen.

**Dit advies werd eenparig goedgekeurd op de plenaire vergadering van 16 oktober 2012.**

### **Antwoord op het advies 12/07 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

#### **Treinen die niet meer rijden tijdens de schoolvakantie**

---

Elk jaar rijden een aantal treinen niet tijdens de zomerperiode, omdat de vraag tijdens deze periode kleiner is voor wat betreft woon-werkspoorwegvervoer. Om het aanbod nog beter op de vraag af te stellen in de loop van de zomer 2012 en hierbij te zorgen voor bijkomende besparingen, werd bestudeerd welke treinen uit het aanbod konden worden genomen tijdens de zomerperiode 2012 (van 9 juli tot en met 26 augustus).

Deze studie omvatte twee luiken:

- welke treinen, die in december 2012 zullen worden afgeschaft, kunnen dit ook al worden tijdens de zomerperiode? Rekening houdend met de bezettingscijfers van de treinen in kwestie gedurende de vakantieperiodes 2011, werden er reeds in de zomer 2012 65 treinen geschrapt uit een lijst van 170 binnenlandse treinen, met een minimale impact op de operationele planning.
- een bijkomende studie om te zien of andere treinen, voornamelijk P-treinen, uit het aanbod konden worden geschrapt tijdens de vakantieperiode. Hieruit resulteerde een lijst van 41 bijkomende treinen die konden worden geschrapt uit het aanbod tijdens de zomerperiode.

Deze aanpassing aan het aanbod werd goedgekeurd door het Directiecomité van 21 mei 2012.

De betrokken treinen werden niet meer vermeld in de routeplanner, en in de editie van het spoorboekje dat geldig is vanaf 9 juni 2012 werden zij voorzien van het overeengekomen symbool dat aanduidt dat zij niet rijden tijdens jaarlijkse vakantieperiode.

Men moet er hierbij op wijzen dat de periode "Rijden (niet langer) tijdens de schoolvakantie" (met als symbool een klein vierkantje) sinds de dienstregeling van december 2011 niet meer bestaat, en dat er enkel nog sprake is van een periode "Rijden (niet langer) tijdens de jaarlijkse

vakantieperiode" (met als symbool een driehoekje). Deze maatregel werd genomen om de verkeersperiodes en de overeenstemmende dienstregeling te vereenvoudigen.

Ter info: de L4170 Aat 20.50u - Bergen 21.21u (en niet de L4171 zoals die in het Advies staat) heeft tijdens de zomerperiode 2011 slechts een gemiddelde bezetting gekend van maximum 17 reizigers.

## **ADVIES 12/08**

### **Het spoorboekje (ter)**

---

Reizigers klagen dat het moeilijk is om een spoorboekje van de Belgische Spoorwegen te bemachtigen.

Een reiziger die in de regio van Aat woont, werd geconfronteerd met dit probleem:

- Station Aat: niet meer beschikbaar
- Station Bergen: zou niet bevoorrad geweest zijn
- Station Doornik: nog maar een exemplaar

Hoe kunnen er in dergelijke omstandigheden goede verkoopresultaten worden neergezet? Waar is de tijd dat er nog een facsimile van de cover van het spoorboekje op de ruit van het loket werd gehangen? Als een handelaar iets wil verkopen, moet hij uiteraard zijn waar uitstallen.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers wenst dat er een doeltreffend verkoopbeleid wordt gevoerd voor het spoorboekje dat ondanks het internet, Realtime, Google en andere papieren documenten erg nuttig blijft.

Het RCG herinnert aan de adviezen 11/07 en 12/02 waarin voornamelijk werd ingegaan op het gewicht en de grootte van het spoorboekje om de gebruiksvriendelijkheid ervan te maximaliseren.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 16 oktober 2012.**

## **Antwoord op het advies 12/08 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

### **Het spoorboekje (ter)**

---

Het aantal spoorboekjes dat aan elk loket ter beschikking wordt gesteld, wordt bepaald door de ontvangers afhankelijk van de verkoop tijdens de vorige jaren. Bij elke nieuwe editie wordt het aantal herzien.

Het kleine aanplakbiljet, dat het spoorboekje afbeeldt en op de ruit van het loket moet worden geplakt, wordt nog steeds gemaakt. We gaan na of deze worden aangeplakt in de stations.

De door het RCG uitgedrukte wensen over de plaats en de afbeelding van de tabellen, werden uitgevoerd.

De IC-IR-brochure werd ook te koop aangeboden aan de loketten en maakt geen deel meer uit van het spoorboekje.

De idee van het RCG om het spoorboekje op te delen in week- en weekendbrochure werd momenteel niet weerhouden.

## **ADVIES 12/09**

### **Derde bijvoegsel bij het beheerscontract**

---

Het RCG betreurt dat het zo weinig tijd krijgt om dit document te becommentariëren. Binnen deze tijdspanne kunnen niet alle leden geraadpleegd worden zoals gebruikelijk.

Niettegenstaande wenst het RCG de volgende punten op te merken:

#### **Punt 1. Aanpassingen en toevoegingen aan de vaststellingen van de bijzondere commissie belast met het onderzoek naar de spoorwegveiligheid in België naar aanleiding van het dramatische treinongeval in Buizingen.**

Het RCG erkent dat alle voorgestelde maatregelen het veiligheidsniveau sterk kunnen doen toenemen.

Het wil echter benadrukken dat het systeem TBL1+ niet kan vermijden dat stopseinen voorbijgereden worden in bepaalde omstandigheden. De gevolgen daarvan kunnen zeer ernstig zijn.

In tegenstelling tot de Franse (KVB) en Duitse (PZB) systemen, is TBL1+ namelijk niet gekoppeld aan een snelheidscurve. Bovendien kan het systeem niet worden opgelegd aan privéoperatoren...

In afwachting van het ETCS-systeem blijft de veiligheid in de eerste plaats afhangen van de waakzaamheid van de bestuurders.

Het RCG vraagt om bijzondere aandacht te besteden aan de opleiding van jonge bestuurders, zowel gedurende de volledige opleiding, als tijdens de opvolging.

#### **Punt 2. Aanpassingen en toevoegingen op de financiële relaties tussen de Staat en de NMBS.**

Op bladzijde 9

Het RCG vraagt om de tekst als volgt aan te passen:

De NMBS-groep zal besparingen doorvoeren die de spoorwegveiligheid en de continuïteit van de openbare dienstverlening niet in het gedrang brengen.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van  
16 oktober 2012.**

## **Antwoord op het advies 12/09 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers**

### **Derde bijvoegsel bij het beheerscontract**

---

Punt 2. Aanpassingen en toevoegingen op de financiële relaties tussen de Staat en de NMBS.

De derde bijlage bij het beheerscontract werd reeds door de NMBS goedgekeurd. Het is dus moeilijk deze te wijzigen.

Maar de NMBS wenst op te merken dat, op het niveau van de verwezenlijking van de opgelegde besparingen in termen van begroting, zij alles in het werk stelt om het normale beheer van de onderneming niet in gevaar te brengen. Naast de investeringen om de exploitatieveiligheid te vergroten, bevat het meerjareninvesteringsplan van de NMBS belangrijke investeringsbedragen die moeten zorgen voor de voortzetting en de verbetering van de kwaliteit van het aanbod van openbare dienst.

"Infrabel herhaalt dat haar eerste prioriteit wel degelijk de exploitatieveiligheid is en dat het volledig uitgesloten is besparingen te doen op het veiligheidsluik van het meerjareninvesteringsplan".

## **2.4 Opvolging van de adviezen**

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

Voor de 9 adviezen van 2012 werden ons 4 antwoorden verschaft binnen een termijn die overeenstemt met het artikel 35 van het beheerscontract. Het Comité wacht nog steeds op een antwoord op de adviezen 11/06 en 11/07.

### **2 Inhoud van de antwoorden**

De vier antwoorden op de adviezen geven ons geen voldoening.

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

Het Comité betreurt dat aan zijn herhaaldelijke vraag om het spoorboekje te verbeteren (advies 12/2 en 12/8) niet werd tegemoet gekomen. Integendeel, zelfs zonder antwoord op het advies 12/3 (de treinaanwijzers bij vertrek op de perrons), is het Comité gelukkig vast te stellen dat talrijke aanwijzers werden of worden geïnstalleerd.

### **4 Impact van de adviezen**

Le Comité constate une amélioration au niveau des affiches jaunes et du placement d'afficheurs sur les quais.

# Bijlagen



## Bijlage 1

### Lijst met alle uitgebrachte adviezen sinds 1996

<b>1996</b>	
96/01	Augmentation des tarifs adoptée par le Conseil d'Administration de la SNCB le 20 octobre 1995
96/02	Instauration d'une carte train pour travailleurs à temps partiel
96/03	Correspondances train/train – train/bus et bus/train
96/04	Exigences en matière de confort pour les autorails diesel à acquérir par la SNCB

<b>1997</b>	
97/01	Problématique des correspondances entre trains et entre trains et bus
97/02	Livre blanc de la Commission Européenne, une stratégie pour revitaliser les chemins de fer communautaires
97/03	Avis préalable relatif au second contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
97/04	Instauration d'un «Pass + valable après 9.00h»
97/05	Instauration d'un «Fidelity Card» et action de fidélisation
97/06	Réduction du service à la clientèle
97/07	Avis relatif au deuxième contrat de gestion entre l'Etat et la SNCB
97/08	Nouvelle offre des trains
97/09	Adaptation tarifaire en service intérieur voyageurs au 01.02.1998

<b>1998</b>	
98/01	Infrastructure de la ligne 163
98/02	Politique tarifaire de la SNCB
98/03	Infrastructure des lignes mises hors service

<b>1999</b>	
99/01	Train et vélo
99/02	Diffusion des tarifs dans l'indicateur officiel
99/03	Suppression des trains P au 26 septembre 1999
99/04	Réouverture desserte ferroviaire de Bastogne
99/05	Problèmes aux guichets des gares
99/06	Sécurité dans les gares et dans les trains
99/07	Augmentation des tarifs au 1 février 2000
99/08	Démarche qualité intégrale sur 6 lignes régionales
99/09	Réouverture éventuelle de 6 lignes régionales

<b>2000</b>	
00/01	Proposition de réouverture de certaines gares
00/02	Réouverture de certaines gares le week-end
00/03	Réouverture du Rhin d'Acier
00/04	Fermeture et démontage de lignes ferroviaires
00/05	Mise en service nouveaux autorails diesel
00/06	Liaisons ferroviaires transfrontalières
00/07	Transport public gratuit

00/08	Deuxième avenant au contrat de gestion
00/09	Adaptation de l'horaire de week-end en septembre 2000
00/10	Nouvelle gare de Zeebrugge
00/11	Libéralisation du rail
00/12	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (reprise avis précédents)
00/13	Proposition de réouverture de 6 lignes ferroviaires régionales
00/14	Fermeture des guichets des gares après 22.30 h
00/15	Réseau Express Régional autour de Bruxelles (avis de principe)
00/16	Tarifs courtes distances
00/17	Adaptation des tarifs ferroviaires au 1 février 2001
00/18	Avis de principe sur le contrat de gestion
00/19	Indemnisation des clients pour défaillance ou non exécution du service

<b>2001</b>	
01/01	Desserte de Welkenraedt
01/02	Travaux d'aménagement sur la ligne 108 La Louvière-Binche
01/03	Troisième contrat de gestion
01/04	Diminution de l'offre en service intérieur
01/05	Fermeture des guichets en gare de Beauraing
01/06	Réouverture de la ligne ferroviaire Dinant-Givet
01/07	Services ferroviaires suburbains
01/08	Frontières intérieures européennes en trafic ferroviaire régional conventionnel
01/09	Etude sur la réouverture de 6 lignes régionales
01/10	Proposition SNCB d'adaptation des tarifs au 1 janvier 2002
01/11	Horaires des 24 et 31 décembre 2001
01/12	Desserte ferroviaire Spa-Géronstère
01/13	Nouvelles voitures pour le RER
01/14	proposition de loi «Mobilité de base par le rail»
01/15	Tickets transfrontalières
01/16	Comités de ligne
01/17	Service Voyageurs Arlon-Athus-Virton (lignes 167-165)
01/18	Correspondances Train-Tram-Bus à Antwerpen
01/19	Adaptation du service le week-end ligne 123 Edingen-Geraardsbergen
01/20	Titre de transport courtes distances

<b>2002</b>	
02/01	Service voyageurs transfrontalier Verviers-Aachen
02/02	Suppression de trains peu fréquentés
02/03	Euregiobahn
02/04	Service ferroviaire transfrontalier Erquennes-Jeumont
02/05	Compartiments fumeurs dans les trains
02/06	Adaptation horaires au 15 décembre 2002 (Lignes 15A - 66 - 132 - 162)
02/07	Accueil sur les quais des gares et points d'arrêts
02/08	Guichets de gare et de poste
02/09	Desserte de Hourpes le week-end
02/10	Réouverture de gares
02/11	Horaires pendant la période de fin d'année



02/12	Future desserte de la ligne 132 entre Charleroi et Walcourt
02/13	Tarifs transfrontaliers vers les gares voisines
02/14	Desserte du week-end Brugge-Zeebrugge
02/15	Réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 02/04
02/16	Mémoire
02/17	Le futur matériel RER
02/18	Desserte de la ligne 43 Liège-Rivage-Jemelle
02/19	Desserte de la ligne 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Service ferroviaires Belgique-Allemagne
02/21	L'avenir du service ferroviaire pour voyageurs
02/22	Réouverture de la gare de Ligne – un exemple à suivre
02/23	Desserte de la ligne 52 Antwerpen-Boom-Puurs

## 2003

03/01	Service des trains en fin d'année
03/02	Mémoire
03/03	Réouverture de la gare de Evergem (ligne 58)
03/04	Annonce de la suppression de tous les trains de nuit
03/05	Problèmes en marge de l'utilisation de la Key-card
03/06	Réaction au plan d'entreprise SNCB "Move 2007"
03/07	Simplification tarifaire (position de principe)
03/08	Réouverture de la gare de Comblain-Au-Pont (ligne 43)
03/09	Disposition des voitures de 1ère classe sur l'IC A
03/10	Simplification tarifaire (suite)
03/11	L'indicateur des trains
03/12	Fermeture des guichets de gare
03/13	L'offre (plan de transport) 2006 – avis de principe
03/14	Accueil sur les quais en gare de Gastuche
03/15	Accueil sur les quais en gare de Olen
03/16	Accueil sur les quais en gare de Havré
03/17	Accueil sur les quais en gare de Terhagen
03/18	L'Euregiobahn
03/19	Après l'indicateur des trains... Une meilleure information pour tous les clients

## 2004

04/01	L'avenir ferroviaire de Bastogne
04/02	Signalétique dans et aux abords des gares
04/03	L'Euregio-ticket
04/04	L'AIXpress Liège-Aachen - l'offre et le tarif
04/05	Accueil sur les quais en gare de Trooz
04/06	Accueil sur les quais en gare de Vichte
04/07	Accueil sur les quais en gare de Beauraing
04/08	Accueil sur le quai de Zeebrugge-Strand
04/09	Ligne 26 - jadis menacée de fermeture et pourtant une réussite
04/10	Pourquoi la SNCB supprime-t-elle des gares peu fréquentées?
04/11	3ème avenant au deuxième contrat de gestion
04/12	Accueil sur les quais en gare de Engis

04/13	Accueil sur les quais en gare de Landelies
04/14	Accueil sur les quais en gare de Wezemaal
04/15	Accueil sur les quais en gare de Brugge St Pieters
04/16	Parkings de gare
04/17	Simplification tarifaire - deuxième volet
04/18	4ème avenant au deuxième contrat de gestion
04/19	Cityrail
04/20	Signalétique dans les gares et aux abords (2ème avis)
04/21	(her)opening van 3 stations*
04/22	Projet de fermeture de deux gares sur la ligne 130 : Le Campinaire et Ham-s-Sambre
04/23	Accueil sur les quais en gare de Farciennes
04/24	Onthaal op het perron van het station Tielen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Implication du Comité dans le Contrat de Gestion
04/27	Brochure horaire de Liège-Guillemins
04/28	Sécurité sur les quais
04/29	Fréquences de base pour 2006
04/30	Accueil sur les quais en gare de Diepenbeek
04/31	Accueil sur les quais en gare de Poix-Saint Hubert
04/32	Problèmes aux guichets de gare
04/33	Annonces dans les trains
04/34	Accueil sur les quais en gare de Antwerpen Noorderdokken
04/35	Accueil sur les quais en gare de Meiser
04/36	Accueil sur les quais en gare de Linkebeek
04/37	Accueil sur les quais en gare de Zandbergen
04/38	5ème avenant au deuxième contrat de gestion

<b>2005</b>	
05/01	Light Rail – avis de principe
05/02	Brochure "horaires" au départ de Namur
05/03	Accueil sur les quais en gare de Landegem
05/04	Accueil sur les quais en gare de Court Saint Etienne
05/05	Fermeture des guichets de gare – 2ème avis
05/06	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
05/07	Brochure "horaires" en gare de Dendermonde
05/08	Quelle est la place du CCU suite à la nouvelle structure du groupe SNCB?
05/09	Accueil sur les quais en gare de Antwerpen Zuid
05/10	Accueil sur les quais en gare de Paliseul
05/11	Catégories de trains P
05/12	Trains L sur la ligne 162
05/13	Réouverture de la gare de Cuesmes
05/14	Suivi des avis du Comité
05/15	L'information à fournir au Comité
05/16	Accueil sur le quai en gare de Coe
05/17	Accueil sur les quais en gare de Bordet
05/18	Suppression de la 1ère classe?
05/19	Le retour des trains de neige – une nouvelle approche commerciale de la SNCB?

05/20	Horaires pendant la période de fin d'année 2005
05/21	Accueil sur les quais en gare de Buizingen
05/22	Accueil sur le quai en gare de Lodelinsart
05/23	Accueil sur les quais en gare de Schoonaarde
05/24	Rail ou Ravel?
05/25	Sièges dans les abris de quai
05/26	Réouverture de la ligne Dinant-Givet (2ème avis)
05/27	Contrat de Gestion entre l'Etat et la société d'exploitation SNCB
05/28	Contrat de Gestion entre l'Etat et Infrabel
05/29	Accueil sur les quais en gare d'Overpelt
05/30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
05/31	Accueil sur le quai en gare de Boussu
05/32	Accueil sur les quais en gare de Weerde
05/33	2ème évaluation de l'accueil dans les gares de Gastuche, Havré, Terhagen, Trooz et Zeebrugge-Strand
05/34	Le service «Train + Vélo»
05/35	La classification des gares
05/36	Fermeture de la gare du Campinaire
05/37	Accueil sur les quais en gare d'Aye
05/38	Accueil sur les quais en gare de Koksijde
05/39	L'accueil sur les quais dans "Ravalor"
05/40	Fermeture de la ligne 86 Leuze-Frasnes au trafic marchandises
05/41	Les correspondances Cityrail

<b>2006</b>	
06/01	Tarifcation et conditions d'accès des trains à grande vitesse
06/02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
06/03	Accueil sur les quais en gare d'Alken
06/04	Les adaptations tarifaires du 1 février 2006
06/05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton
06/06	Disponibilité de l'information papier
06/07	Accueil sur les quais en gare de Bissegem
06/08	Accueil sur les quais en gare de Habay
06/09	Les nouvelles brochures horaires au départ d'une gare
06/10	Spoorontsluiting Turnhout
06/11	La KeyCard – un pass pour les courtes distances
06/12	Panneaux nominatifs des gares sur les quais
06/13	Accueil sur les quais en gare de Groenendaal
06/14	Accueil sur les quais en gare de Bockstael
06/15	La sécurité dans le Tournaisis
06/16	La sécurité sur les quais vis-à-vis des trains en passage
06/17	Accueil sur les quais en gare de Diegem à Herent
06/18	Information au Comité dans un délai raisonnable
06/19	Tarifcation transfrontalière Franco-Belge ambiguë
06/20	Accueil sur les quais en gare d'Assesse
06/21	Accueil sur les quais en gare de Limal
06/22	Accueil sur les quais en gare de Mechelen-Nekkerspoel
06/23	2 <sup>de</sup> bezoek aan de stations Zandbergen en Meiser

06/24	Régularité des trains
06/25	Gares de correspondances trains-bus
06/26	Cityrail aansluitingen te Leuven
06/27	Rénovation des voitures M5
06/28	Premier avenant au Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB
06/29	Accueil sur les quais en gare d'Ezemaal
06/30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
06/31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
06/32	Sécurité sur les quais – réaction à la réponse de la SNCB à l'avis 06/16

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

<b>2008</b>	
08/01	Se mettre dans la peau des voyageurs
08/02	Plus qu'une seule gare par commune
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	Trains 'vides'? La question des trains sous-occupés
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

<b>2009</b>
Pas d'avis – Restructuration du bureau

<b>2010</b>	
10/01	Service minimum
10/02	Loi Diabolo-Redevance Diabolo
10/03	Sièges sur les quais
10/04	Affiches jaunes
10/05	Réouverture du point d'arrêt de Petit Enghien
10/06	Réouverture des points d'arrêt de Leers-Nord et Néchin
10/07	La signalétique sur les quais de gare
10/08	Carte de réduction 50%
10/09	L'indicateur

<b>2011</b>	
11/01	Non rédigé, remplacé par avis 11/07
11/02	Réouverture ligne 163 – Libramont-Bastogne
11/03	Transport de vélos dans le train
11/04	Mise en service partielle des nouvelles infrastructures
11/05	L'avenir de la ligne 12 et de l'IC-B Benelux
11/06	Fermeture des guichets de gares
11/07	Indicateur

<b>2012</b>	
12/01	Affiches jaunes
12/02	L'indicateur des trains
12/03	Transport de vélos dans le train
12/04	Mémoire au nouveau Gouvernement fédéral
12/05	Droit de grève et service public
12/06	Sièges sur les quais et dans les gares
12/07	Trains rendus « pas pendant vacances scolaires »
12/08	Indicateur des trains (ter)
12/09	Troisième avenant au contrat de gestion

## 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			
naam	Organisatie	naam	organisatie
J. Blomme	Port of Antwerp	E. L. Bertrand	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 organisatie 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 Brussels 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:

Gedurende het jaar 2012 werd het beheer van het Comité door de NMBS-Holding uitgeoefend.

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

Het secretariaat wordt waargenomen door:

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

**Vanaf 1 januari 2013 zal het beheer van het Comité worden uitgeoefend door de FOD Mobiliteit en Vervoer en niet meer door de NMBS-Holding.**

Secretariaat van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep  
FOD Mobiliteit en Vervoer

Alain Piette – Attaché

Lokaal 4A11

Vooruitgangstraat 56

1210 Brussel

☎: 02/277.36.60 - Fax: 02/277.40.47

✉: [alain.piette@mobiliteit.fgov.be](mailto:alain.piette@mobiliteit.fgov.be)

**Gelieve elke correspondentie uitsluitend naar dit nieuwe adres te sturen.**

\*\*\*

Tot de verhuizing naar de FOD Mobiliteit en Vervoer, bevinden de lokalen van het Comité zich nog tijdelijk:

Keizerinlaan 5 – 2de verdieping

1000 Brussel

\*\*\*

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

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