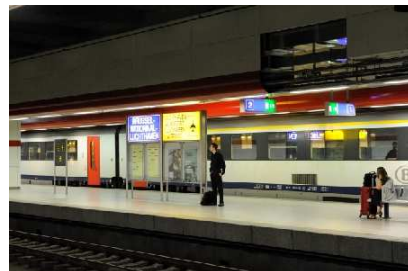


JAARVERSLAG 2013



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 2013. Dit verslag is beschikbaar op het secretariaat (zie bijlage 3).

Het activiteitenverslag wordt bezorgd aan:

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

Inhoud

Inleiding	3
------------------------	---

Voorwoord	7
------------------------	---

Deel 1: Activiteitenverslag 2013

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	20
1.6	Onderhoud met ministeriële instanties	20
1.7	Onderhoud met de NMBS-Groep en diversen	21

Deel 2: De adviezen van 2013

2.1	Lijst van goedgekeurde adviezen	25
2.2	Thematisch overzicht van de adviezen	25
2.3	De goedgekeurde adviezen van 2013	27
2.4	Opvolging van de adviezen	50

Bijlagen

1	Lijst met uitgebrachte adviezen sinds 1996	53
2	Lijst van de leden van het Comité	61
3	Contact met het Comité	64

Voorwoord

Het jaar 2013 was een overgangsjaar zowel voor de NMBS-Groep als voor het Raadgevend Comité van de Gebruikers.

De hervorming van de structuur van de NMBS-groep werd het hele jaar voorbereid en werd op 1 januari 2014 ingevoerd.

Het nieuwe investeringsplan werd door de Ministerraad goedgekeurd. Dit plan voorzag aanvankelijk om de als C geklasseerde lijnen (hoofdzakelijk lijnen in plattelandsgebieden) niet meer te onderhouden.

De tussenkomst van de minister van Overheidsbedrijven maakte het mogelijk om de voortzetting van het onderhoud van deze lijnen in het plan op te nemen, en ook de werkzaamheden van het GEN en die met betrekking tot de modernisering van de lijn Brussel - Luxemburg te versnellen. Het Comité kan zich hier enkel maar over verheugen.

De stiptheid van de treinen is verder verslechterd. Het probleem van de overbezetting van bepaalde treinen is slechts lichtjes verbeterd.

Het RCG verheugt zich dat in 2013 en conform de planning het seingevingssysteem TBL1+ op het hele netwerk is geïnstalleerd.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers werd begin 2013 onder het bestuur van de FOD Mobiliteit gebracht. Deze overdracht verliep niet onder een goed gesternte. Terwijl het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-Holding over een echt kantoor beschikte, is dit niet meer het geval op de FOD. Bovendien heeft de FOD in de maand juni het Raadgevend Comité van de Gebruikers ervan op de hoogte gebracht dat ingevolge een formuleringsfout van juridische aard begaan in 2011, maar pas ontdekt in 2013, het Comité geen rechtspersoonlijkheid meer heeft.

Een ontwerp van koninklijk besluit dat het comité juridisch gesproken terug tot leven wekt, werd in december door de Ministerraad goedgekeurd.

De reorganisatie van het Raadgevend Comité van de Gebruikers die tegen eind 2010 moest zijn afgerond, werd nog steeds niet ten uitvoer gebracht. Het comité kan enkel maar betreuren dat het parlement na de legislatuur aan het lijntje wordt gehouden en vraagt dat deze mallemolen stopt.

Het comité kan enkel maar hopen dat alle problemen die hem betreffen en die maar blijven aanslepen, in 2014 zullen worden opgelost. Het comité wenst de directie van de NMBS en Infrabel in het raam van de nieuwe structuur alle succes toe.

James Pistril
Voorzitter a.i.

Pierre Havelange
Kandidaat-voorzitter

Deel 1

**Activiteitenverslag
2013**

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 vicevoorzitter en twee adjunct-vicevoorzitters, twee Franstaligen en twee Nederlandstaligen) die ook elk hun diverse activiteiten en verplichtingen hebben op privé- of beroepsvlak. Gemiddeld twee maal per maand komen ze vanuit hun streek naar Brussel om te vergaderen in de lokalen van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Deze leden van het bureau zijn dus geen voltijdse werknemers die heel de week door aanwezig zijn.

Het voorbereidingswerk van de adviezen en het beheer van het comité gebeuren naargelang van de beschikbare tijd en vaak wordt dit werk thuis gedaan.

Het secretariaat neemt de belangrijkste administratieve taken van het comité voor zijn rekening (oproep voor de plenaire vergaderingen, beheer van het ledenbestand, verslag van de plenaire vergaderingen, enz.). Sinds 1 januari 2013 wordt dit secretariaat beheerd door de FOD Mobiliteit en Vervoer.

We kampen met een gruwelijk tekort aan uitvoerend personeel. De federale staat heeft het comité belast met een aanzienlijke opdracht, maar geeft het niet de nodige middelen om deze te volbrengen. We moeten echter wel toevoegen dat sinds de maand oktober een voltijdse medewerker ter beschikking werd gesteld van het RCG. Laatstgenoemde is belast met het beheer van het secretariaat van het comité en moet de nodige ondersteuning geven aan de

verwezenlijking van de opdrachten van het comité. Deze stap vooruit wordt gewaardeerd, maar is op lange termijn onvoldoende.

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 2013 werd geen enkele adviesaanvraag gesteld door de minister, maar wel door de NMBS-operator.

De uitbrenging van de adviezen door het RCG gebeurde volledig op eigen initiatief nadat in het bureau de opportuniteit ervan werd besproken. De in 2013 uitgebrachte adviezen gaan hoofdzakelijk over de tarifiering, de informatieverstrekking aan de reiziger, de liberalisering van de spoorwegmarkt.

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 18 jaar tijd ruime ervaring heeft verworven op vlak van spoordiensten en spoorwegexploitatie. Meer dan 284 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 opzoeken 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

- 4 Vergadering van het bureau
- 22 Vergadering van het bureau

Februari

- 7 Vergadering van het bureau
- 26 Vergadering van het bureau

Maart

- 12 Vergadering van het bureau
- 26 Vergadering van het bureau
- 26 Vergadering bij de FOD Mobiliteit en Vervoer
- 29 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel

April

- 9 Vergadering van het bureau
- 22 Vergadering van het bureau

Mei

- 2 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS
- 7 Vergadering van het bureau
- 31 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel

Juni

- 11 Vergadering van het bureau
- 18 Vergadering van het bureau

Juli

Geen activiteiten

Augustus

Geen activiteiten

September

- 16 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel

Oktober

- 4 Vergadering bij Infrabel
- 15 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS
- 30 Vergadering van het bureau

November

- 14 Vergadering op het kabinet van minister Labille.
- 21 Vergadering van het bureau

December

- 6 Driemaandelijke vergadering bij Infrabel
- 13 B Mobility Day
- 18 Vergadering van de stakeholders bij de NMBS

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.

26 februari 2013

- Men komt terug op de plenaire zitting van 19 februari 2013
- Vastlegging van de praktische modaliteiten met betrekking tot de raadpleging van het RCG door de FOD Mobiliteit en Vervoer met het oog op de toekomstige beheerscontracten.

19 maart 2013

- Samenvatting van de voorstellen ontvangen van de leden van het RCG met betrekking tot de raadpleging over de toekomstige beheerscontracten door de FOD Mobiliteit en Vervoer
- Vastlegging van het thema van de nieuwe adviezen en het gevolg dat aan de antwoorden op de adviezen wordt gegeven.
- Stand van de contacten tussen het RCG en de Commissie Infrastructuur van de Kamer van Volksvertegenwoordigers.
- Perspectieven van de verhuizing van het RCG

26 maart 2013

- Antwoord op de adviezen 12/06 en 12/07
- Standpuntbepaling van het bureau van het RCG met het oog op een vergadering met de FOD Mobiliteit en vervoer in het raam van de verhuizing van het RCG

9 april 2013

- Verslag naar aanleiding van een vergadering met de minister voor Overheidsbedrijven, de heer Labille
- Discussie over de verschillende voorstellen met betrekking tot de reorganisatie van het RCG binnen de Kamer van Volksvertegenwoordigers over een model van het type LOCOV (Nederland)
- Vastlegging van de inhoud van de adviezen 13/04 en 13/05.
- Laatste voorbereidingen inzake de overbrenging van het RCG van het centraal station naar de FOD Mobiliteit en Vervoer.

22 april 2013

- Eerste vergadering van het uitvoerend bureau binnen de FOD Mobiliteit en Vervoer.
- Actieplan en bespreking inzake de toekomstige samenstelling van het RCG in het raam van de reorganisatie die momenteel aan de gang is.
- Bespreking van de inhoud van de adviezen 13/04 en 13/05.
- Eerste voorbereidingen met het oog op de plenaire zitting van 18 juni 2013.

7 mei 2013

- Bespreking betreffende een advies over het vierde spoorwegpakket dat zal worden voorgesteld op de volgende plenaire zitting
- Laatste wijzigingen inzake de adviezen 13/04 en 13/05
- Men komt terug op de vergadering van de stakeholders van 2 mei 2013
- Analyse van de ontvangen antwoorden met betrekking tot de adviezen 13/01 en 13/02
- Voorstel om voor te leggen aan de plenaire zitting over de adviezen 13/06 - 13/07 en 13/08.
- Kennisname van een voorstel van besluit neergelegd bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers met betrekking tot de reorganisatie van het RCG

11 juni 2013

- Herlezing en laatste verbeteringen betreffende de adviezen die ter goedkeuring zullen worden voorgesteld op de plenaire zitting
- Voorbereiding van de plenaire zitting van 18 juni 2013 - Definitieve goedkeuring van de agenda
- Bepalen van de nuttige documenten met het oog op de plenaire zitting
- Vóór het zomerreces: stand van zaken en samenvattingen inzake de voortgang van de reorganisatie van het RCG.

18 juni 2013

- Debriefing betreffende de plenaire vergadering van dezelfde dag
- Ontmoeting met Eric Bulon, Adviseur bij de FOD Mobiliteit en Vervoer, stand van zaken toestand RCG

30 oktober 2013

- Feedback en bespreking van de ontmoeting met het Kabinet van Minister Labille
- Lectuur van het voorontwerp van wet tot hervorming van de wettelijke gronden en tot verbetering van de fouten in de wetgeving betreffende het RCG
- Commentaar over het voorontwerp van wet betreffende het RCG

21 november 2013

- Voorbereiding van de plenaire zitting van 19 december 2013
- Ontwerp van een brief aan de heer Cornu, de nieuwe gedelegeerd bestuurder van de NMBS
- Bespreking van het advies van de Federale Adviesraad voor Ouderen

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.

19 februari 2013

- De onderstaande adviesontwerpen werden voorgesteld en besproken:
 - 13/01 - Tarieven
 - 13/02 - Afschaffing treinen Noorderkempen - Antwerpen
 - 13/03 - Memorandum aan de minister van Overheidsbedrijven

18 juni 2013

- Uiteenzetting van een vertegenwoordiger van de NMBS-holding
 - Dienst Sécurail
- Goedkeuring na aanpassing van de onderstaande adviezen:
 - 13/04 - Parkings in de stations 12/02 - Dienstregelingsboekje van de treinen
 - 13/05 - - Veiligheid in de stations (het geval Vilvoorde)
 - 13/06 - Dienstregelingsboekje (quater)
 - 13/07 - Betrekkingen met de NMBS-groep
 - 13/08 - Vierde spoorwegpakket

19 december 2013

- Goedkeuring van het onderstaande advies:
 - 13/09 - vierde aanhangsel bij de beheerscontracten
- Bespreking van de aan de heer Cornu, de nieuwe gedelegeerd bestuurder van de NMBS, te versturen ontwerpbrief.

1.6 Gesprek met de overheidsinstanties

Geen enkel in 2013.

1.7 Gesprekken met de NMBS-Groep en diversen

22 februari 2013

- Vergadering bij Infrabel - besproken punten
 - Investeringsplan

26 maart 2013

- Vergadering op de FOD Mobiliteit en Vervoer - besproken punten:
 - Verhuis van het RCG
 - Reorganisatie en wording van het RCG

29 maart 2013

- Vergadering bij Infrabel - besproken punten:
 - Investeringsplan
 - Bilan des intempéries du 12 mars 2013
 - Activering van het winterplan
 - Stiptheid

2 mei 2013

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS - Besproken punten:
 - Uitleg over de beleidsuitvoering van de NMBS op lange termijn
 - Investeringsplan
 - Stiptheid
 - Kwaliteitsbarometer
 - Winterplan
 - Vervoersaanbod tijdens de zomer

31 mei 2013

- Vergadering bij Infrabel - besproken punten:
 - Ongeval te Wetteren
 - Kabeldiefstal

16 september 2013

- Vergadering bij Infrabel - besproken punt:
 - Uiteenzetting van Jo. Decelle over de stiptheidsstatistieken

4 oktober 2013

- Vergadering bij Infrabel - besproken punt:
 - Uiteenzetting van Jo. Decelle over de berekeningsmethode van de stiptheidscijfers

15 oktober 2013

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS - Besproken punt:
 - Tariefaanpassing vanaf 1 februari 2014

14 november 2013

- Onderhoud op het kabinet van minister Labille voor de samenstelling van het nieuwe comité.
 - Goedkeuring van het ontwerp van koninklijk besluit opgesteld door de FOD Mobiliteit en Vervoer

6 december 2013

- Vergadering bij Infrabel - besproken punten:
 - Stiptheid
 - Website van Infrabel

13 december 2013

- B - Mobility Day - NMBS
 - Vooruitzichten voor de liberalisering van het spoor in België

18 december 2013

- Vergadering van de stakeholders bij de NMBS - Besproken punt:
 - Nieuw vervoersplan

Deel 2

De adviezen van 2013

2.1 Lijst van goedgekeurde adviezen

Adviezen/ Avis 2013		Taal-Langue	Goedgekeurd Approuvé	Antwoord Réponse
1	Tarifs au 1er février 2013 Tarieven op 1 februari 2013	F/N	19/02/13	23/04/2013
2	Gare de Noorderkempen Station Noorderkempen	F/N	19/02/13	23/04/2013
3	Memorandum au Ministre des Entreprises publiques Memorandum aan de Minister van overheidsbedrijven	F/N	19/02/13	*
4	Utilisation des parkings SNCB durant le weekend Gebruik van de NMBS parkings tijdens het weekend	F/N	18/06/13	02/09/2013
5	Sentiment d'insécurité dans les gares – Exemple de la gare de Vilvorde Onveiligheidsgevoel in de stations – Voorbeeld van het station van Vilvoorde	F/N	18/06/13	02/09/2013
6	Indicateur (quater) Dienstregeling (quater)	F/N	18/06/13	02/09/2013
7	Relations avec la SNCB Betrekkingen met de NMBS	F/N	18/06/13	02/09/2013
8	Le quatrième paquet ferroviaire européen Het vierde Europese spoorwegpakket	F/N	18/06/13	*
9	Quatrième avenant au contrat de Vierde bijvoegsel bij het beheerscontract	F/N	09/12/13	*

* 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
Infrastructuur - Stations	3	2 – 4 – 5
Tarieven	1	1
Beheerscontract	1	9
Spoorwegbeleid	2	3 – 8
Informatie	1	6
Betrekkingen van het RCG met derden	1	7

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

In 2013 heeft het Comité zich gebogen over:

- de infrastructuur (adviezen 13/2 – 13/4 – 13/5)
- tarieven (advies 13/1)
- het beheerscontract (advies 13/9)
- het spoorbeleid (adviezen 13/3 – 13/8)
- de informatie aan de reizigers (advies 13/6)
- De betrekkingen van het RCG met derden (advies 13/7)

2.3 De goedgekeurde adviezen van 2013

Advies 13/01

Tarieven op 1 februari 2013

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers werd op 8 november op de hoogte gebracht van de voorstellen tot aanpassing van de tarieven vanaf 1 februari 2013.

Het RCG verheugt zich over het feit:

- dat de voorgestelde verhoging onder het gezondheidsindexcijfer, de kostprijs van de door Infrabel gefactureerde paden en personeelskosten blijft,
- dat de prijs van de abonnementen niet evenwaardig stijgt als de gewone biljetten,
- dat langeafstandsreizen niet worden beïnvloed door de prijsverhoging voor kortereafstandsreizen,
- dat de seniorenbiljetten maar miniem opslaan,
- dat de prijs voor een Go Pass, een Rail Pass of een Key Card ongewijzigd blijft,
- dat de prijs voor een Go Pass1 met 7,7% vermindert.

Het RCG betreurt niettemin:

- dat naast sporadische commerciële operaties, geen aantrekkelijke tarieven voor gewone reizigers tussen 26 en 65 jaar meer worden aangeboden,
- dat de betalende 50%-kortingskaart afgeschaft blijft.

Artikel 35 van het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS stelt dat de NMBS zich ertoe verbindt om het RCG geregeld uit te nodigen op informatie- of overlegvergaderingen over het gevolgde beleid inzake aanpassingen van het vervoersplan van de treindienst alsook van de tarieven of over andere belangrijke veranderingen voor de reiziger.

Dit artikel werd nogmaals met de voeten getreden; de wijzigingen werden ons meegedeeld op 8 november voor ze aan het directiecomité werden voorgelegd; er werd geen overleg vooraf gepleegd met het RCG, waardoor het zijn wensen en bezwaren niet kon uiten. De geschreven documenten werden ons pas voor analyse toegestuurd nadat het directiecomité ze goedgekeurd had, terwijl de pers 's anderendaags, namelijk op 9 november, de aanpassing en de cijfers al bekendmaakte.

Het RCG apprecieert deze handelwijzen niet.

Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 19 februari 2013.

Antwoord op het advies 13/01 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Tarieven op 1 februari 2013

Het Beheerscontract (artikel 35) vermeldt duidelijk dat het Raadgevend Comité van de Gebruikers geconsulteerd dient te worden voor de officiële beslissing I.v.m. een tariefaanpassing wordt genomen. Daarnaast vermeldt ze ook dat het RCG geregeld uitgenodigd dient te worden op informatie of overlegvergaderingen over het gevold beleid.

Voor de tariefaanpassing wordt het RCG steeds geconsulteerd voor de beslissing van de Raad van Bestuur. Binnen de materie van de tariefaanpassing is het namelijk dit orgaan dat de officiële goedkeuring geeft. Dat er voorgaand reeds voorstellen werden voorgelegd aan het Directiecomité van NMBS is dus niet strijdig aan de gemaakte afspraken.

Verder preciseert artikel 35 van het Beheerscontract enkel dat de informatievergaderingen dienen georganiseerd te worden. De aard noch de onderwerpen van deze infomomenten worden gepreciseerd.

Tot slot dient ook vermeld te worden dat NMBS een eerste voorstelling van de tarieven had voorzien midden oktober, maar dat deze door onvoorziene omstandigheden niet kon worden aangehouden. Een eerst mogelijke datum werd gevonden op 8 november 2012. Gezien er tijdens het overleg met de leden van het RCG géén belangrijke negatieve signalen werden gegeven, werd door NMBS besloten om de tariefaanpassing de volgende dag voor te stellen aan de leden van de Raad van Bestuur.

We zullen in de toekomst dit overlegmoment vroeger aankondigen indien de omstandigheden dit ons toelaten.

Advies 13/02

Station Noorderkempen

Betreft: afschaffing van treinverbinding Noorderkempen – Antwerpen centraal HT van 11.08 en 13.08 uur en de verbinding Antwerpen –Noorderkempen van 21.35 uur (20.35 uur laatste trein uit Antwerpen in plaats van 21.35 uur dienstregeling 2012).

Zoals gebruikelijk wordt het treinaanbod herzien begin december.

Na tellingen van het aantal in en uitstappende reizigers meent men een te kleine bezetting op deze uren vast te stellen.

Alvorens ons advies te formuleren, wensen wij even de historiek van deze recent geopende lijn te beschrijven.

- Op aandringen van enkele lokale politieke mandatarissen werd er in het kader van de TGV verbinding met Nederland, een ontsluiting van de Noorderkempen via het spoor uitgevoerd.
- Een station met een minimum aan uitrusting en comfort voldoet aan de nood van deze verbinding, die om het uur wordt verzorgd.
- De parking voor 220 auto's is reeds om 9.00 uur 's morgens volzet, zodat parkeren op de groenvoorzieningen noodzakelijk wordt, al is dit 's winters en bij regenweer zeer precair.
- De in en uitrit van de parking is zo slecht ontworpen dat vlot in en uitrijden quasi onmogelijk is. Bovendien worden deze bewegingen nog verstoord door de autobussen van de LIJN. Zij rijden weliswaar op een parallelle weg, maar moeten de in en uitrit toch kruisen.
- Wijzelf hebben begin september 2012 om 11.08 uur 57 reizigers geteld. Deze telling kon vlot verlopen na het in dienst nemen van de DESIRO.

Voorstel van het RCG

- Wij stellen voor de dienstregeling op zijn minst te behouden zoals op 10.06.2012, omwille van het snel stijgende succes van deze treinverbinding.
- Wij stellen voor de mogelijkheid te onderzoeken om een soort "BEZEMTREIN" in te leggen, bv. om 23.30uur, ten einde de reizigers, na een avondje uit in Antwerpen, de mogelijkheid te bieden terug te sporen naar de Noorderkempen.

Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 19 februari 2013.

1. Algemene informatie

Wat de spoorverbinding Noorderkempen - Antwerpen Centraal betreft, halen we een dagelijks gemiddelde van 40 reizigers (trein nr. 631 om 11:08 uur in Noorderkempen, periode van september tot december 2012 buiten de schoolverloven) op basis van dagelijkse tellingen die werden uitgevoerd door de boardchefs.

We stellen eveneens vast dat de parking voor meer dan 90% is volzet. Na 9 uur 's morgens is het dus inderdaad erg waarschijnlijk dat alle parkeerplaatsen bezet zijn. De NMBS zal dus in de loop van het tweede semester van 2013 een aanvraag tot uitbreiding van de parking naar de NMBS-Holding sturen.

2. Antwoorden aan de voorstellen van het RCG

Bij de komst van de Fyra in december 2012 konden de noodzakelijke werkvensters op de hogesnelheidslijn 4 niet meer willekeurig gekozen worden. Begin 2012 werd daarom beslist om deze op een vast uur te laten doorgaan, in functie van de doorgang Fyra, waardoor bepaalde IR-s treinen tussen Antwerpen en Noorderkempen niet meer kunnen rijden. Tijdens de week gaat het om de IR-s trein 611 van 11u35 te Antwerpen-Centraal, de 631 van 13u35 te Antwerpen-Centraal, de 613 van 11u08 te Noorderkempen en de 633 van 13u08 te Noorderkempen waardoor tussen 10u en 14u een twee-uurdienst ontstaat. Tijdens het weekend gaat het om de IR-s 610 van 10u35 te Antwerpen-Centraal, de 615 van 15u35 te Antwerpen-Centraal, de 630 van 10u08 te Noorderkempen en de 635 van 15u08 te Noorderkempen.

In afwachting van het verdere verloop van het dossier "Fyra" blijven deze werkvensters in ieder geval van toepassing.

Naast deze gedwongen afschaffingen wrd in oktober 2011 omwille van noodzakelijke besparingsmaatregelen op de Raad van Bestuur ook de afschaffing van de laatste 2 treinen op deze relatie afgesproken. Het gaat om de volgende treinen die door onvoldoende reizigers economisch noch ecologisch te verantwoorden zijn :

IR-s 641 : Noorderkempen 21u07 – Antwerpen-Centraal 21u24

IR-s 621 : Antwerpen-Centraal 21u37 – Noorderkempen 21u53

Ondanks het sterke potentieel van dit nieuwe station op bepaalde uren zien wij ons binnen het huidig besparingsklimaat en gezien de hoge kost van binnenlandse treinen op deze hogesnelheidslijn genoodzaakt onze middelen in te zetten op de plaatsen en uren waar de vraag naar mobiliteit het grootst is.

Om deze reden kunnen wij ook niet ingaan op de vraag voor een veegtrein rond 23u30. Hiervoor zou bijna een volledige extra prestatie nodig zijn (zowel treinbestuurder als treinbegeleider) en zou dit een extra lege rit betekenen.

Advies 13/03

Memorandum aan de Minister van Overheidsbedrijven

HET RAADGEVEND COMITE VAN DE GEBRUIKERS VRAAGT DE AANDACHT VAN DE MINISTER VAN OVERHEIDSBEDRIJVEN VOOR DE PRIMORDIALE ROL VAN HET SPOOR BIJ DE PROBLEMATIEK VAN DE MOBILITEIT EN VOOR DE AAN HET COMITE TOEGEWEEZEN OPDRACHTEN VAN OPENBARE DIENST.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt dat aan de twee volgende doelstellingen voorrang wordt gegeven:

- het voortbestaan van de spoorweg als overheidsdienst waarborgen
- de zorg voor de klanten opnieuw centraal plaatsen bij de NMBS

Deze doelstellingen werden in het bijzonder tenietgedaan de laatste jaren.

1. Overheidsdienst

De overheidsdienst moet aan alle lagen van de bevolking en in alle streken van het land een kwalitatief spoorwegvervoer ter beschikking stellen.

De spoorwegoverheidsdienst is een essentiële factor voor maatschappelijke samenhang. Deze dienstverlening houdt rekening met de maatschappelijke herverdeling en de ruimtelijke ordening met de principes: continuïteit en toegankelijkheid van de aan de gebruikers verleende diensten, gelijke behandeling, pérékwatie van de tarieven, verplichting tot dienstverlening, voldoende aanbod.

België is een van de dichtst bevolkte landen van de wereld met een groot aantal stadscentra waar de NMBS moet kunnen functioneren als een regionale metro. Een spoorwegmaatschappij die streeft naar stiptheid, snelheid, veiligheid en comfort, biedt een aantrekkelijk en volledig alternatief voor de verkeerscongestie en dit niet alleen rond Brussel.

Het spoor moet de ruggengraat vormen van alle vormen van openbaar vervoer en moet de essentiële schakel worden in een in andere vervoersmodi geïntegreerde vervoersketting. Het spoornet moet dus hiërarchischer en functioneler worden ontwikkeld.

Het huidige zware en dure spoorwegmaterieel is vooral aangepast aan de intercityverbindingen.

Er moet resoluut worden overgeschakeld naar het nieuwe lichte materieel en bediend door een werknemer

De coördinatie met het regionaal vervoer (De lijn, MIVB en TEC) moet worden versterkt.

De overheidsdienst is onderhevig geweest aan zware inbreuken als gevolg van de Europese richtlijnen en het NMBS-beleid met afschaffing van diensten. Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt de ministers de nodige maatregelen te nemen om de ontmanteling van de overheidsdienst te stoppen en te zorgen voor zijn voortbestaan.

2. Investeringsbeleid

Het infrastructuurplan 2013-2025 laat de onzekerheid zweven over de mogelijkheid om bepaalde lijnen in de gebieden aan mindere bevolkingsdichtheid te blijven onderhouden. Dit zou de doodsklok van de openbare dienst luiden.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt dat het plan volledig wordt herzien. Het moet ambitieus zijn en een toekomstvisie opleveren. Het Raadgevend Comité vraagt over dit plan te worden geraadpleegd, zoals bepaald in zijn werkingsprocedure.

Het vraagt dat er bij de investeringen voorrang wordt verleend aan

- De verbetering van de bestaande infrastructuren en de bespoediging van de huidige grote werkzaamheden
- De ontwikkeling van nieuwe infrastructuren rekening houdend met de wensen van de Gewesten en met de noden van de reizigers
- De modernisering van het rollend materieel en de aankoop van licht materieel dat aan bepaalde noden beter beantwoordt;
- De verbetering van het comfort van de stopplaatsen en van de stations van klein en middelgroot belang

3. Stiptheid

De stiptheid heeft in 2010 haar historisch laagst niveau gekend. In de loop van het jaar 2011 heeft de NMBS-groep beslist 129 maatregelen te nemen om de stiptheid te verbeteren. Dit heeft zich vertaald in een kleine verbetering in 2011 en 2012.

Vertragingen en afschaffingen van treinen vallen echter dagelijks te beurt aan tienduizenden pendelaars. De ontoereikende samenstelling van de treinen op spitsuren komt steeds meer voor. Dit zorgt ervoor dat de pendelaars in bijzonder onwaardige omstandigheden moet reizen (bij wijze van voorbeeld, zijn bepaalde reizigers gedoemd om in de toiletten te staan).

De sneeuw en het vallen van de bladeren zijn vertrouwde fenomenen in ons klimaat. Het is abnormaal deze in te roepen om materieelpannes en belangrijke vertragingen te rechtvaardigen.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt dat er een einde zou worden gesteld aan de dagelijkse lijdensweg van de pendelaars.

4. Grensoverschrijdende verbindingen en diensten

Nu de grenzen binnen Europa vervagen, moet alles in het werk worden gesteld om het ontmantelingsproces van de klassieke grensoverschrijdende spoorwegdiensten te stoppen.

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers vraagt:

- de definitieve herinvoering van de Beneluxdienst;

- de restauratie van de verbindingen Erquelines - Jeumont, Bergen - Valenciennes, Dinant- Givet, Mol-Hamont-Weert, Hasselt-Maastricht.
- de restauratie van de directe verbinding tussen Virton en Rodange.

Men moet de grensoverschrijdende regionale verbindingen herstellen en/of versterken zowel naar naburige regionale centra als naar de belangrijkste steden, zoniet de exploitatie toelaten van deze verbindingen door de buurnetten. Voor wat betreft tarifiering, vraagt het Raadgevend Comité om een eenvoudig tarifieringsprincipe toe te passen, namelijk dat de Belgische tarifiering van toepassing is tot het eerste station voorbij de grens.

5. Werking van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Het Comité, dat door de wet van 21 maart 1991 is opgericht, is samengesteld uit vertegenwoordigers van de levendige krachten van het maatschappelijk middenveld: gezinnen, jongeren, senioren, fietsers, gehandicapte gebruikers van het openbaar vervoer, ecologische organisaties, werkgevers, werknemers, zelfstandigen.

Na de in 2009 genomen beslissing om het Comité aan de FOD Mobiliteit te verbinden, wacht dit sinds drie jaar op een koninklijk besluit tot vaststelling van de samenstelling ervan, de aanstelling van de leden van het Bureau en de werkingsprocedure.

Deze overgangssituatie doet inbreuk aan de geloofwaardigheid van het Comité en maakt het werk van de vrijwilligers, die zorgen voor de voortgang ervan, uiterst moeilijk.

Het Comité vraagt de minister om een einde te stellen aan deze situatie.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van
19 februari 2013.**

Advies 13/04

Gebruik van de NMBS parkings tijdens het weekend

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers en de treinreizigers stellen vast dat de parkings van de stations tijdens het weekend zeer regelmatig leeg zijn.

Er zijn verschillende toegangsformules tot de parkings worden beheerd door B-parking. Deze formules zijn bestemd voor de treinreizigers die over een vervoerbewijs beschikken. Deze laatste kunnen genieten van een voorkeurstarief ten opzichte het "volledige" tarief.

Dit voorkeurstarief kan enkel worden toegekend op vertoon aan het loket van het parkingticket enerzijds en van het vervoerbewijs anderzijds.

De parkings van de stations zijn ook toegankelijk voor de personen die niet houder zijn van een geldig vervoerbewijs.

Voor deze categorie van parkinggebruikers is het "volledige" tarief van toepassing.

Het RCG betreurt echter dat deze parkings bijna niet worden gebruikt tijdens het weekend.

In overeenstemming met de slogan van de NMBS-groep "Bestemming beter" worden weekendbiljetten aangeboden om de reizigers te laten genieten van een voorkeurstarief aan 50% van de prijs van biljetten aan het normale tarief.

De handelaars in de steden maken zich steeds meer zorgen om de lage omzet. Een van de oorzaken van deze terugval van de verkoop in de stadscentra is het gebrek aan parkeerplaatsen voor voertuigen. Het gebruik van de trein om naar de stadscentra te gaan, zou een alternatief kunnen zijn voor de mobiliteitsproblemen.

De prijs van het treingebruik in het weekend opgeteld bij de prijs van de parking vormt momenteel een rem voor het treingebruik voor de verplaatsingen naar de stadscentra.

Voorstel van het RCG

- Wij stellen voor dat het gebruik van de parkings van de stations gratis is, en dit tijdens het weekend voor alle houders van een geldig vervoerbewijs.

Deze maatregelen zullen zorgen voor een goed gebruik van de stationsparkings tijdens het weekend. Bovendien zou het gratis parkeren samen met de prijsverlaging van het vervoerbewijs een stimulans vormen voor het gebruik van de trein als verplaatsingsmiddel tijdens het weekend om naar de stad te gaan.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van
18 juni 2013.**

**Antwoord op het advies 13/04 van het Raadgevend Comité van de
Gebruikers
Gebruik van de NMBS parkings tijdens het weekend**

- We bevestigen dat de NMBS-parkings tijdens het weekend minder worden gebruikt. Dit is ook het gevolg van een lager treingebruik in het weekend. De NMBS-parkings zijn bij voorrang bestemd voor de abonnees die regelmatige pendelaars zijn.
- Het voorkeurtarief voor reizigers is ook tijdens het weekend geldig. In bepaalde parkings en in samenwerking met steden en gemeenten, worden er ook weekendtarieven aangeboden. Maar de niet-reiziger die de parking gebruikt zonder de trein te nemen, geniet nooit een lager tarief dan de treinreiziger. Zoals voor haar treinbiljetten kan de NMBS specifieke voorkeurtarieven voor het weekend en feestdagen voorstellen.
- We delen niet uw analyse over het gebrek aan parkingplaatsen in de steden. Er zijn inderdaad specifieke problemen, maar in de meeste gevallen, gaat het om een verkeerde perceptie. Er zijn nog altijd vrije plaatsen in de parkings van de stedencentra. De privéparkingsector stelt trouwens ook vast dat hun parkings minder worden gebruikt.
- We willen u eraan herinneren dat de door B-Parking toegepaste tarieven in het kader van de parkingstrategie van de NMBS-Holding worden vastgelegd. Een van de punten van deze strategie is dat B-Parking de privéparkings geen concurrentie wil aandoen. De tarieven voor niet-reizigers liggen dus hoger dan deze die in de onmiddellijke nabijheid worden gevraagd.
- Kosteloosheid levert niets op. In 't algemeen blijven de huidige toegepaste tarieven voordeliger dan de kostprijs van een reis met de auto en het parkeren van het voertuig in het stadscentrum.

Voorbeeld van een heen- en terugreis Leuven-Brussel voor 2 personen:

Prijs van een promotioneel weekendbiljet: € 6,40 x 2 = € 12,40

Prijs van de B-parking: € 5,00

Totaal: € 17,40

Prijs van een parking in Brussel: 14,90 € + brandstof

Advies 13/05

Onveiligheidsgevoel in de stations voorbeeld van het station van Vilvoorde

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers en de treinreizigers stellen een groeiende onveiligheid vast voor de pendelaars wanneer zij zowel buiten als tijdens de spitsuren de trein nemen.

De pers meldt regelmatig feiten van geweld, kwaadwilligheid en beschadiging van de goederen in en rondom des stations.

Sterker nog, de stations worden een ontmoetingsplaats voor een volledig illegale handel, namelijk die in drugs, en dit steeds vroeger op de dag, zodanig dat de pendelaars steeds vaker met deze problematiek worden geconfronteerd bij hun dagelijkse verplaatsingen per trein.

De stations worden ook de ontmoetingsplaats voor daklozen, alcoholisten en andere marginalen die de veiligheid op openbare plaatsen, waar elke dag duizenden reizigers komen, niet bevorderen.

De heer Bert Anciaux beschreef tijdens een zitting in de Senaat¹ de situatie van de onderdoorgang en de perrons van het station van Vilvoorde als volgt: "Het lijkt wel of de reiziger zich in het fort van Breendonk begeeft: halve duisternis, holle klanken, roestige metalen raamvormen zonder glas, grijze afgeleefde tegels of gewoon grind op de grond, afgebladderde banken, een helemaal versleten trap ... Al jaren lang geeft de infrastructuur van het station van Vilvoorde de aanblik van totale verloedering. *Het is er onveilig wegens de duisternis en het is onpraktisch omdat elke basisinformatie over de treinen die komen, te laat komen of nooit komen, volledig ontbreekt. Constructies die krakkemikkig worden ondersteut, geen glas in de ramen, een bodembedekking uit grind ... Kortom, een situatie die op onaanvaardbare wijze het behoud van het publieke patrimonium illustreert.* Het is zonder enige overdrijving een schande."

Meer nog, zoals de foto's van de onderdoorgang en de perrons van het station van Vilvoorde aantonen, blijkt dit beschouwd te kunnen worden als totaal rampzalig.

Het RCG voegt aan de vaststelling van Bert Anciaux toe dat de perrons van het station van Vilvoorde niet over aanduidingsborden beschikken om de reiziger te informeren. Dit gebrek aan informatie op een zo ellendige plaats kan enkel de reizigers aanzetten om het gebruik van het spoorvervoer de rug toe te keren.

¹ Belgische Senaat, Gewone Zitting 2012-2013, Commissie voor de Financiën en voor de Economische Aangelegenheden, Dinsdag 5 maart 2013, Namiddagvergadering, 5-211COM

Het RCG betreurt dat deze vaststelling op dit moment voor een groot aantal andere stations in België geldt. Het geval van Vilvoorde zou dus geen uitzondering op de regel zijn.

Op de klacht van deze uiteenlopende problemen werd regelmatig geantwoord dat de renovatie of de bouw van een nieuw station is gepland. De besparingen en het uitvoeringsuitstel van de renovatie en de bouw van een nieuw station zorgen ervoor dat de termijn tussen de aankondiging van de maatregel en de efficiëntie ervan langer worden.

Het gebrek aan onderhoud van deze verouderde infrastructuur of en voorlopige stations, in afwachting van een nieuw gebouw, vergroot enkel het probleem.

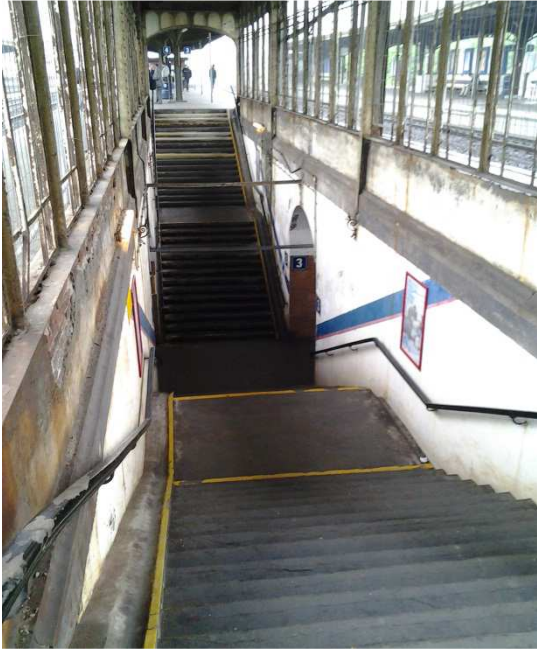
Het RCG vindt dat er snel maatregelen moeten worden getroffen om de veiligheid te waarborgen en dit gevoel bij de treinreizigers te versterken in afwachting van nieuwe renovaties of nieuwe stationsgebouwen.

Voorstel van het RCG

- Het aantal veiligheidsagenten verhoogt (Sécurail en Spoorwegpolitie)
- Regelmatiger patrouilles laten uitvoeren in de stations en in de treinen door agenten in uniform, dit laatste voor meer specifieke taken (drugs, geweld, ...).
- De ondergrondse en toegangstunnels beveiligen (verlichting, camera's, parlofoon, constante muziek, dagelijks onderhoud, vuilbakken, ...)
- Aanduidingsborden en informatiefiches hangen om de pendelaars te informeren over de verbindingen van de treinen die in deze stations of haltes stoppen.
- Niet langer de loketten van zelfs de kleinste stations sluiten. Constante aanwezigheid van een agent van de NMBS verkleint al het onveiligheidsgevoel.
- De buurtwinkels zoveel mogelijk ontwikkelen om het de mensen naar de zin te maken en het klimaat en de sfeer aangenaam maken in en in de omgeving van de stations.

Het RCG vindt dat maatregelen dringend zijn om het veiligheidsgevoel in de gevaarlijke stations en zeker in het station van Vilvoorde te herstellen en voorrang te verlenen aan de veiligheid van de treinreiziger. Deze overgangssituatie tot er nieuwe stations zijn, is onaanvaardbaar en brengt schade toe aan het gebruik van het spoorvervoer.

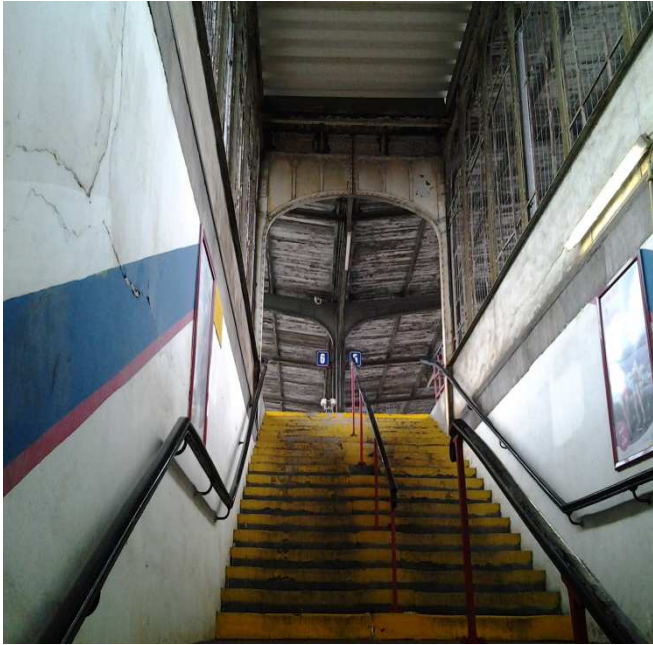
**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van
18 juni 2013.**



Vilvoorde – Trappen naar de tunnel onder spoorwegen



Vilvoorde – Tunnel onder spoorwegen



Vilvoorde – Toegang naar de perrons



Vilvoorde – De voeten in het water en geen aanduidingsborden



Vilvoorde – Visie van de trappen



Vilvoorde – visie van het perron

Antwoord op het advies 12/05 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Onveiligheidsgevoel in de stations : Voorbeeld van het station van Vilvoorde

Corporate Security Service (CSS) van de NMBS-Holding heeft twee strategische doelstellingen. Het gaat om enerzijds het verhogen van de objectieve en de subjectieve veiligheid van de reizigers, de klant en het personeel van de NMBS-Groep en anderzijds het garanderen van het productieproces van de NMBS-Groep met inbegrip van het beperken van de schadekost door kwaadwillige daad.

In het kader daarvan zet CSS ten eerste in op de menselijke aanwezigheid op het terrein. De agenten Securail zijn in hun rode uniform duidelijk aanwezig en staan de reizigers en het personeel bij waar nodig. Hun preventieve aanwezigheid wordt bepaald op basis van een risicotaxatie van de stations en de lijnen. Het Security Operations Center (SOC) staat in voor de dispatching van de ploegen in geval van incidenten.

Ten tweede adviseert CSS de beheerder van de stationsgebouwen bij de beveiliging ervan. Na een risicoanalyse worden organisatorische, fysische en elektronische maatregelen voorgesteld. Alle alarmen, camerabeelden en telefonische oproepen worden beheerd op de controlekamers van de NMBS-Groep.

CSS investeert ten derde in partnerships met alle actoren in het veiligheidsdebat. De samenwerkingsverbanden worden afgesloten met de politie, justitie, lokale overheden, ...

Tenslotte worden sensibiliserings- en communicatiecampagnes gevoerd. Het is daarbij de bedoeling reizigers en klanten van de stations bewust te maken van bepaalde gevaren, maar ook om op te roepen tot wederzijds respect. We trachten de meldingsbereidheid aan het SOC te verhogen.

Voor de site station Vilvoorde:

Gezien de centrale ligging op de as Brussel-Mechelen-Antwerpen is het station Vilvoorde voor CSS een belangrijk station. De inzet van Securail gebeurt op vraag van het NMBS-personeel of op initiatief van CSS.

Naast enkele pijnpunten (overlast, fietsdiefstal, wachtzaal niet willen verlaten bij sluiting station) is er een probleem van perceptie die wordt veroorzaakt door de verouderde infrastructuur en o.a. problemen van sluikstorting.

Wat de problematiek fietsdiefstal betreft, wordt de samenwerking van Securail met het fietspunt en de lokale politie momenteel geoptimaliseerd. Het samenwerkingsverband voor het station Vilvoorde is een van de eerste die werd ondertekend. Momenteel zijn er gesprekken om dit samenwerkingsverband te actualiseren.

De loketten werden (of zullen worden) gesloten in de 45 stations van het net waar:

- het bezoek aan de loketten erg beperkt is;
- De prestaties zich vooral tot 1 enkele dag per week beperkten.

In deze stations passeren de NMBS-agenten ten minste één maal per dag.

Er is geen bewezen correlatie tussen enerzijds de sluiting van deze loketten en anderzijds de toename van vandalisme of een ander onveiligheidsgevoel. Het laatstgenoemde speelt zich vooral af 's nachts of in de weekends.

Wij zijn bewust van het positieve effect op de sociale sfeer en de veiligheid door de aanwezigheid van **(commerciële) activiteiten** in en rond het station.

In het station van Vilvoorde zijn er dagelijks meerdere mensen aanwezig. Zo is het loket dagelijks open tussen 6u en 20u30, het fietspunt elke werkdag tussen 6u en 20u en de broodjeszaak in het station elke werkdag tussen 6u en 19u en 's zaterdags van 7u tot 14u30. Er wordt regelmatig onderzocht of er bijkomende commerciële mogelijkheden zijn voor het station.

Het stationsgebouw van Vilvoorde werd gerenoveerd in 2001. De Directie Stations van de NMBS-Holding werkt voortdurend aan de verbetering of vernieuwing van gebouwen en dit altijd met de nodige aandacht voor het veiligheidsgevoel van de reiziger.

De perroninfrastructuur te Vilvoorde wordt binnenkort volledig vernieuwd.

Het project omvat onder meer de renovatie van de bestaande onderdoorgang en toegangen tot de perrons, de bouw van nieuwe perroninfrastructuur en luifels en tenslotte de bouw van een nieuwe onderdoorgang van 8.10m breedte met liften en roltrappen.

De nieuwe onderdoorgang zal aansluiten op het nieuwe door De Lijn geplande busstation. De doorgang vormt tegelijk een nieuwe stedelijke verbinding naar de geplande ontwikkelingen aan de kant van de goederenkoer. De werken zijn voorzien van 01.2014 tot 03.2019. De fasering is zodanig dat er tijdens de werken steeds permanente toegang tot de perrons is voorzien, eerst via de bestaande onderdoorgang en vervolgens via de nieuwe onderdoorgang. De nieuwe infrastructuur maakt het station integraal toegankelijk en zal een belangrijke bijdrage betekenen in de verhoging van het veiligheidsgevoel op de site (zie bijlage voor de fasering van de werken).

ADVIES 13/06

Dienstregeling (quater)

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep herhaalt zijn verzoek tot een in twee delen afdrucken van de dienstregeling.

Een deel voor de periode N67 en een deel voor de periode R67.

In haar huidige vorm (uitgave van 9 december 2012) is de dienstregeling namelijk onhandig en moeilijk meeneembaar (5 cm dik en met een gewicht van 970 gram).

De opsplitsing ervan zou een document N67 van 3,2 cm dik en met een gewicht van 650 gram opleveren. Het document R67 zou op zijn beurt 1,7 cm dik zijn en 320 gram wegen. Dit R67-document zou een handzaam formaat zijn voor weekendreizigers.

Het RCG is van oordeel dat, ook als de elektronische versie en haar toepassingen opgang maken, maar vooralsnog slechts door een deel van de bevolking worden gebruikt, het nog steeds blijkt dat de papieren versie van de dienstregeling, die snel raadpleegbaar is, een erg nuttig document blijft vooral bij storingen of een trajectwijziging.

Het RCG betreurt nog maar eens dat het facsimile van de cover van de dienstregeling niet aan de ramen van de stationsloketten is aangeplakt. Zichtbare goederen zijn aantrekkelijk, worden begeerd en geven een koop prikkel.

Een aangezwengelde verkoop zou het bovendien mogelijk maken om de verkoopprijs te verlagen.

Het RCG vraagt om de spoorboekjes tijdig, dus vóór de wijzigingen in de dienstregeling, te koop aan te bieden.

Tot slot is Het RCG voorstander van een sponsoring van de dienstregeling door reclame wat de verkoopprijs nog verder zou doen dalen en de verkoop zou aanwakkeren.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van
18 juni 2013.**

Antwoord op het advies 13/06 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers Dienstregeling (quater)

- Het Spoorboekje zal opgesplitst worden in 2 delen, een deel voor de dienstregelingen op weekdays (N67) en een deel voor de dienstregelingen op weekenddagen (R67).
- De affiche die bedoeld was om aangebracht te worden op het venster van het loket wordt niet meer gemaakt. Aangezien er momenteel meerdere informatiekanaalen ter beschikking van de reizigers worden gesteld heeft het spoorboekje aan succes ingeboet.

Een spoorboekje dat 13 euro kost weegt niet op tegen gratis informatie up to date en in real time.

Ons beleid bestaat er momenteel in om prioriteit te geven aan de gratis informatiekanaalen die ter beschikking van de klanten staan: reisplanner op internet, mobiele toepassingen, posters in de stations, online gratis brochures.

- NMBS is het eens dat de Spoorboekjes tijdig te koop moeten aangeboden worden en stelt alles in het werk om dit in de toekomst beter te kunnen realiseren.
- Wat betreft sponsoring van de dienstregeling door reclame, zijn wij afhankelijk van het filiaal Publifer en kunnen wij niet onafhankelijk dit initiatief nemen, ook al kan het interessant lijken.

ADVIES 13/07

Betrekkingen met de NMBS

Artikel 35 van de beheersovereenkomst tussen de Staat en de NMBS bepaalt dat:

de NMBS zich ertoe verbindt om het RCG binnen een gezamenlijk te bepalen termijn (en voldoende op tijd zodat laatstgenoemde een gedegen advies kan uitbrengen alvorens er definitief wordt beslist) te informeren over belangrijke aanpassingen die worden overwogen op het vlak van vervoer, de treindienst alsook betreffende de tarieven of andere voor de reizigers belangrijke wijzigingen.

Het RCG merkt op dat dit zelden het geval is. Hieronder volgen enkele voorbeelden die aantonen dat de NMBS niet altijd heeft samengewerkt op een manier die het RCG de kans bood om zijn raadgevende rol te vervullen.

Treindienst

Voor wat betreft de afschaffing van de 170 treinen op 9 december 2012 betreft het RCG dat het niet werd geraadpleegd en dat het laattijdig (op de plenaire vergadering van 16 oktober 2012) op de hoogte werd gebracht, waardoor de raadpleging van de leden voor de uitwerking van een omstandig verslag werd verhinderd.

Tarieven

Begin december kregen de leden van het uitvoerend bureau op een computerscherm een uiteenzetting te zien over de tariefaanpassing op 1 februari 2013 en dit op de vooravond van de presentatie van het genoemde ontwerp aan het directiecomité; een papieren document dat ons de kans zou geven het probleem te analyseren en ons advies uit te brengen werd ons - vóór de presentatie in dit directiecomité - ontzegd terwijl 's avondsde televisiestations de cijfers gewoon bekend maakten.

Documentatie

Het RCG betreft dat:

- het niet kan beschikken over de jaarlijkse statistieken voor instappende reizigers aan de hand waarvan het een ernstig onderzoek zou kunnen voeren en een gefundeerd advies zou kunnen uitwerken.
- het geen dienstregelingsboekje krijgt voor zijn werkzaamheden met betrekking tot de frequenties en de dienstregelingen
- het niet tijdig kan beschikken over elk document om de vergaderingen met de NMBS voor te bereiden.

Een goede samenwerking tussen NMBS en het RCG kan immers enkel maar heilzaam zijn en het zal de verwezenlijking van de adviezen, waarin steeds de kwaliteit van de dienstverlening aan de reiziger wordt beoogd, enkel maar verbeteren.

Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van 18 juni 2013.

Antwoord op het advies 13/07 van het Raadgevend Comité van de Gebruikers

Betrekkingen met de NMBS

Het Beheerscontract (artikel 35) vermeldt duidelijk dat het Raadgevend Comité van de Gebruikers ingelicht dient te worden "*over de belangrijke, beoogde aanpassingen van het vervoersplan van de treindienst alsook van de tarieven of andere belangrijke veranderingen voor de reizigers*". Daarnaast vermeldt het contract ook dat het RCG geregeld uitgenodigd dient te worden "*op informatie- of overlegvergaderingen over het gevolgde beleid*".

Voor de tariefaanpassing wordt het RCG steeds geconsulteerd vóór de beslissing van de Raad van Bestuur. Dat er voorafgaandelijk reeds voorstellen werden voorgelegd aan het Directiecomité van NMBS is dus niet strijdig met de gemaakte afspraken.

Daarnaast dient ook vermeld te worden, dat NMBS een eerste presentatie van de tarieven had voorzien midden oktober, maar dat deze door onvoorziene omstandigheden niet kon worden aangehouden.

Op de vergadering van 16 oktober 2012 werd het RCG echter ingelicht over de wijzigingen aan de dienstregeling van december 2012.

Op 2 mei 2013 werd het RCG op de stakeholdersvergadering uitgebreid geïnformeerd over de zomerdienstregeling 2013 en na de vakantie zullen ook de geplande aanpassingen in december 2013 aan het RCG meegedeeld worden.

1. De voorstellen van de Europese Commissie

De Europese Commissie heeft het vierde spoorwegpakket goedgekeurd dat zes wetsvoorstellen bevat gericht op vier essentiële domeinen.

- **Goedkeuringen op het niveau van de Unie:** om ervoor te zorgen dat de ondernemingen tijd en geld winnen, zou het mogelijk moeten zijn in één enkele handeling de treinen en het rollend materieel goed te keuren om in te zetten in heel Europa. De ondernemingen zouden hun activiteiten overal in de Unie met één veiligheidscertificaat moeten kunnen organiseren.
- **Een structuur die werkt.** Om een doeltreffend en niet-discriminerend beheer van het spoorwegnet te waarborgen, stelt de Commissie voor om een doeltreffend en niet-discriminerend beheer van het spoorwegnet te waarborgen, om de positie van de infrastructuurbeheerders te versterken en ervoor te zorgen dat de twee functies om enerzijds de sporen en anderzijds de treinen te beheren, gescheiden blijven.
- **Een grotere toegankelijkheid voor de verlening van de spoorwegvervoerdiensten.** Om de vernieuwing en de doeltreffendheid aan te moedigen, stelt de Commissie voor om de markt van de nationale diensten van het reizigersvervoer per spoor open te stellen voor nieuwe toetreders en nieuwe diensten.
- **Bekwame werknemers:** De dynamiek van de spoorwegsector hangt af van de beschikbaarheid van bekwame en gemotiveerde werknemers. Het spoorwegpakket bepaalt dat de lidstaten bijkomende maatregelen zullen kunnen treffen om het personeel te beschermen in geval van overdracht van overheidscontracten.

2. Advies van het RCG

Drie spoorwegpakketten en de herziening van het eerste pakket werden toegepast. In het vierde spoorwegpakket, zet de Commissie haar actie verder en steunt daarbij op het noodzakelijke principe van de vrije en niet-oneerlijke concurrentie als enige middel en doelstelling van de economische groei.

- Het RCG betreurt dat de Commissie het bij het vierde spoorwegpakket niet opportuun heeft geacht om een terugkoppeling van ervaring uit te voeren van de verschillende voorafgaande spoorwegpakketten, om de zeer talrijke mislukkingen en de zeldzame vooruitgang te begrijpen.
- Het RCG vindt dat de openstelling voor de concurrentie van de nationale spoorwegnetten geen doel op zich zou mogen vormen, noch een voldoende voorwaarde voor concurrentievermogen en kwaliteit van de spoorwegdienstverlening die afhankelijk zijn van vele andere factoren.
- Het RCG benadrukt de uitvoering van een intermodaliteit. De reiziger neemt altijd meerdere vervoersmodi om van een punt naar een ander te gaan: zijn benen, zijn fiets, zijn auto, de trein, de tram, bus en metro. Hij zal met al deze modi samen rekening houden wanneer hij zijn reis bepaalt. Zijn keuze zal afhangen van de structuur van deze modi - van de vorm van het volledige netwerk dat ze samen vormen, van de kwaliteit van de verschillende schakels en van de informatie waarover hij beschikt.

Daaruit blijkt dat dit netwerk in zijn geheel moet worden beschouwd.

- Enerzijds om tegemoet te komen, gelet op de evolutie van de noden van de reizigers, onder andere aan de toename van de mobiliteit, aan de veroudering van de bevolking, enz.
- Anderzijds om rekening te houden met de noodzakelijke vermindering van de vervuiling en van de aantasting van het milieu en van de ruimtelijke ordening.
- Ten slotte om dit netwerk in al zijn componenten te optimaliseren: de optimale organisatie van het spoor reikt verder dan het spoor zelf, want binnen het geheel van de vervoersmiddelen, wordt het door deze beïnvloed en omgekeerd. En elke spoorweglijn moet worden bekeken in het geheel van het netwerk waar het deel van uitmaakt en dat dit zelf ook beïnvloedt. En de plaats van elke deelnemende partij - wij denken in het bijzonder aan de historische operatoren - moet onderzocht worden naargelang van haar rol in dit netwerk, en niet van haar eigen voordeel.

Het RCG is niet gekant tegen elke vorm van liberalisering, er dient echter rekening te worden gehouden met de volgende punten:

- de financiering en het onderhoud van de infrastructuur vallen onder de bevoegdheid van de overheid en moeten dat ook blijven. De infrastructuur is een natuurlijk monopolie. Het voorbeeld van Groot-Brittannië dat de infrastructuur (Railtrack) had geprivatiseerd kende rampzalige gevolgen op het niveau van het onderhoud. Dat de infrastructuur noodgedwongen opnieuw moest genationaliseerd worden.
- De samenhang van netwerk moet worden behouden en het voortbestaan van de overheidsdienst worden gewaarborgd. Het zal niet meer mogelijk zijn de NMBS te vragen territoriale verbondenheid te tonen, de gelijkstellingen te behouden, verliesgevende verbindingen of tarieven die niet beantwoorden aan de commerciële belangen te behouden als men toelaat dat de meest rendabele opdrachten naar andere operatoren gaan.
- het RCG stelt voor dat de privatisering enkel wordt toegepast voor perifere lijnen die door de historische operator slecht werden bediend. Anderzijds zouden bepaalde lijnen moeten kunnen worden uitgebaat door de operator van het naburige net, de CFL's, bijvoorbeeld voor de verbindingen tussen Libramont, Virton, Trois-Ponts en Luxemburg.
- de spoorwegoperatoren moeten op de eerste plaats zorgen voor de klant. Dit vooronderstelt dat er met de adviezen van de verenigingen die de klanten van het openbaar vervoer vertegenwoordigen, meer rekening moet worden gehouden.
- voor wat betreft de kaartverkoop moet de klant één enkele kaart kunnen verkrijgen voor een volledige reis, met inbegrip van de grensoverschrijdende verbindingen.
- het hoofddoel van deze nieuwe regels is de tevredenheid van de reiziger te verbeteren, het enige middel om een modale verplaatsing duurzamer te maken.

**Dit advies wordt eenparig goedgekeurd in de plenaire vergadering van
18 juni 2013.**

ADVIES 12/09

Vierde bijvoegsel bij het beheerscontract

Het RCG betreurt dat het weinig tijd wordt toegekend om dit document, op de manier waarop het dat zou hebben gewenst, van toelichtingen te voorzien. Deze tijdspanne zorgt er immers voor dat niet alle leden, zoals dat gebruikelijk is, kunnen worden geraadpleegd.

Het vierde bijvoegsel dat voor advies aan het Comité werd voorgelegd, wil de continuïteit van de beheerscontracten 2008-2012 waarborgen. Het bepaalt hoofdzakelijk technische en budgettaire aanpassingen in afwachting van de volgende beheerscontracten na de hervorming van de NMBS-groep.

Het RCG heeft geen bemerkingen op de bepalingen van het vierde bijvoegsel bij het beheerscontract, voor zover deze enkel voor het jaar 2013 gelden;

Dit advies werd unaniem en in allerijl goedgekeurd door de leden van het uitvoerend bureau van het Comité op 9 december 2013.

2.4 Opvolging van de adviezen

1 Antwoorden op de adviezen

Voor de 9 in 2013 uitgebrachte adviezen , werden ons 6 antwoorden bezorgd binnen een termijn die voldoet aan artikel 35 van het beheerscontract. Voor de 3 overige adviezen die het comité bekendmaakte, werd geen antwoord van de NMBS-groep verwacht.

2 Inhoud van de antwoorden

De antwoorden op de adviezen stemmen ons niet helemaal tevreden. De kwaliteit van het antwoord op advies 13/05 (Onveiligheidsgevoel in de stations - voorbeeld van het station van Vilvoorde) verdient echter een pluim voor zijn volledigheid en onderbouwdheid. Het RCG is vragende partij om in de toekomst nog zulke antwoorden op zijn adviezen te krijgen.

3 Follow-up van de adviezen

Het comité verheugt zich dat er werd tegemoetgekomen aan zijn herhaald verzoek om verbetering van het dienstregelingsboekje van de treinen (advies 12/2 en 12/8 en 13/6). De dienstregelingsboekjes zoals gepubliceerd in december 2013 zijn inderdaad veel handiger en beter hanteerbaar dan ze voorheen waren.

4 Impact van de adviezen

Het comité stelt vast dat de betrekkingen met de NMBS-groep talrijker zijn en het verheugt zich op een verdere verbetering van de toekomstige betrekkingen, vooral voor wat betreft de beleidsbeslissingen van de NMBS-groep die een impact hebben op de reiziger.

Bijlagen

Bijlage 1

Lijst met alle uitgebrachte adviezen sinds 1996

1996	
96/01	Verhoging van de tarieven goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 20 oktober 1995
96/02	Invoering van een treinkaart voor deeltijds werkenden
96/03	Aansluitingen trein/trein – trein/bus en bus/trein
96/04	Eisen inzake comfort voor dieselmotorwagens die binnenkort door de NMBS worden aangekocht

1997	
97/01	Problematiek van de aansluitingen tussen treinen en tussen treinen en bussen
97/02	Witboek van de Europese Commissie, een strategie om de spoorwegen in de gemeenschap weer vitaal te maken
97/03	Preadvies bij het tweede Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
97/04	Invoering van een « Pass geldig na 9.00 »
97/05	Invoering van een « Fidelity Card » en een spaaractie
97/06	Beperking van de dienst aan de klanten
97/07	Advies bij het tweede Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
97/08	Nieuw treinaanbod 1998
97/09	Tariefaanpassing binnenlands reizigersverkeer op 01.02.1998

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

1999	
99/01	Trein en fiets
99/02	Weergave van de tarieven in het Officiële Spoorboekje
99/03	Afschaffing P-treinen op 29 september 1999
99/04	Heropening spoorbediening Bastogne
99/05	Problemen aan de stationsloketten
99/06	Veiligheid in de stations en de treinen
99/07	Tariefverhoging op 1 februari 2000
99/08	Integrale kwaliteitszorg op 6 regionale lijnen
99/09	Eventuele heropening van 6 regionale lijnen

2000	
00/01	Voorstel tot heropening van sommige stations
00/02	Heropening van sommige stations in het weekend
00/03	Heropening van de IJzeren Rijn
00/04	Sluiting en ontmanteling van spoorlijnen
00/05	Ingebruikname van nieuwe dieselmotortreinen
00/06	Grensoverschrijdende spoorverbindingen
00/07	Gratis openbaar vervoer

00/08	Tweede bijvoegsel bij het tweede Beheerscontract
00/09	Gewijzigde weekenddiensten vanaf september
00/10	Nieuw station Zeebrugge
00/11	Liberalisering van het spoorverkeer
00/12	Gewestelijk Expressnet (uittreksels vorige adviezen)
00/13	Voorstel tot opening van 6 spoorlijnen voor reizigersdiensten
00/14	Sluiting van stationsloketten na 22.30 uur
00/15	Basisprincipes Gewestelijk Expressnet
00/16	Korte Afstandstarieven
00/17	Tariefaanpassingen op 1 februari 2001
00/18	Principieel Advies Derde Beheerscontract
00/19	Vergoeding van de klanten bij gebrekkige of niet uitgevoerde dienst

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

2002	
02/01	Grensoverschrijdende reizigersdienst Verviers-Aachen
02/02	Afschaffing van weinig bezette treinen
02/03	De Euregiobahn
02/04	Grensoverschrijdende spoordienst Erquelinnes-Jeumont
02/05	Rokersafdelingen in de treinen
02/06	Aanpassing dienstregelingen op 15 december 2002 (Lijnen 15A – 66 – 132 – 162)
02/07	Het onthaal op de perrons van stations en stopplaatsen
02/08	Stations- en postloketten
02/09	Bediening van Hourpes tijdens het weekend
02/10	(her)Opening van stations
02/11	Dienstregeling in de eindejaarsperiode

02/12	Toekomstige bediening lijn 132 tussen Charleroi en Walcourt
02/13	Grensoverschrijdend tarief naar de grenssteden
02/14	Weekenddienst Brugge-Zeebrugge
02/15	Reactie op het NMBS-antwoord op advies 02/04
02/16	Memorandum aan de nieuwe bestuursorganen van de NMBS
02/17	Toekomstig GEN-materieel
02/18	Bediening van lijn 43 Liege-Rivage-Jemelle
02/19	Bediening van lijn 15a Hasselt-Beringen-Mol
02/20	Spoordiensten tussen België en Duitsland
02/21	De toekomst van het reizigersverkeer per spoor
02/22	Heropening van het station Ligne – een voorbeeld om na te volgen
02/23	Bediening van lijn 52 Antwerpen-Boom-Puurs

2003

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

2004

04/01	De toekomst van het spoor in Bastogne
04/02	Bewegwijzering in en rond de stations
04/03	Het Euregio-Ticket
04/04	De AIXpress Liège-Aachen -aanbod en tarief
04/05	Onthaal op de perrons van het station Trooz
04/06	Onthaal op de perrons van het station Vichte
04/07	Onthaal op de perrons van het station Beauraing
04/08	Onthaal op de perrons van Zeebrugge-Strand
04/09	Lijn 26 - ooit bedreigd met sluiting en toch succesvol
04/10	Waarom schrapt de NMBS zwakke stopplaatsen?
04/11	Derde bijvoegsel aan het tweede Beheerscontract
04/12	Onthaal op de perrons van het station Engis

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

2005	
05/01	Light Rail - principiële advies
05/02	Brochure "horaires" au départ de Namur
05/03	Onthaal op de perrons van het station Landegem
05/04	Accueil sur les quais en gare de Court Saint Etienne
05/05	Sluiting van stationsloketten - Tweede advies
05/06	Réouverture de la ligne 136 au trafic marchandises
05/07	Brochure "dienstregelingen" bij vertrek uit Dendermonde
05/08	Welke is de plaats van het RCG ingevolge de nieuwe structuur van de NMBS-groep?
05/09	Onthaal op de perrons van het station Antwerpen Zuid
05/10	Accueil sur les quais en gare de Paliseul
05/11	Soorten P-treinen
05/12	Trains L sur la ligne 162
05/13	Réouverture de la gare de Cuesmes
05/14	Opvolging van de adviezen van het Comité
05/15	Aan het Comité te leveren informatie
05/16	Accueil sur le quai en gare de Coe
05/17	Onthaal op de perrons van het station Bordet
05/18	Afschaffing van de 1ste klas?
05/19	Opnieuw sneeuwtreinen - een nieuwe commerciële aanpak van de NMBS?

05/20	Dienstregeling in de eindejaarsperiode 2005
05/21	Onthaal op de perrons van het station Buizingen
05/22	Accueil sur les quais en gare de Lodelinsart
05/23	Onthaal op de perrons van het station Schoonaarde
05/24	Spoor of toeristisch pad?
05/25	Zitbanken in de schuilhuisjes op de perrons
05/26	Réouverture de la ligne Dinant-Givet (2ème avis)
05/27	Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
05/28	Beheerscontract tussen de Staat en INFRABEL
05/29	Onthaal op de perrons van het station Overpelt
05/30	Accueil sur les quais en gare de St Denis Bovesse
05/31	Accueil sur les quais en gare de Boussu
05/32	Onthaal op de perrons van het station Weerde
05/33	Tweede evaluatie van het onthaal in de stations Gastuche, Havré, Terhagen, Trooz en Zeebrugge-Strand
05/34	De dienst "Trein + Fiets"
05/35	De indeling van stations in categorieën
05/36	Fermeture de la gare du Campinaire
05/37	Accueil sur les quais en gare d'Aye
05/38	Onthaal op de perrons van het station Koksijde
05/39	Het onthaal op de perrons in "Revalor"
05/40	Fermeture de la ligne 86 Leuze-Frasnes au trafic marchandises
05/41	De Cityrail-aansluitingen

2006	
06/01	Betaalbaarheid en toelatingsvoorwaarden van de hogesnelheidstreinen
06/02	Accueil sur les quais en gare de Froyennes
06/03	Onthaal op de perrons van het station Alken
06/04	Tariefaanpassingen op 1 februari 2006
06/05	Ouverture des guichets et de la salle d'attente en gare de Blaton
06/06	De beschikbaarheid van papieren informatie
06/07	Onthaal op de perrons van het station Bissegem
06/08	Accueil sur les quais en gare de Habay
06/09	Nieuwe dienstregelingfolders per station
06/10	Spoorontsluiting Turnhout
06/11	De KeyCard als korte afstandspass
06/12	Stationsnaamborden op de perrons
06/13	Onthaal op de perrons van het station Groenendaal
06/14	Onthaal op de perrons van het station Bockstael
06/15	La sécurité dans le Tournaisis
06/16	Veiligheid op de perrons t.o.v. voorbijrijdende treinen
06/17	Onthaal op de perrons van Diegem tot Herent
06/18	Informatie aan het Comité binnen een redelijke termijn
06/19	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	Onthaal op de perrons van het station Mechelen-Nekkerspoel
06/23	Tweede bezoek aan de station Zandbergen en Meiser

06/24	Stiptheid van de treinen
06/25	Aansluitingsstations trein-bus
06/26	Cityrail aansluitingen te Leuven
06/27	Rénovation des voitures M5
06/28	Eerste bijvoegsel bij het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS
06/29	Onthaal op de perrons van het station Ezemaal
06/30	Accueil sur les quais en gare de Thuin
06/31	Cathédrale ferroviaire et petites gares (autour de Charleroi)
06/32	Veiligheid op de perrons – reactie op het antwoord van de NMBS op advies 06/16

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

2008	
08/01	Zich inleven in de situatie van de reiziger
08/02	Nog maar één station per gemeente ?
08/03	Comment passer d'un quai à l'autre en toute sécurité?
08/04	Bâtiments de gare délaissés – accueil des voyageurs

08/05	Is de Diabolotaks gerechtvaardigd?
08/06	Trains 'vides'? La question des trains sous-occupés
08/07	Les navetteurs de Vielsalm à Luxembourg

2009

Geen adviezen – Herstructurering van het bureau

2010

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

2011

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

2012

12/01	Gele affiches
12/02	Het Spoorboekje
12/03	Fietsvervoer met de trein
12/04	Memorandum aan de nieuwe Federale Regering
12/05	Stakingsrecht en openbare dienst
12/06	Zitgelegenheid in de stopplaatsen en de stations
12/07	Treinen die voortaan niet meer rijden tijdens de schoolvakantie
12/08	Het Spoorboekje (ter)
12/09	Derde bijvoegsel bij het beheerscontract

2013

13/01	Tarieven op 1 februari 2013
13/02	Station Noorderkempem
13/03	Memorandum aan de Minister van overheidsbedrijven
13/04	Gebruik van de NMBS parkings tijdens het weekend
13/05	Onveiligheidsgevoel in de stations – Voorbeeld van het station van Vilvoorde
13/06	Het Spoorboekje (quater)

13/07	Betrekkingen met de NMBS
13/08	Het vierde Europese spoorwegpakket
13/09	Vierde bijvoegsel bij het beheerscontract

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. Pistrál	Ligue familles asbl	J. Rosenoër	Ligue familles asbl
A. Isebaert	Gezinsbond vzw	L. Wouters	Gezinsbond vzw

Vier voor de gebruikersorganisaties			
naam	Organisatie	naam	organisatie
P. Havelange	ACTP asbl	D. Bastin	ACTP asbl
A. Hendrickx	GEBOV-GUTIB asbl		GUTIB-GEBOV asbl
G. Tabbone	Navetteurs	G. Cantraine	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

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

5B21

Vooruitgangstraat 56

1210 Brussel

☎: 02/277.36.60 - Fax: 02/277.40.47

✉: alain.piette@mobiliteit.fgov.be

Gelieve elke correspondentie uitsluitend naar dit nieuwe adres te sturen.

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

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