

Inhoud

Voorwoord	3
------------------	---

Deel 1 : JAARVERSLAG 2007

1.1	Werking van het Comité	7
1.2	Samenstelling van het Comité	11
1.3	De activiteiten van het Comité	13
1.4	De plenaire vergaderingen	15

Deel 2 : DE ADVIEZEN VAN 2007

2.1	Lijst van adviezen en aanbevelingen	19
2.2	Thematisch overzicht van de adviezen	21
2.3	Synthese van de adviezen	23
2.4	De aanbevelingen	85
2.5	Opvolging van de adviezen	95

Bijlagen

1	Lijst met uitgebrachte adviezen sinds 1996	99
2	Lijst van de leden van het Comité	107
3	Contact met het Comité	111

...

Voorwoord

Brussel, 18 maart 2008.

Na de 10^e verjaardag en de hoopvolle verwachtingen van 2006, werd 2007 geen gemakkelijk jaar voor het Comité, niet in het minst door nijpend tijdsgebrek en door het wegvallen van onze medewerker. Gelukkig konden wij na de zomer zijn opvolgster verwelkomen, en zijn de vooruitzichten voor 2008 een stuk gunstiger.

Desondanks zijn wij er in geslaagd om (alweer) dertig adviezen over heel diverse onderwerpen uit te brengen, steeds opgesteld vanuit het standpunt van de treingebruikers. Zoals de vorige jaren werd veel aandacht besteed aan het onthaal in de kleinere stations. Na het afronden van het 50^e advies (over evenveel stations) is het nu de beurt aan de tweede ronde, de *update* van al deze adviezen en hun eventuele opvolging. Het is nog te vroeg om hieruit sluitende conclusies te trekken, maar de resultaten zijn – niet geheel onverwacht – teleurstellend.

Ook voor de andere bekommernissen en adviezen is het vergeefs uitkijken naar enig teken van belangstelling vanwege het driekoppige spoorbedrijf. Men kan aanvoeren dat zij andere katten te geselen hebben : stiptheid, stiptheid en nog eens stiptheid. Vooralsnog slaagt men er niet in dit waar te maken, en gaat men dan maar op zoek naar "schuldigen", liefst buiten het spoorbedrijf : o.a. de nietsvermoedende reizigers, jawel ! Zij zouden zich niet genoeg haasten om op de trein te stappen. Wanneer men dan onderzoekt wáárom, doet men wel heel merkwaardige vaststellingen, en komen wij opnieuw terecht bij... het spoorbedrijf. Nu, de zwartepiet doorspelen is één zaak, de problemen oplossen is een andere. Zijn ervaringen én zijn analyse van de toestanden op de perrons in tal van stations laten het Comité nu toe een aantal concrete voorstellen te formuleren. Toegegeven, die zullen de vertragingen niet uit de wereld helpen, daarvoor is deze problematiek te complex, maar omdat alle beetjes kunnen helpen wil het Comité hiermee een nuttige bijdrage leveren voor een betere benadering van de stiptheidsproblemen.

Héél benieuwd of het spoorbedrijf dit ook zo ziet...

Want uiteindelijk streven wij hetzelfde doel na : een betere en klantvriendelijke service voor de treingebruikers. Alleen de aanpak is verschillend. Tegenover de grootschalige aanpak en de globale analyses door het spoorbedrijf, vaak omgerekend in percentages (denk aan de stiptheid...) staan de kleinschalige aanpak en de specifieke analyses van het Comité. Het onderzoek naar het onthaal in de kleine stations is daar één van. De basisfilosofie is duidelijk : *het Comité wil zich inleven in de situatie van de gebruikers*. Want er is veel méér nodig dan een grootschalige enquête of periodieke peilingen naar de tevredenheid van *alle* reizigers. Disfuncties en wantoestanden (als die er al zijn...) kan men best ter plaatse inschatten : aan de stations, op de perrons en in de treinen. Dit is alvast de tweeledige werkwijze van het Comité : via zijn leden beroep doen op de ervaring van de gebruikers, en zelf op pad gaan om de situatie vast te leggen, te analyseren en daaruit de nodige conclusies te trekken.

Te anekdotisch? Niet relevant genoeg? Komaan zeg. Iedere benadering heeft haar eigen methode en wetmatigheden. Mits inachtneming van de nodige spelregels kunnen zij elkaar perfect aanvullen en versterken. Tot eer en glorie van het spoorbedrijf én een betere tevredenheid van zijn klanten. Want het is misschien nog geen 5 voor 12, maar wij moeten de kop ook niet in het zand steken.

Het spoorbedrijf heeft sinds de eeuwwisseling het aantal reizigers met één kwart zien groeien. Mooi zo. Ook wij zijn daar gelukkig mee. En het kan niet op : nog één kwart erbij, dat is de ambitie. Maar wij kunnen er niet naast kijken : de misnoegdheid is groot, vooral bij de pendelaars, de trouwste klanten, en de ontevredenheid neemt toe. Want er worden inderdaad grote inspanningen geleverd voor méér kwantiteit (meer treinen), maar hoe zit het met de kwaliteit? Oké, men kan er niet naast kijken : de nieuwe rijtuigen zijn een pak comfortabeler dan het tot de draad versleten materieel uit de jaren 60. Maar wat hebben de mensen dááaraan wanneer zij in een alweer té korte trein als sardientjes worden samengeperst, Japanse toestanden achterna ? En hoe zit het met de stiptheid? De gemiste aansluitingen? En het wachtcomfort op een desolaat perron met lekkende en trekkende wachthuisjes, zonder zitjes en zonder (verstaanbare) informatie over de trein die maar niet komt?

Ook dát is kwaliteit. Maar wat baten kaars en bril...

Philippe Janssens
Voorzitter

Deel 1

Jaarverslag 2007

...

1.1 Werking van het Comité

1. Basisopdracht van het Comité

Het Raadgevend Comité verleent advies betreffende alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het overheidsbedrijf verleende diensten.

Deze officiële opdracht staat letterlijk in de wet van 21 maart 1991.

Het Comité heeft dus een officiële opdracht. Het vertegenwoordigt het maatschappelijk middenveld, behartigt het algemeen belang van de gebruikers, en werkt onafhankelijk van de NMBS-groep.

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

2. De beperkingen van het Comité

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

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

3. De adviezen – genese en doelstellingen

Een advies kan worden uitgebracht op vraag van de NMBS of van de verantwoordelijke minister. Deze aanvraag kan alleen worden ingewilligd indien er voldoende informatie voorhanden is, maar ook voldoende tijd (in functie van het dossier), gezien de beperkingen van het Comité.

Adviezen kunnen uiteraard ook uitgebracht worden op initiatief van het Comité zelf. Deze beslist autonoom over onderwerp en opportuniteit van zijn adviezen. Deze hebben meestal betrekking op heel concrete kwesties, bijv. een tariefformule, een station of dienstregelingeninformatie. Het Comité heeft inderdaad de middelen niet om grote adviezen uit te brengen over grote projecten, grote stations en kwesties van heel algemene aard.

Hierbij verwoordt het Comité zijn adviezen steeds vanuit het standpunt van de gebruiker, met als doel een constructieve bijdrage te leveren ter verbetering van de dienstverlening van de NMBS-groep, algemene en punctuele problemen te signaleren, maar ook klantvriendelijke en haalbare oplossingen voor te stellen.

In die zin streven de NMBS-groep en het Comité van de Gebruikers een gezamenlijk doel na. Men mag dan ook verwachten dat de groep de voorstellen van het Comité op een objectieve manier naar waarde zal weten te schatten en de gesignaleerde problemen op een ernstige manier zal aanpakken.

4. De adviezen - haalbaarheid

Het Comité heeft ruime ervaring op het vlak van spoordiensten en hun exploitatie. Na 250 grondig voorbereide en gedocumenteerd adviezen kan het Comité bogen op een ruime knowhow voor al wat de diensten voor de spoorgebruiker aangaat. Het Comité is vrij goed op de hoogte van de technische, exploitatieve en financiële implicaties van zijn voorstellen.

Het is dan ook onjuist te stellen dat het Comité onredelijke voorstellen doet en onhaalbare of onbetaalbare oplossingen voordraagt. Het Comité weet heel goed wat redelijkerwijs haalbaar is, en wat niet.

5. De plenaire vergaderingen

De adviesvoorstellen worden door het Bureau of eventueel ook door een individueel lid voorbereid en opgesteld. Daarna worden ze aan de leden overgemaakt, zodat ze de nodige opmerkingen kunnen formuleren en amendementen indienen.

Tijdens de plenaire vergaderingen wordt elk adviesvoorstel grondig besproken en op punt gesteld voordat het door de aanwezige leden kan worden goedgekeurd. Het kan ook gebeuren dat een voorstel herschreven of zelfs ingetrokken moet worden.

6. De antwoorden op de adviezen

Het Comité verwacht op elk advies een antwoord van de NMBS-groep binnen redelijke termijn, te meer daar voor sommige dringende adviezen een te lange wachttijd kan neerkomen op het op de lange baan schuiven van de aangehaalde kwestie, bijv. op het vlak van de veiligheid.

Het Comité verwacht van de NMBS-groep ook zo volledig mogelijke en gemotiveerde antwoorden, zeker wanneer de voorgestelde maatregelen of oplossingen niet worden aangenomen.

Beide bepalingen staan trouwens letterlijk in de Beheerscontracten.

7. Overleg omtrent sommige adviezen en hun antwoorden

In sommige gevallen is verder overleg noodzakelijk, zeker wanneer een advies gedeeltelijk of volledig verworpen wordt, of nog wanneer de NMBS-groep een pertinent probleem niet wil aanpakken.

Dit overleg heeft alleen zin met de persoon of de dienst die het antwoord heeft geformuleerd, op basis van de adviestekst én van het zo volledig mogelijk geformuleerd antwoord. Dit is de ideale manier om over de adviezen te discussiëren en eventuele misverstanden uit de weg te ruimen. Het moet wel in de beste omstandigheden gebeuren, en zeker niet telefonisch of via allerlei tussenpersonen.

8. Opvolging van de adviezen

Verdere opvolging van de adviezen is zeker aangewezen, vooral wanneer bepaalde ingrepen of beslissingen in het vooruitzicht worden gesteld, een gesignaleerd probleem een ingreep onafwendbaar maakt, of nog wanneer nieuwe informatie over deze problematiek beschikbaar wordt.

Niet ieder advies vereist verdere opvolging. Het kan echter niet dat de NMBS-groep na een ontoereikend antwoord de kwestie als afgehandeld beschouwt. Zoniet ziet het Comité zich desnoods genoodzaakt om over dezelfde kwestie een of méér nieuwe adviezen op te stellen.

Een dergelijke adviezencarrousel slurpt veel energie op, van beide kanten, en kan best vermeden worden door correcte antwoorden en een degelijke opvolging van de adviezen die dit vereisen.

9. Informatie aan het Comité

Actuele informatie is onontbeerlijk voor goed onderbouwde adviezen. Deze informatie ligt niet zomaar voor het grijpen. Het ligt dus voor de hand dat de NMBS-groep, in het kader van zijn wettelijke verplichtingen, het Comité van degelijke informatie voorziet met betrekking tot alle aangelegenheden van de dienstverlening die kaderen binnen de officiële opdracht van het Comité, inclusief een onbelemmerde toegang tot de courante digitale informatiekkanalen.

De NMBS-exploitant heeft zich er ook toe verbonden de vereiste informatie te bezorgen binnen een redelijke termijn *voordat* de definitieve beslissingen worden genomen (art.70 van het Beheerscontract), in het bijzonder omtrent de aanpassingen aan de treindienst en aan de tarieven.

1.2 Samenstelling van het Comité

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

- **10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen**

 - één voor de personen met een beperkte mobiliteit

 - één voor de fietsers

 - één voor de jongeren

 - één voor de senioren

 - twee voor de gezinnen

 - vier voor de gebruikersorganisaties

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

 - twee voor de kleine en middelgrote ondernemingen

 - twee voor de zelfstandigen

- **2 leden die de vervoerssector vertegenwoordigen**

 - één voor de zeehavens

 - één voor de wegvervoerders

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

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

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

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

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

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

- **1 lid dat de milieuverenigingen vertegenwoordigt**

...

1.3 De activiteiten van het Comité

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

januari

- 5 | Onderhoud met Staatssecretaris van Overheidsbedrijven
Tuybens
- 9 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 12 | Onderhoud met mevrouw D.Offergeld (Holding)
- 23 | PLENAIRE VERGADERING
- 26 | Bureauvergadering - dienstoverdracht Dirk De Roeck

februari

- 6 | Bureauvergadering
- 13 | Bureauvergadering
- 27 | Bureauvergadering

maart

- 2 | Bureauvergadering
- 6 | Bureauvergadering
- 13 | Bureauvergadering
Vergadering met mevrouw Offergeld D. (Holding)
- 19 | Bureauvergadering
- 20 | Persconferentie met voorstelling van het jaarverslag 2006
- 27 | Bureauvergadering

april

- 11 | Persconferentie van de ombudsmannen
- 17 | Bureauvergadering
- 24 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering

mei

- 4 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 8 | PLENAIRE VERGADERING
- 11 | Overleg met de ombudsmannen
- 22 | Bureauvergadering

juni

- 5 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 12 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 19 | PLENAIRE VERGADERING
- 27 | Deelname aan informatievergadering van de NMBS-exploitant

juli

- 3 | Bureauvergadering

augustus

- 22 | Bureau : Studiedag openbaar vervoer rond Lille

september

- 4 | Bureauvergadering – indiensttreding nieuwe stafmedewerkster
- 11 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 18 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 21 | Deelname aan rondetafel over de regelmaat (Infrabel)
- 25 | PLENAIRE VERGADERING

oktober

- 4 | Deelname aan informatievergadering NMBS over genomen beslissingen (nieuwe dienstregelingen / tariefaanpassingen)
- 9 | Bureauvergadering
- 16 | Bureauvergadering
- 19 | Deelname aan informatievergadering NMBS over kwaliteitsenquêtes
- 23 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering

november

- 6 | PLENAIRE VERGADERING
- 16 | Bureauvergadering
- 19 | Onderhoud met het Directiecomité van de NMBS-Holding
- 27 | Bureauvergadering

december

- 4 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 11 | Bureau – voorbereiding plenaire vergadering
- 18 | PLENAIRE VERGADERING

1.4 De plenaire vergaderingen

Op de plenaire vergaderingen informeert de voorzitter de leden over de werking en de activiteiten van het Uitvoerend Bureau. Tevens worden de door het Uitvoerend Bureau voorbereide adviezen gedetailleerd besproken en in principe goedgekeurd.

23 januari

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

07/01	Ontmanteling van spoorlijnen
07/02	Accueil sur les quais en gare de Houyet
07/03	Onthaal op het perron van Zolder
07/04	Tariefverhoging op 1 februari 2007
07/05	Compensaties bij vertragingen
07/06	Het GEN : een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26

Tot slot : korte informatieronde over mogelijke minimumdienst in geval van staking

8 mei

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

07/07	De antwoorden van de NMBS-Groep op de adviezen van het RCG
07/08	Démontage de lignes ferroviaires – 2 ^{ième} avis
07/09	Suppression du point d'arrêt de Florée
07/10	Onthaal op het perron van het station Boortmeerbeek
07/11	Vertraging bij afgeschafte treinen
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?

19 juni

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

07/12	Memorandum aan de nieuwe federale regering
07/16	Onthaal in het station Weerde – Beter of slechter?
07/17	Oorzaken van vertraging
07/18	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2 ^{ième} avis
07/19	Brochures horaires régionales

25 september

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

07/21	Accueil sur les quais (2 ^{ième} visite) : Engis – Farciennes - Lodelinsart
07/22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
07/24	Modelstations = Modelonthaal ? (2 ^e bezoek stations Bordet – Buizingen - Landegem)

Daarnaast werd gedebatteerd over volgende punten :

- de nieuwe “aanbevelingen” van het Uitvoerend Bureau
- de ondermaatse antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het Comité

6 november

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

07/20	Tarifcation transfrontalière ambiguë – 2 ^{ième} avis
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

Tot slot werd een eerste rondetafel gehouden over de mogelijke aanpak van de NMBS van de zgn. “lege” treinen.

18 december

De volgende adviezen werden besproken en goedgekeurd

07/23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 ^{ième} visite)
07/29	Poix - Paliseul - Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises
07/30	Wachtzaal gesloten – Wat nu ?

Daarnaast werd verslag uitgebracht over het onderhoud van 19 november met de NMBS-Holding omtrent de opvolging van de adviezen van het Comité.

Deel 2

De adviezen van 2007

...

2.1 Lijst van adviezen en aanbevelingen

	Adviezen 2007	Goedgekeurd	Antwoord
1	Ontmanteling van spoorlijnen	23/01/2007	1/03/2007
2	Accueil sur les quais en gare de Houyet	23/01/2007	11/04/2007
3	Onthaal op het perron van het station Zolder	23/01/2007	30/03/2007
4	Tariefverhoging op 1 februari 07	23/01/2007	27/04/2007
5	Compensaties bij vertragingen	23/01/2007	26/04/2007
6	Het GEN : een geïsoleerd netwerk? reactie op het NMBS antwoord op advies 06/26	23/01/2007	20/07/2007
7	Antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het RCG	8/05/2007	20/07/2007
8	Démontage de lignes ferroviaires - 2 ^e avis	8/05/2007	25/10/2007
9	Suppression du point d'arrêt de Florée	8/05/2007	
10	Onthaal op de perrons van het station Boortmeerbeek	8/05/2007	24/09/2007
11	Vertraging bij afgeschafte treinen	8/05/2007	18/07/2007
12	Memorandum aan de nieuwe federale regering	19/06/2007	
13	Bijvoegsels bij de beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep	8/05/2007	20/07/2007
14	Afschaffing van de IC B "Benelux"	8/05/2007	6/08/2007
15	Onthaal op de perrons - Welk is het goede perron?	8/05/2007	11/12/2007
16	Onthaal in het station Weerde - Beter of slechter?	19/06/2007	04/10/2007
17	Oorzaken van vertraging	19/06/2007	
18	Cathédrale ferroviaire et petites gares - 2 ^e avis	19/06/2007	17/12/2007
19	Brochures horaires régionales	19/06/2007	13/09/2007
20	Tarifcation transfrontalière ambiguë - 2 ^e avis	6/11/2007	
21	Accueil sur les quais (2 ^e visite): Engis - Farciennes - Lodelinsart	25/09/2007	
22	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes	25/09/2007	
23	Accueil sur les quais de Court-St.Etienne (2 ^e visite)	18/12/2007	
24	Modelstations = Modelonthaal ? (2 ^e bezoek stations Bordet - Buizingen - Landegem)	25/09/2007	
25	Stationsparkings (2 ^e advies)	6/11/2007	
26	Heropening van het station Beervelde	6/11/2007	31/01/2008
27	Balises d'arrêt des trains	6/11/2007	
28	2 ^e Bezoek stations Brugge-St.Pieters - Antwerpen-Noorderdokken -Overpelt	6/11/2007	
29	Poix - Paliseul - Habay. Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises	18/12/2007	
30	Wachtzaal gesloten - Wat nu ?	18/12/2007	

	Aanbevelingen 2007	Datum
101	Onthaal op perron 6 van het station Mechelen-Nekkerspoel	3/07/2007
102	Service des trains en fin d'année	7/07/2007
103	(Her)opening van stations	10/09/2007
104	Augmentations tarifaires au 1 février 2008	11/09/2007

...

2.2 Thematisch overzicht van de adviezen

onderwerp	aantal	nummers
Dienstregelingen	3	6-14-102
Stiptheid en vertragingen	3	5-11-17
Informatie	1	19
Tarieven	3	4-20-104
Stations	3	9-26-103
Onthaal perrons : -eerste bezoek -tweede bezoek -algemene situatie	15	2-3-(9)-10 16-21-23-24-28-29-101 15-18-22-27-30
Spoornet en verbindingen	3	1-8-14
Grensoverschrijdend	1	20
Mobiliteitspolitiek	3	12-13-25
Werking Comité	1	7

De adviezen van het Comité focussen op zowat alle aspecten van de openbare dienstverlening van het spoorbedrijf, inclusief de problematiek van de vertragingen.

Toch is vrijwel de helft van de adviezen en aanbevelingen nog steeds gewijd aan het onthaal op de perrons in kleinere stations. Zo heeft het Comité in 2007 de steekproef van 50 stations eindelijk kunnen afronden.

Sindsdien is het zich gaan toeleggen op de *update* van de stations die 2-3 jaar geleden voor het eerst onderzocht werden.

De resultaten van dit langlopend onderzoek laten nu ook toe de algemene tendensen vast te leggen in het al dan niet klantvriendelijk onthaalbeleid van de NMBS-groep. Deze maken dan ook het voorwerp uit van specifieke adviezen over een aantal belangrijke elementen van dit onthaal.

De visie van het Comité op de mobiliteitspolitiek op het vlak van de spoorwegen wordt kernachtig samengevat in het memorandum aan de formateur en aan de ministers van overheidsbedrijven en van mobiliteit.

Tenslotte vestigt het advies 07/07 de aandacht op de nog steeds ondermaatse antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het Comité, en op het totale gebrek aan opvolging van deze adviezen.

...

2.3 Synthese van de adviezen

...

<p>ADVIES</p> <p>07/01</p> <p>23-01-2007</p>	<p>Ontmanteling van spoorlijnen</p>
---	--

SYNTHESE

« BESTUREN IS VOORUITZIEN »

De ontmanteling van de spoorlijn naar Genappe (lijn 141) maar vooral het voorstel tot uitbraak van het spoor tussen Trois-Ponts, Malmédy, Waimes (lijn 45) en Sourbrodt (lijn 48) roepen heel wat vragen op.

Terwijl zowat alle milieus het erover eens zijn dat om de verkeerscongestie aan te pakken het marktaandeel van het vervoer via de waterweg en het spoor kost wat kost verhoogd moet worden, is men in België onlangs opnieuw begonnen met de verdere ontmanteling van het spoorwegennet.

Ja maar, zegt men, dit zijn toch maar dorre takken "zonder enige toekomstperspectief". Wel, daar is het Comité niet zo zeker van. In het geval van lijn 45 zijn er meerdere elementen die deze bewering in twijfel trekken, o.m. de productie van massagoederen (hout, steengroefproducten) in deze regio en de aanwezigheid van een industriezone (Malmédy) vlak naast de spoorlijn. Heeft men hier echt alles gedaan om een deel van deze trafiek van de weg te halen, of geeft men de voorkeur aan de korte termijn, nl. de aanleg van een gasleiding en van een fietspad op de spoorbedding? En daarna? Binnen 10 of 20 jaar? Op het lokale wegennet in die regio zijn er geen verzadigingsproblemen, zegt men ons. Nog niet. Maar vorig jaar nog, in 2006, heeft men voor een reeks uitzonderlijke transporten toch maar de voorkeur gegeven aan de spoorlijn...

Het blijft echter niet bij die ene lijn 45. Het gaat hier om heel het beleid rond het beheer van het spoorwegennet. Uiteraard moet dit economisch beheerd worden en moeten er voldoende middelen voorhanden zijn. Maar dit is nog geen reden om de toekomst volledig te hypothekeren. Niet meteen door het in stand houden van een heel netwerk van ongebruikte spoorlijnen, maar door het opstellen van een **geostrategisch plan** dat erop gericht is de "missing links" en de spoorbediening van moeilijk toegankelijke gebieden niet zomaar op te offeren, zeker niet in de grensgebieden.

Utopisch? Nog maar een paar jaar geleden werden twee uitgebroken spoorlijnen volledig heraangelegd! Andere zullen vroeg of laat volgen. Nu al beginnen de verkeersproblemen rond Rijsel (Lille) zich te laten voelen, maar ook voor het spoor dreigt verzadiging. Toch werden daar in de jaren 80 en 90 alle omleidingsroutes stelselmatig uitgebroken.

België gaat er prat op het verkeersknooppunt van Europa te zijn. Maar wat wanneer alles verzadigd zal zijn? Om al die redenen is het Comité van mening dat

<p>DE TOEKOMST VEILIG STELLEN</p> <p>EVENEENS EEN DAAD VAN GOED BEHEER IS</p>

...

ADVIES**07/02****23-01-2007****Accueil sur les quais en gare de HOUYET****SYNTHESE**

La gare de Houyet, située sur l'artère Athus-Meuse, offre un décor et une image de marque digne de son rôle comme lieu de débarquement touristique par excellence vers le point de départ des descentes de la Lesse. Il n'y a que la fermeture des guichets, à peine quelques années après la rénovation complète de la gare, pour ternir un tant soit peu ce tableau. Fort heureusement, et contrairement à de nombreuses autres gares à vocation touristique, la salle d'attente (chauffée en hiver ?) reste accessible, mais uniquement l'avant-midi en semaine. C'est mieux que rien, nous dira-t-on, mais on peut regretter cette fermeture par ex. le dimanche en fin de journée, d'ordinaire fort animé.

Il n'y a rien de bien extraordinaire à dire sur l'équipement des quais, si ce ne sont les carences habituelles, qui ne sont guères propices à l'image de marque de la SNCB : quais gravillonnés, quai 1 trop bas, absence de ligne de sécurité (malgré le passage de convois « marchandises » assez rapides), abris de quai sommaires et signalétique incomplète : apparemment, la fermeture des guichets n'a entraîné ici *aucune* mesure compensatoire, par ex. un panneau avec la direction des trains, les affiches jaunes étant *illisibles* le soir.

Ce qui fait quelqu peu le charme de cette gare, c'est ce quai 2 insolite, quai fantôme à souhait, malgré les deux abris pour voyageurs, puisque aucun accès réglementaire n'y est prévu pour le public. Les trains pour Bertrix marquent systématiquement l'arrêt à la voie 3, ceux qui ne vont pas plus loin à la voie 4 : ainsi les navettes touristiques pour «kayakeurs», s'agirait-il la d'un quai special pour les conducteurs à l'arrêt devant un fer rouge ?

Un bon rapport donc pour cette petite gare de Houyet, propre et ignorée des tagueurs et autres vandales, malgré les foules de touristes (jeunes et moins jeunes) y débarquant en masse à la bonne saison.

...

ADVIES 07/03 23-01-2007	Onthaal op het perron van het station ZOLDER
--	---

SYNTHESE

Ruim tien jaar na de sluiting werd het station Zolder in 2004 opnieuw geopend voor het reizigersverkeer. In die tussentijd werd de bestaande infrastructuur drastisch vereenvoudigd, en dit is goed te merken : nog maar één hoofdspoor, een ingekort perron en quasi-verlaten spoorterreinen rondom.

Aan de herinrichting werd duidelijk zo weinig mogelijk geld besteed : één enkel schuilhuisje, geen enkele zitbank, een absoluut minimum aan bewegwijzering, maar toch ruim voldoende naamborden – ook op het verlaten perron – om het publiek duidelijk te maken dat in Zolder (opnieuw) treinen stoppen. Aftandse fietsrekken die nog dateren van voor de sluiting (in 1993), maar wel een mooie witte veiligheidslijn op het grotendeels betegeld perronnetje. Het geheel oogt proper, maar het onthaal is spartaans. Geen echt negatieve balans dus.

De heropening was op proef, maar dank zij de uurfrequentie en de nieuwe comfortabele dieselmotorstellen gaan de eerste reizigerstellingen in stijgende lijn. Voldoende reden om wat meer te doen voor station Zolder ? Openstelling van de wachtzaal in het moderne stationsgebouw, plaatsing van zitbanken, zowel binnen als buiten, een duidelijker bewegwijzering, en vooral : meer aandacht voor de fietsende treingebruiker die beter verdient dan enkele wielklemmen in open lucht.

Kortom : station Zolder zit duidelijk in de lift, nu al qua reizigersaantallen (vooralsnog onder voorbehoud), binnenkort ook voor het reizigersonthaal?

...

ADVIES 07/04 23-01-2007	Tariefverhoging op 1 februari 07
--	---

SYNTHESE

Reeds in zijn advies 06/24 stelde het Raadgevend Comité van de Gebruikers de berekening in vraag van de regelmaat van de treinen welke als basis dient voor de jaarlijkse tariefaanpassingen. Deze officiële "stiptheid" houdt inderdaad geen rekening met sommige vertragingen, noch met de onderweg gemiste aansluitingen, zelfs niet met de heel nadelige gevolgen voor de treingebruikers wanneer treinen worden geschraapt.

Daarom vraagt het Comité dat tegen het volgende Beheerscontract een andere berekeningsmethode wordt uitgewerkt die rekening houdt met de werkelijke vertragingen en de afgeschafte treinen, maar ook met de commerciële snelheid, omdat het niet denkbeeldig is dat deze ondergeschikt wordt gemaakt aan het handhaven van de regelmaat van de treinen.

Overigens stelt het Comité zich vragen bij het forse verschil tussen de gemiddelde prijsverhoging (+1,74%) en de verhoging van de maandelijkse treinkaarten (+4,62%) die vooral door de werkgevers wordt gedragen.

Het Comité stelt vast dat de prijs van de Passformules en de KeyCard nagenoeg onveranderd blijven, maar waarschuwt de NMBS dat dit, na de verhoging van 2006, geen reden mag zijn om deze formules in 2008 opnieuw fors te gaan verhogen met als voorwendsel dat ze in 2007 aan de dans ontsnapt zijn.

Tenslotte stelt het Comité dat de verbetering van de dienstverlening geen gelijke tred houdt met de tariefverhoging. Het treinaanbod werd op 10 december 2006 wel verbeterd, maar door het hoge aantal onvolkomenheden in de nieuwe treindienst en de lawine aan klachten hierover, stelt het Comité de pertinentie van sommige dienstregelingen in twijfel.

Om al deze redenen, en omdat de officiële regelmaat ook nog in dalende lijn gaat, kan het Comité zijn goedkeuring niet geven aan een tariefverhoging die al 4 maanden geleden beslist werd en waarover het niet voorafgaand geraadpleegd werd, noch geïnformeerd binnen een redelijke termijn.

...

<p>ADVIES</p> <p>07/05</p> <p>23-01-2007</p>	<p>Compensaties bij vertragingen</p>
---	---

SYNTHESE

Sinds jaar en dag zijn **vertragingen** een bron van ongemak en ergernis voor een groot aantal treingebruikers. Hoewel de NMBS al in 2000 beloofde de kwestie van de **vergoedingen** te zullen aanpakken, werd de huidige compensatieregeling pas begin september 2006 een feit.

A. Opmerkingen van de leden

1. De vertragingstermijnen (minima) zijn te hoog, laat staan onrealistisch.
2. De voorwaarden zijn te strikt, er zijn te veel uitzonderingen, en er zijn ingebouwde afremmers, vooral de geldigheidstermijn binnen dewelke de vertragingen moeten genoteerd worden om in aanmerking te komen.
3. De regeling in haar geheel is te ingewikkeld – het bijhouden van de vertraginggegevens door de gebruiker zelf is lang niet voor iedereen even evident.
4. De procedure is te omslachtig – het is bovendien de klant die uiteindelijk het bewijs moet leveren van zijn vertraging, waardoor veel reizigers er niet zullen in slagen hun aanvraag om compensatie te vervolledigen.
5. De compensaties zijn laag, lineair en zelden in verhouding tot de opgelopen schade. Gemiste aansluitingen met andere openbare vervoersmodi worden niet meegerekend. Worden fors benadeeld : reizigers van regionale lijnen en lokale diensten met een lagere bedieningsfrequentie, alsook wie zijn laatste aansluiting van de dag mist, omdat de consequenties hier veel groter kunnen zijn.
6. De hele procedure zal heel wat gedupeerde reizigers afschrikken. Zij zullen geen andere keuze hebben dan zich uiteindelijk te wenden tot de Ombudsdienst.
7. Heeft de NMBS zich terdege geïnformeerd over de compensatiesystemen die in voege zijn elders in Europa?

B. Belangrijkste voorstellen (op basis van de opmerkingen hierboven)

1. De Nederlandse compensatieregeling verdient navolging, omdat ze er voor de klant een stuk eenvoudiger, billijker en klantvriendelijker uitziet.
2. De drempel van 120 minuten voor een eenmalige vertraging, die niet realistisch is, moet fors verlaagd worden.
3. De vermelding "op dezelfde verbinding" moet geschrapt worden, zodat ook de gebruikers van een Rail Pass, Key Card of netabonnement - die verschillende trajecten afleggen - een schadevergoeding kunnen krijgen.
4. Bij herhaalde vertragingen dient het compensatiebedrag hoger te liggen omdat de door de reiziger opgelopen schade ook groter is.

...

<p>ADVIES</p> <p>07/06</p> <p>23-01-2007</p>	<p>Het GEN : een geïsoleerd netwerk?</p>
---	---

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

Al jaren pleit het Comité in meerdere adviezen voor een optimale integratie van het "Gewestelijk Expressnet" (RER) met de rest van het spoornet :

- Omdat de invloed van Brussel verder reikt dan 30 km en het ook niet opgaat om het GEN door te trekken tot in elke uithoek van het land.
- Omdat het GEN sowieso verlieslatend is en dus ten dienste moet staan van alle gebruikers, zowel binnen als buiten de GEN-zone, dus ook naar tewerkstellingscentra buiten Brussel.

2. CITYRAIL

Dit concept is de gedoodverfde voorloper van het GEN, maar faalt o.m. op het vlak van de aansluitingen, vooral in het station Leuven, en dit in weerwil van de halfuurfrequentie tussen 6 en 19 uur. Vooral de pendelaars uit Limburg en het Hageland naar Zaventem en de snelgroeivende bedrijvenczone van Diegem zijn daar de dupe van, alle mooie verklaringen van de NMBS ten spijt

3. ONBETROUWBAAR

Ondermeer door een aantal in elkaar verstrengelde rijpaden, en ondanks de uitgerokken buffertijden, slaagt de CityRail Braine-le-Comte-Leuven er niet in om tijdens de spits op tijd te rijden, zodat de weinige aansluitingen in Leuven vaak niet gehaald worden – te meer daar de aansluitende treinen herhaaldelijk in een andere uithoek van dit uitgestrekte station vertrekken.

4. ONOVERKOMELIJK?

Terwijl het wegverkeer uit Limburg en het Hageland (E314 en E40) bijna het verzadigingspunt bereikt heeft, geeft de NMBS voorrang aan de aansluitingen aan het andere uiteinde van de CR-verbinding. Uiteindelijk moet men zich de vraag gaan stellen of de koppeling tussen Leuven en Braine-le-Comte wel een verantwoorde keuze was.

Het staat buiten kijf : een deel van de huidige (en toekomstige) klanten zal best tevreden zijn met deze halfuurdienst. Maar voor een heel pak anderen dreigt het toekomstige GEN zijn doel voor een aanzienlijk deel voorbij te schieten.

Het Comité dringt dan ook aan op een **geïntegreerde** voorstadsbediening met een aantrekkelijke frequentie (bijv. om de 15 min.) de **hele dag** door, ook ná 19 uur.

...

ADVIES 07/07 08-05-2007	De antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen van het RCG
--	---

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

De enige opdracht van het Comité bestaat erin adviezen uit te brengen over alle aspecten van de dienstverlening van de NMBS-groep, een opdracht waarin het Comité enorm veel energie investeert.

Krachtens de Beheerscontracten moeten de antwoorden van de 3 entiteiten van de NMBS-groep op deze adviezen **zo volledig mogelijk en gemotiveerd** zijn, vooral wanneer de voorgestelde maatregelen **niet worden aangenomen**. Toch worden in de meerderheid van de antwoorden deze bepalingen nauwelijks gerespecteerd : niet naar de geest, maar ook niet naar de letter, en wordt er nauwelijks weerwerk geboden aan de argumenten van het Comité. Deze toestand is niet nieuw, en sinds 2003 werd ze elk jaar opnieuw aangekaart, blijkbaar zonder veel resultaat.

2. VRAAG AAN DE NMBS-GROEP

Het Comité vraagt dat de verantwoordelijken van de NMBS-groep de adviezen van het Comité ernstiger zouden nemen dan vandaag het geval is.

Dit kan op twee manieren :

- a) door de bepalingen van de Beheerscontracten m.b.t. de antwoorden op de adviezen te respecteren, in het bijzonder wanneer de voorgestelde ingrepen niet worden aangenomen
- b) door op basis van deze antwoorden een volwassen overleg met het Comité te voeren om **samen** en met wederzijds respect de noodzaak en de haalbaarheid van de voorstellen van het Comité te bestuderen, zeker wanneer ze er op gericht zijn om de dienstverlening van de NMBS te verbeteren.

...

ADVIES 07/08 08-05-2007	Démontage de lignes ferroviaires - 2^e avis - (réaction à la réponse à l'avis 07/01)
---	---

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

La réponse lapidaire d'Infrabel à l'avis 07/01 pourtant très élaboré, est jugée incomplète et insuffisante, du fait que la plupart des arguments avancés par le Comité ne sont ni réfutés, ni même évoqués.

2. PROPOSITIONS

Le Comité demande, pour un avis de fond sur une question aussi essentielle que la structure du réseau ferré dans les décennies à venir, une réponse sérieuse, plus complète et mieux argumentée que ce ne fut le cas jusqu'à présent.

3. DEMANDE A INFRABEL

Le Comité propose qu'une discussion sérieuse, voire un débat, par ex. en séance plénière, puisse être tenu avec Infrabel sur cette question. Toutefois, cela n'est possible que sur la base d'une réponse complète et mieux argumentée à son avis 07/01.

*"Infrabel s'engage à répondre dans des délais raisonnables aux avis émis par le Comité pour les matières relevant de ses compétences. La réponse doit être la **plus complète possible et motivée** surtout lorsque les mesures proposées par le Comité ne sont pas retenues."*

(art.72 du Contrat de Gestion)

...

ADVIÉS 07/09 08-05-2007	Suppression du point d'arrêt de FLOREE
--	---

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

En marge des travaux de modernisation de la ligne 162 la SNCB a l'intention de supprimer le point d'arrêt de Florée, situé entre Namur et Ciney.

Une demande d'avis en ce sens a été introduite par l'exploitant SNCB.

Le faible nombre de voyageurs (15 par jour ouvrable) ne s'explique pas seulement par l'habitat dispersé et l'éloignement du village (2,1 km), mais aussi par l'accueil plus que médiocre et le sous-équipement du point d'arrêt, qui ne dispose même pas d'aire de parking, ni d'un râtelier pour vélos.

Une desserte TEC existe, mais n'offre pas d'alternative valable pour qui veut rejoindre Namur ou Bruxelles, voire Marloie, Libramont ou Arlon.

2. AVIS

Considérant que les usagers de Florée n'ont pas d'autre alternative, le Comité rend un avis négatif sur la suppression de ce point d'arrêt.

3. PROPOSITIONS

Le Comité demande que la SNCB, si malgré tout elle supprime le point d'arrêt, procède préalablement à une consultation des quelques dizaines d'habitants concernés sur leurs motifs de déplacement et leur destination effective, afin de rechercher avec eux la meilleure alternative possible.

De plus, le Comité insiste pour que l'équipement et l'accueil des gares de Natoye et surtout celle d'Assesse, dont les guichets sont fermés depuis 2 ans, fassent l'objet d'un lifting et d'un rééquipement de fond en comble dès que les travaux prévus sur la ligne 162 le permettront. Le Comité estime que, dans le cas présent, c'est bien la moindre des choses !

...

ADVIES 07/10 08-05-2007	Onthaal op de perrons van het station BOORTMEERBEEK
--	--

SYNTHESE

Met zijn recent stationsgebouw en zijn frisse plantsoenen (onderhouden door de gemeente) oogt het station Boortmeerbeek aantrekkelijk en proper.

Helaas vond de NMBS het nodig jaren geleden de loketten maar vooral de wachtzaal te sluiten en onlangs te verhuren als frietkot : hopelijk is deze commerciële ruimte ook open als er reizigers zijn !

De spoor klanten worden overigens niet verwend : amper een paar schuilhuisjes, enkele zitbanken in openlucht, en een heel summiere bewegwijzering.

Toch één attentie : de ruime en overdekte fietsenberging op elk perron – die tevens als noodwachtzaal dienst doet.

De voor iedereen goed toegankelijke perrons zijn dan weer te laag om iedereen probleemloos op de trein te krijgen – uiteraard in afwachting dat ze ooit bij grote spoorwerken worden opgehoogd.

Geven en nemen, dit lijkt wel het motto van de NMBS-groep voor het station Boortmeerbeek, dat helaas niet kan tippen aan bijv. Ezemaal ⁽¹⁾. Toch zou het met weinig kosten veel klantvriendelijker kunnen worden uitgebouwd.

¹ door het Comité uitgeroepen als de “beste” van de 30 in 2006 bezochte kleine stations

...

ADVIES 07/11 08-05-2007	Vertraging bij afgeschafte treinen
--	---

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

De treingebruikers worden telkens weer geconfronteerd met de vaststelling dat de afgeschafte treinen niet in de vertragingstatistieken worden opgenomen. Dit kan hun onbegrip voor dergelijke statistieken en het wantrouwen jegens de spoormaatschappij alleen maar aanwakkeren. De getroffen reizigers hebben immers geen boodschap aan een verbloemde voorstelling van zaken: zij verliezen veel tijd, en de kans is reëel dat de volgende trein stampvol is.

2. VOORSTELLEN

Het Comité van de Gebruikers stelt dat de reizigers recht hebben op correcte informatie die hun werkelijke situatie zo dicht mogelijk benadert :

- 1) de afgeschafte treinen mogen niet langer uit de statistieken gewipt worden
- 2) hun vertraging moet de facto gelijkgesteld worden met de **wachttijd van de reizigers op de volgende trein of de volgende verbinding naar dezelfde bestemming(en)**

...

ADVIES 07/12 19-06-2007	Memorandum aan de nieuwe federale regering
--	---

De spoorwegen in België moeten verder worden uitgebouwd tot een efficiënt beleidsinstrument, maar wel ten behoeve van alle burgers, overal in dit land. T.o.v. de andere vervoersmodi beschikt het spoor over veel meer troeven, zodat het een aantrekkelijk en volwaardig alternatief kan bieden voor de verkeerscongestie, ook buiten de grootstedelijke agglomeraties. België is een van de dichtstbevolkte landen ter wereld, met een dicht netwerk van stedelijke centra. Juist dáárom moet het spoorstelsel in staat zijn om te fungeren als een regionale metro.

Ook in goederenverkeer moet het spoor uitgroeien tot een snel, vlot, betrouwbaar en milieuvriendelijk alternatief voor het overbelaste wegennet.

België heeft een belangrijke draaischijffunctie : de spoorwegen moeten dus volwaardig aansluiten met de buurnetten, óók in regionaal reizigers- en goederenverkeer.

DAAROM VRAAGT HET COMITÉ VAN DE VOLGENDE REGERING :

1. EEN EVENWICHTIGE UITBOUW EN DYNAMISERING VAN HET REIZIGERSAANBOD

Het spoornet moet de ruggengraat zijn van het hele openbaar vervoersstelsel. Daarom moet het hiërarchisch en functioneel beter worden uitgebouwd. Regionale en lokale spoordiensten moeten uitgebouwd worden met minder zwaar en minder duur spoormaterieel, volgens moderne concepten, zoals in onze buurlanden. Met meer en beter uitgebouwde overstapstations moet de coördinatie met regionale en lokale tram- en busdiensten nieuw leven worden ingeblazen.

Het Comité verzet zich tegen lineaire afbouw in het aanbod van treinen en stations : dit heeft nooit significante besparingen opgeleverd t.a.v. de grote miljardenprojecten.

2. VERSTERKING EN VERVOLLEDIGING VAN DE NETSTRUCTUUR

voor capaciteitsuitbreiding bij dreigende verzadiging van de grote spoorassen : door opheffing van allerlei knelpunten op het net, door versterking van bestaande lijnen en hun infrastructuur, maar ook door het vrijwaren van niet gebruikte doch strategische spoorbeddingen, met het oog op het herstel van de ontbrekende schakels in het spoornet.

3. HERONTPLOOIING VAN HET GOEDERENVERKEER PER SPOOR

Naast de verdere uitbouw van het gecombineerd vervoer moet het spoor een nieuwe dynamiek vinden en zich richten tot nieuwe vervoerssegmenten door een betere betrouwbaarheid, een hogere commerciële snelheid en een grotere capaciteit van het spoornet. Hierbij moeten niet alleen de grote zee- en luchthavens, maar ook de industriële en logistieke centra beter op het spoornet worden aangesloten, ook buiten de grote centra.

4. EEN DAADWERKELIJKE START VAN HET GEN

door nu al de basisfrequentie op de bestaande L-diensten rond Brussel (maar ook Antwerpen en Luik) op te trekken tot minimum twee treinen per uur, en werk te maken van de herinrichting van de GEN-stations. Op de lijnen waar de infrastructuur voltooid is moet een volwaardige en aantrekkelijke GEN-bediening van start gaan.

Hierbij zijn klantvriendelijke en vlot toegankelijke GEN-treinen onontbeerlijk om de overvolle wegen te ontlasten en nieuwe klanten te winnen, uit alle lagen van de bevolking.

5. OPTIMALISERING VAN DE GROTE INVESTERINGSPROJECTEN

in functie van een betere en daadwerkelijke dienstverlening aan de spoorgebruikers, maar ook van een betere coördinatie met de andere vervoersmodi

6. HERONTPLOOIING VAN DE GRENSOVERSCHRIJDENDE SPOORVERBINDINGEN

zeker naar de nabijgelegen regionale centra en grotere steden : vooral omdat België in het Europa zonder binnengrenzen op regionaal vlak vrijwel wordt afgesneden van de naburige regio's, maar ook om de dreigende verzadiging op de traditionele goederenroutes het hoofd te kunnen bieden.

7. EEN NIEUW BEHEERSCONTRACT TUSSEN DE STAAT EN DE NMBS

dat geen doorslag is van de vorige, waarin het reizigersaanbod beter wordt afgestemd op de socio-economische én demografische realiteit, en bepaald op basis van eenduidige én objectieve criteria.

Door dit contract moet de Staat t.a.v. de NMBS concrete en eenduidige doelstellingen vastleggen qua aanbod en kwaliteit van de treindiensten en de capaciteit van het net, de naleving van de vastgelegde doelstellingen controleren, voldoende middelen vrijmaken om deze binnen haalbare termijnen te realiseren, en de correcte aanwending ervan voor de binnenlandse dienst en de spoorinfrastructuur daadwerkelijk controleren.

8. VERSTERKING VAN HET RAADGEVEND COMITE VAN DE GEBRUIKERS

zodat deze zijn taak naar behoren kan vervullen. Het Comité werkt louter op vrijwillige basis en is niet in staat om nog meer opdrachten te vervullen, noch om de groeiende verwachtingen van de beleidsverantwoordelijken te beantwoorden.

ADVIES 07/13 08-05-2007	Bijvoegsels bij de beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep
--	--

Conform art.24 van het huishoudelijk reglement werd het voorlopig advies van 29 april 2007 definitief goedgekeurd door de leden van het Raadgevend Comité van de Gebruikers tijdens de plenaire vergadering van 8 mei 2007.

Algemeen kader

De eerste teksten van deze bijvoegsels werden aan het Uitvoerend Bureau overgemaakt op 28 maart 2007. Daarop werden ze aan de leden van het Comité opgestuurd ter voorbereiding van een omstandig adviesvoorstel, te bespreken op de eerstkomende plenaire vergadering, op 8 mei 2007.

De reacties van de leden maakten meteen duidelijk dat heel wat rubrieken – in het bijzonder de bediening van de Nationale Luchthaven – onduidelijk zijn, laat staan onverstaanbaar. Door de korte tijdspanne was het niet mogelijk hierover nog een briefing te organiseren, te meer daar dit advies dringend verwacht werd, nog vóór de ontbinding van het Parlement op 2 mei 2007.

Het Uitvoerend Bureau betreurt dat het Comité voor voldoende feiten stond en niet voldoende tijd kreeg om meer inlichtingen te bekomen teneinde de verschillende thema's op een degelijke manier te kunnen analyseren en beoordelen. Hierbij lijkt het ons noodzakelijk er even aan te herinneren dat het Comité samengesteld is uit vrijwilligers en dat het sinds 1 februari 2007 verder moet functioneren zonder professionele medewerker.

Besluit

Het Uitvoerend Bureau heeft dus geen andere keuze dan zijn advies over deze bijvoegsels op te schorten, bij gebrek aan voldoende duidelijkheid over hun inhoud en aan de mogelijkheid om binnen redelijke termijn meer uitleg te bekomen. Het laat evenwel de mogelijkheid open om later een uitgewerkt advies uit te brengen, maar slechts indien de omstandigheden dit toelaten.

...

ADVIES 07/14 08-05-2007	Afschaffing van de IC B "Benelux"
--	--

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

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

Hierdoor vervalt de grensoverschrijdende verbinding tussen België enerzijds, de knoopstations Rosendaal, Dordrecht en Den Haag anderzijds. Een rit met de HST zal (veel) duurder uitvallen dan een vergelijkbare rit met een klassieke trein, wat in het nadeel zal spelen van mensen met een beperkt inkomen, o.a. jongeren en senioren, en van gezinnen met kinderen.

Bovendien zal de reiziger geconfronteerd worden met verplichte reserveringen, beperking van de vertrekmogelijkheden - vooral in de dagen en uren voor vertrek, en het risico op volgeboekte treinen op de gewenste vertrekdatum, zonder enig alternatief.

2. ADVIES

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

3. TEGENVOORSTELLEN

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

...

ADVIES 07/15 08-05-2007	Onthaal op de perrons – Welk is het goede perron?
--	--

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

In veel kleine stations stelt het Comité vast dat er verwarring heerst bij de gebruikers omtrent het perron waar hun trein zal stoppen, met aansluitend veiligheidsproblemen wanneer ze zich op het verkeerde perron bevinden.

De gele vertrekstaten hebben hun nut maar zijn duidelijk ontoereikend en staan niet altijd bij de ingang van de perrons opgesteld. De geluidsinstallatie wordt zelden gebruikt, is vaak onverstaanbaar, zelfs onhoorbaar en de boodschappen worden nooit herhaald.

Blijven dus over : de kleine bordjes die de treinrichting aangeven maar die zonder ogenschijnlijke reden almaar meer verwijderd worden. Op dit probleem, dat toch al een vijftigtal keer werd gemeld, kwam niet de minste reactie van de NMBS-groep.

2. VRAAG AAN DE NMBS-GROEP

Hier zijn geen technologische en dure oplossingen nodig.

Het comité vraagt

- 1) een richtingbordje te plaatsen aan elke perrontoegang
- 2) degene die nog aanwezig zijn op te frissen
- 3) en vooral: die welke al decennia de gebruiker op eenvoudige en eenduidige wijze oriënteren, niet weg te nemen.

Er is maar één manier om deze problematiek beter te begrijpen, nl. zich inleven in de situatie van de gebruiker.

Het is gewoon een kwestie van gezond verstand en van respect voor de klant.

...

ADVIES 07/16 19-06-2007	Onthaal in het station WEERDE - Beter of slechter? -
--	---

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

In 2005 bracht het Comité het **advies 05/32** uit over het onthaal op de perrons van het station Weerde (op de lijn Brussel-Antwerpen). Begin 2006 ontving het Comité het antwoord van de NMBS-groep op dit advies.

Na een tweede bezoek, in mei 2007, moet het Comité vaststellen dat er van de door de NMBS-groep in het vooruitzicht gestelde aanpassingen bitter weinig werd gerealiseerd : afwerking van de vloer in de tunnel naar perron 4 en aanleg van een definitieve (zij het onafgewerkte) trap naar perron 3.

Voor het overige is er bitter weinig ten goede veranderd, integendeel.

Heikel punt is hier de fel verslechterde informatie aan de reizigers, want het is hier niet mogelijk om op een klantvriendelijke manier te weten te komen op welk van de vier perrons de trein zal vertrekken.

2. DRINGENDE VRAAG AAN DE NMBS-GROEP

Het Comité dringt er op aan dat de NMBS-groep, die er prat op gaat veel te (willen) investeren in het onthaal in de stations, eindelijk werk maakt van :

- de afwerking van dit station, een dossier dat al meer dan twee jaar aansleept, terwijl Weerde toch een (toekomstig) GEN-station is
- een klantvriendelijker onthaal in het station Weerde, en hierbij een reële inspanning zou doen om zich eens in de plaats te zetten van haar klanten, en zich in te leven in de situatie van iemand die voor de eerste keer kennis maakt met de trein in dit al bij al ingewikkelde station.

...

<p>ADVIES</p> <p>07/17</p> <p>19-06-2007</p>	<p>Oorzaken van vertraging</p>
---	---------------------------------------

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

Dat de treinen regelmatig met vertragingen kampen is een oud zeer. Nadat deze vertragingen in de loop van 2006 aanzienlijk zijn toegenomen hebben een aantal beleidsverantwoordelijken, zowel binnen de NMBS-groep als op het politieke niveau, van de stiptheid van de treinen een topprioriteit gemaakt.

Op basis van zijn dagelijkse ervaringen in de stations en op de treinen wil het Raadgevend hiertoe bijdragen door, telkens vanuit het standpunt en de ervaring van de reiziger, pertinente voorstellen te formuleren die elk op zich geen spectaculaire gevolgen hebben voor de stiptheid, maar wel duidelijk maken wáárom sommige reizigers zich zogezegd "niet genoeg haasten".

2. VOORSTELLEN

- ◆ Meer en betere schuilhuisjes, mét zitjes : nu gaan heel wat reizigers elders schuilen en komen pas aanhollen wanneer de trein het station binnenrijdt.
- ◆ Treinen moeten vlak bij de schuilgelegenheid stoppen, niet aan het andere uiteinde van het perron : zo vermijdt men dat de reizigers, vooral bij slecht weer, nog een heel stuk van het perron moeten aflopen om de trein te halen.
- ◆ Aansluitingen voorzien op nabijgelegen perrons én met een beter uitgekende overstapinfrastructuur. Nu moet men vaak via veel te smalle trappen aan het verste uiteinde van de perrons, met grote loopafstanden tot gevolg.
- ◆ Aansluitingstijden die beter rekening houden met de specifieke situatie – dus niet zoals nu in Antwerpen-Centraal - zodat de aansluitende trein niet langer moet wachten op achterop komende en verloren gelopen reizigers.
- ◆ Aankondiging van de aansluitingperrons in de trein bij aankomst : dit is beter hoorbaar en veel duidelijker dan op een rumoerig perron waar boodschappen verloren gaan in het lawaai van voorbijrijdende of aankomende treinen.
- ◆ Vooral in onbemande stations de groepen met reservatie beter informeren over de juiste plaats op het perron waar ze zich moeten opstellen.
- ◆ Spoorrijtuigen met voldoende brede toegangsdeuren voorzien. Op dit ogenblik verhinderen de te smalle deuren de reizigers om vlot in en uit te stappen.
- ◆ Hoge perrons (76 cm), waardoor kleine, oudere of zwaarlijvige mensen en reizigers met een lichte handicap vlotter op de trein kunnen stappen.

Tot slot nog dit : zorgvuldig uitgekende dienstregelingen zijn essentieel om bijv. in elkaar verstrengelde rijpaden op dezelfde lijn te vermijden, waardoor de ene trein bij vertraging op verschillende plaatsen door de andere gehinderd wordt.

...

ADVIÉS 07/18 19-06-2007	Cathédrale ferroviaire et petites gares – 2^e avis Réaction à la réponse du groupe SNCB
--	---

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

La réponse du groupe SNCB à l'avis 06/31 du Comité passe à côté du vif du sujet : que fait-on pour sortir les petites gares du périmètre de Charleroi de leur léthargie et de leur situation bien des fois épouvantable ?

A quoi bon citer de gros investissements dans les grandes gares si rien n'est fait pour améliorer un tant soit peu le confort d'attente de plus de 3000 usagers dans les petites gares ? (soit 30% du nombre de voyageurs à Charleroi-Sud)

2. DEMANDE AU GROUPE SNCB

Le Comité ne peut que réitérer sa demande au Groupe SNCB : établir un « Plan Marshall des petites gares » dans la région de Charleroi afin de les rendre plus accueillantes, plus conviviales et plus sécurisantes, par une série de mesures effectives et efficaces plutôt que coûteuses.

...

ADVIES 07/19 19-06-2007	Brochures horaires régionales
--	--------------------------------------

SYNTHESE

1. ELEMENTS DE BASE

La SNCB a l'intention de substituer 12 brochures horaires régionales aux 81 brochures horaires qui, une à une, reprennent les tableaux horaires autour d'une des 81 principales gares du réseau.

Vu les nombreux chevauchements entre brochures contiguës, qui plus d'une fois donnent des informations quasi identiques, le projet tombe sous le sens, simplifiant ainsi l'émission de ces brochures d'ailleurs très utiles.

Ainsi, chaque brochure horaire régionale donnera les horaires de chaque ligne desservant une des 12 « régions » définies par la SNCB.

2. PROPOSITIONS

A ce sujet, le Comité préconise :

- de ne pas limiter les lignes transrégionales (par ex. Namur-Arlon) au seul territoire de la région concernée
- de veiller à la disponibilité des brochures des régions contiguës dans chaque gare distributrice, surtout aux confins des régions
- de prévoir des jeux complets de 12 brochures, permettant de couvrir l'ensemble du réseau
- d'offrir toutes ces brochures pour une somme symbolique, afin d'éviter toute distribution inconsidérée
- le maintien de l'Indicateur « réseau » dans l'état actuel des choses

D'autre part, le Comité estime que la brochure « IC-IR de poche » actuelle donne une information fort incomplète, surtout le week-end, et, de par sa structure, ne peut être proposée en complément aux brochures régionales.

...

ADVIES 07/20 6-11-2007	Tarifification transfrontalière ambiguë - 2^e avis -
---	---

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

Il y a plus d'un an déjà que le Comité approuva son avis 06/19 sur la tarification transfrontalière Franco-Belge ambiguë, stigmatisant le cercle vicieux de tarifs prohibitifs pour une offre dissuasive, particulièrement sur la relation Charleroi-Jeumont.

Deux faits nouveaux sont intervenus depuis :

- 1) début 2007 : « nouvelles conditions » pour le billet Trampoline et nouvelles destinations pour la Carte Train Trampoline (²)
- 2) 14 mars 2007 : réponse de la SNCB à l'avis 06/19 du 13 juin 2006

Ajoutons à cela la décision d'enfin améliorer la desserte vers Jeumont à partir du 10 décembre 2007.

2. PROPOSITIONS

Le Comité demande à la SNCB, avant toute autre chose, de se mettre dans la peau de l'utilisateur transfrontalier.

Son souci majeur, c'est :

- d'avoir une offre décente
- d'être informé dûment et correctement
- de payer un prix juste (et non disproportionné)
- de ne pas être endossé de quantités de restrictions et de chinoiseries

Le Comité ne demande pas à la SNCB de se justifier une fois de plus, mais de lever les incohérences de son offre « Trampoline » et de rechercher une meilleure solution, de manière proactive, auprès de ses partenaires français.

² Guide du Voyageur vers les Pays-Bas, le Luxembourg, Aulnoye, Maubeuge, Lille et Aix-la-Chapelle (édition 2007)

...

<p>ADVIÉS</p> <p>07/21</p> <p>25-9-2007</p>	<p>Accueil sur les quais (2^e visite) :</p> <p>ENGIS – FARCIENNES – LODELINSART</p>
--	---

SYNTHESE

Trois ans après ses premières visites, le Comité est retourné sur place pour évaluer une nouvelle fois l'accueil sur les quais de ces trois gares, dans l'espoir que l'une ou l'autre mesure, si modeste soit-elle, ait quelque peu amélioré la situation des usagers.

Le constat est franchement décevant.

Strictement rien n'a été fait du chef du groupe SNCB.

Si quelque amélioration de l'état des lieux est percevable, elle est due à des initiatives soit communales (Engis), soit particulières (Lodelinsart). Par contre, les engagements formulés en 2004 au Parlement, à la Commission « Infrastructures et Transports », ne sont même pas tenus (Farciennes).

A **Lodelinsart**, les voyageurs continuent de traverser les voies, surtout le soir, puisque le tunnel n'est même plus éclairé. A **Farciennes**, les 180 voyageurs quotidiens n'ont RIEN pour s'abriter des intempéries, si ce n'est un passage souterrain malpropre et tagué. A **Engis**, la commune a entrepris de rafraîchir son passage, alors que le groupe SNCB laisse se défraîchir le bâtiment voyageurs, en bon état mais hermétiquement clos à la clientèle.

Alors que des sommes énormes sont englouties dans les grands projets (voir nos avis 06/31 et 07/18), c'est à peine si quelques miettes sont dévolues aux petites gares, même si ce sont leurs usagers qui, en bonne partie, « alimentent » les grandes gares.

Le Comité ne peut que déplorer l'inertie du groupe SNCB en ces trois cas concrets, alors qu'une poignée de mesures peu coûteuses permettrait au moins d'infléchir la perte de clientèle à Farciennes et à Lodelinsart.

...

ADVIES 07/22 25-09-2007	Stukgeslagen glaswanden in wachthuisjes
--	--

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

Op de perrons plaatst de NMBS meer en meer wachthuisjes met glazen wanden, van het type « Mechelen », dat blijkbaar het standaardmodel moet worden voor het gehele net. Nu stelt het Comité vast dat deze wanden meer dan eens kapotgeslagen worden door vandalen, vooral op afgelegen plekken, of nog op plaatsen die – ook bij de NMBS-groep – bekendstaan als gevoelig voor dergelijke praktijken.

Zo ook plaatst de NMBS dergelijke wachthuisjes op de perrons van stations waar de wachtzaal samen met de loketten voor het publiek gesloten werd, maar laat ze het meer dan eens na om ze na vandalisme te herstellen. De betrokken reizigers worden hierdoor dus tweemaal getroffen.

Anderzijds stelt het Comité vast dat de schuilhuisjes die uit vast materiaal zijn vervaardigd veel beter bestand zijn tegen vandalisme.

2. VOORSTELLEN

Het Comité vraagt dus aan de NMBS om :

- in alle stations en haltes die regelmatig onderhevig zijn aan allerhande soorten vandalisme opnieuw schuilhuisjes uit vast materiaal te plaatsen, voorzien van zijopeningen die groot genoeg zijn om het onveiligheidsgevoel van de wachtende reizigers enigszins te milderen;
- vooral tijdens de drukke uren de reizigers toe te laten in de wachtzalen van de stations waar geen loketpersoneel meer aanwezig is;
- in alle wachtruimtes voldoende zitplaatsen te voorzien;
- met de gemeentelijke overheden meer overeenkomsten af te sluiten om o.a. deze stationsgebouwen en wachthuisjes in het oog te houden;
- mobiele (verplaatsbare) camera's te plaatsen om de als vandalismegevoelig bekende plaatsen enigszins te beveiligen, zonder hierbij de tienduizenden gebruikers van de kleinere stations te vergeten.

...

ADVIÉS 07/23 18-12-2007	Accueil sur les quais de COURT-ST.ETIENNE (2^e visite)
--	---

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

Fermée depuis la mi-2005, la gare de Court-St.Etienne est inoccupée et inaccessible aux 400 voyageurs, qui n'ont en tout et pour tout que 1 pauvre abri sur le quai 1, et deux abris sur l'autre quai. Strictement rien n'a été fait en guise de compensation pour la fermeture de leur salle d'attente.

Seul élément positif : le nouvel accès de plain-pied au quai 2, mais ce chemin dérobé n'est signalé nulle part, et est recouvert d'un tapis de gravillons rendant le passage malaisé pour plusieurs catégories d'usagers.

2. PROPOSITIONS

Fermer les guichets est une chose, condamner la salle d'attente en est une autre. Plutôt que d'attendre le RER, ce qui revient à envoyer un meilleur accueil des voyageurs aux calendes grecques, le Comité insiste pour une solution immédiate : la réouverture de la salle d'attente sous surveillance SNCB ou communale, comme cela se pratique en d'autres gares. Sinon, une extension et une amélioration sensible du confort d'attente sur chacun des deux quais s'impose. Cela inclut, dans tous les cas, le parachèvement du chemin d'accès au quai 2, y compris une signalisation bien visible.

3. DEMANDE URGENTE AU GROUPE SNCB

Le Comité demande que la SNCB s'active pour trouver une nouvelle affectation à la gare de Court-St.Etienne et aux autres bâtiments de gare ainsi laissés à l'abandon. Une présence humaine dans ces bâtiments permettrait d'ouvrir à nouveau les salles d'attente, de rassurer les voyageurs et d'éviter les pertes financières importantes dues à la dégradation d'immeubles inoccupés.

...

ADVIES 07/24 25-09-2007	Modelstations = Modelonthaal? 2^e Bezoek stations BORDET – BUIZINGEN - LANDEGEM
--	--

SYNTHESE

Het Comité bezoekt niet alleen verlaten en vervallen stations. Ook in nieuwe en recent gemoderniseerde stations wordt het onthaal op de perrons volgens identiek dezelfde basiscriteria geëvalueerd. Dit was in 2005 het geval voor de vernieuwde stations Bordet, Buizingen en Landegem.

Een nieuw bezoek, twee jaar later, moest aantonen of de NMBS-groep een aantal toezeggingen heeft ingelost, en of het onthaal van de treingebroekers inderdaad verbeterd is.

In de stations **Bordet** en **Buizingen** (district Centrum), allebei gelegen op het toekomstige GEN, is het resultaat niet echt overtuigend. Een paar aangekondigde verbeteringen werden inderdaad doorgevoerd, andere dan weer niet, met als grote uitschieter : de informatie aan de ingangen, vooral in Buizingen, waar die zonder meer werd *weggenomen*.

Heel anders ging het er aan toe in **Landegem** (district Noord-West) : hoewel dit modelstation al héél goed scoorde, werd het onthaal hier nog verbeterd, met de plaatsing van bijkomende stationsnaamborden en het aanbrengen van een informatiepaneel voor de reiziger bij aankomst, iets wat doorgaans ontbreekt en door het Comité stelselmatig gevraagd wordt.

Een pluim dus voor **Landegem**, de enige van de drie waar "modelstation" inderdaad (bijna) gelijkstaat met modelonthaal.

...

ADVIES 07/25 06-11-2007	Stationsparkings -2^e advies
--	---

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

In mei 2004 bracht het Comité zijn advies 04/16 uit over de problematiek van de parkings rond de grotere stations, met als voornaamste knelpunten : overvolle parkings, gebrek aan uitbreidingsruimte, alsook de toenemende verkeersproblemen rond de stations en in de omringende stadswijken.

Hierbij stelde het Comité dat verdere uitbreiding van de bestaande parkeerruimte hoe dan ook beperkt is in tijd en ruimte, en het aantrekken van nog meer auto's een reëel probleem vormt voor de verkeersleefbaarheid van de stationsomgeving en het aansluitende stadsdeel.

2. VOORSTELLEN

Liever dan alles op dat ene punt (het hoofdstation) te concentreren, moet het autoverkeer juist zoveel mogelijk UIT het stadswefsel gehouden worden.

Dit kan door de treingebruiker zo dicht mogelijk bij zijn woonplaats op te vangen : ofwel met kwalitatief hoogstaand en betrouwbaar openbaar vervoer, zoals rond de Franse steden, ofwel door de aanleg of verdere uitbouw van randparkings en fietsvoorzieningen rond de kleinere stations in de stadsrand en in de omliggende regio, met frequente en filevrije regionale spoorverbindingen naar de knoepstations.

3. WAAROM DIT TWEEDE ADVIES ?

Uit het antwoord van de (toenmalige) NMBS leiden wij af dat voor haar de "concurrentie met de auto" belangrijker is dan de verkeerscongestie die veroorzaakt wordt door het aantrekken van nog meer auto's rond de stations. Het concept om de pendelaars dicht bij huis op te vangen met kwalitatief en vlot openbaar vervoer, incl. een betere uitbouw van het regionaal spoorvervoer, kreeg niet de minste reactie.

...

ADVIES 07/26 06-11-2007	Heropening van het station BEERVELDE
--	---

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

Het station Beervelde, op lijn 59 tussen Gent en Lokeren, werd in juni 1984 gesloten, ondanks het groeiende aantal gebruikers. Sindsdien heeft het noordoostelijk deel van het stadsgewest Gent, tussen Dampoort en Lokeren, geen spoorbediening meer. Beervelde is een deelgemeente van Lochristi (20395 inwoners op 1-1-2007).

Recent maakte de pers evenwel gewag van de mogelijke heropening van Beervelde. Hoewel het Comité hierover niet om advies gevraagd werd, ging het de situatie van Beervelde en de kansen voor een eventuele heropening nader onderzoeken.

2. CONCLUSIES

Beervelde wordt elk half uur bediend door de bussen van De Lijn, althans richting Gent, maar deze doen er 25 min (Dampoort) à 50 min (Gent-St.Pieters) over : met resp. 10 en 20 min. wordt de trein een vlot en filevrij alternatief, zeker indien er in Gent goede aansluitingen worden verzekerd.

Een stop in Beervelde biedt heel wat mogelijkheden : het dorp zelf ligt op loopafstand (750 m), het station ligt binnen fietsbereik van drie belangrijke woonwijken én op de N449, waardoor de heropening interessant wordt voor Lochristi zelf, Zeveneken, Zaffelare, en zelfs Laarne en Kalken.

Het Comité staat gunstig t.o.v. de heropening van Beervelde, vooral omdat er heel wat geografische en socio-economische elementen zijn die hiervoor pleiten, maar wel op voorwaarde dat de aansluitingsmogelijkheden en de randaccomodatie (fietsenstallingen, parking) voldoende worden uitgebouwd om een maximum aan potentiële reizigers aan te trekken.

...

ADVIES 07/27 6-11-2007	Balises d'arrêt des trains
---	-----------------------------------

SYNTHESE

1. EVOCATION DU PROBLEME

Dans les gares, d'une manière générale, les trains font arrêt à un endroit du quai marqué par des balises placées de telle sorte que le train s'arrête le plus près possible du bâtiment voyageurs ou de l'accès principal aux quais. Cela permet un embarquement relativement confortable et rapide – ponctualité oblige !

Or, assez souvent, certains conducteurs, distraits ou non, ignorent ces balises, trop petites et pas toujours lisibles, au grand dam des usagers postés au bon endroit mais devant s'essoufler depuis l'autre bout du quai.

2. PROPOSITIONS

Le Comité demande donc :

- des balises d'arrêt visibles de chacun : pourquoi pas des (petits) panneaux placés sur le quai, comme en France et aux Pays-Bas ;
- le respect de ces balises par tous les conducteurs, quitte à sanctionner leur non-respect, surtout en cas de retard ;

dans les gares à longs quais : annonce de la balise, rendue visible de tous, où le train fera arrêt, compte tenu de sa composition *normale*.

...

<p>ADVIES</p> <p>07/28</p> <p>06-11-2007</p>	<p>2^e Bezoek stations</p> <p>BRUGGE-St.PIETERS - OVERPELT -</p> <p>ANTWERPEN-NOORDERDOKKEN</p>
---	--

SYNTHESE

In een tijdspanne van 3 jaar heeft het Comité meer dan 50 kleinere stations bezocht, verspreid over het hele NMBS-net. Hierbij werd het onthaal van de treingebruikers – de reizigers – grondig geëvalueerd op basis van een reeks op voorhand vastgelegde criteria (zie adviezen 02/07 en 05/39). Hierover werd telkens een advies opgesteld met een reeks voorstellen om het onthaal te verbeteren, al dan niet op termijn, maar ook om een aantal dringende problemen en tekortkomingen aan te pakken.

Thans wordt elk van de onderzochte stations opnieuw bezocht, om na te gaan in welke mate er verbeteringen optraden, maar vooral of desgevallend de dringende problemen opgelost werden.

In tegenstelling tot wat men soms denkt, werden naast verwaarloosde en vervallen stations ook recent vernieuwde stopplaatsen onderzocht. Zo hadden de perrons te **Brugge-St.Pieters** en **Antwerpen-Noorderdokken** vlak voordien een grondige opknopbeurt ondergaan, waardoor het voor de hand ligt dat er na drie jaar op dat vlak weinig veranderd is. Beide haltes vertonen wel manifeste tekenen van gebrekkig onderhoud (muren, vloeren of trappen). Qua bewegwijzering en informatie gebeurde er evenwel ook niets, ondanks een aantal pertinente aanbevelingen van het Comité.

In **Overpelt** stelden wij vast dat de uitrusting van het enige perron zo goed als minimaal gebleven is : hier moet vrijwel alles nog gebeuren, en twee jaar na datum is deze stopplaats nog steeds het slechtst uitgeruste station van heel Limburg. Wel werd op de valreep vernomen dat er voor 2008 nu toch een paar verbeteringen gepland zouden zijn : wij zijn benieuwd.

Met dit tweede advies is het dossier van deze (en andere) stations niet afgesloten. Het Comité blijft de evolutie in al deze stations verder opvolgen.

...

ADVIÉS 07/29 18-12-2007	POIX – PALISEUL – HABAY Accueil minimal dans 3 petites gares Ardennaises
--	---

SYNTHESE

Deux à trois ans après ses premières visites, le Comité est retourné en Ardenne pour évaluer une nouvelle fois l'accueil sur les quais de ces trois gares, dans l'espoir que l'une ou l'autre mesure, si modeste soit-elle, ait quelque peu amélioré la situation des usagers.

Le constat est franchement décevant.

La seule amélioration réelle et visible, est le placement d'une banquette en bois dans chacun des deux abris sur les quais à Habay. Par contre, le tunnel reste aussi mal éclairé, et la bordure du quai 2 aussi saillante qu'il y a 2 ans.

Par contre, dans les deux autres gares, strictement rien n'a été fait pour remédier à deux situations potentiellement dangereuses pour les voyageurs, dûment signalées par le Comité et repérées par le groupe SNCB.

Ainsi, à Paliseul, les pans de neige fondante continuent de tomber du toit de l'abri en bois sur le quai 1, aux pieds, si pas sur la tête des voyageurs.

Sur le quai 2 à Poix-St.Hubert, situé au débouché d'une courbe, une ligne de sécurité n'a toujours pas été tracée sur le dallage du quai, malgré le passage de trains rapides et malgré les dispositions annoncées dans la réponse du groupe SNCB à l'avis 06/32 sur la sécurité sur les quais. Faudra-t-il un accident mortel pour que, enfin, la SNCB se décide ?

Le Comité ne peut que déplorer l'inertie du groupe SNCB en la matière, et n'accepte pas l'excuse du « nombre restreint de voyageurs » dans ces trois gares, d'ailleurs en hausse manifeste depuis plusieurs années. Ne sont-ce pas les voyageurs de ces gares qui, au retour le soir, contribuent au « succès » des grandes gares ?

...

ADVIES 07/30 18-12-2007	Wachtzaal gesloten – Wat nu?
--	-------------------------------------

SYNTHESE

1. PROBLEEMSTELLING

Aan de basis van dit advies ligt een onderzoek van het wachtcomfort dat aan de reizigers wordt aangeboden na de sluiting van de loketten in 45 stations in de periode 2003-2005. In de loop van 2007 werden daarvan 32 stations bezocht en geëvalueerd op hun reële wachtcomfort.

Ook al zijn er hier en daar positieve vaststellingen, het globale resultaat is ronduit teleurstellend. Zonder overdrijving mag men stellen dat voor een ruime meerderheid van de meer dan 15000 getroffen reizigers het wachtcomfort er gevoelig op achteruitgegaan is :

- samen met de loketten werd in 80% van de stations de wachtzaal gesloten;
- om de reizigers op te vangen werd weinig gedaan: het aantal nieuw geplaatste wachthuisjes bleef beperkt tot een absoluut minimum; in sommige stations is die zo nipt berekend dat lang niet iedereen deftig kan schuilen, zeker niet tijdens de piekuren;
- in een aantal stations werd zelfs helemaal niets gedaan;
- ook de zitgelegenheid werd drastisch afgebouwd : in 40% van de stations zijn er niet eens zitjes onder dak, 10% hebben helemaal geen zitjes!

Voegen wij hier nog aan toe dat, onlangs nog, 30% van deze stations aanzienlijke herstellings- en restauratiewerken ondergingen, inclusief hun wachtzaal, en dat 15% andere vrij recente moderne gebouwen zijn.

2. VOORSTELLEN

Het Comité vraagt voor elk station een toegankelijke wachtzaal, verwarmd in de winter, met op elk perron voldoende schuilruimte en zitjes onder dak : dit is het minimum aan wachtcomfort waaraan elke treinreiziger zich in een beschaafd land mag verwachten.

Het Comité vraagt ook dat aan deze verlaten stationsgebouwen een nieuwe bestemming wordt gegeven, samen met de heropening van hun wachtzaal : dit zal niet alleen het wachtcomfort maar ook het veiligheidsgevoel van de reizigers ten goede komen. Wat baat het deze waardevolle gebouwen jarenlang leeg te laten staan en te laten verkommeren tot een onguur bouwval ?

...

2.4 De aanbevelingen

In de loop van 2007 werden bij wijze van proef 4 “aanbevelingen” uitgebracht. Deze verwijzen telkens naar één of meer voordien reeds uitgebrachte adviezen, maar zijn geen “adviezen” in de formele betekenis van het woord. De enige bedoeling is om in geval van hoogdringendheid snel te reageren tussen twee plenaire vergaderingen in, in het bijzonder tijdens een vakantie- of eindejaarsperiode.

...

AANBEVELING 07/101 03-07-2007	Onthaal op perron 6 van het station MECHELEN-NEKKERSPOEL
--	---

Vanaf 9 december 2007 wordt de IR a Leuven-Antwerpen even voor het binnenrijden van Mechelen omgelegd via lijn 27B, zodat deze rechtstreeks naar Antwerpen-Centraal kan doorrijden, zonder kopmaken in Mechelen. Omdat hierdoor het hoofdstation van Mechelen niet langer bediend wordt, voorziet men een stop in het station Mechelen-Nekkerspoel.

Komende uit Leuven via lijn 27B kunnen in dit station alleen de perrons 5 (richting Antwerpen) en 6 (richting Leuven) bediend worden. Omwille van de sporenconfiguratie is halt houden aan de overige perrons uitgesloten.

PROBLEEMSTELLING

In zijn **advies 06/22** van 19-9-2006 heeft het Comité o.m. gewezen op de gevaarlijke toestand van het thans ongebruikte perron 6, waar de treinen met bestemming Leuven onvermijdelijk zullen halt houden.

- Er is maar één manier om dit perron te *vermijden* : de IR a uit Antwerpen op tegenspoor te laten rijden en te laten halt houden aan perron 5. Door de plaatselijke sporenconfiguratie, maar vooral omwille van het drukke goederenverkeer op deze lijn, lijkt deze mogelijkheid ons haast uitgesloten.
- De enige mogelijkheid om de reizigers in *veilige* omstandigheden te laten in- en uitstappen : een nieuwe perronbedekking aanleggen. Daar deze ingebruikname reeds binnen 5 maand voorzien wordt, is het hoog tijd dat deze werken binnenkort worden aangevat.

In het antwoord van de NMBS-groep op het advies 06/22 (maart 2007) lezen wij over perron 6 het volgende :

“Het ophogen en herstellen van perron 6 (indien spoor 6 in dienst komt) met plaatsing van volwaardige wachtuitrusting zal ten gepaste tijd worden bestudeerd.”

- Blijkbaar werd op het tijdstip van dit antwoord (voorjaar 2007) nog geen rekening gehouden met een ingebruikname van spoor 6 in het station Mechelen-Nekkerspoel.
- Moeten wij hieruit dan afleiden dat Infrabel niet op de hoogte is van de plannen van de NMBS-Exploitant om dit perron op regelmatige basis te gaan gebruiken?
- Welk gewicht moet dan, gezien de vrij korte tijdspanne, gegeven worden aan de uitdrukking “...ten gepaste tijd bestuderen?”.

Wetende dat voorbereiding en uitvoering van dergelijke werken een behoorlijke tijd in beslag nemen, kunnen wij alleen maar hopen dat dit perron toch nog op tijd zal klaar zijn.

BESLUIT

Het Bureau van het Comité vraagt dat de NMBS-groep al het mogelijke zou doen om perron 6 tegen uiterlijk 9 december 2007 gebruiksklaar te maken, zodat de reizigers er in veilige omstandigheden kunnen in- en uitstappen.

Zoniet moet overwogen worden de IR Antwerpen-Leuven op tegenspoor om te leggen via perron 5 of... voorlopig te laten kopmaken in station Mechelen – zoals dit vandaag het geval is.

<p>AANBEVELING</p> <p>07/102</p> <p>07-07-2007</p>	<p>Service des trains en fin d'année</p>
---	---

Fin de cette année 2007, les jours de Noël et de Nouvel-An tombent un mardi. Cela signifie que les veilles très animées de ces deux fêtes seront du coup considérées comme jours de pont.

Comme auparavant, et pour des raisons très diverses ⁽³⁾, la SNCB voudra réduire l'offre des trains de manière fort drastique, tout particulièrement ces deux jours-là, même s'il ne s'agit pas de jours de pont ordinaires, comme par ex. le vendredi de l'Ascension.

Même s'il est vrai que certaines catégories d'usagers (écoliers, étudiants, certains travailleurs,...) ne se rendront pas à leur besogne quotidienne en cette période, il est tout aussi vrai qu'un grand nombre d'autres travailleront normalement. Beaucoup auront même fort à faire ces jours-là, tout particulièrement dans les commerces, y compris ceux du centre-ville, qui verront d'ailleurs affluer tous ceux qui auront pris congé à ce moment-là.

Des horaires adaptés de manière raisonnable

Tenant compte de l'expérience passée et des avis émis à ce sujet – tout particulièrement l'**avis 03/01**, estimant que la SNCB ne tint pas suffisamment compte de cet état de fait (voir aussi l'avis 05/11), le Bureau du Comité Consultatif des Usagers préconise :

- de ne pas appliquer sans plus la grille de desserte du week-end ces deux jours-là, ni la veille de Noël, ni le jour de la Saint-Sylvestre ;
- de maintenir les dessertes de base N67, tout particulièrement sur les lignes affluant vers les centres urbains – y compris les lignes à trafic réduit (58, 86, 125, ...) ou supprimé (26, 52, 82, 96, ...) le week-end ;
- de ne pas supprimer les trains P offrant le cadencement mi-horaire ;
- de ne pas instaurer des restrictions d'horaire prématurément, par ex. en pleine période d'examens, comme cela se fit malencontreusement fin 2004.

³ voir à ce sujet l'avis 03/01 du Comité

Une information suffisante

Les adaptations des horaires étant bien souvent fort conséquentes, le

Bureau du Comité demande :

- de renseigner intégralement les horaires adaptés ⁽⁴⁾ dans les médias habituels : Indicateur, brochures horaires, website SNCB, ARIdisc, et autres – voir à ce sujet les propositions formulées dans l’avis 03/01 annexé ;
- une campagne d’information bien réfléchie, lancée au moins 15 jours à l’avance, répandue au maximum (par ex. toutes-boîtes), et ne se limitant pas à quelques affiches apposées en gare en dernière minute.

⁴ comme cela se pratique par ex. en France

AANBEVELING 07/103 10-09-2007	(Her)opening van stations
--	----------------------------------

Vijf jaar geleden bracht het RCG zijn advies 02/10 uit, met o.m. de vraag naar de (her)opening van een aantal stations op plaatsen waar de strategische ligging of het demografische potentieel dit verantwoordt.

Van de door het Comité voorgestelde (voorlopige) lijst werden intussen de stations Schelle, Zolder en Evergem heropend, en staat Hergenrath op de wachtlijst. Daaraan moet nog Wolfstee (nieuw station) maar ook Aubange, Halanzy en Messancy worden toegevoegd op de onlangs heringerichte verbinding Arlon-Rodange-Virton. En misschien volgt ook nog Beervelde...

Gezien het aantal voorgestelde heropeningen is er evenwel nog veel werk aan de winkel.

- Een station of stopplaats is geen doel op zich, maar een instrument voor een optimale toegankelijkheid van de treinen – kwestie van de treingebroekers zo weinig mogelijk op overvolle wegen te jagen
- Goed bediende kleinere stations met een ruime parking op strategisch gelegen plaatsen kunnen aanzienlijk bijdragen tot het beperken van de verkeersstroom naar de steden, wanneer de mensen niet langer verplicht worden door te rijden tot in het stadscentrum of tot aan het hoofdstation in een reeds overbelaste omgeving.

Het Comité heeft jaren geleden al gevraagd om het geheel van stations en stopplaatsen grondig te "screenen" : niet om alweer een hakbijloperatie op poten te zetten of voor het plezier stations te heropenen, maar integendeel om het historisch scheefgegroeide netwerk waar nodig bij te werken en de "witte vlekken" op te vullen, dit alles op basis van socio-economisch verantwoorde criteria.

...

AANBEVELING 07/104 11-09-2007	Augmentations tarifaires au 1 février 2008
--	---

C'est d'ordinaire en septembre que la SNCB prend les décisions ad hoc pour la traditionnelle « adaptation » (augmentation) tarifaire du 1 février de l'année suivante. Tout aussi traditionnellement, le Comité ne reçoit pas l'information nécessaire dans un délai raisonnable pour pouvoir émettre un avis en bonne et due forme. En 2007, pas la moindre information ne nous est parvenue à ce jour.

Cela ne peut empêcher le Comité, par le biais du Bureau Exécutif, de se prononcer sur l'augmentation qui se décide ces jours-ci.

Deux éléments majeurs doivent, de l'avis du Comité (⁵), justifier toute augmentation : la régularité des trains et l'amélioration de l'offre.

- Le premier est formel, car repris dans le Contrat de gestion : c'est la régularité des trains dans la période écoulée.
 - D'une part, il faut considérer la dégradation de la ponctualité officielle au cours de la période écoulée – c'est d'ailleurs cette donnée qui est une des déterminantes de l'adaptation tarifaire
 - D'autre part, il ne faut pas oublier que cette ponctualité, très controversée, ne reflète que la régularité des *trains*, mais non celle des *usagers* (voir à ce sujet notre avis 06/24), assujettis à des retards beaucoup plus conséquents et à des correspondances ratées.

Dès lors, il est tout à fait indiqué que la SNCB tienne compte de ces deux éléments lors de la prochaine augmentation tarifaire.

⁵ Voir à ce sujet les avis 07/04, 06/04, 04/17, 03/07, etc

- L'amélioration de l'offre durant la période écoulée est très relative.
 - Bien-sûr, de nouveaux services de trains ont été introduits le 10 décembre 2006, mais dans certains cas l'augmentation de l'offre est allée de pair avec une diminution de la qualité du service.
 - Par contre, sur de nombreuses lignes, l'allongement des temps de parcours et la rupture d'un bon nombre de correspondances suscita la grogne générale – comme en témoigne le nombre impressionnant de plaintes reçues fin 2006 et début 2007 (⁶).
 - On notera une fois de plus les cas répétés de trains bloqués en ligne pendant plusieurs heures, les usagers n'étant pas toujours informés de la situation ni des raisons de ces retards.

Ici non plus, rien de convaincant pour nous inciter à approuver, voire accepter de nouvelles augmentations.

N'oublions pas non plus que les augmentations tarifaires sont basées sur l'indice « santé », alors que l'indice des prix et donc l'augmentation du coût de la vie est bien supérieur, ce qui pourrait inciter certains à réfléchir deux fois avant de quitter leur voiture et prendre le train.

CONCLUSION

Sur cette base, le Bureau Exécutif, dans les lignée des avis déjà émis les années précédentes par le Comité Consultatif des Usagers, exprime toutes ses réserves à l'égard d'une augmentation des prix au 1 février prochain.

Par la même occasion, il met en garde contre des augmentations-choc appliquées sur certains titres de transport et sur certaines formules, sous prétexte que leur prix n'a pas augmenté début 2006 et qu'il est donc temps de « rattraper » cela.

C'est ainsi que la hausse prohibitive de la KeyCard en 2006 a rendu celle-ci beaucoup moins intéressante sur les petits trajets (moins de 8 km) pour lesquels cette carte était destinée (voir notre **avis 06/11**)

⁶ soyons clairs : il ne s'agit PAS des retards causés par l'incendie d'un poste de traction à Bruxelles-Midi

2.5 Opvolging van de adviezen

1. Ontvangst van de antwoorden (lijst afgesloten op 1 maart)

Voor de 30 adviezen van 2007 kreeg het Comité amper 17 antwoorden binnen, binnen een gemiddelde termijn van *3 maand*, variërend van 1 (advies 07/01) tot 6 maand (advies 07/06).

Voor de antwoorden die nog niet ontvangen werden bedraagt de gemiddelde termijn nu al *4 maand*, variërend van 2 (de jongste adviezen) tot 9 maand (advies 07/09).

Globaal bedraagt de gemiddelde termijn *3½ maand*, wat beduidend meer is dan de « redelijke termijn » die in het Beheerscontract voorzien werd.

2. De antwoorden inhoudelijk

Op een handvol uitzonderingen na geven de antwoorden van de NMBS-groep weinig weerwerk aan de adviezen van het Comité – integendeel zelfs : antwoorden ontwijkend of naast de kwestie, loze argumentatie, enz. Dergelijke antwoorden zijn het niet waard dat men er de nu al beperkte middelen aan besteedt.

3. Opvolging van de adviezen

Er is geen enkele vorm van opvolging van de adviezen van het Comité, zelfs niet formeel : deze wordt volledig in het ongewisse gelaten omtrent nieuwe elementen, beslissingen of initiatieven die al dan niet genomen worden in het kader van de bekommernissen uit deze adviezen, ook niet onrechtstreeks.

4. Weerslag van de adviezen

Voor zover wij weten heeft de NMBS-groep in 2007 geen enkele concrete maatregel genomen, laat staan in het vooruitzicht gesteld in opvolging van een of ander advies van het Comité, tenzij dan de implementatie van reeds lang voordien besliste ingrepen, vooral dan op het vlak van de inrichting van stations : bijv. perronverhogingen of nog de herinrichting van een fietsenberging. Met de problemen die in sommige adviezen gesignaleerd werden is het even erg gesteld : voor zover wij ter plaatse konden nagaan werd hier nergens een afdoende oplossing aan gegeven, bijv. in de kwestie met de schuilhokjes in Farciennes en in Paliseul.

Hier kan men dus moeilijk gewag maken van enige verbetering t.o.v. 2006. Integendeel zelfs.

...

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 rijtuigen 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 schrapte 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 Tielen
04/25	Desserte ferroviaire du Sud Luxembourg
04/26	Betrokkenheid van het Comité in het Beheerscontract
04/27	Brochure horaire de Liège-Guilleminss
04/28	Veiligheid op de perrons
04/29	Basisfrequentie voor 2006
04/30	Onthaal op de perrons van het station Diepenbeek
04/31	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 - principieel 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 Coo
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	Tarifification 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 ?

...

Bijlage 2 :

Lijst van de leden van het Comité▪ **10 leden die de treingebruikers vertegenwoordigen**

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

één voor de fietsers			
naam	organisatie	naam	organisatie
P. D'Haese	Fietsersbond vzw	L. Dumont	GRACQ asbl

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

één voor de senioren			
naam	organisatie	naam	organisatie
E. Balcaen	Conf. Pens. Soc.	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	A. De Boeck	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
A. Anckaer	TEST ACHATS asbl	S. Dochy	TEST ACHATS asbl
P. Janssens	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	H. Delsaux	FEB - VBO
D. Du Tre	AGORIA	J. Renneboog	AGORIA

- **2 leden die de vervoerssector vertegenwoordigen**

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

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

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

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

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

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

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

naam	organisatie	naam	organisatie
M. Van Aken	FOD BZ&BH	F. Borrenbergen	FOD PERS & ORG

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

naam	organisatie	naam	organisatie
JM Reniers	AVCBruzelles	E. Caelen	AVCBruzelles

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

naam	organisatie	naam	organisatie
T. De Schutter	UVCWallonie	M. Lambert	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	V. Paternostre	Inter- environnement - Wallonie asbl

...

Bijlage 3 :

Contact met het Raadgevend Comité

Met het Koninklijk Besluit van 4 juni 2002 werd het **secretariaat** van het Raadgevend Comité toevertrouwd aan de NMBS en meer bepaald aan het

Secretariaat van het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS
Algemeen Secretariaat – H-P&E.001, sectie 99/4
Frankrijkstraat 58
1060 Brussel
☎: 02/525.30.35 - Fax : 02/525.40.91

Het secretariaat wordt waargenomen door :

Yvette WEILER (dienstleider)
Claude DEBONNET
Roland VAN BRUWAENE
Sonia MOERENHOUDT

Alle briefwisseling wordt via deze dienst behandeld.

De stafmedewerkster :

Christine HOORELBEKE

zal halftijds actief zijn in de **lokalen** van het Comité die gesitueerd zijn :

Kantersteen 4
1000 Brussel
☎: 02/525.27.80 - Fax : 02/525.37.13
✉: comit@b-holding.be

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

Philippe JANSSENS, voorzitter (phjanssens@skynet.be)
James PISTRAL, ondervoorzitter (ccu.jamespistral@skynet.be)
Ann ISEBAERT (annisebaert@hotmail.com)
Francis VERHEES (f.verhees@skynet.be)