

# AANBEVELINGEN AAN DE FEDERALE WETGEVENDE KAMERS

## BEHEERSCONTRACTEN tussen de staat, de NMBS en INFRABEL



Raadgevend Comité van  
de treinreizigers

## Inleiding

Overeenkomstig artikel 47/1§2 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven moet het Raadgevend Comité uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van het beheerscontract zijn aanbevelingen betreffende het beheerscontract verzenden.

Op vrijdag 6 juni 2008 werden de huidige beheerscontracten tussen de staat en de NMBS-groep (spooroperator NMBS, infrastructuurbeheerder Infrabel en NMBS Holding) door de regering goedgekeurd. Ze bestrijken de periode 2008-2012 en traden in werking op 1 juli 2008. Op 14 december 2012 werden zij verlengd tot op het ogenblik dat nieuwe beheerscontracten in werking zijn getreden.

Op dit ogenblik heeft het Raadgevend Comité geen informatie over de datum van de inwerkingtreding van de volgende beheerscontracten.

De aanbevelingen die door het Comité werden geformuleerd en hieronder zijn opgenomen, behandelen de onderwerpen waaraan het Comité veel belang hecht. Dit rapport vormt een samenvatting van de adviezen van de verschillende vertegenwoordigers van de reizigers en van de adviezen die het Comité al eerder heeft uitgebracht. Deze adviezen worden steeds overgemaakt aan de leden van de Commissie voor de infrastructuur van de Kamer op het ogenblik van hun bekendmaking.

Dit rapport wil commentaren geven op de volgende punten:

### 1. Vervoersbeleid

De toekomst van de mobiliteit bestaat in een energiezuinig en ruimte-efficiënt vervoersaanbod dat zowel aan de economische als de sociale behoeften van het land kan voldoen.

Door de voortdurende toename van het verkeer staat de vervoersplanning en -infrastructuur voor nieuwe uitdagingen. Als antwoord daarop moet het Belgische vervoersbeleid inzetten op het principe van de duurzame ontwikkeling. In concreto moeten de infrastructuren zo worden ontworpen dat ze voldoen aan de mobiliteitseisen rekening houdend met de noodwendigheden van de openbare dienst zodat alle lagen van bevolking en het gehele land toegang hebben tot een operationeel vervoerssysteem. Bewegingsvrijheid mag immers geen voorrecht zijn dat bijvoorbeeld ouderen of personen met een handicap zou uitsluiten. Er moet ook voor gezorgd worden dat die toegenomen mobiliteit gepaard gaat met een verbetering van de verkeersveiligheid en geen schade toebrengt aan onze natuurlijke omgeving.

### 2. Openbare dienst

Artikel 5 van het beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische staat behandelt in zijn punt B de opdrachten van de openbare dienst.

Naast het binnenlands vervoer van reizigers en de prestaties die de NMBS levert ten behoeve van de Natie, moet de NMBS ook instaan voor het grensoverschrijdende vervoer van reizigers.

Deze laatste opdracht wordt uitgevoerd met treinen van de gewone dienst tot stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in artikel 24 van het beheerscontract 2008-2012. In het kader van de opdrachten van openbare dienst zou het Comité het wenselijk achten dat het grensoverschrijdende vervoer wordt uitgebreid tot het eerste station van het buurland en niet meer tot het laatste station zoals dit geldt in de huidige beheerscontracten.

Het Comité wil eveneens dat een bijzondere aandacht wordt besteed aan het bepalen van de opdrachten van openbare dienstverlening door de Belgische staat gelet op de vaststaande en nakende liberalisering van de sector in overeenstemming met het Europese recht en het 4e spoorwegpakket.

### 3. Spoorwegexploitatie – kwaliteit van de aangeboden dienst

Het Comité meent dat het belangrijk is dat Infrabel zich er bij de onderhandeling over de volgende beheerscontracten toe verbindt een infrastructuur en diensten van hoge kwaliteit voor het reizigersvervoer aan te bieden.

Het is inderdaad effectief noodzakelijk om een hoog kwaliteitsniveau te handhaven zodat de reissnelheid en het reizigerscomfort kunnen worden verbeterd en ook de storingen kunnen worden verminderd.

Ingevolge de hervorming van de NMBS-groep is de overdracht van informatie aan de reizigers geen opdracht meer van Infrabel maar staat de NMBS ervoor in. De voortdurende verbetering van de informatie voor de reizigers mag niet worden vergeten bij de uitwerking van de volgende beheerscontracten tussen de NMBS en de Belgische staat.

Infrabel moet bovendien zorgen voor een betere en ruimere gsm-dekking op haar lijnen voor de reizigers en het begeleidend personeel.

Het Comité meent ten slotte dat de onderhoudswerken en investeringen op de lijnen beter moeten worden gepland zodat meerdere werken op eenzelfde lijn worden vermeden.

Die hebben immers rittijdverlengingen tot gevolg. Men kan alleen maar vaststellen dat de spoorweginfrastructuur in België onderbenut blijft.

De rijtijden moeten in elk geval worden uitgedacht in samenhang met het beginsel van klokvaste verbindingen zonder afbreuk te doen aan de ontwikkeling van een gecoördineerd systeem van overstapknoppunten.

### 4. Treinaanbod

Het Comité vraagt tegen 2020 naar het voorbeeld van Nederland en Zwitserland dat de treinen elkaar om het half uur opvolgen op alle verbindingen (van 6 uur tot 22 uur). Op een beperkt aantal landelijke lijnen kan echter een opvolging om het uur worden aanvaard.

Wat de frequenties betreft, zullen de volgende beginsels worden toegepast:

- bediening elk ¼ uur voor het GEN
- bediening 3 à 4 maal per uur op de assen:
  - Antwerpen-Brussel-Charleroi
  - Brussel Gent-Brugge
  - Brussel-Namen
  - Gent-Antwerpen
  - Luik-Charleroi
  - Brussel-Leuven-Luik
- bediening tweemaal per uur op alle andere verbindingen behalve voor sommige bedieningen in landelijk gebied waar de opvolging om het uur zal

gelden (de lijst moet aan het Raadgevend comité worden voorgelegd). De bedieningen zullen dagelijks worden voorzien.

- Verschillende frequentie voor zaterdag en zondag.

Het principe van de overstapknooppunten waar treinen elkaar op hetzelfde ogenblik kruisen, waardoor de reizigers in een korte tijdspanne van de ene op de andere trein kunnen overstappen, zou moeten gelden in een maximum aantal Belgische stations.

Wat de amplitude betreft, zouden de volgende beginsels van toepassing zijn:

- in 't algemeen: 6u-22u
- laatste vertrek na 23u van en naar de grote steden
- weekends en feestdagen: 8u-21h min. + laatste vertrek na 23u van en naar de grote steden

De categorieën IC, IR, L/CR of GEN moeten blijven bestaan.

De beperking tot twee categorieën zou betekenen dat de meeste IC-treinen ipso facto IR-treinen zouden worden en dat sommige IR-treinen zouden samenvallen met L-treinen. Dat zou leiden tot zeer ontmoedigende rittijden zoals in het plan 2014-2017.

P-treinen zonder tussenstops zullen de volgende verbindingen verzorgen

- Hasselt-Brussel
- Luik-Brussel
- Namen-Brussel
- Zottegem-Brussel
- Bergen-Brussel

Ze zullen eventueel vertrekken vanuit verderop gelegen stations.

Alle op dit ogenblik bestaande lijnen, stations en stopplaatsen zullen behouden blijven.

Het Comité dringt er ten slotte op aan dat de binnenlandse bedieningen met hogesnelheidstreinen die in artikel 23 van het huidige beheerscontract tussen de Belgische staat en de NMBS worden bepaald, behouden blijven.

## 5. Veiligheid

Het veiligheidsgevoel in de stations en op de treinen is belangrijk.

Het veiligheidsbeleid van de NMBS moet rekening houden met de gedragswijzigingen en de waardeverschuivingen in de maatschappij en hun gevolgen op het personeel en de klanten van de NMBS.

De afschaffing van loketten of de sluiting ervan in de vroege ochtenduren, 's avonds en in de weekends verhogen alleen maar het onveiligheidsgevoel. Er moet een einde komen aan dit beleid.

Er moet een effectieve aanwezigheid zijn van de spoorwegpolitie en de agenten van Securail in de stations en op de treinen van de probleemlijnen.

Het Comité pleit voor:

- een heropening en/of renovatie van eerder gesloten gebouwen, vooral bij de onbemande stopplaatsen;

- het behoud van de loketten in de stations en een heropening van de loketten in onbemande stopplaatsen om het onthaal van de reizigers en het veiligheidsgevoel te verbeteren;
- de plaatsing van camera's in de stations en onbemande stopplaatsen die het meest door vandalisme en een onzekerheidsgevoel worden getroffen (in overleg te bepalen lijst);
- de ontwikkeling van buurtdiensten (Post, Kialapunt, ...) samen met de heropening van de loketten/gebouwen.

## 6. Stiptheid

De stiptheid van de treinen is de laatste jaren sterk achteruitgegaan, wat leidt tot een verminderde aantrekkingskracht van het treinvervoer. Vertragingen en de afschaffing van treinen zijn de twee belangrijkste redenen waarom de reizigers klagen.

Ongeveer een derde van de vertragingen en de meerderheid van de afschaffingen van treinen zouden veroorzaakt worden door de middelmatige kwaliteit en de gebrekkige betrouwbaarheid van het rollend materieel. Om dit belangrijke probleem te verhelpen is een vernieuwing van het materieel noodzakelijk. Het is echter ook belangrijk om met betrekking tot het materieel een preventief beleid te voeren door de noodzakelijke middelen toe te kennen voor het regelmatige onderhoud ervan en niet enkel curatief op te treden.

Om een sterk spoorwegnet te garanderen moet men het “onvoorziene” kunnen “plannen” door voldoende middelen vrij te houden die in geval van storingen kunnen worden ingezet. Die middelen bestaan zowel uit rollend materieel en personeel als infrastructuur en moeten beschikbaar zijn op verschillende punten van het net. Op dit ogenblik wordt in de piekuren al het rollend materieel gebruikt zodat er geen ruimte is voor enige flexibiliteit bij een plotse verhoging van de frequentie, dringend onderhoud van het materieel of herstelling van de infrastructuur. Het Comité vraagt om voldoende middelen toe te kennen voor dit beleid van een gezond beheer van het spoorwegsysteem.

Eveneens worden tal van technische problemen in verband met de infrastructuur aangehaald als oorzaken van een gebrekkige stiptheid (schade aan de seininrichting, bovenleidingbreuken enz.). Voor een efficiënte exploitatie van het net is een betrouwbare en moderne infrastructuur die aangepast is aan de gewenste dienstverlening en goed wordt onderhouden, onontbeerlijk. Van nu tot 2017 geldt een stiptheidspercentage van 95 % als doelstelling.

Het Comité vraagt dat een jaarverslag over de stand van zaken van de uitvoering van het meerjareninvesteringsplan wordt opgesteld en openbaar gemaakt.

## 7. Grensoverschrijdende bedieningen

De NMBS zorgt voor grensoverschrijdende bedieningen tot kort over de grens met treinen van de binnenlandse dienst tot aan de grote stations over de grens.

- In Duitsland: Aken
- In Frankrijk: Rijsel
- In Luxemburg: Luxemburg, Rodange en Troisvierges
- In Nederland: Maastricht en Roosendaal

De NMBS zal onverminderd de noodzakelijke bijdrage van de buitenlandse spoorwegen, de invoering van een nieuw aanbod op de volgende assen bestuderen:

- Neerpelt-Weert
- Bergen-Quévrain-Valenciennes
- Bergen-Maubeuge-Jeumont-Charleroi
- Dinant-Givet (heropening)
- De Panne-Dunkerque (heropening)

De Belgische binnenlandse tarifiering zal van toepassing zijn tot in het eerste station na de grens.

## 8. Samenstelling van de treinen

De NMBS zal een statistiek bijhouden van de treinen met een beperkte samenstelling. Boven 1 % zal een boete worden toegepast (te bepalen modaliteit). Het aantal afgeschafte zitplaatsen kan als referentiebasis dienen voor de toepassing van de boete.

## 9. Comfort

De treinen die zijn bestemd voor het binnenlandse en grensoverschrijdende vervoer van reizigers voldoen ten minste aan de onderstaande functionele criteria:

- individuele zetels voor ten hoogste vier personen naast elkaar,
- uitrusting voor auditieve informatie aan de reizigers,
- uitrusting voor visuele informatie aan de reizigers in de compartimenten,
- airconditioning,
- goed toegankelijke en voldoende bagageruimte afhankelijk van het type verkeer,
- toiletten in gesloten circuit (minimaal 1 per rijtuig behalve voor het GEN),
- toegang tot de rijtuigen qua aantal aangepast aan het diensttype, met in het bijzonder een minimum van twee dubbele deuren per rijtuig voor het materieel dat bestemd is voor de voorstedelijke en piekurdiensten,
- aanwezigheid in de trein van minstens één ruimte voor een gemakkelijke toegang en het vervoer van rolstoelgebruikers,
- aanwezigheid in de trein van minstens één ruimte voor het vervoer van een voldoende aantal fietsen afhankelijk van de redelijk voorzienbare vraag,
- bovendien moeten de IC-treinen uitgerust zijn met stopcontacten voor wisselstroom van 220V voor ten minste vijftig procent van de zitplaatsen (in eerste klasse),
- het inzetten van 'stilte wagons' met voldoende werkcomfort zoals reeds gebruikelijk is op de verbinding Brussel-Zuid - Den Haag.
- werkruimten in de stations met een internetverbinding (eventueel tegen betaling)

## 10. Relaties van de NMBS met het Raadgevend Comité van de Treinreizigers

De NMBS verbindt zich ertoe het Comité te raadplegen voor

- het vervoersplan,
- het meerjareninvesteringsplan,
- de tarieven,

- de keuze van het rollend materieel (ten minste voor de specificaties die de reizigers van dichtbij aanbelangen)
- het beheerscontract en de bijvoegsels ervan.

Het Raadgevend Comité van de Treinreizigers zal worden geraadpleegd vóór de besluitname van de NMBS-groep en binnen redelijke termijnen. Het Comité heeft ten minste twee maanden nodig om zijn leden te raadplegen en een advies uit te brengen. De raadpleging mag niet bestaan, zoals dat nu het geval is, in het inlichten van het Comité 48 uur op voorhand en het voor voldongen feiten plaatsen.

De NMBS verbindt zich ertoe binnen de maand te antwoorden op de adviezen van het Comité.

De adviezen van het Comité vervangen de marktstudies niet, maar dragen bij tot de sensibilisering van de NMBS voor thema's die de professionele routine zou kunnen verbergen.

## 11. Heropening van de lijnen

De NMBS verbindt zich ertoe de haalbaarheid en de voorwaarden te bestuderen voor de heropening voor het binnenlands vervoer van lijnen die nu buiten dienst zijn.

Deze studie houdt rekening met het lichte rollend materieel zoals dat voor gelijkaardige lijnen in het buitenland wordt gebruikt.

Er worden aangepaste exploitatiesystemen gepland (eenmansbesturing – stoppen op verzoek).

De 8 voorgestelde baanvakken zijn:

- Neerpelt – Weert
- Hasselt – Neerpelt
- Gent – Zelzate
- Libramont - Bastogne
- Court St Etienne – Baulers – Manage
- Quiévrain – Blanc Misseron
- Dinant-Givet
- De Panne-Duinkerke

## 12. Intermodaliteit

Dankzij het principe van de overstapknooppunten (zie hoger) zullen bovendien betere aansluitingen mogelijk zijn tussen de trein en andere verplaatsingsmodi (regionaal openbaar vervoer, carpooling enz.). De spoorwegmobiliteit mag niet geïsoleerd worden ontworpen: treingebruikers moeten elke dag dikwijls vervoersmodi combineren en echte “verplaatsingsketens” volgen voor hun gebruikelijke behoeften (crèche, school, winkels enz.). Naast de specifieke inrichting van de stationsomgeving in echte “leefcentra”, is het belangrijk mobiliteit als een netwerk en niet meer als een monomodaal gegeven te beschouwen.

Als men de autobestuurder wil aanmoedigen om het openbaar vervoer te gebruiken en in het bijzonder de treinen, moet men hem een volledige, samenhangende en geïntegreerde dienst aanbieden. We vragen een echte coördinatie van de verschillende openbaarvervoerdiensten (NMBS, De Lijn, MIVB, SRWT, TEC), zowel voor de dienstregelingen als voor het

tariefbeleid (reeds lang verwacht). Bij het bepalen van het vervoersaanbod dient men ook de intermodaliteit in acht te nemen. Het volgende uitbatingsschema (Vervoersplan) moet dus de aansluitingen trein/andere openbaarvervoersmodi of een alternatief voorstellen binnen een voor de reiziger redelijke termijn van maximum 10 minuten en dit in overleg met de regionale vervoersmaatschappijen. Deze moeten voldoende vooraf worden geraadpleegd en over voldoende tijd en budgettaire middelen beschikken om hun aanbod aan te passen aan het nieuwe uitbatingsschema dat de NMBS-groep voorziet. Tot slot moet een specifieke aandacht uitgaan naar het grensoverschrijdende beleid, dat op dit ogenblik bijzonder problematisch is op het vlak van de coördinatie van de dienstregelingen en aantrekkelijke tarieven.

De hoeksteen van een echt intermodaal beleid blijft tot slot de invoering van een multimodale toegankelijkheid tot het NMBS-net (stations en rollend materieel). Tot nu toe hebben de NMBS en de gemeenten op grote schaal de complementariteit tussen de trein en de auto gepromoot via een ruimtelijke ordening die gericht was op het toegankelijk maken van de stations. Het is echter niet mogelijk om bij elk station een grote parking aan te leggen, die tijdens de spitsuren veel verkeersopstoppingen veroorzaakt in de centra waar men doorrijdt en een belangrijke breuk in de plaatselijke ruimtelijke ordening, zoals de CPDT benadrukt. Het Comité vraagt om te profiteren van het netwerk van de lokale en regionale spoorlijnen door daarin opnieuw te investeren om te zorgen voor een meer rechtstreekse toegankelijkheid van de belangrijkste stations. Met dit beleid zullen de investeringskosten voor het aanleggen van parkeerterreinen kunnen worden verminderd en dat geld kan nuttig worden geïnvesteerd in de dienstverlening aan alle reizigers.

### 13. Tarifering

De tarifiering in de openbaarvervoernetwerken moet voldoen aan twee hoofddoelstellingen: klanten aantrekken en ze aan zich binden, en deelnemen aan de financiering van de openbaarvervoernetten.

Aldus moet de tarifiering naast een aantrekkelijke prijs aanbieden voor de gebruiker tegenover de individuele gemotoriseerde transportmodi, de kosten kunnen weerspiegelen van de openbare dienstverlening voor de gemeenschap, zelfs al draagt de klant er per definitie slechts zeer gedeeltelijk toe bij.

Het tariefbeleid moet op de volgende principes gebaseerd zijn:

- door de overheid gemaakte en gefinancierde politieke keuzes van sociale aard. Deze sociale opdracht van het openbaar vervoer vertaalt zich ondermeer in een aantrekkelijk aanbod voor kinderen en jongeren en betere mobiliteitskansen voor ouderen en in aangepaste tarieven voor lage inkomens en grote gezinnen
- door de staat gemaakte en gefinancierde politieke keuzes op het vlak van het gratis karakter en lage prijzen om de aantrekkingskracht van het openbaar vervoer te versterken en te zorgen voor een betere mobiliteit voor iedereen,
- het streven naar de integratie met de tarieven van de andere openbaarvervoeruitbaters in België en in de grensoverschrijdende zones; deze integratie geldt zowel op het vlak van de ondersteuning als op dat van het tariefrooster,
- de bezorgdheid van de billijke behandeling van de klanten, met inbegrip van zij die grensoverschrijdende trajecten afleggen en met inbegrip van de personen die reizen



vanaf een halte zonder personeel, die daarvoor niet financieel mogen worden afgestraft,

- een doelstelling om het marktaandeel van de NMBS te doen toenemen door de treinbezetting te optimaliseren zonder de verwachte omvang van de inkomsten te benadelen,
- significante verbeteringen van de dienstverlening,
- het hanteren van lagere tarieven tijdens de daluren,
- de algemene evolutie van de vervoermarkt en de prijzen van de concurrerende vervoersmodi.

Wat het huidige tariefbeleid betreft, vraagt het Comité twee belangrijke wijzigingen:

- Wat de jaarlijkse aanpassing betreft, mag de verhoging meer bedragen dan de evolutie van de consumptieprijzen voor zover dat beantwoordt aan een zeer duidelijke verbetering van de dienstverlening, bv. een veralgemeende stijging van de frequentie en de omvang van de bedieningen.
- Wat de internationale tarifiering betreft, vraagt het Comité dat de binnenlandse tarieven worden toegepast tot het eerste station dat wordt bediend na de grens.

#### 14. Fietsen

Verplaatsingen per fiets zijn een gezond en milieuvriendelijk alternatief om zich te verplaatsen. In grote steden worden fietsen steeds meer gebruikt. Aldus worden steeds talrijkere en meer aangepaste middelen ingezet om deze verplaatsingsmodus te promoten.

De NMBS ondersteunt ten volle de ecologische ontwikkeling van het vervoer met de trein. De fiets wordt steeds vaker gebruikt als middel om het traject tussen de woonplaats en het NMBS-station af te leggen ten gevolge van de verkeers- en parkeerproblemen en vult de aanpak van de NMBS dan ook aan.

De NMBS speelt dus een belangrijke rol bij de promotie van de fiets als vervoermiddel dat haar aanbod aanvult.

Naast het verzoek om een aantrekkelijk tarief om het vervoer van fietsers te promoten, vraagt het Comité dat de vervoerscapaciteit zou worden verhoogd ten gunste van tweewielers, vooral in de zomerperiodes, maar ook naar en van bepaalde toeristische plaatsen of bepaalde evenementen. Het einddoel en het doel met het oog op de toekomstige beheerscontracten bestaat erin het vervoer van fietsen aantrekkelijk te maken gelet op toekomstige milieuitdagingen.

In dit opzicht moeten inspanningen worden geleverd om meer fietsenparkings aan te leggen en meer fietspunten in te richten.

#### 15. Governance

De opvolging van de uitvoering van het beheerscontract moet fel worden verbeterd.

Vier aspecten, in het bijzonder, vereisen meer aandacht:

- een grotere transparantie tussen de NMBS en de toezichthoudende overheid, inzake de mededeling van gegevens;

- een nauwere opvolging van dienstverleningsindicatoren, synthetische metingen om snel een idee te hebben van de naleving van het beheerscontract en van het behalen van de doelstellingen. Deze kwaliteitsindicatoren zouden in overleg met het Comité kunnen worden besproken;
- een groter overleg met het Comité;
- een halftijdse en eindevaluatie van het lopende beheerscontract, alvorens het volgende beheerscontract wordt opgesteld

## 16. Responsabilisering

Indien de verantwoordelijken van de NMBS en Infrabel er niet in slagen om de doelstellingen van de beheerscontracten te realiseren, zal hun variabele verloning bovenop hun vaste vergoeding deels of zelfs volledig ingetrokken worden.