

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 avril 2013

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**visant à mieux associer les organisations
représentatives des voyageurs au processus
décisionnel des chemins de fer belges**

(déposée par M. David Geerts
et Mme Karin Temmerman)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 april 2013

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het beter betrekken van
reizigersorganisaties bij de besluitvorming
van de Belgische Spoorwegen**

(ingediend door de heer David Geerts
en mevrouw Karin Temmerman)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
e-mail : publications@lachambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Ces dernières années, les chemins de fer belges ont été constamment sous les feux de l'actualité. Si l'on ne peut évidemment que se réjouir de l'explosion du nombre de voyageurs, cet afflux nécessite toutefois la mise en œuvre d'une politique adaptée. Il convient non seulement d'investir en permanence dans du nouveau matériel, mais également de veiller à adopter une approche plus orientée vers les usagers.

Au cours des dernières années, nous avons toutefois dû constater que la ponctualité, la communication envers les voyageurs et le service en général ont parfois laissé à désirer. En outre, les institutions de la SNCB doivent oser engager plus souvent le débat, non seulement avec leurs actionnaires, mais aussi avec les parties prenantes. Une participation structurée des organisations représentatives des voyageurs est donc essentielle.

Comité consultatif des usagers

Chaque jour, pas moins de 350 000 personnes prennent le train en Belgique, pour aller au travail, à l'école, ou pour rendre visite à leur famille. Pour défendre leurs intérêts, des organisations représentatives d'usagers telles que *Trein Tram Bus* (TTB), l'Association des clients des Transports Publics (ACTP) et *Navetteurs.be* ont vu le jour. Ces organisations s'efforcent de faire entendre, autant que possible, la voix des voyageurs en relayant leurs observations et expériences du terrain et en traduisant celles-ci en recommandations à l'intention des chemins de fer et des pouvoirs publics.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, il existe en Belgique un Comité consultatif des usagers (CCU). Conformément à l'arrêté royal du 4 juin 2002 (qui a remplacé l'arrêté royal du 5 mars 1992), ce comité se compose de 26 membres représentant les différentes organisations de voyageurs, ainsi que les pouvoirs publics et le secteur des transports.

Le CCU peut, d'initiative ou sur demande, émettre des avis à l'intention des chemins de fer ou des autorités sur toute question relative aux services fournis par l'entreprise ferroviaire. Le comité est indépendant du

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De Belgische spoorwegen zijn de laatste jaren niet meer weg te branden uit de actualiteit. Zo is de enorme groei van het aantal reizigers natuurlijk toe te juichen, maar dit vraagt ook een aangepast beleid. Er zijn niet alleen permanente investeringen nodig in nieuw materieel, ook dient er aandacht te worden besteed aan een meer reizigersgerichte aanpak.

De laatste jaren zien we echter dat de stiptheid, de communicatie naar de reizigers toe en de dienstverlening in het algemeen soms te wensen over laat. Bovendien moeten de NMBS-instellingen vaker het debat durven aangaan, niet alleen met hun *shareholder*, maar ook met de stakeholders. Gestructureerde inspraak van reizigersverenigingen is dan ook essentieel.

Raadgevend Comité van de Gebruikers

Maar liefst 350 000 mensen in België nemen dagelijks de trein, om te gaan werken, om naar school te gaan, om familie te bezoeken. Hun belangen worden verdedigd door reizigersorganisaties zoals *Trein Tram Bus* (TTB), *Association des clients des Transports Publics* (ACTP) en *Navetteurs.be*. Deze reizigersorganisaties proberen de stem van treinreizigers zoveel mogelijk te vertegenwoordigen door de input en de ervaringen op het terrein te ontsluiten en deze te vertalen in aanbevelingen voor de spoorwegen en de overheid.

In België bestaat er sinds de inwerkingtreding van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, een Raadgevend Comité van de Gebruikers (RCG). Krachtens het koninklijk besluit van 4 juni 2002 (vervangt het koninklijk besluit van 5 maart 1992) bestaat dit comité uit 26 leden die de verschillende reizigersorganisaties vertegenwoordigen alsook de overheden en de vervoerssector.

Het RCG kan, op eigen initiatief of op verzoek, adviezen verlenen aan de spoorwegen of de overheid over alle aangelegenheden die betrekking hebben op de door het spoor verstrekte diensten. Het comité werkt

groupe SNCB. Depuis ses débuts, le comité a fourni 266 avis aux autorités et aux chemins de fer¹.

Le CCU s'est cependant heurté à de nombreuses limitations: le comité est dirigé par un bureau constitué de quatre volontaires (deux néerlandophones et deux francophones), qui se réunissent en moyenne une fois par semaine. Les représentants sont très engagés, mais n'exercent pas une fonction à temps plein. La préparation a lieu à domicile, en fonction du temps disponible. L'arrêté royal du 2 juillet 2002 prévoit également que les chemins de fer doivent eux-même s'occuper du secrétariat, de sorte qu'il est difficile d'assurer l'indépendance du comité.

Structure du groupe SNCB

En 2005, la SNCB unitaire a été scindée en 3 entités: la SNCB-Holding, la société de transport SNCB et Infrabel. Aujourd'hui, on peut affirmer que ce modèle n'est pas une réussite et qu'il est nécessaire de l'adapter. Cette scission laisse à désirer, elle provoque une augmentation du nombre de retards et de trains supprimés. De plus, en cas d'incidents, la communication entre la SNCB, Infrabel et les voyageurs est déficiente. Il est donc nécessaire d'élaborer une nouvelle structure qui remette le voyageur au centre des préoccupations.

Dans l'accord de gouvernement fédéral du 1^{er} décembre 2011, il était question d'une restructuration du groupe SNCB, avec une réduction du nombre d'entités. Le 21 janvier 2013, le ministre des Entreprises publiques de l'époque a présenté une note sur la nouvelle structure du groupe SNCB au conseil des ministres. Cette structure comprendrait deux entités au lieu de trois. Toutes les activités concernant les voyageurs seraient rassemblées au sein d'une seule entité, à savoir la SNCB.²

Mieux associer les voyageurs au processus décisionnel

Cette réforme structurelle dans le cadre de laquelle le voyageur occupera, en principe, une place centrale, est idéale pour ancrer la participation du voyageur dans la nouvelle structure. Donner plus de poids au Comité consultatif des usagers peut lui permettre de devenir un organe indépendant à part entière capable de fournir des avis qui expriment le point de vue des voyageurs,

¹ Rapport annuel 2011 Comité consultatif http://mobilit.belgium.be/fr/binaries/jaarverslag%202011%20fr_tcm467-202691.pdf

² Projet de réforme des structures du Groupe SNCB.

onafhankelijk van de NMBS-groep. Sinds de opstart verleende het comité 266 adviezen naar de overheid en spoorwegen toe¹.

Het RGC botst echter op heel wat beperkingen: het comité wordt geleid door een bureau van vier vrijwilligers (twee Nederlandstaligen en twee Franstaligen), dat gemiddeld één maal per week samen komt. De vertegenwoordigers zijn zeer geëngageerd, maar bekleden geen voltijdse functie. De voorbereiding gebeurt thuis en afhankelijk van de beschikbare tijd. Ook bepaalt het koninklijk besluit van 2 juli 2002 dat de spoorwegen zelf moeten instaan voor het secretariaat, wat de onafhankelijkheid bemoeilijkt.

Structuur van de NMBS-groep

In 2005 werd de unitaire NMBS opgesplitst in 3 entiteiten: NMBS-Holding, NMBS-vervoerder en Infrabel. Vandaag kan worden gesteld dat dit model geen succes is en dat het bijsturing behoeft. Deze opdeling werkt ondermaats, het veroorzaakt een stijgend aantal vertragingen en afgeschafte treinen. Bovendien loopt bij incidenten de communicatie tussen de NMBS, Infrabel en de treinreizigers mank. Derhalve is er nood aan een nieuwe structuur die de reiziger voortaan terug centraal stelt.

In het federaal regeerakkoord van 1 december 2011 werd er gesproken over een herstructurering van de NMBS-groep, met een vermindering van het aantal afdelingen. Op 21 januari 2013 heeft de toenmalige minister van Overheidsbedrijven een nota over de nieuwe structuur van de NMBS-groep voorgelegd aan de ministerraad. Deze structuur zou bestaan uit twee entiteiten in plaats van drie. Hierbij zijn alle activiteiten die de reizigers aangaan samengebracht bij één entiteit, namelijk de NMBS.²

Betere betrokkenheid van de reizigers bij de besluitvorming

Deze structuurhervorming, waar de reiziger in principe een centrale plaats zal krijgen, is een ideale gelegenheid om de inbreng van de reiziger te verankeren in de nieuwe structuur. Door het RCG meer slagkracht te geven kan het uitgroeien tot een volwaardig onafhankelijk orgaan dat met voldoende expertise en vanuit het oogpunt van de treinreizigers adviezen kan verlenen aan

¹ Jaarverslag 2011 Raadgevend Comité http://mobilit.belgium.be/nl/binaries/jaarverslag%202011%20nl_tcm466-202691.pdf

² Ontwerphervorming van de structuren van de NMBS-groep.

avec une expertise suffisante, aux pouvoirs publics et à la SNCB. Par analogie avec les Pays-Bas, cet organe pourrait dès lors être hébergé par le SPF Mobilité.

LOCOV

Le LOCOV (*Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer*) a été mis en place aux Pays-Bas par l'arrêté du 13 octobre 1999 (avec effet rétroactif au 1^{er} septembre 1998). Au sein du LOCOV, les organisations de consommateurs examinent, au niveau national, des sujets relatifs aux transports en commun. Il s'agit d'un important trait d'union entre les pouvoirs publics et les entreprises ferroviaires.³ La participation des différentes organisations de voyageurs revêt dès lors un caractère structurel.

Plateforme de concertation des voyageurs

Nous plaçons par conséquent en faveur de la création d'une plateforme de concertation des voyageurs au sein du SPF Mobilité. D'une part, cet organe reprendrait les compétences légales du Comité consultatif des usagers et, d'autre part, il s'agirait d'un nouvel acteur institutionnel dans la concertation entre les opérateurs ferroviaires et les pouvoirs publics.

de overheid en de NMBS. Naar analogie met Nederland zou dit orgaan dan kunnen worden ondergebracht bij de FOD Mobiliteit.

LOCOV

In Nederland werd in september 1998 het LOCOV opgericht (Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer) door een besluit van 13 oktober 1999. In het LOCOV spreken consumentenorganisaties op nationaal niveau over onderwerpen die betrekking hebben op het openbaar vervoer. Het vormt daar een belangrijke schakel tussen overheid en spoorwegaansluitingen.³ De verschillende reizigersorganisaties hebben derhalve een structurele inspraak.

Overlegplatform Reizigers

De indieners van deze resolutie willen daarom dat er bij de FOD Mobiliteit een Overlegplatform Reizigers wordt ingesteld. Dit orgaan neemt enerzijds de wettelijke bevoegdheden van het RCG over en wordt een nieuwe institutionele speler in het overleg tussen de spoorwegoperatoren en de overheid.

David GEERTS (sp.a)
Karin TEMMERMAN (sp.a)

³ Arrêté du 13 octobre 1999 CDJZ 1999/1249 du *ministère van Verkeer en Waterstaat*.

³ Besluit 13 oktober 1999 CDJZ 1999/1249 van het ministerie van Verkeer en Waterstaat.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant qu'un débat social ouvert et structuré est essentiel pour la mise en place d'une vision à long terme, pour le rail belge, vision qui fasse l'objet d'un consensus et qui soit axée sur les usagers;

B. considérant que, lors des événements récents relatifs à l'adjudication du train Fyra, on n'a pas suffisamment tenu compte des besoins des voyageurs (obligation de réserver, tarifs plus élevés, pas de possibilité d'abonnement,...), mais uniquement des intérêts des entreprises ferroviaires;

C. considérant que, lors de l'élaboration de la nouvelle structure du groupe SNCB, il convient de remettre l'intérêt du voyageur au centre des préoccupations;

D. considérant que le service Comité consultatif des usagers n'est presque pas consulté par le groupe SNCB et les autorités;

E. considérant que ce service ne peut pas suffisamment prouver son utilité sociale, étant donné qu'il dépend uniquement de la bonne volonté de volontaires expérimentés;

F. vu le bon fonctionnement du LOCOV aux Pays-Bas, où un comité de concertation permanent émet des avis tant à l'intention des autorités que des compagnies ferroviaires;

G. considérant qu'un renforcement du CCU peut contribuer à une amélioration constructive du service du groupe SNCB, et, de ce fait à un meilleur rendement social des moyens publics investis dans le groupe SNCB.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de transformer le service Comité consultatif des usagers en une Plateforme de concertation des voyageurs et d'intégrer celle-ci au sein du SPF Mobilité et Transports, ce qui lui permettra de disposer d'un lieu de réunion et d'un espace de travail permanents et donc d'améliorer son fonctionnement;

2. de doter cette Plateforme de concertation des voyageurs des moyens nécessaires et de veiller à ce que les différentes organisations de voyageurs sises en

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat een open en gestructureerd maatschappelijk debat essentieel is om een gedragen en klantgerichte langetermijnvisie te ontwikkelen voor het Belgisch spoor;

B. overwegende dat er bij de recente gebeurtenissen met de aanbesteding van de Fyra-trein onvoldoende is geluisterd naar de noden van de reizigers (reservatieplicht, duurdere tarieven, geen mogelijkheid op een abonnement...), maar enkel naar de belangen van de spoorwegbedrijven;

C. overwegende dat bij de uittekening van de nieuwe structuur van de NMBS-groep het belang van de reiziger opnieuw voorop moet worden gesteld;

D. overwegende dat de dienst Raadgevend Comité van de gebruikers nauwelijks wordt geraadpleegd door de NMBS-groep en de overheid;

E. overwegende dat deze dienst zijn maatschappelijk nut onvoldoende kan bewijzen omdat deze dienst enkel draait op de goodwill van ervaren vrijwilligers;

F. overwegende de goede werking van het LOCOV in Nederland, waar een permanent overlegcomité adviezen verleent aan zowel de overheid als de spoorwegmaatschappijen;

G. een versterking van het RCG kan bijdragen aan een constructieve verbetering van de dienstverlening van de NMBS-groep en derhalve tot een hoger maatschappelijk rendement van de in de NMBS-groep geïnvesteerde overheidsmiddelen;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de dienst Raadgevend Comité van de Gebruikers om te vormen tot het Overlegplatform Reizigers en het onder te brengen bij de FOD Mobiliteit en Vervoer zodat het beschikt over een vaste vergaderlocatie en werkruimte om de werking te verbeteren;

2. dit Overlegplatform Reizigers te voorzien van de nodige middelen, ervoor te zorgen dat de verschillende reizigersorganisaties in België er een

Belgique y aient une représentation permanente pour laquelle elles percevront une rétribution;

3. de prévoir, dans le cadre des missions de la Plateforme de concertation des voyageurs, l'obligation de rendre un avis aux pouvoirs publics sur des thèmes ayant un impact important sur les voyageurs, comme, par exemple, un nouveau plan de transport, un contrat de gestion ou un plan pluriannuel d'investissements.

Il est essentiel, à cet égard, de prévoir que le destinataire de l'avis doit recevoir une réponse fondée et motivée dans un délai raisonnable.

4. de prévoir, dans la description de ses missions que la Plateforme de concertation des voyageurs peut, à intervalles réguliers, organiser une concertation avec les pouvoirs publics et le groupe SNCB sur des sujets ayant un impact important sur les voyageurs.

28 mars 2013

vaste vertegenwoordiging in krijgen en hen hiervoor te vergoeden;

3. bij de bepaling van de opdrachten van het Overlegplatform Reizigers te voorzien in verplichte adviesverlening aan de overheid bij aantreden van onderwerpen die een grote impact hebben op de reizigers, bijvoorbeeld een nieuw vervoersplan, een beheersovereenkomst of een meerjareninvesteringsplan.

Daarbij is het essentieel dat aan de bestemming van het advies de verplichting wordt opgelegd om binnen een redelijke termijn een gefundeerd en gemotiveerd antwoord te krijgen.

4. in de opdrachtbepaling van dit Overlegplatform Reizigers de bevoegdheid te geven op regelmatige tijdstippen overleg te plannen met de overheid en de NMBS-groep over de onderwerpen die een grote impact hebben op de reizigers.

28 maart 2013

David GEERTS (sp.a)
Karin TEMMERMAN (sp.a)