
**Belgische Kamer
van Volksvertegenwoordigers**

GEWONE ZITTING 1997 - 1998 (*)

15 JULI 1998

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

betreffende de NMBS

TEKST AANGENOMEN DOOR DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

DE KAMER,

A. Gehoord de leden van het directiecomité van de NMBS;

B. Vaststellend dat de start van het nieuwe vervoersplan voor vele reizigers gepaard ging met aanzienlijke moeilijkheden op het vlak van de stiptheid, het comfort op de trein en in het station en de communicatie over het treinaanbod;

C. Vaststellend dat na drie weken de structurele knelpunten van het nieuwe vervoersplan aan de oppervlakte komen:

C.1. op sommige lijnen is het aanbod tijdens de piekuren onvoldoende om de reizigers op een behoorlijke manier te vervoeren;

Zie:

- 1621 - 97 / 98:

- N° 1 : Voorstel van resolutie ingediend door de heren Bartholomeeussen, Ansoms, mevrouw Cahay-André, M. Grosjean.
- N° 2 : Amendementen.
- N° 3 : Verslag.

(*) Vierde zitting van de 49^{ste} zittingsperiode

**Chambre des Représentants
de Belgique**

SESSION ORDINAIRE 1997 - 1998 (*)

15 JUILLET 1998

PROPOSITION DE RESOLUTION

relative à la SNCB

TEXTE ADOPTE PAR LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICA-
TIONS ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES

LA CHAMBRE,

A. Ayant entendu les membres du comité de direction de la SNCB;

B. Constatant que la mise en application du nouveau plan de transport a causé d'importants désagréments à de nombreux voyageurs en ce qui concerne le respect des horaires, le confort dans les trains et dans les gares et la communication concernant l'offre ferroviaire;

C. Constatant qu'après trois semaines, les problèmes structurels inhérents au nouveau plan de transport se font jour:

C.1. sur certaines lignes, l'offre est insuffisante pendant les heures de pointe pour assurer le transport des voyageurs dans des conditions correctes;

Voir:

- 1621 - 97 / 98:

- N° 1 : Proposition de resolution déposée par MM. Bartholomeeussen, Ansoms, Mme Cahay-André, M. Grosjean.
- N° 2 : Amendements.
- N° 3 : Rapport.

(*) Quatrième session de la 49^{ème} législature

C.2. de bedrijfszekerheid van het rollend materieel en van de Infrastructuur laat te wensen over;

C.3. op sommige lijnen houdt de dienstregeling onvoldoende rekening met de beperkte capaciteit van het spoornet, met structurele vertragingen als gevolg;

C.4. ondanks de inzet en de goodwill van het NMBS-personeel laat de communicatie met de reizigers nog steeds te wensen over;

D. Vaststellend dat de problemen hun fundamentele oorzaak vinden in het feit dat de NMBS om redenen van budgettair evenwicht in de jaren tachtig en begin jaren negentig over onvoldoende middelen beschikte om te voorzien in het structurele onderhoud en de vernieuwing van het rollend materieel en van het spoornet;

E. Vaststellend dat op korte termijn maatregelen moeten worden genomen om het vertrouwen van de reizigers in de NMBS te herstellen;

Vraagt de federale regering:

1. Van juli tot en met september 1998 een permanent overleg te organiseren met de NMBS over de noodzakelijke aanpassingen aan het nieuwe vervoersplan;

2. Bij de NMBS aan te dringen op een snelle aanpassing van de dienstregeling zodat uiterlijk in september 1998 95% van de treinen met minder dan 5 minuten vertraging rijdt, in overeenstemming met het in het beheerscontract vooropgestelde streefdoel;

3. Aan de NMBS een grondig onderzoek te vragen van de beschikbaarheid en de bedrijfszekerheid van het rollend materieel en van de bedrijfszekerheid van de infrastructuur met het oog op de actualisering van het investeringsplan;

4. De NMBS opdracht te geven een voorstel uit te werken voor de financiële compensatie voor alle trein-kaarthouders voor de ongemakken sinds 24 mei 1998 en voor de compensatie voor de reizigers die in de toekomst frequent te maken zullen hebben met verstoringen van de regelmaat en de kwaliteit van het aanbod;

5. Bij de NMBS aan te dringen ook in de toekomst haar tekortkomingen toe te geven en hiervoor bij de reizigers haar verontschuldiging aan te bieden;

6. De NMBS te vragen op korte termijn een goed onderbouwd en concreet plan uit te werken en uit te voeren met betrekking tot de communicatie met de reizigers en daarbij, indien nodig, beroep te doen op externe deskundigen;

C.2. la fiabilité du matériel roulant et de l'infrastructure laisse à désirer;

C.3. sur certaines lignes, l'horaire ne tient pas suffisamment compte de la capacité limitée du réseau ferroviaire, ce qui entraîne des retards structurels;

C.4. en dépit du dévouement et de la bonne volonté du personnel de la SNCB, la communication avec les voyageurs laisse encore à désirer;

D. Constatant que les problèmes résultent essentiellement du fait que, pour des raisons d'équilibre budgétaire dans les années quatre-vingt et au début des années nonante, la SNCB n'a pas disposé de moyens suffisants pour pourvoir à l'entretien structurel et au renouvellement du matériel roulant et du réseau ferroviaire;

E. Constatant qu'il convient de prendre, à court terme, des mesures afin de restaurer la confiance des voyageurs dans la SNCB;

Demande au gouvernement fédéral:

1. d'organiser, de juillet à septembre 1998 y compris, une concertation permanente avec la SNCB au sujet des adaptations indispensables qu'il convient d'apporter au nouveau plan de transport;

2. d'insister auprès de la SNCB pour qu'elle adapte rapidement les horaires, de manière à ce qu'en septembre 1998 au plus tard, 95 % des trains aient moins de cinq minutes de retard, conformément à l'objectif fixé dans le contrat de gestion;

3. de demander à la SNCB une étude approfondie concernant la disponibilité et la fiabilité du matériel roulant et de l'infrastructure, en vue de l'actualisation du plan d'investissement;

4. de charger la SNCB d'élaborer une proposition de compensation financière en faveur de tous les titulaires de cartes-train pour les désagréments qu'ils subissent depuis le 24 mai 1998 ainsi que des voyageurs qui, à l'avenir, auraient à pâtir fréquemment de manquements au niveau de la régularité et de la qualité de l'offre;

5. d'insister auprès de la SNCB pour qu'elle reconnaisse désormais ses carences et s'en excuse auprès des voyageurs;

6. de demander à la SNCB d'élaborer et de mettre en oeuvre à brève échéance un plan concret et bien conçu en vue d'améliorer la communication avec les voyageurs et, s'il y a lieu, de faire appel, à des experts externes afin de mener cette tâche à bien;

7. Bij de NMBS aan te dringen om bij de eerstvolgende actualisering van het investeringsplan een ruimer aandeel toe te wijzen aan de onthaalinfrastructuur als onderdeel van een klantvriendelijkere onthaalstrategie, die dringend verder ontwikkeld moet worden;

8. Er bij de NMBS op aan te dringen degelijk overleg te plegen met het Raadgevend Comité van de gebruikers en de ombudsdienst overeenkomstig artikel 64 van het beheerscontract;

9. Dat het directiecomité van de NMBS eind september aan de commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven een eerste verslag voorlegt van de wijzigingen aan het vervoerplan.

7. d'insister auprès de la SNCB pour que, lors de la prochaine actualisation du plan d'investissement, elle consacre une part plus large dudit plan à l'infrastructure d'accueil, qui constitue un élément de la mise en oeuvre d'une stratégie plus soucieuse des usagers qu'il convient de continuer à développer d'urgence;

8. d'insister auprès de la SNCB pour qu'elle se concerte sérieusement, conformément à l'article 64 du contrat de gestion, avec le Comité consultatif des usagers et le service de médiation;

9. que le comité de direction de la SNCB présente fin septembre à la commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques un premier rapport sur les adaptations apportées au plan de transport.