

**Belgische Kamer
van Volksvertegenwoordigers**

GEWONE ZITTING 1997 - 1998 (*)

23 JUNI 1998

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende het IC/IR-plan 98
van de NMBS**

(Ingediend door
de heer Hugo Van Dienderen c.s.)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

«Vanaf 24 mei treinen we anders». Dat konden we lezen op affiches in de stations van de NMBS. Voor het eerst sinds het IC/IR-plan van 1984 veranderde de spoormaatschappij op grondige wijze haar dienstregeling. De verhoging van het aantal reizigerskilometers met 8 % en de rechtstreekse verbinding van 54 bijkomende stations met Brussel vormen in het oog springende pluspunten.

Maar de verandering leidde tot chaotische toestanden zoals blijkt uit verslagen in de pers. Het aantal klachten bij de ombudsdienst verviervoudigde. Sommige problemen kunnen misschien als kinderziekten worden beschouwd, andere zijn van structurele aard en vergen aanpassingen van het plan. Met de ervaring van dit plan in het achterhoofd moet al aan de voorbereiding begonnen worden van de volgende nieuwe treindienst gepland op 29 mei 2005.

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

**Chambre des Représentants
de Belgique**

SESSION ORDINAIRE 1997 - 1998 (*)

23 JUIN 1998

PROPOSITION DE RESOLUTION

**relative au plan IC/IR 98
de la SNCB**

(Déposée par M. Hugo Van Dienderen
et consorts)

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

«A partir du 24 mai, le train change». C'est ce que proclamaient les affiches dans les gares de la SNCB. Pour la première fois depuis le plan IC/IR de 1984, la société des chemins de fer a apporté de profondes modifications à ses horaires. L'accroissement de 8% du nombre de kilomètres-voyageur et la liaison directe de 54 gares supplémentaires avec Bruxelles sont manifestement des éléments positifs.

Mais, comme la presse en a rendu compte, ce changement a occasionné des situations chaotiques. Le nombre de plaintes adressées au service de médiation de la SNCB a quadruplé. Si certains problèmes peuvent, à la rigueur, passer pour des maladies d'enfance, d'autres, en revanche, sont de nature structurelle et nécessitent des modifications du plan. Il convient de s'atteler dès aujourd'hui à la préparation de la prochaine réorganisation des services ferroviaires prévue pour le 29 mai 2005, en gardant à l'esprit les enseignements tirés de la mise en oeuvre du plan IC/IR 98.

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

Het tweede beheerscontract tussen de Staat en de NMBS bepaalt in artikel 64 dat de spoormaatschappij haar samenwerking met het Raadgevend Comité van de gebruikers moet intensifiëren. Maar het comité werd helemaal niet betrokken bij de zeer belangrijke verandering en werd niet geraadpleegd over de grote moeilijkheden. Gewestelijke sociaal-economische adviesorganen werden evenmin om hun mening gevraagd. Bij het vorige IC/IR-plan van 1984 was dat wel het geval. Toch heeft zo'n plan nogal wat gevolgen voor de werknemers en dus ook voor de werkgevers.

De nieuwe problemen versterken de bestaande. Vertragingen, slechte aansluitingen en een gebrek aan zitplaatsen zijn niet nieuw. Een onderzoek van Testaankoop (1996-1997) over de dienstverlening van de NMBS had een reeks pijnpunten blootgelegd waarvan de gebrekkige stiptheid het belangrijkste was. Tussen die tekortkomingen en de klachten die reizigers tot de ombudsdienst richten bestaat een grote overeenkomst.

Het spoor moet volgens het beheerscontract een substantiële rol spelen in het streven naar een duurzame mobiliteit. De doelstellingen van het protocol van Kyoto (1997) inzake de reductie van de CO₂-uitstoot kunnen slechts worden gehaald als het aandeel van het spoorverkeer stijgt en dat van het autoverkeer daalt.

Op woensdag 17 juni 1998 heeft de commissie Infrastructuur en Verkeer van de Kamer de NMBS-top gehoord. Het past dat de Kamer zich mede op basis van dat belangrijk debat en het door de minister in te dienen dossier over deze problematiek uitspreekt en een reeks aanbevelingen doet aan de regering.

H. VAN DIENDEREN
M. SCHÜTTRINGER
K. VAN HOOREBEKE
L. VANOOST
M. WAUTHIER

L'article 64 du deuxième contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB prévoit que la société ferroviaire doit intensifier sa coopération avec le Comité consultatif des usagers. Cependant, ce comité n'a pas été associé à la préparation de ce changement majeur, ni consulté au sujet des difficultés considérables qui en ont résulté. L'opinion des organes d'avis socio-économiques régionaux n'a pas davantage été sollicitée, alors que cela avait été le cas lors du précédent plan IC/IR de 1984. Ce plan a pourtant eu des conséquences multiples pour les travailleurs, et donc également pour les employeurs.

Les nouveaux problèmes viennent aggraver les difficultés existantes. Les retards, les mauvaises correspondances et le manque de places assises sont des plaies bien connues. Une enquête sur le service de la SNCB effectuée par Test Achats (1996-1997) avait fait apparaître une série de problèmes, dont le principal était le non-respect des horaires. On note une large concordance entre ces manquements et les sujets des réclamations adressées au service de médiation.

Aux termes du contrat de gestion, le chemin de fer doit jouer un rôle substantiel dans l'évolution vers une mobilité durable. Les objectifs du protocole de Kyoto (1997) en matière de réduction des émissions de CO₂ ne pourront être atteints qu'à condition que la part du trafic ferroviaire augmente et que celle du trafic automobile diminue.

Le mercredi 17 juin 1998, la commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la chambre a entendu des membres du comité de direction de la SNCB. Il s'indique que, sur la base notamment de cet important débat et du dossier à déposer par le ministre, la Chambre se prononce sur cette problématique et formule une série de recommandations à l'intention du gouvernement.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER,

A. Overwegende dat het nieuwe IC/IR-plan 98 voor een aantal reizigers in principe een reële verbetering is;

B. Overwegende dat het personeel zich in veel gevallen heeft ingespannen om de moeilijkheden voor de reizigers te beperken;

C. Overwegende dat het nieuwe plan een ontoereikend alternatief biedt voor het vastlopende autoverkeer;

E. Overwegende dat met dit nieuwe plan:

— sommige verbindingen zoals Antwerpen-Brussel en Luik-Namen er kwalitatief op achteruit gaan;

— op verschillende lijnen de intervallen tussen treinen slechter geregeld zijn dan vroeger (bijvoorbeeld de Brusselse voorstedelijke lijn 26: intervallen van een half uur in plaats van 22 minuten);

— sommige streken, zoals Limburg en Luxemburg, nog altijd te weinig ontsloten zijn door treinverbindingen van hoge kwaliteit;

F. Overwegende dat de toepassing van het nieuwe plan ook na enkele weken nog grote moeilijkheden oplevert;

G. Overwegende dat de ombudsdienst van de NMBS na de invoering van het nieuwe plan een verveelvoudiging van klachten en petitie heeft ontvangen betreffende stiptheid, zitgelegenheid, aansluiting en frequentie;

J. Overwegende dat in het tweede beheerscontract tussen de Staat en de NMBS:

— te vage en moeilijk afdwingbare doelstellingen inzake kwaliteit van dienstverlening worden geformuleerd (art. 56-64) en in dit verband geen sancties worden bepaald;

— de stiptheidsdoelstelling van artikel 59 ontkracht wordt door de erop volgende uitzonderingen («vertragingen door overmacht of uitvoering van grote investeringswerken en langdurige vertragingen om veiligheidsredenen»);

PROPOSITION DE RESOLUTION

LA CHAMBRE,

A. Considérant que le nouveau plan IC/IR 98 constitue en principe une amélioration réelle pour un certain nombre de voyageurs;

B. Considérant que, dans de nombreux cas, le personnel a tout mis en oeuvre pour limiter les difficultés rencontrées par les voyageurs;

C. Considérant que le nouveau plan n'offre qu'une alternative insuffisante au trafic automobile, qui s'enlise pourtant;

E. Considérant qu'en raison de ce nouveau plan :

— certaines liaisons, comme Anvers-Bruxelles et Liège-Namur, régressent sur le plan qualitatif;

— les intervalles entre les trains sont plus défavorables qu'auparavant sur différentes lignes (comme, par exemple, sur la ligne de banlieue bruxelloise 26: intervalles d'une demi-heure au lieu de 22 minutes);

— certaines régions, comme le Limbourg et le Luxembourg, sont encore insuffisamment desservies par des liaisons ferroviaires de haute qualité;

F. Considérant que la mise en oeuvre du nouveau plan continue, même après quelques semaines, à poser de gros problèmes;

G. Considérant que le service de médiation de la SNCB a enregistré, après la mise en application du nouveau plan, un quadruplement du nombre de plaintes et de réclamations relatives au respect des horaires, au nombre de places assises disponibles, aux correspondances et à la fréquence;

J. Considérant que, dans le deuxième contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB:

— ne sont formulés que des objectifs trop vagues, dont il est difficile d'imposer la réalisation (art. 56 à 64), et qu'en outre, aucune sanction n'est prévue en l'occurrence;

— la régularité voulue par l'article 59 est compromise par les exceptions énumérées à sa suite («retards en cas de force majeure ou d'exécution de grands travaux d'investissement et retards de longue durée pour des raisons de sécurité»);

K. Overwegende dat de «Voorbereidende studie ter definiëring van een federaal plan voor een duurzame mobiliteit», opgesteld voor de federale minister van Vervoer, pleit voor een verbetering van het spoorvervoer;

L. Overwegende dat volgens het onderzoek van Testaankoop (1996-1997) over de dienstverlening van de NMBS:

— het gebrek aan stiptheid het grote pijnpunt is: 20 % van de treinen komt namelijk met een vertraging van 5 minuten aan en tijdens de spits is dat 25 %;

— de reizigers 1,5 keer op 5 de aansluiting met hun trein missen en 1,8 op 5 de aansluiting met hun bus;

— meer dan 20 % van de reizigers langer dan 20 minuten moet wachten op een vrije zitplaats;

— de informatie van de reiziger in geval van vertraging onvoldoende is;

— de treingebruikers op de kleine lijnen zich als tweederangsreizigers behandeld voelen: ze moeten het met minder comfort, netheid en informatie stellen dan op de grote lijnen;

M. Overwegende dat de resultaten van het onderzoek van Testaankoop bevestigd worden door de klachten die de ombudsdienst ontvangt;

N. Overwegende dat de ombudsdienst al herhaaldelijk heeft aangedrongen op een schadevergoeding voor reizigers overeenkomstig de wet op de handelspraktijken: dit is billijk tegenover de reiziger die schade heeft geleden en een sterke economische prikkel voor de NMBS om zijn kwaliteitsverplichtingen na te komen;

O. Overwegende dat de NMBS te weinig heeft ingespeeld op de resultaten van het onderzoek;

P. Overwegende dat de in het Handvest voor de klant bepaalde antwoordtermijn van 15 dagen volgens de ombudsdienst onvoldoende wordt gerespecteerd;

Q. Overwegende dat volgens de hoorzitting van de NMBS op 17 juni 1998 in de kamercommissie Infrastructuur en Verkeer de spoormaatschappij volop bezig is met de bijsturing van het IC/IR-plan;

R. Overwegende dat de volgende nieuwe treindienst gepland wordt tegen 29 mei 2005;

K. Considérant que l'«Etude préparatoire à la définition d'un plan fédéral de mobilité durable», réalisée à l'intention du ministre fédéral des Transports, plaide en faveur d'une amélioration du transport ferroviaire;

L. Considérant que l'enquête de Test Achats (1996-1997) relative aux services de la SNCB révèle:

— que le non-respect des horaires constitue le problème principal: 20% des trains arrivent en effet avec au moins 5 minutes de retard, un pourcentage qui passe à 25% aux heures de pointe;

— que les voyageurs manquent 1,5 fois sur 5 la correspondance avec leur train et 1,8 fois la correspondance avec leur bus;

— que plus de 20% des voyageurs doivent attendre plus de vingt minutes avant qu'une place assise se libère;

— qu'en cas de retard, les informations fournies aux voyageurs sont insuffisantes;

— que les usagers des petites lignes se sentent traités en voyageurs de second zone: ils doivent se contenter d'un confort, d'une propreté et d'une information moindres que sur les grandes lignes;

M. Considérant que les résultats de l'enquête de Test Achats sont confirmés par les plaintes adressées au service de médiation;

N. Considérant que le service de médiation a déjà insisté à plusieurs reprises pour que les voyageurs soient dédommagés en cas de retard, conformément à la loi sur les pratiques du commerce: ce ne serait que justice pour le voyageur lésé et constituerait en même temps un puissant stimulant économique qui devrait inciter la SNCB à respecter ses obligations en matière de qualité;

O. Considérant que la SNCB a tenu trop peu compte des résultats de l'enquête;

P. Considérant que le délai de réponse de 15 jours, prévu par la Charte des usagers, n'est pas suffisamment respecté selon le service de médiation;

Q. Considérant que, d'après l'audition de la SNCB organisée le 17 juin 1998 en commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques, la SNCB est en train d'adapter le plan IC/IR;

R. Considérant que l'introduction des prochains nouveaux horaires de train est prévue pour le 29 mai 2005;

S. Haar motie van 12 oktober 1995 inzake het mobiliteitsbeleid en haar resolutie van 10 juli 1997 betreffende de verbetering van de complementariteit van het trein- en fietsgebruik bevestigend;

Vraagt de federale Regering:

1. De NMBS te verzoeken onmiddellijk een noodplan in te voeren dat voorziet in:

1.1. degelijke informatie van de reiziger op het peron, in de trein en in het station;

1.2. oplossingen voor een aantal capaciteitsproblemen op de treinen, op basis van de ervaringen van de voorbije weken en van de klachten van de reizigers;

1.3. de inschakeling, waar mogelijk, van beter aangepast materieel;

1.4. de onmiddellijke bestelling van nieuwe dubbeldeksrijtuigen (brede deuren, gelijkvloerse toegang en comfortabele zitplaatsen);

2. De NMBS te verzoeken tegen 1 september 1998 een aantal structurele ingrepen door te voeren en met name:

2.1. waar nodig de rijtijden aan te passen;

2.2. de Brusselse Noord-Zuidverbinding opnieuw te bekijken;

2.3. een aantal P-treinen over de westelijke en oostelijke ring in te schakelen;

2.4. het knelpunt Antwerpen-Berchem opnieuw te bekijken en na te gaan of de sporen 52 en 54 geen ontlasting van spoor 25 kunnen betekenen en of de ontwikkeling van Antwerpen-Zuid niet kan bijdragen tot een oplossing;

2.5. de dienstregeling aan te passen op basis van de vastgestelde knelpunten en de suggesties van de klanten;

3. De NMBS te verzoeken tegen de volgende dienstregeling van mei 1999 verdergaande structurele ingrepen door te voeren en daarbij:

3.1. de «gecandanseerde» diensten (IC, IR en L) opnieuw te bekijken en te vermijden dat twee gecandanseerde treinen kort na elkaar op hetzelfde baanvak rijden;

S. Confirmant sa motion du 12 octobre 1995 en matière de politique de mobilité et sa résolution du 10 juillet 1997 relative à l'amélioration de la complémentarité du train et de la bicyclette;

Demande au gouvernement fédéral:

1. d'inviter la SNCB à mettre en oeuvre immédiatement un plan d'urgence qui prévoit:

1.1. une information correcte des voyageurs sur les quais, dans les trains et dans les gares;

1.2. des solutions à un certain nombre de problèmes de capacité des convois, compte tenu de l'expérience des semaines écoulées et des plaintes des voyageurs;

1.3. l'utilisation, là où cela s'avère possible, de matériel mieux adapté;

1.4. la commande immédiate de nouvelles voitures à étage (portières larges, accès de plain-pied et places assises confortables);

2. d'inviter la SNCB à prendre, d'ici le 1^{er} septembre 1998, un certain nombre de mesures structurelles, et notamment:

2.1. à adapter la durée du parcours là où cela s'avère nécessaire;

2.2. à réexaminer le problème de la jonction Nord-Midi;

2.3. de prévoir un certain nombre de trains P supplémentaires sur le contournement ouest et est de la capitale;

2.4. de réétudier le problème de la liaison Anvers-Berchem et d'examiner si les voies 52 et 54 ne permettraient pas de désencombrer la voie 25 et si le développement d'Anvers-Sud ne pourrait pas apporter une solution;

2.5. d'adapter les horaires en fonction des problèmes constatés et des réclamations des usagers;

3. d'inviter la SNCB à prendre, avant la mise en application des nouveaux horaires prévue pour mai 1999, des mesures structurelles plus poussées, et notamment:

3.1. à réexaminer les services «cadencés» (IC, IR et L) et à éviter que deux trains cadencés se suivent de près sur le même tronçon;

3.2. sommige lange verbindingen wegens het grote risico op vertragingen (opnieuw) te ontkoppelen;

4. De NMBS te verplichten:

4.1. degelijk overleg te plegen, overeenkomstig artikel 64 van het contract, met het Raadgevend Comité van de gebruikers en de ombudsdienst, zowel over de huidige moeilijkheden als over wenselijke en mogelijke aanpassingen van het IC/IR-plan;

4.2. afwijkingen van de uitgebrachte adviezen te motiveren;

4.3. ook het eigen personeel veel beter te betrekken bij veranderingen;

5. Het tweede beheerscontract tussen de Staat en de NMBS tot een echt contract in de zin van het Burgerlijk Wetboek om te vormen en de kwaliteitseisen van de dienstverlening tegenover de gebruikers te preciseren in een bijvoegsel bij het contract zoals bepaald in artikel 63; in dit bijvoegsel moeten:

5.1. programma's voor de kwaliteitseisen (bijvoorbeeld informatie van de reiziger) worden uitgetekend met een tijdschema en een prijsberekening;

5.2. preciezere doelstellingen worden geformuleerd inzake stiptheid -op basis van een percentage van reizigers (bijvoorbeeld 95%) en niet van treinen- en inzake de coördinatie en complementariteit met andere vervoermiddelen, met name met de gewestelijke openbaar vervoerbedrijven;

5.3. resultaatsverbintenissen worden opgenomen met betrekking tot deze kwaliteitseisen met gevolgen voor de verantwoordelijken als de resultaten niet worden gehaald tegen september 1998;

5.4. bepalingen worden opgenomen betreffende een schadevergoeding voor reizigers overeenkomstig de wet op handelspraktijken; in afwachting van een definitieve regeling tegen het einde van dit jaar moet een voorlopige regeling worden uitgewerkt voor de slachtoffers van de recente golf van vertragingen;

6. De bevoegdheden en de werkingsmogelijkheden van het bestuur van het Vervoer te land bij het ministerie van Verkeer en Infrastructuur te vergroten; dit bestuur moet een sterke gesprekspartner worden voor de NNBS en op termijn moet er een sterke controle-instantie komen vergelijkbaar met het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT);

3.2. à (re)découpler certaines longues liaisons en raison du risque important de retards;

4. d'obliger la SNCB :

4.1. à se concerter sérieusement, conformément à l'article 64 du contrat, avec le Comité consultatif des usagers et le service de médiation, tant en ce qui concerne les difficultés actuelles qu'en ce qui concerne les adaptations souhaitables et possibles du plan IC/IR;

4.2. à motiver toute dérogation aux avis émis;

4.3. à associer aussi plus étroitement son personnel aux changements;

5. de transformer le deuxième contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB en un véritable contrat au sens du Code civil et de préciser les exigences relatives à la qualité du service à la clientèle dans un avenant au contrat, comme le prévoit l'article 63; cet avenant devra:

5.1. contenir des programmes pour la réalisation des exigences qualitatives (par exemple l'information des voyageurs), programmes qui comporteront un calendrier et une estimation des coûts;

5.2. préciser les objectifs en matière de respect des horaires - sur la base d'un pourcentage de voyageurs (par exemple 95%) et non de trains - et en matière de coordination et de complémentarité avec d'autres moyens de transport, plus spécialement avec les sociétés régionales de transport public;

5.3. contenir des engagements en ce qui concerne les résultats à atteindre relativement aux exigences qualitatives et indiquer en outre quelles seront les conséquences pour les responsables si les résultats ne sont pas atteints pour septembre 1998;

5.4. comporter des dispositions concernant l'indemnisation des voyageurs conformément à la loi sur les pratiques du commerce; en attendant l'application d'une réglementation définitive à la fin de cette année, une réglementation provisoire doit être élaborée pour les victimes de la récente vague de retards;

6. d'accroître les compétences et les possibilités d'action de l'administration du transport terrestre du ministère des Communications et de l'Infrastructure: cette administration doit devenir un interlocuteur à part entière pour la SNCB et, à terme, un organe de contrôle fort, comparable à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), devra être créé;

7. Bij de NMBS aan te dringen op:

7.1. de inzet van meer personeel, indien dit nodig blijkt voor een stipte en kwalitatief hoogstaande dienstverlening;

7.2. een groter respect voor de in het Handvest voor de klant bepaalde antwoordtermijn van 15 dagen;

7.3. meer informatie en transparantie voor de reizigers, hun organisaties en het parlement;

7.4. de bestudering van punctuele investeringen zoals wachtporen en flessenhalzen in de buurt van stations, die nodig zijn voor een stipte uitvoering van het IC/IR-plan;

7.5. een degelijke voorbereiding van de volgende nieuwe treindienst van 29 mei 2005; het investeringsprogramma voor lijninfrastructuur, stations en rollend materieel moet worden herzien met het oog op de nagestreefde uitbreiding van de treindienst; daarbij horen onder andere:

— voorstedelijk vervoer rond grote steden;

— ontsluiting van de nationale luchthaven;

— nieuwe rechtstreekse verbindingen;

— de uitbreiding van het aantal stations met interstedelijk statuut op grond van objectieve sociaal-economische criteria;

— de heropening van stations en lijnen en een betere bediening van verwaarloosde regio's zoals Limburg en Luxemburg;

7.6. de versnelde doorvoering van sommige onderdelen van dit langetermijnplan ter gelegenheid van de jaarlijkse aanpassingen van de treindienst in de maand mei;

Vraagt zijn voorzitter deze resolutie te bezorgen aan de federale regering, de gemeenschap- en gewestregeringen, de NMBS en de gewestelijke vervoermaatschappijen.

17 juni 1998

H. VAN DIENDEREN
M. SCHÜTTRINGER
K. VAN HOOREBEKE
L. VANOOST
M. WAUTHIER

7. d'insister auprès de la SNCB pour:

7.1. qu'elle mobilise davantage de personnel si cela s'avère nécessaire pour assurer la ponctualité et la qualité du service;

7.2. qu'elle respecte plus scrupuleusement le délai de réponse de quinze jours prévu par la Charte de l'utilisateur;

7.3. qu'elle veille à améliorer l'information et la transparence à l'égard des voyageurs, de leurs organisations et du parlement;

7.4. qu'elle étudie la possibilité de réaliser les investissements ponctuels requis pour assurer une exécution rigoureuse du plan IC/IR, tels que des voies d'attente et des goullets situés à proximité des gares;

7.5. qu'elle prépare convenablement la nouvelle offre ferroviaire qui entrera en vigueur le 29 mai 2005; il conviendrait à cet effet de revoir le programme d'investissement afférent à l'infrastructure des lignes, aux gares et au matériel roulant, dans la perspective de l'extension de l'offre ferroviaire; les mesures suivantes s'inscrivent notamment dans ce cadre:

— l'organisation de transports suburbains autour des grandes villes;

— le désenclavement de l'aéroport national;

— la création de liaisons directes;

— l'accroissement du nombre de gares à statut interurbain sur la base de critères socioéconomiques objectifs;

— la réouverture de gares et de lignes et l'amélioration de la desserte de régions négligées, telles que le Limbourg et le Luxembourg;

7.6. qu'elle accélère la réalisation de certaines composantes de ce plan à long terme à l'occasion des adaptations qui sont apportées chaque année à l'offre ferroviaire au cours du mois de mai;

Demande à son président de transmettre la présente résolution au gouvernement fédéral, aux gouvernements de communauté et de région, à la SNCB et aux sociétés régionales de transport.

17 juin 1998