

NATIONALE ARBEIDSRAAD

CENTRALE RAAD VOOR HET  
BEDRIJFSLEVEN

ADVIES Nr. 2.011

CRB 2016-2871 DEF  
CCR 10

Gemeenschappelijke Raadszitting van dinsdag 20 december 2016

---

Advies over de prijs van de treinkaarten vanaf 1 februari 2017

X X X

2.835

## Inbehandelingneming

Op 1 december 2016 heeft de heer Robert Tollet, voorzitter van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, van mevrouw Valérie Verzele, directeur-generaal van het Directoraat-generaal Duurzame mobiliteit en Spoorbeleid van de fod Mobiliteit en Vervoer, een adviesvraag ontvangen m.b.t. de aanpassing van de treinkaarttarieven op 1 februari 2017.

Tijdens haar vergadering van 28 oktober 2016 heeft de gemengde subcommissie Mobiliteit, die binnen de Centrale raad voor het bedrijfsleven en de Nationale arbeidsraad met dit dossier is belast, toelichting ter zake gekregen van de bevoegde vertegenwoordigers van de NMBS en van de fod Mobiliteit en Vervoer.

Op basis van die toelichting en van de gedachtewisseling die erop volgde, heeft de gemengde subcommissie Mobiliteit het onderstaande advies opgesteld, dat op 20 december 2016 door de gemengde plenaire vergadering van de Raden werd goedgekeurd.

## Advies

### 1 De tarieven van de trajecttreinkaarten en de halftijdse treinkaarten

De Raden nemen er akte van dat de raad van bestuur van de NMBS op 28 oktober 2016 beslist heeft om de tarieven van de trajecttreinkaarten vanaf 1 februari 2017 te verhogen met 3,38%.

Jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
trajecttreinkaarten	0,66%	1,03%	2,27%	1,32%	1,20%	0,00%	1,41%	3,38%
halftijdse treinkaarten	9,35%	1,03%	2,27%	1,32%	1,20%	0,00%	1,41%	3,38%
gezondheidsindex (*)	-0,11%	2,03%	3,27%	2,21%	1,69%	0,14%	0,99%	2,38%

(\*) = [gezondheidsindex juni (t-1) / gezondheidsindex juni (t-2)] - 1

De Raden stellen vast dat de tariefstijging van de trajecttreinkaarten (+3,38%) voor het tweede jaar op rij sinds 2011 groter is dan de stijging van de gezondheidsindex (+2,38% tussen juni 2015 en juni 2016) omdat de NMBS erin geslaagd is de stiptheidsdoelstelling te realiseren die in het beheerscontract met de federale staat overeengekomen is: de effectieve regelmaat van de reizigerstreinen beliep 88,41% terwijl de te behalen stiptheidsdoelstelling 85,63% bedroeg.

De Raden wensen deze stiptheidsprestatie toch enigszins te nuanceren.

- Ten eerste werden de reistijden op verschillende spoorlijnen in uitvoering van het transportplan 2014-2017 verlengd met een daling van de commerciële snelheid tot gevolg, waardoor de stiptheidsdoelstelling gemakkelijker kon worden bereikt. Als gevolg van een verlenging van de reistijden wordt een correcte vergelijking van de stiptheidsprestatie doorheen de tijd bemoeilijkt. De Raden vragen om de stiptheidsprestaties te bekijken samen met de kwaliteit van het spooraanbod en met de commerciële snelheid.

- Ten tweede is de te behalen stiptheidsdoelstelling (85,63%) verre van ambitieus. Het betreft nl. een stiptheidsdoelstelling die berekend werd om een gelijkwaardig kwaliteitsniveau te verkrijgen aan de stiptheidsdoelstelling van 92% die werd vastgelegd voor de tariefaanpassing op 1 februari 2011. Deze berekening was nodig omdat de stiptheidsindicator voor de tariefaanpassingen vanaf februari 2012 ook rekening houdt met het aantal reizigers op respectievelijk spitsuur- en andere treinen en met de duur van de vertragingen. Gelet op het feit dat het al dan niet behalen van de stiptheidsdoelstelling (85,63%) financiële gevolgen kan hebben voor de werknemers of de werkgevers, betreuren de Raden dat de berekeningswijze ervan niet in het beheerscontract staat beschreven. Door dat gebrek aan transparantie, dat de Raden ten zeerste betreuren, kunnen ze niet oordelen of het kwaliteitsniveau van deze stiptheidsdoelstelling (85,63%) overeenkomt met dat van de stiptheidsdoelstelling (92%) die werd vastgelegd voor de tariefaanpassing op 1 februari 2011.
- Ten derde betreuren de Raden dat de door de NMBS verstrekte uitleg onvoldoende blijft om hun precieze vragen te beantwoorden. Dit gebrek aan transparantie is niet meteen bevorderlijk voor een verduidelijking van de berekeningswijze van het stipheidscijfer, dat als basis dient voor de tariefaanpassing in 2017, en wekt evenmin vertrouwen in de gekozen formule.
- Ten vierde verzetten de Raden zich heftig tegen de inhaalbeweging die de NMBS wil doorvoeren ter compensatie van het feit dat gedurende verschillende opeenvolgende jaren, m.n. van 2011 tot en met 2015, de verhoging van de tarieven niet groter mocht zijn dan de stijging van de gezondheidsindex vanwege het niet naleven van de stiptheidsdoelstelling. Ze betwisten de legitimiteit van een dergelijke compensatie. De reizigers, die in de loop van de referentiejaren (2011 tot en met 2015) al werden gepenaliseerd door deze vertragingen, mogen immers niet een tweede maal worden gepenaliseerd door middel van een extra verhoging van de tarieven voor het jaar 2017. Bovendien is het onjuist te beweren dat de NMBS tijdens die jaren « prijskortingen » zou hebben toegepast. Ten slotte is het onbillijk een dergelijke bijkomende budgettaire enveloppe, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zo goed als uitsluitend ten laste van de werkgevers en de werknemers te leggen.

De Raden vinden het positief dat de tarieven van de halftijdse treinkaarten en die van de trajecttreinkaarten op dezelfde manier zullen worden behandeld (+3,38% vanaf 1.2.2017). Hiermee wordt immers tegemoet gekomen aan hun herhaaldelijk gevoerd pleidooi voor een gelijke behandeling inzake tarifiering van beide soorten treinkaarten, dat ze staven met de volgende argumenten :

- beide treinkaarten worden gebruikt voor het woon-werkverkeer;
- een tariefverhoging van de halftijdse treinkaarten kan, zoals een verhoging van de trajecttreinkaarten, gevolgen hebben voor de werknemers of de werkgevers;
- als de NMBS de tarieven van de halftijdse treinkaarten meer verhoogt dan die van de trajecttreinkaarten, zullen de halftijdse werknemers – die al minder financiële middelen en atypische werkuren hebben – worden ontmoedigd of niet worden gestimuleerd om voor hun woon-werkverkeer de trein te nemen, terwijl dit een duurzame vorm van mobiliteit is.

Om de garantie te hebben dat de NMBS bij elke tariefverhoging het beginsel van gelijke behandeling inzake tarifiering van de trajecttreinkaarten en halftijdse treinkaarten zal naleven, pleiten de Raden ervoor om in het nieuwe beheerscontract van de NMBS op te nemen dat de halftijdse treinkaarten onderwerpen zijn aan de prijsaanpassingsformule die van toepassing is op de trajecttreinkaarten.

## 2 De werkgevers- en werknemersbijdragen aan de prijs van het woon-werkverkeer per trein

De Raden vestigen er de aandacht op dat de persoonlijke bijdrage van de werknemers in de kostprijs van het gemeenschappelijk openbaar vervoer vanaf 1 februari 2017 gemiddeld 32,6% zal bedragen (tgov. gemiddeld 25% op 1 februari 2009) op basis van de huidige forfaitaire bedragen van werkgeverstussenkomst in de kostprijs van het gemeenschappelijk openbaar vervoer van de werknemers die opgenomen zijn in artikel 3 van de CAO nr. 19 octies.

De Raden vragen om de toepasselijke forfaitaire bedragen van werkgeverstussenkomst in de kostprijs van het gemeenschappelijk openbaar vervoer van de werknemers die vermeld staan in artikel 3 van de CAO nr.19 octies op te nemen in de bijlage bij het koninklijk besluit dat naar aanleiding van de tariefverhoging op 1 februari 2017 zal worden genomen in uitvoering van de wet van 27 juli 1962<sup>1</sup>.

De Raden herinneren er voorts aan dat de huidige versie van artikel 1 van de wet van 27 juli 1962 nog steeds voorschrijft dat “de Koning het bedrag<sup>6</sup> en de wijze van betaling van deze bijdrage bepaalt bij een in ministerraad overgelegd besluit, na advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven te hebben ingewonnen”.

Op het vlak van de wettelijke basis is er dan ook sprake van een onverenigbaarheid tussen de huidige formulering van artikel 1 van de wet van 27 juli 1962 en CAO nr. 19 octies. De Raden herinneren eraan dat ze, teneinde deze onverenigbaarheid op te lossen, in een [eensluidend advies dd. 23 juni 2010<sup>2</sup>](#), een tekstvoorstel formuleerden teneinde de wet van 27 juli 1962 te wijzigen. De Raden herhalen hun verzoek om dat advies ten uitvoer gelegd te zien en vestigen tevens de aandacht op het feit dat het betrekking heeft op verschillende beleidsbevoegheden.

## 3 De kwaliteit van de dienstverlening van de NMBS

De Raden stellen vast dat de verbeterde kwaliteit van de dienstverlening, volgens de NMBS, een belangrijke rol heeft gespeeld bij de beslissing van haar raad van bestuur tot verhoging van de treinkaarttarieven op 1 februari 2017.

### 3.1 Kwaliteit van de dienstverlening gemeten via de stiptheid (effectieve regelmaat)

Volgens de NMBS is er een significante verbetering van de effectieve regelmaat merkbaar. De Raden stellen met tevredenheid vast dat voor de berekening van de effectieve regelmaat rekening wordt gehouden met de bezettingsgraad van de reizigerstreinen en met het tijdstip waarop ze rijden (tijdens de piekuren of tijdens de daluren). Ook vinden ze het positief dat voor die berekening afgeschafte treinen in aanmerking worden genomen (een afgeschafte trein wordt beschouwd als een trein met vertraging).

---

<sup>1</sup> De wet van 27 juli 1962 tot vaststelling van een werkgeversbijdrage in het verlies geleden door de NMBS, ingevolge de uitgifte van abonnementen voor werklieden en bedienden.

<sup>2</sup> Advies van 23 juni 2010 m.b.t een ontwerp van wet tot wijziging van de wet van 27 juli 1962 ([CRB 2010-1042, advies NAR nr. 1737](#))

Afgezien daarvan, betreuren ze dat de regels voor de berekening van de effectieve regelmaat voor de rest onveranderd zijn gebleven en maken ze van de gelegenheid gebruik om eens te meer te vragen dat bij die berekening:

- niet alleen voor de reizigerstreinen die langs Brussel rijden, maar ook voor de andere reizigerstreinen rekening zou worden gehouden met de stiptheid in de (belangrijkste) tussenstations;
- ook rekening zou worden gehouden met de vertragingen die te wijten zijn aan langdurige werkzaamheden en met de nadelen die de reizigers ondervinden wegens vertragingen en defecten;
- zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van internationaal geharmoniseerde maatstaven rond stiptheid. Op deze manier wordt een internationale vergelijking mogelijk.

### **3.2 Kwaliteit van de dienstverlening gemeten via de klanttevredenheid**

Volgens de bevoegde vertegenwoordigers van de NMBS zou er een structurele en significante verbetering van de klanttevredenheid merkbaar zijn.

De Raden stellen vast dat de tevredenheidsenquête – die een onafhankelijk bureau op vraag van de NMBS doorlopend uitvoert – peilt naar de tevredenheid van de reizigers over dertien aspecten, nl : aankoop vervoerbewijs ; NMBS-personeel in de trein ; NMBS-personeel en dienstverlening in station ; informatiediensten en tools NMBS ; comfort van de treinen ; informatie in stations ; netheid van station en parking ; informatie in de trein ; treinaanbod ; onthaalinfrastructuur station en parking ; netheid van de treinen ; prijs treinrit ; stiptheid.

Voor wat betreft het aspect “aankoop van het vervoerbewijs” wordt gepeild naar : het verkoopkanaal waar de reiziger zijn vervoerbewijs heeft aangeschaft ; het gemak waarmee hij/zij het juiste vervoerbewijs voor zijn reis kon vinden ; het gebruiksgemak van de Mobib-kaart. Als de automaten (verkoopkanalen via welke bijna de helft van de tickets worden aangekocht) slecht werken, dan zal dat zich vertalen in een slechte score voor de tevredenheid over het aspect “aankoop van het vervoerbewijs”.

Indien reizigers geconfronteerd worden met afgeschafte treinen, dan zal dat een invloed hebben op de score voor de tevredenheid over het aspect “stiptheid”. Indien ze geconfronteerd worden met afgeschafte treinhalthes, dan zal dat de score voor de tevredenheid over het aspect “treinaanbod” beïnvloeden.

De Raden stellen zich evenwel vragen bij de betrouwbaarheid van de resultaten van deze tevredenheidsenquête, waarvan ze het lage aantal bevraagde reizigers vaststellen en waarvan ze niet op de hoogte zijn van de vragen die aan deze steekproef van reizigers werden gesteld.

## **4 De commerciële strategie van de NMBS voor het woon-werk segment**

De Raden stellen vast dat de commerciële strategie 2016-2020 van de NMBS voor het woon-werk segment twee doelstellingen nastreeft:

- een financieel draagvlak creëren voor kwalitatieve dienstverlening;

- beter tegemoet komen aan de veranderende mobiliteitsbehoeften van bedrijven en werknemers.

Om een financieel draagvlak te creëren voor kwaliteitsvolle dienstverlening, houdt de NMBS rekening met de prijselasticiteit van de vraag naar spoorvervoer. Met andere woorden, de tarieven worden daar verhoogd waar ze niet leiden tot minder gebruikers want dit laatste zou de positieve impact van een tariefverhoging op de inkomsten tenietdoen. Het is volgens de Raden duidelijk dat de prijselasticiteit van de vraag naar spoorvervoer relatief klein is in het kader van het spoorgebruik voor woon-werkverplaatsingen (in vergelijking met spoorgebruik door jongeren, voor familieuitstapjes enz.). De Raden betreuren dat het vooral de werkgevers en de werknemers zijn die bijdragen aan de kosten die verbonden zijn aan investeringen in een kwaliteitsvolle dienstverlening op het spoor, welke belangrijk is om het spoorgebruik door de burgers (waaronder de werknemers) en de bedrijven aan te moedigen.

De Raden zijn zich ten volle bewust van het budgettaire kader van de overheid en van de financiële randvoorwaarden van de NMBS en Infrabel. Zij wensen er evenwel de aandacht op te vestigen dat overheidsinvesteringen die het spoorgebruik aanmoedigen (bv. investeringen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening op het spoor) nodig blijven, en dit, zeker in de huidige maatschappelijke context, die gekenmerkt wordt door steeds nijpender wordende mobiliteitsproblemen die negatieve gevolgen hebben voor de economie, de werking van de arbeidsmarkt, de toegang tot diensten, het leefmilieu en de volksgezondheid en waarin het spoor als vervoerswijze voor het woon-werkverkeer een specifieke functie van algemeen belang vervult.

## **5 Multimodale NMBS-vervoerbewijzen en -tarieven voor het woon-werkverkeer**

De Raden vragen om in het nieuwe beheerscontract van de NMBS vast te leggen dat de fod Mobiliteit en Vervoer, voorafgaand aan wijzigingen in het gamma NMBS-vervoerbewijzen voor het woon-werkverkeer, een overleg organiseert tussen enerzijds de NMBS en anderzijds de sociale partners verenigd in de CRB en de NAR, aangezien dergelijke wijzigingen een invloed hebben of kunnen hebben op de werkgeverstegemoetkomingen in de kosten van het woon-werkverkeer van de werknemers. Zo kunnen de sociale partners, die overleg plegen over deze tegemoetkomingen, de NMBS tijdig wijzen op de eventuele (in)directe ongewenste gevolgen van de geplande wijzigingen voor de werkgevers en de werknemers en zonodig (samen met de NMBS) alternatieve oplossingen zoeken.

De Raden hebben vernomen dat in de schoot van de NMBS een cel "Multimodaliteit" werd opgericht. De navolgende vragen verdienen hierin met name verder te worden geanalyseerd: hoe kan de NMBS bijdragen aan een verdere ontwikkeling van de multimodaliteit in ons land? ; welke multimodale tarieven en vervoerbewijzen creëren om tegemoet te komen aan de veranderende mobiliteitsbehoeften van bedrijven en werknemers? enz.

De Raden willen bijdragen aan deze analyse en wensen door deze cel geraadpleegd te worden vóór de invoering van nieuwe multimodale tarieven en vervoerbewijzen voor het woon-werkverkeer, dat sinds lange tijd tot hun bevoegdheidsdomein behoort.

## 6 Campuskaarten en schooltreinkaarten

De vervoersvoorwaarden<sup>3</sup> van de NMBS (editie : 1.2.2016) schrijven o.m. voor dat personen onder de 26 jaar die een alternerende opleiding volgen bij Syntra (in Vlaanderen), "Espace Formation PME" (in Brussel) of het Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME) (in Wallonië) recht hebben op een schooltreinkaart of een campuskaart.

Teneinde de stelsels van alternerend leren en werken aantrekkelijker te maken, vragen de Raden eens te meer om ervoor te zorgen dat alle jongeren die alternerend leren en werken, ongeacht hun opleidingsinstelling<sup>4</sup>, voor hun woon-schoolverplaatsingen per trein de schooltarieven van de NMBS (d.i. zowel de campuskaarten als de schooltreinkaarten) kunnen genieten.

## 7 Gezamenlijke vragen<sup>5</sup> m.b.t. de nieuwe beheerscontracten van de NMBS en Infrabel

Tot slot drukken de Raden de wens uit dat gevolg zal worden gegeven aan hun gemeenschappelijke vragen m.b.t. de nieuwe beheerscontracten van de NMBS en Infrabel, die hieronder worden opgelijst.

De Raden vragen dat de beheerscontracten van de NMBS en Infrabel :

- passen in een geïntegreerd interfederaal mobiliteitspact;
- doelstellingen nastreven die voldoende ambitieus zijn om tegemoet te komen aan de toenemende vraag naar mobiliteit en die niet louter door een begrotingsscenario worden ingegeven;
- de leefbaarheid van de NMBS en Infrabel op lange termijn garanderen en gelijktijdig de kwaliteit van het spoorvervoer en het spooraanbod verbeteren, alsook dat de NMBS en Infrabel over gepaste financiële, technische en menselijke middelen zouden beschikken om die doelstellingen te bereiken.

Wat het beheerscontract van de NMBS betreft, vragen de Raden:

- een tarievenbeleid van de NMBS dat zorg draagt voor de hierna opgesomde aandachtspunten: dat beleid moet de burgers, en de jongeren in het bijzonder, aanmoedigen om zich met de trein te verplaatsen. Het moet rekening houden met de behoefte aan stabiliteit in de werknemers- en werkgeversbijdragen aan de kosten van het gemeenschappelijk openbaar vervoer en mag de werking van de arbeidsmarkt niet verstoren. Het moet voorts voldoende dynamisch zijn om te kunnen inspelen op de gewijzigde mobiliteitsbehoeften die voortvloeien uit maatschappelijke ontwikkelingen (bv. co-ouderschap) en uit ontwikkelingen in het mobiliteitsbeleid. En het moet bovendien eenvoudig te begrijpen zijn en administratief beheerbaar voor alle betrokken partijen (de NMBS, de werkgevers, de werknemers en de andere treingebruikers);

---

<sup>3</sup> [http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/~/\\_media/75B4733FB7454D939BA6C56D84F232BC.pdf](http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/~/_media/75B4733FB7454D939BA6C56D84F232BC.pdf)

<sup>4</sup> Dus bv. ook personen die een alternerende opleiding volgen bij "Service Formation PME" (in Brussel) of bij het Institut für Aus und Weiterbildung im Mittelstand IAWM (in de Duitstalige gemeenschap).

<sup>5</sup> Deze vragen werden reeds op 30 mei 2016 per brief (CRB 2016-1039, NAR 69/D.16-17) meegedeeld aan minister van Mobiliteit Bellot, aan de Voorzitter, de Ondervoorzitters en de vaste leden van de Kamercommissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven.

- geen afbreuk te doen aan de geest van de opeenvolgende interprofessionele akkoorden waarin de Groep van Tien heeft gepleit voor de verduurzaming en de verlenging van de financiering van de overheidstussenkomst in het kader van het 80/20-systeem (derdebetalersregeling), met een open enveloppe;
- een gelijke behandeling inzake tarifiering van de trajecttreinkaarten en de halftijdse treinkaarten;
- tarieven van de treinabonnementen voor het woon-werkverkeer die niet gedifferentieerd worden in functie van het tijdstip van de dag en ook niet in functie van de bezettingsgraad van de spoorlijn. De Raden verwijzen naar hun drie unanieme adviezen<sup>6</sup> die ze eerder ter zake hebben uitgebracht.;
- schooltarieven van de NMBS voor de woon-schoolverplaatsingen van jongeren die alternerend leren en werken, ongeacht hun opleidingsinstituut;
- bij de berekening van de stiptheidscoëfficiënt, waarop de tariefaanpassing van de traject- en de schooltreinkaarten gebaseerd is, niet alleen rekening te houden met de bezettingsgraad van de treinen, met het tijdstip waarop de treinen rijden en met de afgeschafte treinen, maar ook met de nadelen die de reizigers ondervinden van vertragingen en technische problemen, met vertragingen die het gevolg zijn van langdurige werkzaamheden en met de stiptheid in de (belangrijkste) tussenliggende stations van alle reizigerstreinen. Ook vragen ze om bij deze berekening zo veel mogelijk gebruik te maken van de internationale stiptheidsmaatstaven, teneinde een internationale vergelijking mogelijk te maken.;
- de stiptheidsresultaten te analyseren samen met de kwaliteit van het spooraanbod en met de commerciële snelheid;
- in het beheerscontract van de NMBS het principe op te nemen dat de fod Mobiliteit en Vervoer overleg opzet tussen de NMBS, enerzijds en de sociale partners verenigd in de CRB en de NAR, anderzijds, alvorens wijzigingen worden aangebracht in de waaier van NMBS-vervoerbewijzen voor het woon-werkverkeer.

-----

---

<sup>6</sup> Advies van 26 januari 2016 "De NMBS-plannen voor gedifferentieerde tarieven in de spits- en de daluren: de sociale gesprekspartners lichten hun gezamenlijke standpunten nader toe ([CRB 2016-0186](#), [NAR Advies n°1968](#))  
Advies van 24 juni 2015 over de gevolgen van de plannen aangaande het nieuwe tarievenbeleid van de NMBS voor het sociaal overleg ([CRB 2015-1260](#), [NAR Advies n°1942](#))  
Advies van 21 januari 2015 over het nieuwe tarievenbeleid van de NMBS ([CRB 2015-0110](#), [NAR Advies n°1921](#))