



NMBS Directie Reizigers Nationaal  
Centrale Klantendienst, B-RN.062- s. 13/6  
Hallepoortlaan 40, B-1060 Brussel

De heer Marc VAN HEUCKELOM  
Kijkuitstraat 32  
B - 2920 KALMTHOUT

Uw ref.

Onze ref.  
VV/2008.8141

Bijlage(n)

Brussel,

Geachte heer

Wij ontvingen uw reactie van 18 maart 2008.

De nieuwe dienstregeling, die op 9 december 2007 van start ging, is opgesteld in functie van de grootste reizigersstromen vandaag en van het toekomstig potentieel. Ze houdt bovendien rekening met de beschikbare infrastructuur, grote werken en een economisch gebruik van personeel en materieel.

Het beheerscontract afgesloten tussen de federale overheid en de NMBS legt de Maatschappij een verhoging van het aantal reizigers op. Dit doel dient nagestreefd door middel van snellere verbindingen tussen de grootsteden onderling en met de hoofdstad en door een gevoelige verhoging van het aanbod op bepaalde lijnen.

Om die doelstelling te realiseren zijn belangrijke infrastructuurwerken aan de gang of gepland, die een invloed hebben op het treinaanbod. Met de nieuwe dienstregeling tracht de NMBS de impact van die werken in te calculeren om de vele reizigersverplaatsingen in goede banen te leiden.

De nieuwe dienstregeling biedt echter geen pasklaar antwoord op alle vragen van individuele klanten. Als openbare vervoersmaatschappij is het immers onmogelijk om op alle individuele vervoerswensen in te gaan en een treindienst op maat uit te bouwen.

Om de samenstelling van treinen en a fortiori het aantal zitplaatsen te bepalen, worden regelmatig tellingen uitgevoerd. Er moet evenwel rekening gehouden worden met technische beperkingen, verplichtingen inzake veiligheid (de maximale samenstelling mag niet overschreden worden maar wordt vaak bereikt) en economische omstandigheden. De samenstelling van de treinen wordt nauwgezet berekend en er wordt getracht dat de kwaliteit van de dienstverlening op niveau blijft. Uitzonderlijke en plaatselijke overbezetting kan evenwel niet altijd worden voorkomen.

De affiches met vermelding van de wachttijden bevinden zich in de lokettenzaal, vlakbij de witte affiches.

Een treinbegeleider of een toezichtsbediende kan, in geval van vertraging, vragen aan de lijnregelaar of het stationspersoneel van het overstapstation om een bepaalde aansluiting te laten verzekeren. Hij kan echter nooit garanderen dat die aansluiting effectief zal worden verwezenlijkt.

*Zoals de privacywet van 8 december 1992 voorschrijft, delen wij u mee dat de Centrale Klantendienst uw persoonsgegevens in een databank opneemt om uw dossier te behandelen. U kunt deze gegevens op eenvoudig schriftelijk verzoek raadplegen of wijzigen.*

Contact: Vanessa VITS

NMBS Directie Reizigers Nationaal

NMBS NV van publiek recht

Tel: 02/5282536  
Fax: 02/5282139  
klantendienst@nmbs.be

Centrale Klantendienst  
Bureau B-RN.062 - sectie 13/6  
Hallepoortlaan 40, B-1060 Brussel

Hallepoortlaan 40, B-1060 Brussel  
BTW BE 0869.763.069  
RPR Brussel

De trein kan immers bijkomende vertraging oplopen en hij kent bovendien de plaatselijke richtlijnen tot het verwezenlijken van aansluitingen niet.

Met vriendelijke groeten,



Mark MAES  
bureauchef