

FAQ Beheerder Neutrale Dienstverlening (update 07/05/2025)

Algemeen

Voor een aantal antwoorden op onderstaande vragen verwijzen we naar de geldende Algemene Voorwaarden.

Wie doet de communicatie met de terminals? Vrachtbetaler? Vervoerder van de zone? Contracthouder?

- De communicatie van de Terminals is de verantwoordelijkheid van de vertrekkende SO die zijn informatie krijgt van de BND, behalve voor de picking wagons waar informatie verschaft wordt via de ATEL-lijsten (zie onder).

Wie is verantwoordelijk voor orderpicking en communicatie naar terminals/klant?

- BND stuurt lijst met beschikbare wagens voor picking naar terminal & vertrekkende SO op een vooraf afgesproken tijdstip (ATEL lijst)
- Terminal stuurt bestelling naar de BND en de vertrekkende SO op een vooraf afgesproken tijdstip (zie lijst cut-off tijden voor reactie op ATEL lijst)
- BND rangeert bestelde pickingwagons uit naar de voorziene vertreksporen

Hoe wordt start & stop vertoef voor duurtijd picking berekend?

- Start is de feedback op de ATEL lijst (start: geen afroep voor bepaalde wagon). Start voor vertoef wordt bevestigd met de ATEL-lijst:
 - Na aankomst in C-bundel wordt de wagon opgenomen in de eerstvolgende ATEL-lijst als beschikbaar voor picking.
 - Na terugmelding van terminal op de ATEL-lijst worden voor de nieuw aangekomen wagons, dewelke niet gevraagd zijn door terminal, een start retentie gegeven dewelke ingaat op het tijdstip van uiterlijke cut-off tijd voor bestelling.
- Stop retentie is afroep door terminal, klant SO van de BND staat in kopie van desbetreffende ATEL berichten (e-mails). Het aantal in rekening gebrachte kalenderdagen wordt berekend per ondeelbare periode van 1 dag.
- Voorbeeld: wagon komt toe op maandag, ATEL-lijst wordt verstuurd op dinsdag om 06u in de ochtend, uiterlijke cut-off tijd is 13u: wagon wordt gevraagd voor levering vóór 13u: geen vertoef; wagon wordt niet gevraagd voor levering vóór 13u: start vertoef (dus al minstens 1 dag vertoef zal aangerekend worden)

Hoe wordt de duurtijd van de picking over het weekend berekend?

- Duur retentie hangt in 1e instantie af van de frequentie/tijdstippen van de bedieningen van de klant SO's
- Het start of eindtijd proces is onafhankelijk van weekends, waarbij de samenstelling van de maandag vertrekkers (via feedback ATEL lijst) en de impact hiervan op start/stop retentie op vrijdag verwerkt wordt door BND:
 - Wagon die op ATEL Lijst staat en afgeroepen wordt vrijdag voor vertrek maandag, wordt vrijdag al uit retentie gehaald (dus 2 dagen geen retentie);
 - Wagon die toekomt vrijdag na cut-off time en dus nog niet op ATEL lijst staat voor maandag wordt ook nog niet aangerekend;
 - Wagon die op ATEL lijst staat maar niet wordt afgeroepen wordt het weekend aangerekend (zelfde als in de week).

Hoe wordt de duurtijd van de picking berekend wanneer een bediening werd afgeschaft door de vertrekkende SO?

- De wagons voorzien voor de vertrektrein die al op het vertrekspoor staan worden niet terug in weerhouding gezet (dus geen extra retentiekost) als ze in eerst volgende trein vertrekken (retentie wordt steeds gestopt vanaf ze op vertrekspoor staan, onafhankelijk van de nieuwe vertrekdag).

FAQ Beheerder Neutrale Dienstverlening (update 07/05/2025)

- Bij overschrijding van de maximum last waardoor de wagons voorzien voor volgende vertrektrein niet meer allemaal mee kunnen in de volgende vertrektrein, zal de BND de vertrekkende SO contacteren om een oplossing te zoeken:
 - De vertrekkende SO kan een extra vertrektrein inleggen op zijn eigen kosten, zodat alle wagons kunnen vertrekken
 - Zo niet, licht de vertrekkende SO de BND in welke wagons niet vertrekken en dus in weerhouding blijven staan. Of voor deze wagons de extra retentie(tijd) wordt aangerekend aan de eindklant is beslissing van de SO in afspraak met eindklant (BND rekent verder lopende retentie wel aan SO, gezien er wel geleverde prestaties zijn hierdoor).

Wat gebeurt wanneer er meer wagons besteld worden dan de maximum toegelaten last?

- De BND contacteert de vertrekkende SO om een oplossing te zoeken:
 - De vertrekkende SO kan een extra vertrektrein inleggen op zijn eigen kosten, zodat alle wagons kunnen vertrekken
 - Zo niet, licht de vertrekkende SO de BND in welke wagons niet vertrekken en dus in weerhouding blijven staan.

Wat te doen met wagons voor de zones die niet meedoen aan Bundeling project, maar wel over de heuvel gaan? Amerika Zuid (beheerder Zone 6?), Wijngaardnatie, Molenbergnatie? Hoe deze aan te melden?

- De werking van BND staat los van het feit of de zone al dan niet in tender bundeling valt of niet. BND kan dus wagons die niet onder tender bundeling vallen ook heuvelen.
- De aanmelding is niet verschillend voor wagons die buiten de tender bundeling vallen.

Capaciteitsplan: welke aankomende en/of vertrekkende treinen moeten gecommuniceerd worden (en dienen ook treinnummers van concurrenten vermeld worden)?

- Nee, enkel eigen treinnummers dienen meegedeeld te worden:
 - Aankomende SO geeft informatie via boekingstemplate betreffende aankomsttreinen (details zie boekingstemplate)
 - Vertrekkende SO geeft informatie via boekingstemplate betreffende vertrektreinen (details zie boekingstemplate)
- Hiermee wordt door BND het capaciteitsplan opgesteld, waarin alle treinen van alle klant SOs verwerkt worden.

Communicatie samenstellingen: worden wagons per terminal gesorteerd (Oorderen bijv. Zuidnatie & PSA)?

- In functie van de vraag vertrekkende SO (bestelde heuveldienst):
 - Zuiver per terminal in één trein
 - Alle terminals in één trein
 - Gesorteerd per terminal in één trein → sequencing (+ kost)

Wat gebeurt als de voorsortering niet is zoals afgesproken met de heuvel?

- BND moet zorgen dat voorsortering in orde is voor de vorming/overgave zoals voorzien in boekingstemplate, desnoods mits hervorming door BND onder verantwoordelijkheid BND
- Indien overgave wordt aanvaard en trein vertrekt uit Antwerpen-Noord aanvaardt BND geen extra kosten achteraf voor eventuele operaties van andere SO

Wat gebeurt met wagons (orderpicking) in de trein die de terminals niet willen ontvangen?

- Elke wagen die via orderpicking aan BND wordt opgevraagd, moet aanvaard worden door vertrekkende SO
- Wagons die niet via orderpicking lopen, vertrekken FIFO vanuit Antwerpen-Noord. SO van betrokken zone dient in overleg te gaan met terminal en zoeken naar gepaste oplossing.

FAQ Beheerder Neutrale Dienstverlening (update 07/05/2025)

- BND moet zorgen dat picking in orde is voor de vorming/overgave zoals voorzien in bestelling, desnoods mits hervorming door BND onder verantwoordelijkheid BND
- Indien overgave wordt aanvaard en trein vertrekt uit Antwerpen-Noord aanvaardt BND geen extra kosten achteraf voor eventuele operaties van andere SO

Wie draagt de parkeerkosten Infrabel in de heuvel bundels?

- FNND B2 en C2 vallen buiten congestietarief Infrabel
 - Indien geen tijdig vertrek zie AV 6.9
- FNND C1 & B1
 - Als trein tijdig toekomt (voorwaarden volgens AV) en administratief in orde
 - Ja → congestietarief verantwoordelijkheid BND
 - Neen → congestietarief verantwoordelijkheid aankomende SO

Vrachtbriefafhandeling (wie maakt de order/vrachtbrief bij vertrek vanaf de terminals?)

- Deze problematiek dient contractueel tussen de betrokken Terminals en SOs geregeld worden, en is niet BND-gerelateerd

Wat gebeurt als de Klant SO-X enkel HERMES overdracht/overgave met Lineas heeft (en niet met andere vervoerders van de zones?)

- Aankomend klant SO-X dient enkel Hermes te sturen naar de BND, volgens specificaties vermeld op vrachtbrief (vak 57)
 - Voorbeeld
 - Aankomst SO-X bij BND: → Hermes van SO-X naar BND
 - BND (Lineas als beheerder) heuvelt aankomsttrein en vormt de vertrektrein
 - Vertrek SO-Y uit BND → Hermes van BND naar SO-Y

In hoeverre zijn de klant/vrachtbrief gegevens (Orfeus) nodig (te zien) door de “concurrent” Waarom staat BND op de vrachtbrief?

- De informatie is nodig om wagens juist te heuvelen en heuvelsysteem automatisch aan te sturen
 - Vak 57 → waar krijgt BND Lineas overgave en van wie
 - Waar dient BND Lineas over te dragen en aan wie
 - Inbound → Land van oorsprong + naar welke UIC-code
 - Outbound → final destination of bestemming trein
 - Contractnummers → nodig voor facturatie
- Zie ook AV 5.4

Wat is de rol van vervoerder (klant SO in dit geval) indien de trein welke over de heuvel moet vertraagd is (bijv. zo laat dat slot gemist is, welke communicatie wordt dan verwacht?)

- Vertraging +1u → zie AV 6.8

Wanneer treinen door werken later toekomen voor de heuvel, welke communicatie wordt dan verwacht in ShortTerm? Of Realtime? Moet dit via boekingstemplate? Of als trein helemaal niet rijdt?

- Zie AV 6.3 → boekingstemplate

Communicatie tussen verschillende SO's? Wat verwacht men?

- Er is geen directie communicatie tussen de aankomende en vertrekkende SO. Enkel met de BND
 - Boeking → boekingstemplate (nodig om capaciteitsplan op te stellen)
 - Bestelling heuveldienst → vrachtbrief + Hermes overgave (nodig voor correcte behandeling wagons en facturatie)
- Dagelijks is er een operationele kwaliteitsmeeting met de BND en alle klant SOs

FAQ Beheerder Neutrale Dienstverlening (update 07/05/2025)

Bij schouwing door vertrekkende SO, wat als schouwer klant SO-X de wagon afkeurt nadat deze al over de heuvel geweest is?

- Bij een afgekeurde wagon (M10) dewelke niet kan hersteld worden
 - Trein terug overdragen aan BND
 - Informatie betreffende afgekeurde wagon aanleveren (VHEU – TPH, ...)
 - BND rangeert uit
 - Na uitrangeren draagt BND trein terug over aan klant SO
- Beschadigde wagons worden ook besproken op de dagelijkse operationele kwaliteitsmeeting

Toelichting AV punt 4.2 Afschaffingen

- Er zal een onderscheid gemaakt worden bij afschaffingen tussen aankomende en vertrekkende treinen:
 - Bij afschaffing aankomende trein: aankomende SO betaalt de fee (zoals beschreven in punt 4.2)
 - Bij afschaffing vertrekkende trein: vertrekkende SO betaalt de fee (zoals beschreven in punt 4.2), tenzij de aanwezige last lager is dan 1/3 (33%) van de maximum last opgegeven bij de bestelling van de capaciteit, in dit laatste geval is er geen fee met de bijkomende voorwaarde dat dit 12h op voorhand aan de BND gemeld wordt via email.