

COMMISSION DE  
L'INFRASTRUCTURE, DES  
COMMUNICATIONS ET DES  
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MARDI 28 JUIN 2011

Après-midi

---

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 28 JUNI 2011

Namiddag

---

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 16.37 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Maggie De Block.

Le développement des questions et interpellations commence à 16.37 heures. La réunion est présidée par Mme Maggie De Block.

De **voorzitter**: Collega's, ik dank de leden die een aantal vragen die achterhaald waren of waarvoor zij genoeg namen met het door de minister verstrekt schriftelijk antwoord, hebben ingetrokken.

Degenen die voor hun vragen die vandaag op de agenda staan, genoeg nemen met het schriftelijk antwoord, kunnen hun vragen eveneens intrekken en het antwoord gaan afhalen. Alzo kunnen onze werkzaamheden misschien beter vorderen.

**01 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de treinverbinding richting de Gentse haven" (nr. 4321)**

**01 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la liaison ferroviaire avec le port de Gand" (n° 4321)**

**01.01 Tanguy Veys (VB):** Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, in de regio Gent wordt er reeds geruime tijd gepraat over een treinverbinding voor passagiers tussen het station Gent-Dampoort en de staalfabriek ArcelorMittal met haltes aan Volvo Cars, aan het Skaldenpark en aan ArcelorMittal.

Reeds in 2008 onderzocht de Vereniging van Gentse Havengebonden Ondernemingen, VeGHO, hoeveel werknemers en bewoners uit de kanaalzone van zo'n treinverbinding richting de Gentse haven zouden gebruikmaken. Het potentieel van gebruikers van zo'n lijn zou ongeveer 13 000 pendelaars bedragen.

Het zou bovendien niet echt veel moeite kosten om passagierstreinen naar de Gentse haven te laten rijden, volgens VeGHO, want er ligt reeds een goederenspoorlijn naast de Kennedybaan en naar verluidt zou het volstaan om enkele perrons te bouwen en de nodige signalisatie te installeren om de nieuwe lijn op een snelle manier bruikbaar te krijgen.

Volgens VeGHO zou een dergelijke spoorlijn voor passagierstreinen niet alleen de doorstroming van het personen- en goederenverkeer in de haven ten goede komen, maar ook ons milieu met liefst 30 000 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot per jaar verschonen.

Het Gentse stadsbestuur bevestigde bovendien dat de slechte bereikbaarheid van de haven het invullen van vacatures bemoeilijkt en stelde dat als degenen die het openbaar vervoer moeten inrichten het niet doen, het met de vrijmaking van de markt een haalbaarheidsstudie zou laten uitvoeren om te zien of het dit niet zelf kan doen.

In een brief zou de NMBS echter argumenteren dat er een tekort is aan beschikbare infrastructuur, materieel, personeel en dat er geen duidelijke visie is over wie die lijn moet uitbaten. De NMBS wil namelijk inzetten op een kwaliteitsverbetering van het bestaande treinaanbod, maar daarmee komt er uiteraard geen oplossing voor de problematiek van een passagierstrein in het Gentse havengebied.

Mevrouw de minister, ik sta niet alleen met dit pleidooi, de voltallige Gentse gemeenteraad heeft zich achter een dergelijke vraag geschaard, trouwens op initiatief van het Vlaams Belang. Er werd een motie ingediend in verband met lijn 204 in de Gentse haven. Het geldt niet alleen voor de Gentse gemeenteraad, maar ook voor de Oost-Vlaamse provincieraad.

Mocht u straks zeggen dat er een aantal financiële implicaties is, wel, voor wat hoort wat. Als men ziet welk breed forum en draagvlak daar is, moet er wel de mogelijkheid zijn, zodat de liefde van twee kanten komt en dat in de financiële middelen wordt voorzien.

In de Oost-Vlaamse provincieraad waren, opnieuw op initiatief van het Vlaams Belang, alle politieke partijen bereid om die motie samen te ondertekenen, waardoor het belang van dit pleidooi nogmaals wordt onderstreept.

Mevrouw de minister, waarom weigert de NMBS om een treinverbinding voor passagiers in te richten in de Gentse haven?

Bent u van oordeel dat een dergelijke verbinding een oplossing betekent voor de doorstroming van het personen- en goederenverkeer in de Gentse haven en dat dit bovendien ook het milieu ten goede komt? Zo ja, welke maatregelen werden genomen? Zo nee, waarom niet?

Bent u bereid om bij de NMBS aan te dringen om zo snel mogelijk over te gaan tot het installeren van een passagierslijn in de Gentse haven met haltes aan Volvo Cars, aan het Skaldenpark en aan ArcelorMittal? Zo ja, welke maatregelen werden genomen? Zo nee, waarom niet?

Ten slotte, bent u bereid om een overleg tussen het Gentse stadsbestuur en de NMBS op te starten, met eventueel zelfs mensen van de deputatie – die komen ook wel eens graag naar Brussel om te klagen – om zo snel mogelijk een oplossing ter zake uit te werken? Zo ja, welke maatregelen werden genomen? Zo nee, waarom niet?

**01.02** Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, ik verwijs ook naar antwoorden die ik eerder dit jaar hieromtrent heb gegeven op vragen van mevrouw Temmerman.

De NMBS-Holding heeft in samenwerking met de NMBS en Infrabel een haalbaarheidsstudie over lightrail opgemaakt. De corridor Maldegem-Eeklo-Gent-Zelzate is een van de vijf lijnen die weerhouden werden voor een mogelijke bediening met licht treinmaterieel. Vervolgens werd gevraagd aan Infrabel om de kosten en de technische haalbaarheid te bepalen. Dat onderzoek is nog lopende.

De NMBS kan op korte en middellange termijn deze corridor moeilijk bedienen, omdat zowel met betrekking tot financiële middelen als inzake rollend materieel zaken ontbreken, zoals daarnet ook bepaald en besproken. De focus bij de NMBS ligt momenteel bij het verbeteren van veiligheid, stiptheid en de financiële resultaten. De heropening van deze lijn is opgenomen in de studie met de langetermijnvisie van de NMBS. Indien zulke zaken een antwoord moeten bieden, zullen daarbij keuzes moeten gemaakt worden in de komende investeringsprogramma's. Er zal verder overleg nodig zijn met de federale overheid en de gewesten.

Het is duidelijk dat alle vormen van openbaar vervoer complementair moeten zijn om tot een zo rendabel mogelijke oplossing van het mobiliteitsvraagstuk rond Gent te komen. Het is heel belangrijk om dat te bekijken. Dat zal in de toekomst ook nodig zijn. Rekening houdend met alle mobiliteitsvragen, zullen wij met een meer open vizier moeten kijken wie welke bijdrage levert ten opzichte van de vragen die er zijn. Dat heb ik daarnet ook gezegd.

De basisopdracht voor de NMBS-Groep zal in de toekomst erin bestaan te focussen op de huidige dienstverlening. Op een gegeven moet men heel transparant plannen maken en nagaan wat kan en wat niet kan. Wanneer er bijkomende vragen zijn van belangrijke steden of zelfs een gewest of een regio, moet worden nagegaan in welke mate wie welke verantwoordelijkheid daarin wenst te nemen.

Dat gebeurt trouwens ook met andere belangrijke mobiliteitsprojecten. Ik meen dat wij daarover in de toekomst een genuanceerd debat zullen voeren.

**01.03 Tanguy Veys (VB):** Mevrouw de minister, ik zou genoeg nemen met uw antwoord als u het in 2008 had gegeven, maar het is nu al 2011.

Het Gentse havengebied is al veel langer vragende partij. Zij hebben zelf het nodige studiewerk gedaan. Dat is gebeurd in het vooruitzicht van toekomstig overleg, en uiteraard, zoals steeds, afhankelijk van de financiële situatie van de NMBS.

Een aantal elementen wijst er hier echter op dat het geld niet noodzakelijk of in eerste instantie van de NMBS moet komen. Enkele voorbeelden zijn de bedrijven uit de haven, het Gentse stadsbestuur, het Oost-Vlaamse provinciebestuur. Dat zijn toch een aantal factoren die erop wijzen dat het draagvlak groot genoeg is, dat ook externe middelen worden gezocht en dat het niet enkel uit de portemonnee van de NMBS hoeft te komen. Vandaar ben ik ook ontgoocheld dat u met een achterhaald antwoord naar de commissie komt.

**01.04 Minister Inge Vervotte:** Mijnheer Veys, u geeft een belangrijk nieuw signaal dat ik tot op heden nog niet in die mate mocht ontvangen. Ik heb begrepen dat iedereen vragende partij is, maar via het derdebetalerssysteem. Indien er bijkomende elementen zijn, dan is dat een nieuw element in het dossier.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**02 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verplichting voor personen met een handicap die assistentie behoeven om hun reis bij de NMBS aan te kondigen" (nr. 4358)**

**02 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'obligation des personnes handicapées réclamant une assistance d'annoncer leur voyage auprès de la SNCB" (n° 4358)**

De **voorzitter:** Als ik mij niet vergis, zijn die vragen al verschillende keren aan de orde geweest.

**02.01 Tanguy Veys (VB):** Het klopt dat collega Geerts daarover reeds vragen heeft gesteld. Ik heb zelf een aantal mensen bevraagd over de tevredenheid ter zake. Het leek mij dan ook wenselijk om het punt alsnog te agenderen.

Mevrouw de minister, personen met een beperkte mobiliteit zonder rolstoel en met een plooibare rolstoel die met de trein willen reizen, kunnen bij de NMBS rekenen op een aangepaste dienstverlening, zeven dagen op zeven, van de eerste tot de laatste trein in 114 stations. In andere Belgische stations kan het eveneens overeenkomstig de beschikbaarheid van het personeel.

Om de aangepaste dienstverlening te genieten, is het echter noodzakelijk om de NMBS minstens 24 uur vóór het vertrek op de hoogte te brengen via het callcenter My NMBS of het reserveringsformulier online.

Mevrouw de minister, ik verneem dat er regelmatig klachten zijn van reizigers met beperkte mobiliteit, zonder rolstoel of met plooibare rolstoel, die conform de richtlijnen de NMBS tijdig hebben ingelicht, maar bij aankomst in het station merken dat noch het station van vertrek, noch dat van aankomst op de hoogte is. Het is natuurlijk zeer vervelend om dan alsnog tot een oplossing te komen.

Er is zeer veel goede wil en men probeert alsnog tot een oplossing te komen, maar dat zorgt ervoor dat men de nodige mensen lastig moet vallen. Vaak is dat personeel niet aanwezig op het perron of met andere zaken bezig.

Werkt de opvolging vanuit het callcenter My NMBS en via het reserveringsformulier online wel afdoende?

Mevrouw de minister, hebt u recent cijfermateriaal omtrent klachten over die dienstverlening? Hebt u hieraan een aantal conclusies verbonden? Zo neen, waarom niet? Hebt u eventueel bijkomende maatregelen genomen om die dienstverlening te optimaliseren? Zo ja, welke? Zo neen, waarom niet?

Ten slotte, zult u de lijst van 114 stations uitbreiden? Of acht u dat niet mogelijk, gelet op de indeling van de stations of de beschikbaarheid van het personeel? Uit welke overwegingen heeft men zich beperkt tot die 114?

**02.02** Minister **Inge Vervotte**: In 2010 ontving de centrale klantendienst van de NMBS 87 klachten van personen met beperkte mobiliteit over allerlei onderwerpen. De meeste klachten hadden betrekking op de toegankelijkheid van de infrastructuur. Slechts twee klachten hadden betrekking op de reservering.

De NMBS volgt de klachten op om, indien noodzakelijk, het hele proces van de reservering en organisatie van de treinreis van personen met beperkte mobiliteit bij te sturen. Om de reikwijdte van haar dienstverlening te verhogen, werkt de NMBS samen met taxibedrijven die afgestemd zijn op het vervoeren van personen met een rolstoel. Het betreft het vervoeren van personen met een rolstoel van de eerste tot de laatste trein van een station zonder dienstverlening naar een station met dienstverlening. De stations die tot die samenwerking behoren, zijn Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat en Zele voor de stations van Aalst, Denderleeuw, Geraardsbergen, Lokeren, Sint-Niklaas, Dendermonde of Zottegem. Het zijn Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz voor de stations van Bergen, Doornik en Saint-Ghislain. Het is het station Lommel voor Mol of Turnhout en Zeebrugge-strand voor Blankenberge of Brugge.

In stations waar de infrastructuur niet is aangepast voor rolstoelen, kan de trappenklimber als een alternatieve oplossing worden aangeboden. De trappenklimber laat aan personen met een rolstoel toe op een praktische en veilige manier de trap te nemen. De trappenklimber kan zowel binnen als buiten worden gebruikt. Door zijn extreme stevigheid en stabiliteit worden een maximaal comfort en een optimale veiligheid geboden. Er loopt momenteel een testfase van zes maanden in het station van Waregem. Achteraf wordt het project geëvalueerd en kan worden voorzien in eventuele uitbreiding naar andere stations.

**02.03** **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, met de cijfers duidt u toch aan dat het hier om een beperkt aantal klachten gaat. U geeft de klachten uit 2010; ik weet niet hoe dat het voorbije jaar is geëvolueerd, maar ik vermoed dat er geen te grote verschillen zijn.

Ik bedank u ook voor de bijkomende informatie over de alternatieven waarmee wordt geëxperimenteerd. Ik volg het verder op.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**03** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vergelijkende studie naar de mogelijke exploitatievormen van de verbinding tussen Hasselt en Neerpelt"** (nr. 4381)

**03** **Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'étude comparative concernant les formes d'exploitation de la liaison entre Hasselt et Neerpelt"** (n° 4381)

**03.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, in het Spartacusplan van De Lijn is in de realisatie voorzien van een nieuwe lightrailverbinding tussen Hasselt en Lommel via Neerpelt. De NMBS heeft vroeger ook al aan Infrabel gevraagd welke de mogelijkheden zijn om een dergelijk aanbod te doen op de vroeger bestaande spoorlijn 18. In juni 2009 werd daarover in de pers al gecommuniceerd. U hebt samen met uw collega Crevits van de Vlaamse regering aan de NMBS-Holding en De Lijn gevraagd om een vergelijkende studie uit te voeren naar de technische haalbaarheid, de financiële rentabiliteit, de maatschappelijke kosten en baten en de timing van de mogelijke realisatie van drie mogelijke alternatieven voor het tracé tussen Hasselt en Neerpelt. Het gaat dan om trein, lightrail in gemengd verkeer of lightrail in een eigen spoorbedding.

Ik heb begrepen dat u in uw brief aan de heren Haek van de NMBS-Holding en Kesteloot van De Lijn, die u samen met uw collega Crevits hebt ondertekend, hebt geschreven dat u de resultaten van die studie verwachtte tegen midden oktober 2010. Op 14 december hebt u in deze commissie verklaard dat die studie er nog steeds niet was, maar dat die begin 2011 afgerond zou worden.

Over twee dagen maken we de overstap naar de tweede helft van 2011. Ik vermoed dat we dan ook afscheid nemen van het begin van 2011. Daarom had ik graag een aantal vragen aan u gesteld.

Mevrouw de minister, het is soms niet duidelijk of er een studie wordt uitgevoerd en wanneer er resultaten

zouden komen. Daarom is mijn eerste vraag zeer specifiek. Op welke data in 2010 en 2011 hebben De Lijn en de NMBS-Groep daarover overleg gepleegd?

Ten tweede, zijn er ondertussen resultaten van die studie beschikbaar? Zo ja, wat waren de conclusies inzake de exploitatievorm en dergelijke meer? Zo nee, welke zijn de problemen in verband met die studie? Waarom duurt het zo lang? Wanneer zullen de resultaten beschikbaar zijn?

**03.02** Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, in een gemeenschappelijke brief van Vlaams minister Crevits en mijzelf van 17 juni 2010 werd aan de NMBS-Holding en aan De Lijn gevraagd om een vergelijkende studie uit te voeren over de exploitatie van de spoorverbinding Hasselt-Neerpelt, in samenwerking tussen de NMBS en Infrabel. De voorzitter van de stuurgroep Lightrail heeft reeds tijdens de zomerperiode van 2010 een toelichtingsnota met de mogelijke knelpunten naar de leden van de stuurgroep verstuurd. In september en oktober 2010 hebben de nodige vergaderingen plaatsgevonden die tot doel hadden om de studie tegen midden december 2010 te voltooien.

De stuurgroep heeft echter moeten vaststellen dat ondanks gemaakte afspraken en herinneringen, het verkrijgen van de elementen van antwoord van de betrokken partijen meer tijd in beslag heeft genomen. Met het schrijven van 13 december 2010, aan de voorzitter van de stuurgroep, werden zowel ikzelf als minister Crevits hiervan in kennis gesteld. Bovendien werden enkele gegevens voor de maatschappelijke kosten-batenanalyse nog regelmatig aangepast om verschillende redenen zodat een definitief rapport werd vertraagd.

De laatste discussiepunten handelen over bepaalde kostenaspecten van het dossier; de stuurgroep Lightrail doet het nodige om het rapport af te werken en te publiceren. Ik heb het eindrapport nog niet ontvangen, maar uiteraard zullen wij hen aan de vertragingen herinneren. Wij hopen dan ook om het rapport zo snel mogelijk te ontvangen.

**03.03** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, ik noteer vooral dat u zal navragen waar dat rapport zit en wanneer het uiteindelijk verwacht kan worden. Ik moet er alleen volgende bedenking bij maken. Als een rapport zo lang op zich laat wachten, kan dat twee oorzaken hebben. Ofwel is er geen welwillendheid van de partijen die informatie moeten aanleveren, ofwel geeft het rapport niet de politiek verhoopte resultaten. Ik hoop in elk geval dat het niet de tweede mogelijkheid is, want dan zou het nog heel lang kunnen duren. Ik denk dat er in Limburg effectief een grote mobiliteitsspanning is op het tracé tussen het centrum van Limburg en Neerpelt. We hebben er dus alle belang bij om dat probleem vooruit te helpen.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**04** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "Midi Station" (nr. 4382)**

**04** **Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "Midi Station" (n° 4382)**

**04.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, Midi Station, het horecaproject aan het Brusselse Zuidstation, werd in februari 2009 gelanceerd.

Het is interessant een aantal details over het gebeuren zelf te geven en daarna naar de vragen over te gaan.

Met 400 zitplaatsen op 2 000 m<sup>2</sup> was het de grootste brasserie van ons land. Euro Immo Star, dochter van Eurostation en dochteronderneming van de NMBS-Holding, vroeg de heer Fernand David om het restaurant te ontwikkelen. Hij haalde Antoine Pinto erbij voor het interieur en Peter Goossens voor de keuken.

Midi Station werd opgevat als een totaalconcept. Elke stoel, elke lichter en elke nagel aan de muur werden door de heer Antoine Pinto ontworpen. Midi Station had de langste bar van Europa en een open keuken van 20 meter lang, een glazen koelkamer, een eigen bakkerij, een oestertoog, een sigarenkamer, een *champagne room* en twee vergaderzalen. Kortom, het was een serieus project, waarvoor investeringsbedragen tussen 9 en 11 miljoen euro worden genoemd.

Uiteindelijk haakte Peter Goossens af en werd de heer Pinto overtuigd om ook de exploitatie van de

brasserie op zich te nemen.

De zaak bleek helaas niet rendabel. In september 2010 volgde het faillissement.

Vanaf 5 oktober 2010 baat Euro Immo Star zelf de brasserie uit. Er wordt nu een nieuw opzet uitgetoetst, met als chef-kok Philippe Lartigue. Enkel het voorste gedeelte wordt momenteel gebruikt. De rest van de hal blijft leeg, zijnde de Bar lounge, de Black lounge, de British lounge en de Cigar lounge.

Mijn vragen aan u zijn de volgende.

Kan u de constructie die bij de start van het project werd opgezet, toelichten? Welke vennootschappen spelen ter zake een rol? Hoeveel werd door wie in wat geïnvesteerd?

Hoeveel bedraagt het verlies dat de NMBS-Holding ingevolge het faillissement van Midi Station heeft geleden?

Is de brasserie vandaag rendabel, nu het door Euro Immo Star wordt uitgebaat?

Kadert het project in het beheerscontract? Hoe kan u het binnen het beheerscontract plaatsen? Acht u het met andere woorden de taak van de NMBS-Holding om via haar dochters horecaprojecten uit te baten?

Momenteel wordt enkel het voorste gedeelte van het project gebruikt. Wat zijn de plannen op korte termijn voor de rest van de hal?

Zal de huidige situatie zo blijven of wordt ernstig naar een externe uitbater gezocht?

**04.02** Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Vandeput, de NMBS-Holding vervult haar opdrachten van openbare dienst, zoals die onder meer is gedefinieerd in de wet van 1991 en zoals bepaald in het beheerscontract 2008-2012 met de Belgische Staat. De NMBS-Holding heeft belangen in een aantal dochtervennootschappen die een specifieke activiteit vervullen, maar waarvoor geldt dat zij geen afbreuk doen aan de openbare dienstverlening en daar ook niet onder vallen. Al die vennootschappen zijn van privaatrecht. De NMBS-Holding participeert daarin. Uit de gegevens waarover wij beschikken, blijkt dat de vennootschappen die de NMBS in portefeuille heeft, een positieve bijdrage leveren tot het resultaat van de NMBS-Holding. Dat is ook het geval voor Eurostation en Euro Immo Star.

Om de verkoop van het gebouw waarin de brasserie is gevestigd, maximaal te valoriseren, was het voor de koper een vereiste dat er geen leegstand was in het gebouwencomplex. Vandaar de beslissing van koper en verkoper om beide te investeren in de installatie en uitrusting van een brasserie-restaurant in dat leegstaand atrium van het gebouwencomplex, teneinde het totaalpakket op te waarderen.

Eurostation, Euro Immo Star en dus ook de NMBS-Holding deden met de verkoop van het gebouw globaal, volgens hen, een goede zaak. Met de dividenden die aldus naar de NMBS-Holding terugvloeiden, konden diverse stationsomgevingen opgewaardeerd worden. Voorts lieten die opbrengsten de NMBS-Holding ook toe om een positieve bijdrage te leveren aan de financiën van de NMBS-Groep.

De bedoeling van de groep Eurostation-Euro Immo Star is zeker niet om op lange termijn Midi Station zelf te blijven exploiteren. Onmiddellijk na het faillissement van Midi Station hebben Eurostation en Euro Immo Star alles gedaan om Midi Station in plusminus vier weken tijd terug op te starten, om de imagoschade die gepaard gaat met een langdurige sluiting, te vermijden. Om die reden werd dan ook beslist om Midi Station tijdelijk zelf uit te baten. De groep Eurostation-Euro Immo Star is op zoek naar een partner, huurder en/of overnemer die voldoende garanties geeft om de zonet beschreven diensten aan de buurt en aan de reizigers aan te bieden.

Voor de toekomst, maar ook bij elk debat dat daarover plaatsvindt, is mijn visie daaromtrent dat de nodige voorzichtigheid bewaard moet blijven. Ik heb alle begrip voor het feit dat bepaalde activiteiten apart en op commerciële basis uitgebaat worden, indien dat gemotiveerd en transparant is. Het kan echter niet de bedoeling zijn als dusdanig, om constant zulke constructies op te richten.

Ik denk dat ter zake een grondige motivatie is gegeven en dat het ook een positieve financiële impact heeft, dus er wordt een meerwaarde gecreëerd. Er wordt ook duidelijk aangegeven dat dit op tijdelijke basis is.

Vanzelfsprekend moeten er voldoende argumenten zijn om zoiets te doen. Zoiets kan niet zomaar voor eender wat ondernomen worden.

**04.03 Steven Vandeput (N-VA):** Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Het is duidelijk, maar ik heb toch nog een aantal vragen of bedenkingen bij het geheel.

U zegt dat er financieel geen verlies is geleden. Ik begrijp niet dat men tussen 9 en 11 miljoen euro investeert, de zaak failliet laat gaan, maar geen verlies heeft. Dat kan ik bedrijfskundig niet begrijpen.

Voorts kan ik mij niet van de indruk ontdoen dat dit prestigeprojecten zijn, waarvan wij ons moeten afvragen of dit op termijn een doelstelling moet zijn of dat dit behoort tot de opdrachten van de NMBS-Holding.

Tot slot, ik zie de toelagen en fondsen die de NMBS-Holding voor dergelijke zaken krijgt, ook in een tijd waarin zij onder een geweldige schuldenberg gebukt gaat en zij bijkomende leningen aangaat of met eigen middelen financiert, maar daarmee betaalt men de schuld niet af. Men steekt middelen in dergelijke projecten waarvan telkens wordt gezegd dat het behoort tot het commerciële karakter om niet meer informatie te geven.

Dat is een antwoord dat voor mij niet meer volstaat. Ik denk dat wij op korte termijn eens een serieus onderzoek moeten doen naar het aantal ondoorzichtige dochterondernemingen in alle soorten activiteiten die de NMBS-Holding in heel het land heeft, want ik geloof het verhaal niet.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

#### **05 Questions jointes de**

- **M. Anthony Dufrane à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les cas de harcèlement au sein de nos entreprises publiques" (n° 4476)**

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le harcèlement sur le lieu de travail à la SNCB et chez bpost" (n° 4864)**

#### **05 Samengevoegde vragen van**

- **de heer Anthony Dufrane aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de gevallen van pesterijen in onze overheidsbedrijven" (nr. 4476)**

- **de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het pesten op het werk bij de NMBS en bpost" (nr. 4864)**

**05.01 Anthony Dufrane (PS):** Madame la présidente, madame la ministre, chez bpost, comme au sein de nos autres entreprises publiques, la libéralisation et les restructurations successives des différents services ont soumis les travailleurs à une charge de travail de plus en plus importante, avec des moyens humains de plus en plus réduits.

Face à cette course à la rentabilité toujours plus élevée, le stress subi par les travailleurs se fait de plus en plus grand. La pression exercée par la hiérarchie sur certains employés peut amener, dans certains cas, à des dérives dramatiques de harcèlement moral, comme le démontre le jugement rendu par un tribunal il y a quelques mois après la plainte déposée par une factrice de La Bruyère. La médiatisation de ce jugement m'amène à m'interroger sur la réalité du harcèlement au travail au sein de nos entreprises publiques, particulièrement chez bpost, pour lequel certains cas de harcèlement ont été récemment révélés dans les médias.

Madame la ministre, combien de plaintes pour harcèlement moral ont-elles été déposées au sein de nos entreprises publiques autonomes ces dernières années? Combien de ces plaintes ont-elles abouti à une condamnation?

Comment nos entreprises publiques gèrent-elles en interne les situations de stress et les risques de harcèlement ou de burn-out?

**05.02 Tanguy Veys (VB):** Mevrouw de minister, ook mijn bezorgdheid gaat uit naar pesten op het werk. Ik verwijst specifiek naar het opvallend aantal zelfmoorden bij France Télécom. Eind april heeft opnieuw een

medewerker van France Télécom zelfmoord gepleegd, dit keer door zich in brand te steken op het parkeerterrein van het bedrijf in Mérignac, vlakbij Bordeaux. Dit is de jongste zelfmoord van een werknemer van dit bedrijf in een lange rij van 30 op zeer korte tijd. De vakbonden bij France Télécom wijten het hoog aantal zelfmoorden aan de herstructureringen en aan de hoge werkdruk bij het voormalig overheidsbedrijf.

De bittere ironie is dat France Télécom, dat zelf een zelfmoordlijn heeft, stelt dat het aantal zelfmoorden normaal is voor een organisatie met zo'n 100 000 werknemers. Bij ons behoort zowel bpost als de NMBS tot de grootste bedrijven in België. Gelet op de hervormingen en de werkdruk – ik meen dat u mij wel zult bijtreden dat de werkdruk zowel bij bpost als bij de NMBS hoog is –, speelt deze problematiek mogelijk ook daar. Misschien niet in dezelfde mate, en gelukkig maar, maar zulke feiten doen zich voor.

Vandaar mijn vragen, mevrouw de minister.

Kunt u toelichten welk beleid in het algemeen bij bpost en de NMBS gevoerd wordt om pesten op het werk tegen te gaan?

Hebt u recente cijfers over de evolutie van pesten op het werk bij bpost en de NMBS-entiteiten? Zo ja, wat zijn uw conclusies? Zijn er maatregelen tegen genomen? Zo neen, waarom niet?

Hebt u recente cijfers over de evolutie van het aantal zelfmoorden bij bpost en de NMBS-entiteiten? Zo ja, wat zijn uw conclusies? Zijn er maatregelen tegen genomen? Zo neen, waarom niet?

**05.03** Minister **Inge Vervotte**: Bij bpost bestaat er sinds 2001 een specifieke structuur die zowel curatief als preventief de problematiek van pesten op het werk, geweld en ongewenst seksueel gedrag behandelt. Zo zijn er vertrouwenspersonen aan het werk in een antimobbingcel binnen de psychosociale preventiedienst, alsook een centraal meldpunt. Er is een gratis telefoonnummer.

Er werd een charter van goed gedrag opgesteld dat aan alle personeelsleden werd gestuurd, met daarin duidelijke instructies over wat men als personeelslid kan ondernemen binnen het bedrijf indien men zich slachtoffer voelt van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Dit charter werd begin 2002 vervangen door een interne dienstnota die een en ander verduidelijkte en die toeliet de klachtenprocedure te verbeteren.

Centraal gegeven in het beleid van bpost is echter de preventie, die de volgende kenmerken heeft. Eerst en vooral is er een zerotolerantie, geconcretiseerd in het arbeidsreglement en in de gedragscode. Er is ook de sensibilisatie, via een zeer brede waaier aan communicatiekanalen. Er is een laagdrempelig contact met de vertrouwenspersoon. Er gebeuren systematische risicoanalyses.

Tot slot is er aandacht voor de problematiek in het vormingsaanbod, bijvoorbeeld een informatiemodule opgenomen in de vorming van nieuwe medewerkers en een opleiding conflictbehandeling voor de hiërarchische lijn.

Le groupe SNCB fait appel au Corporate Prevention Services (CPS) en tant que service externe pour la prévention et la protection au travail. Le CPS assure notamment le suivi des procédures individuelles prévues par la loi. En 2003, la SNCB a décidé de désigner des personnes de confiance au sein de l'entreprise.

Entre-temps, le groupe SNCB a décidé d'associer les personnes en question aux différents comités pour la prévention et la protection au travail. Les règles et procédures en vigueur ont été reprises en 2003 dans la réglementation interne du groupe SNCB.

À la demande des dirigeants locaux à la suite ou non d'un conflit concret et/ou d'une plainte motivée, des sessions de sensibilisation au bien-être psychosocial, y compris le harcèlement moral, la violence et le harcèlement sexuel au travail sont prévus par le CPS.

Ces sessions sont organisées tant pour les travailleurs que pour les membres de la ligne hiérarchique. À la demande d'une direction mais aussi d'un dirigeant local, des analyses des risques psychosociaux peuvent être organisées.

Indien er een klacht wordt ingediend, stuurt de bevoegde preventieadviseur na het onderzoek zijn of haar

conclusies, samen met de individuele en collectieve maatregelen in een rapport aan de directie Human Resources die dan verder beslist welke maatregelen zullen worden genomen en die de betrokkenen informeert.

Bovendien formuleert de directie Human Resources haar eigen conclusies en dit vooral inzake personeelsbeheer. Daarnaast waakt de directie Human Resources erover dat de aanbevelingen van het CPS worden opgevolgd.

Belgacom applique une politique en matière de stress, basée sur trois niveaux d'action. Le premier niveau consiste à informer et à fournir de la documentation et des explications. Le deuxième niveau s'articule autour des enquêtes et analyses consacrées au stress. Il s'agit tant de sondages collectifs que d'enquêtes individuelles d'accompagnement.

Pour ce dernier aspect, Belgacom a conçu ISAT (Interactive Self-Assessment Stress tool). Cet outil a pour but de mettre à disposition des procédés au niveau individuel en vue d'une gestion personnelle du stress. Cette application aborde également la question du harcèlement moral et sexuel au travail, du burn-out, etc. Il sert, par ailleurs, à réaliser des méta-analyses pouvant donner lieu à des enquêtes collectives à plus grande échelle. Le troisième niveau prévoit l'accompagnement individuel de personnes confrontées à une charge psychosociale critique. Cet accompagnement est assuré par des psychologues externes, après approbation interne et concertation avec, entre autres, les conseillers en prévention, médecins du travail, aux frais de Belgacom.

Chacun de ces trois niveaux d'action garantit un traitement dynamique et structuré de tous les aspects des charges psychosociales.

Wat de cijfergegevens betreft, zal ik de opsomming aan de commissiecommissaris bezorgen.

**05.04 Anthony Dufrane (PS):** Madame la présidente, je tiens à remercier la ministre pour ses réponses. Je serai attentif aux chiffres communiqués.

**05.05 Tanguy Veys (VB):** Ik dank mevrouw de minister voor haar omstandig antwoord. Wat de cijfers zelf betreft, zou ik er toch nog even op willen terugkomen. In het antwoord stelt u dat voor bpost tijdens de periode 2005-2010, alle zelfmoordgevallen gerelateerd konden worden aan privéaangelegenheden. Ik denk dat dit enerzijds een geruststellende zaak is wat bpost betreft. Ik wil enkel vermijden dat men misschien wat gemakshalve zegt dat zelfmoord meestal aan een samenloop van factoren te wijten is. Ik vraag mij af in welke mate er gepeild wordt naar de rol die de problematiek van het werk daarin speelt. Dat kon ik niet terugvinden in uw antwoord.

Wat de NMBS betreft, stelt u dat de cijfers over het aantal zelfmoordgevallen van personeelsleden van de NMBS-Groep niet beschikbaar zijn. Dat kan zijn, maar in uw antwoord hoor ik hiervoor geen verklaringen. Bovendien hoor ik in uw antwoord geen plannen om er in de toekomst onderzoek naar te verrichten. Ook hier moet ik de beperktheid van uw antwoord betreuren. Misschien kan u daaraan alsnog wat extra verduidelijking toevoegen.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**06 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "Belgacom en Fiber-to-the-home" (nr. 4539)**

**06 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "Belgacom et la fibre optique à domicile" (n° 4539)**

**06.01 Peter Dedecker (N-VA):** Mevrouw de minister, zoals u weet, is glasvezel de toekomst voor ons internet. De steeds hogere snelheidsvereisten nopen ons ertoe de laatste restjes koper, zowel coax als *twisted pair*, door glasvezel te vervangen. Dat gebeurt momenteel systematisch steeds dichterbij de klant, maar ook het laatste stukje tot bij de klant zal moeten worden vervangen.

Belgacom doet daar al geruime tijd een aantal proeven mee en test de mogelijkheden met een aantal projecten, zoals in Rochefort en Kortrijk, later gevolgd door Sint-Truiden en La Louvière.

Ik heb daarover de volgende vragen.

Ten eerste, in welke van die projecten namen de steden of gemeenten een deel van de kosten voor hun rekening? Hebt u cijfers daarover?

Ten tweede, hoe evalueerde Belgacom de afgelopen projecten? Welke projecten zijn reeds afgelopen? Welke worden nog voortgezet?

Ten derde, naar ik vernomen heb, is het project in Rochefort afgelopen en werd de installatie, die daar blijkbaar aan de gevel bevestigd werd, ondertussen verwijderd. Klopt dat? Indien ja, wat was de reden daartoe en wat was de kostprijs van de verwijdering?

**06.02** Minister **Inge Vervotte**: De kosten voor de aanleg van de infrastructuur werden uitsluitend door Belgacom gedragen. De pilootprojecten die in 2010 uitgevoerd werden, omvatten de uitrol, de testen en de technische testen. De resultaten van het project zijn tot nu toe bevredigend. De eerste pilootprojecten in verband met Fiber-to-the-home in Rochefort, La Louvière en Sint-Truiden zijn afgelopen. Het project in Kortrijk gaat van start in het tweede trimester van 2011.

De tests hebben ons een reeks interessante gegevens opgeleverd. Ze zullen worden gebruikt bij de evaluatie van de volgende stappen in de ontplooiing van breedband, met een combinatie van optische vezels en VDSL2. In die context wil Belgacom gebruikmaken van de al gerealiseerde ontplooiing. Momenteel is de optischevezelinfrastructuur van Rochefort nog steeds actief, met het oog op bijkomende tests.

**06.03** **Peter Dedecker** (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik heb daar weinig aan toe te voegen. Ik kan alleen maar hopen dat men daarmee verder doet en dat wij snel nieuws krijgen over de algemene uitrol op basis van de behaalde resultaten.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: De volgende vraag nr. 4634 van de heer Vandeput wordt ingetrokken. In afwachting van de terugkomst van de heer Vandeput, gaan we over naar de volgende vraag van de heer Veys.

**07** **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Mathias De Clercq** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van de laatste trein van Brussel naar Gent" (nr. 4929)
- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van de laatste trein vanuit Brussel richting Gent, Brugge en Oostende" (nr. 4858)
- mevrouw **Karin Temmerman** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van de laatste trein Brussel-Gent" (nr. 5517)

**07** **Questions jointes de**

- M. **Mathias De Clercq** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression du dernier train Bruxelles-Gand" (n° 4929)
- M. **Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression du dernier train partant de Bruxelles en direction de Gand, Bruges et Ostende" (n° 4858)
- Mme **Karin Temmerman** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression du dernier train Bruxelles-Gand" (n° 5517)

**07.01** **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, ook hieromtrent is al een ander te doen geweest. Via de pers hebben we vernomen dat vanaf 12 juni de allerlaatste trein vanuit Brussel naar Gent vertrekt om 23 u 21. De latere trein, die inmiddels ook effectief is afgeschaft, vertrok meer dan een uur later, om 00 u 27 uit Brussel-Centraal naar Gent. Ik heb zelf trouwens af en toe het geluk gehad om die laatste trein te nemen. Ik zal niet zeggen dat die overbevolkt was, maar er maakten nog voldoende reizigers gebruik van. Ik stel trouwens vast dat veel spoorpersoneel waaronder treinbegeleiders, van de trein nuttig gebruikmaakte. Veelal konden zij hun dagtaak pas op dat moment beëindigen. De maatregel heeft niet alleen voor mij gevolgen, maar ook voor de talrijke gebruikers van die trein, die naar Gent, Brugge en Oostende sporen. In een reactie verklaarde de NMBS dat zij geen keuze had gelet op de werken aan het spoor, zowel tussen

Brussel en Denderleeuw als tussen Gent en Brugge.

Mevrouw de minister, ik verwijs enerzijds naar een aantal maatregelen in verband met de dienstregeling, die nu al ernstige gevolgen hebben. 's Ochtends vroeg is er bijvoorbeeld na de trein van 8 u 38 vanuit Gent Sint-Pieters naar Brussel pas om 9 u 03 een volgende trein naar Brussel. Ik durf u er niet van te verdenken dat u iets tegen de Gentenaars heeft, maar op het vlak van de dienstverlening zijn wij er het voorbij jaar niet op vooruitgegaan.

Naar verluidt zou de laatste trein vanuit Leuven leeg naar Oostende rijden via een andere lijn. Ik vraag mij dan ook af of men niet via een iets langer traject, buiten de lijn waarop er werken zijn, zou kunnen rijden. In het verleden heb ik ook gemerkt dat er in het weekend op de rechtstreekse verbinding tussen Gent en Brussel een omleiding was via Denderleeuw. Als dat een verlenging is van het traject met een aanvaardbare vertraging – we zijn die intussen toch gewend –, is dat misschien een alternatief dat een oplossing kan bieden?

Werd onderzocht of er geen alternatieve maatregelen mogelijk zijn om alsnog de laatste trein vanuit Brussel-Centraal om 00 u 27 richting Gent, Brugge en Oostende te behouden en alsnog een trein richting Gent, Brugge en Oostende na 23 u 21 in te zetten? Zo ja, wat waren de alternatieven en waarom werden ze niet aangehouden? Zo neen, waarom niet?

De **voorzitter**: Er is een vraag van drie Gentenaren in de commissie en u vraagt wat de minister kan hebben tegen Gent.

**07.02** Minister **Inge Vervotte**: Voor de aanleg van een derde en een vierde spoor in het GEN-project wordt de rechtstreekse lijn van Brussel-Zuid naar Denderleeuw elke nacht buiten dienst gesteld. Om voor die werken in een voldoende lange werkperiode te voorzien, moet de betrokken trein afgeschaft worden. De werken duren tot december 2016. Zo lang kunnen dringende onderhoudswerken op de omleidingsreisweg via Jette en Ternat niet uitgesteld worden. De omleiding via de alternatieve reisweg is dan ook niet mogelijk.

De onderhoudswerken op het baanvak Brussel-Jette zullen beëindigd zijn in december 2011, maar tussen Jette, Ternat en Denderleeuw verder lopen tot 2014. Bovendien worden 's nachts beide sporen tussen Gent en Brugge eveneens buiten dienst gesteld voor de constructie van een derde en een vierde spoor ter verhoging van de capaciteit. Er wordt onderzocht om vanaf december 2011 de betrokken lijn om te leiden via andere lijnen, waarbij de rittijd aanzienlijk zou toenemen.

**07.03** **Tanguy Veys** (VB): Namens alle Gentenaren bedank ik de minister voor haar antwoord.

Zij blijven natuurlijk met het probleem geconfronteerd dat de betrokken trein voorlopig afgeschaft blijft. Ik put een klein beetje hoop uit het laatste deel van haar antwoord dat de NMBS zal onderzoeken om vanaf december 2011 de betrokken trein om te leiden via andere lijnen, waarbij de rittijd evenwel aanzienlijk zal toenemen. Het is volgens mij een tussenoplossing, die zowel mijzelf, de treingebruikers als het spoorpersoneel zal tegemoetkomen. Voor een keer zal men toch tevreden zijn, zelfs met vertraging.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**08** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verbinding Antwerpen-Rosendaal na de afschaffing van de Benelux-trein" (nr. 4635)**

**08** **Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la liaison Anvers-Rosendaal après la suppression du train Benelux" (n° 4635)**

**08.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, dit is een opvolgingsvraag op een eerdere gedachtewisseling die wij hierover hebben gehad in de commissie.

Het schrappen van de Benelux-trein zal tot gevolg hebben dat de frequentie op de lijn Antwerpen-Rosendaal, dus de grensoverschrijdende verbinding, terug zal vallen van twee keer per uur op één keer per uur en dat de reistijd zal toenemen van 26 minuten tot 49 minuten.

Reizigers uit België met bestemming Dordrecht, Rotterdam, Den Haag, Schiphol of Amsterdam die niet

wensen gebruik te maken van de Fyra, zullen in Roosendaal moeten overstappen op het Nederlandse net. Zij zullen dan sowieso reeds starten met een verlies van 25 minuten ten opzichte van de huidige rit.

Mevrouw de minister, werden er haalbaarheidsstudies uitgevoerd voor een bijkomende verbinding tussen Antwerpen en Roosendaal? Zo ja, wat was het resultaat? Zo neen, zijn er haalbaarheidsstudies gepland?

Is er voldoende capaciteit op de huidige L-trein om de reizigers van de Benelux-trein met bestemming Roosendaal en de reizigers die via de gewone trein de Randstad willen bereiken, op te vangen?

Zijn er afspraken gemaakt met de Nederlandse Spoorwegen in verband met het garanderen van de aansluitingen richting Amsterdam in het station van Roosendaal ingeval van vertraging van de L-trein uit Antwerpen?

**08.02** Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, collega, wij hebben daarover al veel gesprekken gehad.

Zoals ik al heb meegedeeld in de commissievergadering van 29 maart, voorziet de NMBS momenteel niet in een tweede stoptrein tussen Antwerpen-Centraal en Roosendaal. Er werd een globale studie uitgevoerd, zowel naar de technische als de financiële haalbaarheid, alsook naar de nood aan een dergelijke relatie.

Indien daarover in de toekomst afspraken zouden moeten worden gemaakt, zal dit deel uitmaken van een volgend beheerscontract en zal men in de onderhandelingen die daaromtrent worden gevoerd al dan niet tot een overeenstemming komen.

Op dit moment mag ik mij niet engageren tot uitspraken in dezen omdat die een volgende regering zouden kunnen bezwaren.

**08.03** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw kort, maar ontoreikend antwoord.

Ik heb al gezegd dat wij vandaag niet weten hoeveel mensen die Benelux-trein nemen. Hij is verlieslatend, dus de NMBS zal blij zijn ervan af te zijn. Ik denk dat dit wel voor iedereen duidelijk is.

Er is op vandaag echter geen studie verricht over wie precies die trein neemt en waarom men dat doet. Wij weten nog niets over de Fyra, wat die zal kosten en welke dienstverlening die zal aanbieden.

De Benelux-trein verzorgt een van de weinige grensoverschrijdende verbindingen vanuit Vlaanderen. Er wordt binnen die groep totaal niet gekeken naar de eventuele groeikansen op dat traject.

U zegt dat u daarover op dit ogenblik niets wilt zeggen. Ik kan u niet garanderen dat ik u daaromtrent gerust zal laten. Wij moeten ernstig bekijken of de mensen die vandaag van dat tracé gebruikmaken in de toekomst een alternatief zullen hebben. Ik hoop dat het Parlement desgevallend een inbreng zal kunnen hebben in het beheerscontract, zodat er in alternatieven voor die mensen zal worden voorzien.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**09** **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het KAM-gebouw in Brugge" (nr. 4737)**

**09** **Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le 'KAM-gebouw' de Bruges" (n° 4737)**

**09.01** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, de aanleiding voor deze vraag zijn de jubelende berichten van de heer Haek in diverse media op het ogenblik dat het KAM-gebouw officieel werd ingehuldigd. Het KAM-gebouw is het kantorencomplex aan de achterzijde van het Brugse station dat door de NMBS-Holding via haar dochter Immo Star werd gebouwd en ontwikkeld.

Hoeveel bedraagt het investeringsbedrag in dit project? Hoe werd het gefinancierd? Welk rendement werd er voorzien? Ik begrijp immers dat het nog niet verkocht is, het zou wel verhuurd zijn. Op welke manier past

dit binnen het beheerscontract van de NMBS-Holding? Op welke manier wordt er gegarandeerd dat er geen dotatiegeld naar zulke projecten vloeit? Wat gebeurt er met de winsten die dergelijke projecten opleveren?

**09.02** Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, dit is een gelijkaardige vraag. Ik verwijs dan ook naar de conclusie die ik in mijn vorig antwoord heb gegeven.

Met betrekking tot het KAM-gebouw in Brugge moet men een onderscheid maken tussen het zogenaamde publieke gedeelte van het gebouw en het private gedeelte, elk met eigen functies en financiering.

Het publieke gedeelte van het KAM-gebouw omvat de stationshal, de ondergrondse parking voor reizigers en de fietsenstalling. De investeringen in het publieke gedeelte maken deel uit van de uitvoering van het beheerscontract op grond waarvan de NMBS-Holding is belast met onder meer de bouw, het onderhoud en het beheer van de stations en de parkings. Deze investering werd dan ook met publieke middelen gefinancierd en bedroeg 23,7 miljoen euro.

Het private gedeelte van het KAM-gebouw moet in twee delen worden gescheiden. Enerzijds is er het deel dat sinds 1 november 2010 aan de Regie der Gebouwen wordt verhuurd. Dit deel van het gebouw werd op 13 april 2011 voor 99 jaar door de NMBS-Holding in erfpacht gegeven aan een private investeerder, wat heeft toegelaten een mooi rendement op de investering te realiseren.

Het andere deel zal worden verhuurd aan de Vlaamse Gemeenschap. De ruwbouw van dit gedeelte van het KAM-gebouw werd met eigen middelen gefinancierd. Deze ruwbouw is in erfpacht gegeven aan de nv SOBRUG, een dochteronderneming van Euro Immo Star, die instaat voor de verdere inrichting en afwerking.

Net als voor het andere deel van het private gedeelte van het KAM-gebouw, is het de bedoeling om hier ook een private investeerder te vinden, teneinde deze investering optimaal te laten renderen.

Gezien de lopende onderhandelingen wenst men hierover geen verdere informatie te geven.

Opnieuw dezelfde conclusie als daarnet: blijkbaar gaat het hier over een investering die een bijkomend rendement geeft. Het gaat niet om middelen van overheidswege, maar het levert wel een positieve financiële bijdrage.

Ik benadruk opnieuw dat hier de nodige voorzichtigheid moet worden geboden. Ik denk dat het zinvol en nuttig is dat er naar aanleiding van de verdere positionering van de drie entiteiten helderheid moet komen in wat kan en niet kan, onder welke voorwaarden, in welke constructies en met welke transparantie.

**09.03** **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, u hebt een klein, maar belangrijk deeltje van mijn vraag niet helemaal beantwoord, namelijk de vraag op welke manier gegarandeerd wordt dat er geen dotatiegeld naar dat soort projecten gaat. U zegt dat het geheel, 45,5 miljoen, door de NMBS-Holding met eigen middelen wordt gefinancierd. Als ik spreek over financiering, dan spreek ik ofwel over vreemd geld, dat interesten kost en de schuldenlast verzwaart, ofwel over eigen geld, dat op dat moment niet kan worden gebruikt voor andere zaken, dus ook niet voor de afbouw van de schulden.

In die zaak zie ik dus weinig transparantie. U geeft mij dus ook een idee voor een volgende vraag, die veeleer schriftelijk van aard zal zijn. Men zegt altijd dat het opbrengt. Mijn concrete vraag daaromtrent is op welke manier wordt aangetoond hoeveel schulden in de voorbije drie jaar door dit soort projecten zijn afgebouwd. Ik heb daarbij grote twijfels, want volgens mij gebeurt het niet.

**09.04** Minister **Inge Vervotte**: Ik heb niet alle gegevens bij en wij moeten dat verder bekijken, maar ik ga er in elk geval van uit – de raden van bestuur zullen er ook op toezien – dat men aparte boekingen heeft. De Holding levert zijn resultaten op basis van de doelstelling die men moet halen. Zoals u weet, moet de Holding een positief resultaat halen. In die zin maakt dat daarvan deel uit.

Ik ben het eens met uw voorzichtigheid en met uw vraag om dat voldoende transparant te bekijken. Het is evident dat er een duidelijk onderscheid moet zijn met wat tot het takenpakket behoort, waarvoor er dan ook een financiering is. Anderzijds hebben wij het debat met betrekking tot de financiële schulden al eerder gevoerd. U weet dat de NMBS-Groep een hoge schuld heeft. Wij komen tot een gezamenlijk traject voor de NMBS, Infrabel en de NMBS-Holding, omdat wij weten dat het soms een vestzak-broekzakoperatie is. Men

moet het geheel bekijken. De ene heeft de kosten, de andere de inkomsten. Ieder heeft dus een bepaald traject. Wij moeten dat dus samen bekijken.

Ik heb er ook aan toegevoegd dat men, wat het aantal schulden betreft, geen activiteiten heeft om die bij wijze van spreken af te bouwen. De commerciële activiteiten die de NMBS-Groep kan ontwikkelen, zijn van een bepaalde orde en zullen nooit toelaten dat men zelf met eigen activiteiten die schulden volledig zal kunnen afbouwen.

Dat vergt ten gronde een debat. Ofwel zegt men dat de NMBS-Groep daar zelf activiteiten moet ontwikkelen, en dan is dat een bepaalde filosofie en een bepaald beleid. Ofwel zal men op een gegeven ogenblik moeten vaststellen dat die opdracht eigenlijk niet evident of zelfs niet mogelijk is, en dan zullen er andere ingrepen moeten gebeuren. Daarnaast heb ik ook eerder verwezen; op een gegeven moment zal men daarover ook duidelijke taal moeten spreken.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**10 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het personeelsbeleid bij de NMBS-onderdelen" (nr. 4863)**

**10 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique du personnel au sein des entités de la SNCB" (n° 4863)**

**10.01 Tanguy Veys (VB):** Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, in het kader van de zeer precaire of zelfs zeer negatieve financiële situatie van de NMBS is het misschien wel goed om eens te duiden wat de evolutie is van het aantal kaderleden per onderdeel van de NMBS. Als ik mij niet vergis, was er in 2005 of 2006 een afspraak tussen de drie CEO's dat men geen bijkomend kaderpersoneel zou aanwerven, maar dat men zou werken binnen de marges van het bestaande aantal kaderleden. De personeelskosten voor een kaderlid liggen beduidend hoger dan voor een poetsvrouw of voor een uitvoerend iemand op de werkvloer. Deze of gene entiteit van de NMBS die te veel kaderpersoneel aanwerft, zal voor een negatief resultaat zorgen.

Kunt u de evolutie schetsen van het aantal kaderleden per onderdeel, voor de NMBS, de NMBS-Holding en Infrabel, gedurende de voorbije jaren? Kunt u daarbij ook de financiële kosten meedelen?

**10.02 Minister Inge Vervotte:** Er wordt mij gezegd dat we een onderscheid moeten maken tussen het kader – het aantal werkposten – en kaderleden, dus het ene ten opzichte van het andere en de engagementen die werden genomen.

Het aantal kaderleden dat een beheersfunctie uitoefende, evolueerde in de periode van 1 januari 2005 tot 1 mei 2011 als volgt voor de drie entiteiten van de NMBS-Groep: NMBS-Holding van 131 naar 141, Infrabel van 82 naar 98 en NMBS van 107 naar 116. Totaal voor de NMBS-Groep: van 320 naar 357. Volgens de NMBS-Holding bedroeg de kostprijs in 2010 plusminus 52 miljoen euro of 2,5 % van de totale loonmassa van de NMBS-Groep.

**10.03 Tanguy Veys (VB):** Mevrouw de minister, dank u voor de cijfers. Ik had in mijn vraagstelling verwezen naar een afspraak waarvan ik niet weet of die op papier of in de beheersovereenkomst staat, om het aantal kaderleden niet te laten toenemen. Aangezien de minister daar niet op reageert, ga ik ervan uit dat die afspraak er niet was of dat zij er geen probleem mee heeft dat de voorbije jaren het aantal kaderleden is toegenomen.

De **voorzitter:** Mijnheer Veys, u moet uw vraag wel duidelijker stellen. Er is een verschil tussen kader en kaderleden.

**10.04 Tanguy Veys (VB):** Ik heb heel de tijd over kaderleden gesproken, niet over het kader.

**10.05 Minister Inge Vervotte:** Wij zeggen dat er geen engagement is met betrekking tot de kaderleden, maar wel met betrekking tot het kader. Het kader en kaderleden, dat is niet hetzelfde.

**10.06 Tanguy Veys** (VB): Dat weet ik. Ik dacht dat er een engagement was in verband met het aantal kaderleden.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**11 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de 'vergeten' reizigers in Nijlen" (nr. 4865)**

**11 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les voyageurs 'oubliés' à Nijlen" (n° 4865)**

**11.01 Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, ook dit is een voorbeeld van het ontbreken van communicatie door de NMBS. Ik zei daarnet dat wij wel maandelijks een dossier zouden kunnen samenstellen met alle problemen. Wij zouden dat over zes maanden wellicht nog kunnen stofferen met nieuwe voorbeelden van problemen.

Een specifiek voorbeeld is het geval in Nijlen, waar men op maandagochtend 2 mei in de buurt van Lier een veertigtal reizigers vergat te evacueren uit een defecte trein.

Door een defect aan de achteras moest de trein, waarop een zevenhonderdtal mensen zat, even voor 08 u 30 halt houden tussen Herentals en Lier. Om 08 u 40 werd gestart met de ontruiming van de trein. De reizigers werden op vervangbussen richting Lier gezet, een operatie die rond 09 u 50 werd afgerond.

"Althans", en nu citeer ik Jochem Goovaerts van de NMBS, "dat dachten wij, want rond 11 u 15 vernamen wij dat in het achterste deel van de trein nog altijd een veertigtal mensen zat. Rond 11 u 30 hebben wij hen ten slotte ook een plaatsje op een vervangbus kunnen geven. De getroffen passagiers konden een compensatieaanvraag indienen bij de NMBS."

De kranten hebben daarover al bericht en ook met dat verhaal maakt de NMBS geen goede beurt.

Mevrouw de minister, hoe is ook dat kunnen gebeuren? Welke maatregelen heeft de NMBS genomen om dergelijke incidenten te vermijden? Het feit heeft nu toevallig de media gehaald, maar met een dergelijke nonchalance zouden wij dat in de toekomst nog wel kunnen meemaken.

Wat de compensatieregeling betreft, ik heb vernomen dat iemand die op de betrokken trein zat en die naar de klantendienst had gemaild – het voorval dateert van 2 mei – twee weken later nog steeds geen antwoord had gekregen van de klantendienst.

Men las in de pers wel dat men zijn ticket terugkrijgt, maar waarom heeft iemand die zelf het initiatief neemt om naar de klantendienst te mailen, twee weken later nog steeds geen antwoord gekregen? Het was geen brief die via de post kwam, anders kon men het nog op bpost steken.

Hoeveel treinreizigers dienden een compensatieaanvraag in? Welke compensatie werd uitgewerkt? Werd die reeds uitgevoerd?

**11.02 Minister Inge Vervotte:** Er is een communicatiestoornis geweest tussen de betrokken treinbegeleidster en de ambtenaar van wacht van NMBS Mobility, die ook ter plaatse was.

De treinbegeleidster heeft als gevolg van voornoemde stoornis de klanten geïnformeerd en de evacuatie van de drie eerste motorwagens geregeld. Zij is er echter nadien ten onrechte van uitgegaan dat de klanten in de laatste twee motorwagens waren geëvacueerd.

Na melding van de feiten zijn onmiddellijk bussen opgeroepen. Vijfenzeventig minuten later waren de reizigers geëvacueerd. Ook de bermbrand heeft de evacuatie van de reizigers vertraagd.

De klanten hebben recht op een compensatie volgens de geldende bepalingen voor compensaties van langdurige vertragingen. Te dien einde dienen zij aan het loket of bij de klantendienst van de NMBS een compensatieaanvraag in via het daartoe bestemde formulier op de website.

Het attest van begeleider van de betrokken treinbegeleidster werd preventief ingehouden.

De NMBS beoordeelt de compensatieaanvragen op grond van de vertraging en niet op grond van de oorzaak van de vertraging. De NMBS deelt mij mee dat de desbetreffende gegevens nog niet bekend zijn.

De NMBS zal niet nalaten de gepaste maatregelen te nemen, om dergelijke zaken in de toekomst te vermijden. Er werd naar aanleiding van het bewuste incident een onderzoeksdossier geopend. Aan de hand van de resultaten van bedoeld onderzoek zullen ook de nodige maatregelen worden genomen.

Voor het overige verwijs ik naar het debat dat wij zopas hebben gehad.

**11.03 Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, ik bedank u voor het antwoord. Ik zal positief denken en ervan uitgaan, zeker met uw toelichting vandaag tijdens de gedachtewisseling, dat het een uitzondering is en dat wij in de toekomst zullen mogen rekenen op een efficiënte en performante NMBS, zeker en vast op het vlak van de communicatie.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

## **12 Questions jointes de**

- **M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la situation financière de la SNCB" (n° 4913)**

- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la disparité des résultats présentés par le groupe SNCB" (n° 5323)**

## **12 Samengevoegde vragen van**

- **de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de financiële situatie van de NMBS" (nr. 4913)**

- **de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verschillen in cijfers die gepresenteerd worden als resultaten van de NMBS-Groep" (nr. 5323)**

De **voorzitter**: Mijnheer Vandeput, uw collega neemt genoegen met het schriftelijk antwoord. U mag uw vraag stellen.

**12.01 Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, tijdens de hoorzitting die wij hier enkele weken geleden hadden in verband met de financiële situatie van de NMBS-Groep, heeft de heer Haek tot driemaal toe verschillende cijfers gepresenteerd.

Eerst hebben wij een omstandige bundel met de individuele rekeningen gekregen. Daarna hebben wij de drukproef van het jaarverslag gekregen. Tot slot heeft hij hier in deze zaal een powerpointpresentatie met nogmaals andere cijfers gegeven.

Ik heb daarover toen aan hem een vraag gesteld, maar ik kreeg daarop, op zijn zachtst gezegd, een zeer verwarrend antwoord. De cijfers die hij op dat ogenblik presenteerde zouden ten opzichte van de jaarrekening aangepast zijn om vergelijkingsredenen.

Ik heb daarbij de volgende vragen.

Ten eerste, wat is de effectieve geconsolideerde EBITDA van de verschillende onderdelen van de Groep, zoals die door het college van revisoren goedgekeurd en bekrachtigd is? Is dat dan het cijfer dat uiteindelijk gepresenteerd zal worden?

Ten tweede, hebt u een verklaring voor de verschillen in cijfers die gepresenteerd werden door de heer Haek, enerzijds, en de heer Descheemaeker, anderzijds?

Ten slotte, welke maatregelen zult u nemen om daarin enige duidelijkheid te scheppen?

**12.02 Minister Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, op het niveau van de Groep is het wettelijk verplicht om jaarlijks geconsolideerde rekeningen op te stellen van het consortium NMBS-Holding, NMBS en Infrabel waarin al de dochterondernemingen en de deelnemingen van de Groep zijn inbegrepen. Die

consortiumrekeningen worden geauditeerd door het college van revisoren van het consortium. Daarenboven bepalen de beheerscontracten dat er per kwartaal ook beperkte geconsolideerde rekeningen worden opgesteld van de NMBS-Holding, Infrabel en de NMBS, zonder dochterondernemingen en deelnemingen, en dit om de evolutie van de schuld te kunnen opvolgen. Tot 2010 werden die rekeningen niet geauditeerd.

De externe organismen, in het bijzonder de financiële instellingen die lenen aan de NMBS-Holding en de ratingbureaus, evalueren de NMBS-Groep aan de hand van de geconsolideerde financiële rekeningen voor zowel het consortium als de beperkte consolidatie. De EBITDA of de operationele cashflow is de maatstaf die doorgaans wordt gebruikt voor de operationele prestaties en die het mogelijk maakt om na te gaan of de onderneming in staat is om op basis van haar operationele activiteiten cashflow te genereren. Deze indicator wordt sinds 2005 gebruikt door de NMBS-Groep en zijn verschillende onderdelen om het vermogen van de groep te evalueren.

In 2010 heeft de operator NMBS de definitie van EBITDA, die hij sinds 2005 had gebruikt, veranderd door als inkomsten elementen op te nemen die geen cash genereren voor de onderneming. Het gaat, enerzijds, om het *passenger irregularity management* – facturatie van biljetten en boetes voor frauderende reizigers – voor een bedrag van 49,3 miljoen euro en, anderzijds, om de afschrijving van de herwaarderingsmeerwaarde voor een bedrag van 5,3 miljoen euro. Het college van commissarissen van de NMBS heeft die benadering gevalideerd, maar het college van revisoren van het consortium heeft ze verworpen.

Het jaar 2010 werd onder meer gekenmerkt door de overgang naar de IFRS-boekhoudnormen waartoe de NMBS-Groep zich vrijwillig heeft verbonden, hoewel dat wettelijk niet verplicht was. Die beslissing werd geïntegreerd in de beheerscontracten 2008-2012. Die overgang naar de IFRS-normen moet het in het bijzonder mogelijk maken voor de financiële instellingen die lenen aan de NMBS-Holding en de ratingbureaus om de financiële toestand van de spoorweggroep beter in te schatten.

Terwijl de maatschappelijke rekeningen van de verschillende vennootschappen van de Groep en de geconsolideerde financiële consortiumrekeningen nog werden opgesteld volgens de Belgische normen, werden de rekeningen van de beperkte consolidatie al opgemaakt in IFRS-normen.

Voor 2010 bedraagt de geconsolideerde EBITDA van het consortium in de door het college van revisoren gecertificeerde rekeningen 6,9 miljoen euro. De beperkte geconsolideerde EBITDA bedraagt – 81,2 miljoen euro, dus zonder niet-recurrente elementen of elementen die geen cash genereren. Het verschil tussen deze twee cijfers komt overeen met de EBITDA van de dochterondernemingen die binnen de perimeter van het consortium vallen, alsook de niet-recurrente elementen zoals boetes die van de constructeurs worden geïnd. In de cijfers van een beperkte consolidatie belooft het aandeel van de operator NMBS –181 miljoen euro. Het verschil tussen dat cijfer en het door de NMBS gepubliceerde cijfer van – 126 miljoen euro, hetzij 54,6 miljoen euro, komt overeen met het *passenger irregularity management* en de afschrijving van de herwaarderingsmeerwaarde, die niet door de revisoren van het consortium werden aanvaard.

Om te voorkomen dat er zich nog dergelijke verschillen voordoen, werden volgende maatregelen genomen. Vanaf 2011 werden na openbare aanbesteding dezelfde revisorenkantoren aangesteld voor NMBS-Holding, NMBS, Infrabel en de rekeningen van het consortium en beperkte geconsolideerde rekeningen. Dit moet het mogelijk maken enige afwijkende interpretatie tussen verschillende revisorencolleges te voorkomen. Vanaf 2011 worden de maatschappelijke en geconsolideerde financiële rekeningen opgesteld volgens de IFRS-normen. Dit moet het ook mogelijk maken om de interpretatiemogelijkheid van de boekhoudregels tot een minimum te beperken.

De NMBS heeft zich ertoe verbonden om vooraf het advies te vragen van de financiële directie van de NMBS-Holding vooraleer aan de raad van bestuur enige wijziging van de boekhoudregels voor te leggen. Dit moet toelaten om zowel voor de rekeningen van de NMBS als voor de geconsolideerde rekeningen dezelfde uniforme regels te hanteren.

**12.03 Steven Vandeput (N-VA):** Mevrouw de minister, dat was een zeer technisch antwoord, waarvoor mijn dank.

Ik vind het toch een eigenaardige benadering. Ik wil niet zeggen dat het hier of daar ligt, maar het is toch eigenaardig dat een bedrijf binnen de groep, de EBITDA op één manier definieert, terwijl een ander bedrijf

binnen die groep dat op een andere manier doet.

De verhouding zit structureel fout en dat zou eens moeten worden opgelost. Ik denk dat u ter zake initiatieven hebt genomen. Proficiat daarvoor.

De **voorzitter**: Het enige wat wij daarvoor nodig hebben, is een nieuwe regering, mijnheer Vandeput.

**12.04 Steven Vandeput (N-VA)**: Mevrouw de voorzitter, de minister heeft de maatregel in lopende zaken genomen om de financiën op het spoor te krijgen, onafhankelijk van lopende zaken.

De **voorzitter**: In lopende zaken kan er veel gebeuren.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**13 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het groen nummer van het Security Operation Center" (nr. 4949)**

**13 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le numéro vert du 'Security Operation Center'" (n° 4949)**

**13.01 Tanguy Veys (VB)**: Mevrouw de minister, ik heb u in het verleden al een paar keer ondervraagd over de werking van het Security Operations Center en ik heb u toen ook gewezen op een aantal cijfers. In de commissievergadering van 29 maart hebt u zelf cijfers gegeven waaruit duidelijk blijkt dat het aantal oproepen via dat groen nummer daalt, terwijl uit de criminaliteitscijfers net het tegendeel blijkt. Er is dus een dalende trend inzake het aantal oproepen via dat groen nummer en anderzijds is er een ernstige stijging wat betreft het aantal gevallen van onveiligheid, vandalisme, agressie en dies meer. Uiteindelijk gaat het bijna om een halvering op twee jaar tijd. U hebt toen ook meegedeeld dat dit nummer bekend wordt gemaakt bij de reizigers door meerdere communicatiecampagnes, onder meer via affiches in het station op regelmatige tijdstippen sinds maart 2007. In alle stations en stopplaatsen werden ook groene stickers aangebracht die verwijzen naar het noodnummer voor onveilige situaties in het spoorweginstelsel.

Mevrouw de minister, ik heb zelf eens proefondervindelijk nagegaan wat daarvan allemaal nog te merken is op het terrein. Eerst en vooral dien ik op te merken dat de sticker, zoals hij prijkt op de toegangspoort van het station Gent Sint-Pieters – ik heb hem in bijlage toegevoegd – enkel de boodschap draagt “iets verdachts”. “Iets verdachts” slaat enkel op iets verdachts zien, het is niet meteen een oproep om als men zelf het slachtoffer is van, bijvoorbeeld, agressie een beroep te doen op dat nummer. Ik meen dat men zich eens zou mogen bezinnen over de slogan die bij het groen nummer zelf werd aangebracht. Wat het aanbrengen van die stickers in de stations betreft, wil ik erop wijzen dat in de stations Gent Sint-Pieters en Brussel-Centraal de sticker enkel werd aangebracht op de deuren van het station zelf, dus op de buitendeuren, maar niet op de perrons, niet in de verbindingsgang en niet in de stationshal zelf. Ik ben dat trouwens op diverse plaatsen gaan controleren voordat ik mijn verhaal hier wenste hard te maken. Op de koop toe is het zo dat ik in het station Gent-Dampoort de sticker nergens heb gezien, noch op de toegangsdeuren, noch op het perron, noch in de gangen.

Ik had dan ook graag vernomen van de minister hoe zij verklaart dat de sticker zelf in geen enkel treinstel werd aangebracht. U kunt dan zeggen dat daar treinbegeleiders zijn. Als er echter een incident is, moet men zelf al de moed hebben om op te staan – zelfs als men niet zelf het slachtoffer is – om op zoek te gaan naar de treinbegeleider. Men moet die dan al vinden, want ze zitten soms in een apart gedeelte, waar niet iedereen binnen kan. Ik meen dat er dus ook daar een lacune is.

Mevrouw de minister, hoe verklaart u dat de sticker met het groen nummer van het Security Operations Center enkel oproept om verdachte zaken te melden?

Hoe verklaart u dat de sticker ter promotie van het groen nummer enkel kleefst op de toegangsdeuren van de stations, niet aanwezig is in het station zelf, zoals in de stationshal, de verbindingsgangen, de perrons en andere, niet aanwezig is in de treinstellen zelf en soms zelfs in het station helemaal nergens te zien is, zoals in Gent-Dampoort?

Bent u van oordeel dat de sticker ter promotie van het groen nummer voldoende aanwezig is in de stations?

en op de treinstellen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Bent u van oordeel dat het groen nummer goed terug te vinden is op de webstek van de NMBS? Ik vermoed dat u die oefening wel eens gedaan zult hebben. Zo ja, waarom? Zo nee, welke maatregelen werden er genomen?

Bent u van oordeel dat het groen nummer voldoende gekend is bij de gebruikers van de NMBS? Zo ja, waarom? Zo nee, welke maatregelen werden er genomen? Als het nummer gisteren in die stilstaande trein zou hebben gehangen, dan zouden alle oproepen wellicht daar zijn binnengekomen, maar dan was er tenminste een nummer om naar te bellen. Nu was dat niet het geval.

Tot slot, bent u van oordeel dat het dalend aantal oproepen de voorbije jaren via het groen nummer, ondanks de stijgende criminaliteit, een sterke aanwijzing is dat het nummer onvoldoende bekend is en onvoldoende terug te vinden is bij gevallen van agressie in het station of op de trein? Zo ja, welke maatregelen werden genomen? Zo nee, waarom niet?

**13.02** Minister **Inge Vervotte**: Bij de lancering van het groen nummer werd in overleg met de federale politie gekozen voor een algemene boodschap, zijnde: "iets verdacht op het spoor?" Ik zie dat in het voorbereide antwoord de motivering niet gegeven is. Ik veronderstel dat er één is. Wij kunnen daarnaar vragen. Er is immers een overleg geweest. Men heeft die redenen echter niet in het antwoord meegegeven, al is het interessant de motivering voor zo'n keuze te horen.

In een eerste fase werden de stickers aangebracht in de onbewaakte stopplaatsen. Na evaluatie werd beslist het publiek noodnummer te afficheren op meerdere plaatsen in de stations, met name aan de toegangsdeuren, in de wachtzalen, aan de seinhuizen, op de perrons enzovoort. De Securailploegen verifiëren de aanwezigheid van deze stickers. Indien nodig worden er nieuwe stickers aangebracht. Het afficheren van het noodnummer wordt nu besproken met de NMBS.

De afgelopen drie jaar liepen er twee verschillende affichecampagnes over veiligheid in de stations.

In de eerste campagne over de herkenbaarheid van de Securailagenten, werd uitdrukkelijk het noodnummer vermeld. Deze campagne liep van 29 januari tot 24 februari 2008, van 15 tot 21 april 2009 en van 19 tot 25 januari 2010.

De tweede campagne ging specifiek over het noodnummer. Zij liep van 7 tot 13 oktober en van 18 tot 24 november 2008, en van 1 tot 7 september 2009. Er werden ook flyers uitgedeeld in 13 stations, en in de door treinreizigers veel gelezen krant *Metro* verschenen inlassingen over veiligheid en over het noodnummer.

De NMBS stelt vast dat, in tegenstelling tot in de beginfase, het noodnummer nu gebruikt wordt om onveilige situaties te melden in plaats van te vragen om inlichtingen over de treindienst. De rubriek veiligheid op de website [hetstation.be](http://hetstation.be) geeft een overzicht van de activiteiten van de veiligheidsdienst van de NMBS-Groep. Het nummer kan hieraan worden toegevoegd. Hetzelfde geldt voor de website [nmbs.be](http://nmbs.be).

Er wordt echter vooral gemikt op de zichtbaarheid van het nummer op het terrein op het ogenblik dat de feiten plaatsvinden die de aandacht en/of interventie van het veiligheidspersoneel vereisen, zodat de klant zich ondersteund voelt. Ik ga akkoord met u dat er op dat vlak nog verbeteringen mogelijk zijn en zal de NMBS-Groep hiertoe aanzetten.

Bij de evaluatie van het aantal oproepen via het publiek noodnummer, stellen wij vast dat de reizigers en de klanten het noodnummer meer en meer gebruiken waarvoor het initieel was bedoeld, namelijk het gratis melden van onveilige of verdachte situaties op het spoorwegdomein teneinde het veiligheidsgevoel te verhogen.

De NMBS-Groep merkt nog op dat alle meldingen van agressie tegen het personeel of onveilige situaties of verdachte handelingen die worden vastgesteld door het personeel van de NMBS-Groep, niet via het publiek noodnummer aan het Security Operations Center worden gemeld.

Ik leid uit het antwoord dat men mij verschaft af dat men steeds een evenwicht probeert te zoeken hoe men voldoende zichtbaarheid aan het nummer kan geven, ermee rekening houdend dat het wordt gebruikt

waarvoor het moet worden gebruikt. Ik kan dat begrijpen. Wanneer men dit telefoonnummer gaat gebruiken voor andere zaken, brengt men heel de situatie – waarvoor die ploegen er zijn, waarvoor zij dienen en hoe men ermee moet omgaan – in gevaar.

Wat het verduidelijken van de zichtbaarheid van dit nummer betreft, heeft men in eerste instantie een manier proberen zoeken om zoveel mogelijk bij de juiste doelgroep te geraken en dat als criterium genomen. Dit kan eventueel worden gekoppeld aan een sensibilisatie- en informatieopdracht om dit nummer enkel en alleen in deze gevallen te gebruiken.

Men moet dit voldoende benadrukken, want het kan echt niet de bedoeling zijn dat mensen dit nummer voor andere doeleinden gaan gebruiken. Dan krijgt men immers een ander probleem. Dan lost men misschien het ene probleem op, maar creëert men een nieuw probleem, wat wij te allen tijde moeten vermijden.

**13.03 Tanguy Veys (VB):** Mevrouw de minister, dank u voor uw antwoord. Ik ben blij te horen dat u bij de NMBS zult aandringen om een en ander wat meer op punt te stellen. Ik verwijs naar de cijfers. U hebt in uw antwoord verwezen naar campagnes uit het verleden om het nummer bekend te maken. Ik blijf erbij. Met de beste wil van de wereld, maar een nummer als 0800 30 230 leert men niet makkelijk van buiten. Trouwens, mensen leren heel weinig nummers van buiten, behalve misschien het noodnummer van de politiediensten en van familieleden. Dergelijk nummer moet altijd op diverse plaatsen terug te vinden zijn, zonder dat men het van buiten moet kennen. Als een pamflettencampagne of een affichecampagne eenmaal gestopt is, stopt ook het nut van dat nummer. Het nummer moet visueel op diverse plaatsen worden aangebracht, ook in de treinen. U vreest voor verkeerde oproepen, maar men kan ook telefonisch doorschakelen. Als men duidelijk afficheert waarover het gaat, bouwt men al een filter in. Ik heb weinig cijfers gehoord over het aantal verkeerde oproepen en vermoed dat dit alsnog meevalt.

Ik zal in ieder geval op de voet volgen of dit nummer meer en meer in beeld verschijnt in de stations en eventueel in de treinen, en ook op de diverse perrons.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

#### **14 Questions jointes de**

- Mme Valérie Déom à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture niée puis confirmée de la gare d'Auvelais" (n° 4966)
- M. Éric Jadot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'avenir des prestations de service public aux guichets des gares d'Herstal, d'Angleur et de Theux" (n° 5103)
- Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la menace de fermeture de guichets de gares en Hainaut" (n° 5184)
- Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la liste des gares susceptibles de fermer définitivement dans un avenir proche" (n° 5189)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les trains présentant un taux de couverture des coûts inférieur à 5 %" (n° 5320)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les gares prises en considération pour être retirées de l'offre de service" (n° 5321)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le réaménagement de l'offre ferroviaire" (n° 5336)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan de réduction de l'offre de services aux guichets des gares" (n° 5437)
- Mme Catherine Fonck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture annoncée de 45 guichets de gare" (n° 5474)

#### **14 Samengevoegde vragen van**

- Valérie Déom aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de ontkende en dan bevestigde sluiting van het station Auvelais" (nr. 4966)
- de heer Éric Jadot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de openbare dienstverlening aan de loketten van de stations Herstal, Angleur en Theux" (nr. 5103)
- mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dreigende sluiting van loketten in Henegouwse stations" (nr. 5184)
- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijst van stations die mogelijk binnenkort definitief zullen dichtgaan" (nr. 5189)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de

treinen met een kostendekkingsgraad van minder dan 5 procent" (nr. 5320)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stations die in overweging worden genomen om uit de dienstverlening te nemen" (nr. 5321)

- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de hervorming van het treinaanbod" (nr. 5336)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het plan om de dienstverlening aan de loketten van de stations terug te schroeven" (nr. 5437)

- mevrouw Catherine Fonck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangekondigde sluiting van 45 stationsloketten" (nr. 5474)

**14.01 Valérie Déom (PS):** Madame la présidente, madame la ministre, ma question concerne la fermeture annoncée, niée et, ensuite, réannoncée de la gare d'Auvelais. En avril de cette année, je lisais dans la presse votre réponse à une question de mon collègue Christophe Bastin. Vous disiez: "La SNCB confirme que la fermeture de la gare d'Auvelais et la réduction de la présence humaine au guichet en gare de Tamines ne sont pas à l'ordre du jour". Quelques semaines plus tard, la presse et le bourgmestre de Sambreville me confirmaient les intentions de la SNCB de procéder à la fermeture de la gare d'Auvelais, comme cela était d'ailleurs prévu dans le plan de l'entreprise dès 2010.

Madame la ministre, nous avons malheureusement pris la triste habitude de vous interroger sur les fermetures de bureaux de poste et de guichets de gare. Triste habitude puisque c'est à chaque fois la preuve d'un délitement du service public.... Triste habitude également car à chaque fois la SNCB vous confie des réponses "copiées-collées" où elle insiste uniquement sur des nécessités économiques, faisant peu de cas des missions de service public et du service à la population.

Si la fermeture de la gare d'Auvelais se confirme, il faudra peu à peu ajouter à ces deux "tristes habitudes" une troisième habitude dans le chef de la SNCB, à savoir une communication mensongère. Auvelais n'est pas le seul exemple. C'est également le cas pour la gare de Godinne, puisqu'en novembre 2010 vous répondiez à une question concernant sa fermeture en disant: "La SNCB a démenti toute volonté de fermeture de guichet". Or, actuellement, Godinne se retrouve dans le plan de suppression d'une série de guichets.

Madame la ministre, confirmez-vous cette fermeture de la gare d'Auvelais et, éventuellement, aussi celle de Godinne? Ou plutôt la SNCB confirme-t-elle cette fois cette fermeture? Si tel est le cas, comment la SNCB peut-elle, en quelques semaines, modifier aussi radicalement son discours? Devrait-on parler d'une "erreur de communication", comme on l'entend souvent dans des discours polis, ou devrait-on plutôt parler de "communication mensongère" de la part de la direction de la SNCB?

**14.02 Colette Burgeon (PS):** Madame la présidente, madame la ministre, la presse régionale hainuyère, les navetteurs et nombre d'élus locaux s'émeuvent du sort réservé par la SNCB à plusieurs gares de notre province: Antoing, Comines, Ecaussinnes, Herseaux, Piéton, Quaregnon, Blaton, Luttre, Lessines, La Louvière-Centre, Binche, Châtelet, Marchienne-au-Pont, Ath, Enghien, Leuze, Saint-Ghislain, Charleroi-Sud, Mons. Ce sont les dix-neuf gares hainuyères dont les guichets vont faire l'objet, dès 2012 ou à l'horizon 2013-2015, d'une fermeture soit complète, soit l'après-midi, soit le week-end, ou d'une réduction substantielle des prestations. Ces mesures sont totalement inacceptables et montrent, une fois encore, que la SNCB est entrée dans la seule logique de la rentabilité au mépris de ses missions de service au public.

Il semblerait que moins de 35 transactions par jour soit le critère qui justifie la suppression du service au guichet. C'est condamner de la sorte nombre de ces gares à une fermeture définitive à moyen terme. C'est également porter un grave préjudice à la qualité de vie de milliers de gens qui ont fait le choix du rail pour se rendre au travail et qui se sont installés, en conséquence, à proximité de ces gares!

En effet, croyez-vous que beaucoup de navetteurs oseront encore s'aventurer dans une salle d'attente qui ne bénéficiera plus du regard rassurant d'un guichetier? Et que penser de ces distributeurs automatiques de tickets qui sont en panne neuf fois sur dix?

Je m'interroge également sur le fait que les gares de Charleroi-Sud, Mons et La Louvière-Centre soient dans le collimateur de la SNCB. Est-il possible que ces gares qui desservent les trois métropoles hainuyères, soit près de 380 000 habitants, ne délivrent, chacune, pas plus de 35 titres de transport par jour? Il y a là, à mon sens, un véritable problème qui mérite des explications car, à ce rythme-là, il n'y aura plus une gare opérationnelle en Wallonie dans une décennie!

De plus, en ce qui concerne les deux dernières gares, la SNCB s'est engagée avec les autorités communales dans un processus de rénovation des bâtiments dans la perspective de Mons capitale européenne de la culture 2015 et, à La Louvière, dans le projet d'aménagement du site Boch à l'horizon 2013-2017. Ces décisions apparaissent donc comme tout à fait incompréhensibles!

Enfin, en ce qui concerne plus spécifiquement les gares de Binche, La Louvière-Centre, Ecaussinnes, Piéton et Enghien, je vous ai interrogée à deux reprises, en mars et en novembre 2010, vous rappelant que 80 % des voyageurs achètent leurs billets aux guichets des gares. Vous m'aviez alors certifié qu'aucun guichet ne serait fermé et que la vente de billets serait maintenue dans les trains. Mieux encore, vous aviez indiqué que le nombre de titres de transport délivrés en gare d'Ecaussinnes s'élevait entre 60 et 80 par jour, soit bien au-delà de la barre fatidique des 35 titres journaliers!

Madame la ministre, les clients de la SNCB exigent aujourd'hui des réponses claires et précises.

Que compte faire la SNCB au niveau de sa politique de distribution des titres de transport à court, moyen et long terme?

Comment envisage-t-elle d'assurer la sécurité des clients et d'empêcher les dégradations et le vandalisme dans les gares en l'absence d'un employé au guichet?

**14.03 Steven Vandeput (N-VA):** Mevrouw de minister, ik heb een aantal vragen over de ideeën die in de pers verschenen na de presentatie van de financiële resultaten hier in de Kamer.

Het eerste deel van mijn vragen gaat over de analyse die de NMBS heeft uitgevoerd inzake de kostendekkingsgraad van de treinen. Wij vernamen dat de kostendekking voor 327 treinen minder dan 5 % zou bedragen. Voor 614 treinen zou de kostendekking tussen 5 % en 10 % bedragen.

De vandaag nog fel gecontesteerde CEO van de NMBS, de heer Descheemaeker, heeft in de media verklaard dat het enkel gaat om een studie en dat daar nog geen conclusies aan verbonden zijn. Hij vermeldde ook dat het uitbrengen van de studie een georganiseerd lek vanuit de raad van bestuur zou zijn en dat dat onaanvaardbaar is.

Ten eerste, gaat het effectief enkel om een studie of zijn er al conclusies aan verbonden?

Ten tweede, is het volgens het huidige beheerscontract mogelijk een aantal verbindingen met een extreem lage treinbezetting of een extreem lage kostendekkingsgraad af te schaffen? Indien men overgaat tot de afschaffing van dergelijke treinen, zal dan de steeds opnieuw opduikende 60-40-verhouding van toepassing zijn?

Ten derde, wat zal de norm zijn om verbindingen wel of niet af te schaffen? Kunt u een overzicht geven van de treinen met een extreem lage kostendekkingsgraad in het Vlaams gewest en in het Waals gewest?

Ten vierde en tot slot, wat zijn de volgende stappen die u zult ondernemen?

Het tweede deel van mijn vragen gaat over de slechte financiële resultaten.

Gelet op de slechte financiële resultaten zou men overwegen om op basis van extreem lage opstapcijfers een aantal stations uit de dienstverlening te nemen. Het zou gaan over ongeveer veertig stations.

Vindt u het aanvaardbaar zo'n overweging te maken als deel van een oplossing voor de financiële cijfers? Indien het aantal opstappers in een station een norm wordt, welk aantal opstappers heeft men dan nodig om een aanvaardbare kostprijs van het station te vertegenwoordigen? Welke graadmeter zal men gebruiken om stations al dan niet aan te houden? Zijn daarbij nog andere factoren van tel? Over hoeveel stations hebben we het? Hoe zijn die verdeeld over de provincies of over de gewesten, naargelang u wenst? Welke volgende stappen zult u hierin zetten?

Mijn laatste vraag gaat over het plan om de dienstverlening en het aantal loketten terug te schroeven. Ik zal mij beperken tot de essentie van mijn vraag.

Wat is een aanvaardbaar of minimaal aantal operaties dat per dag nodig is, om te verantwoorden dat een loket zal openblijven? Wat is de graadmeter of het aantal operaties per dag, dat zal worden gebruikt voor een volledige sluiting, een sluiting in de namiddag of een sluiting in het weekend? Kunnen daarbij, naast het aantal operaties, andere factoren van belang zijn? Hoeveel bedraagt de eventuele kostenreductie die hierdoor zou kunnen worden verwezenlijkt? Wat zijn de volgende stappen die u hierin zult zetten?

**14.04** Minister **Inge Vervotte**: Mijn antwoord zal kort zijn, enerzijds omdat ik daarop al geregeld ben teruggekomen. Anderzijds heb ik reeds eerder gezegd dat hierover heel veel gespeculeerd wordt. Hoe meer daarover natuurlijk gesproken wordt, hoe meer de mensen er op den duur niet meer aan uit kunnen en niet meer weten wat er nu wel en niet beslist is.

Wanneer wij de NMBS-Groep vragen om met een voorstel van besparingsplan te komen over een langere termijn en men een aantal analyses opvraagt om dat werk goed te kunnen doen, betreur ik het heel erg dat die analyses dan verkocht worden in de buitenwereld om te zeggen: "Kijk eens waarmee die NMBS in godsnaam weer bezig is." Ik betreur dat en ik wil hier formeel het volgende stellen: het feit dat de NMBS de opdracht heeft om in een studie te onderzoeken wat de kostprijs is voor een bepaalde dienstverlening, betekent niet dat dat het enige criterium is dat de NMBS hanteert. Laten we heel duidelijk zijn: indien de NMBS alleen economische criteria zou hanteren, dan zouden er andere herstructureringsplannen circuleren dan nu. Op geen enkele wijze zal de raad van bestuur – het is immers de raad van bestuur, die daarover beslist – aanvaarden dat de criteria die gehanteerd worden voor een besparingsplan, enkel en alleen economische criteria zijn. Dat wil ik hier ten volle ontkrachten, dat is op geen enkele waarheid gebaseerd.

Laten wij echter ook eerlijk en duidelijk zijn ten opzichte van mekaar: de openbare dienst lijdt vandaag verlies. Wij moeten een beetje vooruitziend zijn. Wij hebben niet alleen de opdracht om de schuld te stabiliseren. Daarnaast moeten wij er ook voor zorgen dat de NMBS als operator gezond kan opereren. Indien wij immers morgen gedwongen worden – ik weet niet of dat zo zal zijn en ik roep iedereen op om daarover stelling in te nemen – om in een geliberaliseerde markt te functioneren, dan is het essentieel dat wij daarop voorbereid zijn en dat wij een gezond operationeel bedrijf hebben. Alleen al daarom is het ook belangrijk om te zorgen voor een gezonde bedrijfsvoering van het operationele resultaat.

Welke regelmogelijkheden heeft men in een overheidsbedrijf? Met betrekking tot het personeel is de regelmogelijkheid nagenoeg nihil. Wij hebben engagementen naar het personeel en die handhaven wij. Men kan daar een aantal efficiëntiewinsten realiseren, maar er is nu eenmaal het statutair kader. Dat is een kostenstijgende factor. Als wij toekomstberekeningen maken, dan blijkt, als wij rekening houden met index, met baremieke verhogingen, anciënniteit alsook cao's, dat op dat vlak de kosten zullen stijgen veeleer dan dat men op dat vlak kan besparen.

Waarop kan nog worden ingegrepen? Op tarifiering kan nog worden ingegrepen, wat evenwel uiteraard niet de bedoeling is. Wij hebben ter zake ook duidelijke afspraken in de beheersovereenkomsten, met name dat er in de tarifiering een indexgerelateerde stijging kan zijn. U kent het mechanisme. De tarifiering is zelfs gekoppeld aan resultaten van stiptheid, wat ervoor heeft gezorgd dat de NMBS de voorbije jaren de stijging van de gezondheidsindex niet ten volle heeft kunnen doorvoeren. Zulks heeft natuurlijk ook weer een impact op het kostenplaatje gehad.

Er is ook nog de dienstverlening. Ter zake heb ik heel duidelijk aangegeven dat het niet de bedoeling kan zijn dat aan de dienstverlening op een dusdanige wijze wordt geraakt dat de openbare dienstverlening in het gedrang komt.

Betekent het voorgaande dat wij nergens het aanbod mogen bekijken en ter zake nergens beslissingen mogen nemen? Neen, ik heb de NMBS-Groep wel de vrijheid gegeven in situaties waarvoor er vandaag alternatieven of andere mogelijkheden zijn. Zulks mag geen taboe zijn. Laat echter duidelijk zijn dat het niet de bedoeling is blind in het aanbod te snoeien. Een en ander heeft ook met loketten te maken.

Voor de parameters waarbij er een kostenstijging is, moeten wij goed nagaan waar ter zake andere mogelijkheden liggen. De laatste mogelijkheid die wij hebben, is dat de Staat of de overheid bijkomend financiert. Ik heb echter begrepen dat de formateur op dit moment veeleer centen zoekt dan dat hij mij de boodschap zal meegeven dat er voor de NMBS de komende jaren een groeipad in zal zitten. Indien dat het geval is, zullen wij samen ook bekijken wat mogelijk is om de dienstverlening kwaliteitsvoller te maken.

Een financiering zal nodig zijn, gelet op de debatten die wij daarnet hier in de commissie hebben gehad, en

op de belangrijke investeringen die nog zullen moeten gebeuren, om in een basisdienstverlening te kunnen voorzien. Ze zal dus niet dienen om extra leuke dingen te kunnen doen. Soms wordt wel eens gedacht dat geld aan extraatjes wordt besteed. Het geld zal echter moeten worden gebruikt om opnieuw tot een gezonde onderneming en tot een gezonde, openbare dienstverlening te kunnen komen.

Une décision finale quant à la fermeture des guichets de certaines gares n'a pas encore été prise. Par conséquent, ni moi ni la SNCB ne savons confirmer la fermeture des guichets à la gare d'Auvelais.

La liste qui circule est la liste présentée au conseil d'administration en mai dernier, c'est-à-dire avant décision. Dans le cadre des mesures d'économie, le conseil d'administration de la SNCB a marqué en mai dernier son accord pour la suppression des guichets dans des gares non rentables et sous trois conditions: le client doit avoir la possibilité d'acheter un billet via un distributeur automatique, une salle d'attente doit être accessible du premier au dernier train et une concertation sociale doit avoir lieu au préalable. La fermeture des guichets ne pourra donc être effective qu'une fois ces trois conditions remplies.

Ook in verband met de afschaffing van bepaalde treinen en stations werd nog geen enkele beslissing genomen. In de verschillende raden van bestuur is het evident dat verschillende criteria in overweging zullen worden genomen. Er is geen sprake van dat enkel en alleen beslissingen zullen worden genomen op basis van economische criteria. Dit is op geen enkele wijze de bedoeling van de raden van bestuur noch van de aandeelhouder.

**14.05 Valérie Déom (PS):** Madame la ministre, je vous remercie de ne pas vous être contentée de lire la réponse "copiée-collée" de la SNCB, si ce n'est les dernières précisions sur les gares. Vous serez d'accord avec moi pour dire que leur communication est tout à fait déplorable. Ils vous font dire n'importe quoi! À quelques mois d'intervalle, vous prétendez que les gares ne seront pas fermées et, ensuite, qu'elles seront remplacées par des guichets. On s'interroge sur la stratégie de la SNCB. À qui profite ce "crime"? Cela met la pression sur les travailleurs et sur les usagers.

Alors que le taux de satisfaction des usagers est au plus bas – le débat que nous avons eu en début de séance le prouve –, la SNCB fait des annonces de diminution des services, de la qualité du service et de la convivialité car les critères de rentabilité sont considérés comme étant la priorité. Elle remplace le personnel par des machines et une salle d'attente mais ne résout en rien la problématique de la sécurité et le fait que ces guichets automatiques peuvent tomber en panne.

En outre, au vu des gares citées dans la note du conseil d'administration, dont Auvelais qui constitue une des villes principales de la province de Namur, je m'interroge sur le sort réservé aux gares en milieu rural ou sur le sort que la SNCB réserve encore à ses missions de service public.

**14.06 Colette Burgeon (PS):** Madame la ministre, je vais presque faire un "copier-coller" des propos que Mme Déom vient de tenir.

Vous n'abordez pas la problématique des distributeurs lorsqu'ils tombent en panne.

Vous parlez d'un marché libéralisé mais c'est cela qui me fait peur car finalement, j'ai l'impression que c'est l'argent qui va compter. Je comprends qu'on doive être attentif et avoir une gestion saine mais il y a aussi un service à rendre au public et, selon moi, il doit prendre le dessus.

On sera attentif au problème.

Par ailleurs, il faut également faire en sorte que de telles listes ne soient plus rendues publiques alors qu'en principe ce ne doit pas arriver de suite. Je préfère retenir ce que vous m'avez dit voilà deux ans, à savoir que des guichets ne fermentaient pas. J'espère que vous aussi retiendrez ce que vous m'avez dit.

**14.07 Steven Vandeput (N-VA):** Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb niet veel antwoorden gekregen op mijn concrete vragen. Ik vind dat niet erg.

Wat ik even belangrijk vind, is de visie die uw antwoorden opnieuw kenmerken, namelijk dat operationaliteit een zaak is van het management en aan politiek doen een zaak van de politiek, en dat wij ons daarvoor moeten hoeden.

Gelet op het aantal uiteenzettingen van collega's in dezen, denk ik dat wij ooit nog eens het fundamentele debat zullen moeten aangaan wat de financiële draagkracht is die wij als maatschappij willen blijven opbrengen voor bedrijven zoals de NMBS.

Daarom vraag ik ook naar objectieve criteria vanwege de raad van bestuur. Ik bedoel het volgende. We moeten opletten dat de grote woorden "publieke dienstverlening" en "algemene basismobiliteit" waarmee wij vandaag schermen uiteindelijk niet de mobiliteit wordt van enkelingen, maar effectief een publieke dienstverlening.

Tot slot wil ik nogmaals benadrukken dat het een schande is dat mensen die in de raad van bestuur worden geacht mee te werken aan toekomstige oplossingen, het blijkbaar nodig achten de ideeën die worden aangereikt te misbruiken voor politieke doeleinden.

In die zin kijk ik uit naar hetgeen de formateur van uw nota zal maken, want ik hoop dat hierover iets zal staan in zijn nota.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.19 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 18.19 heures.*