

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 14 JANUARI 2008

Namiddag

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

du

LUNDI 14 JANVIER 2008

Après-midi

De vergadering wordt geopend om 14.22 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

01 **Samengevoegde interpellaties en vragen van**

- de heer Jan Mortelmans tot de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de slechte score van de NMBS inzake stiptheid" (nr. 2)
- de heer Jan Jambon tot de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de structurele problemen bij de NMBS" (nr. 3)
- de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het meten van de treinvertragingen" (nr. 1046)
- de heer Guido De Padt aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van de NMBS" (nr. 1056)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de attesten van vertraging die door de NMBS worden uitgereikt" (nr. 1187)
- de heer Stefaan Van Hecke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "structurele vertragingen bij de NMBS" (nr. 1226)
- de heer Willem-Frederik Schiltz aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheidscijfers van de NMBS en het overleg met de vakbonden" (nr. 1233)

01.01 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Voor heel wat reizigers betekent de trein altijd een beetje lijden. Vanochtend waren er eens te meer vertragingen op de verbindingen Turnhout-Brussel en Antwerpen-Charleroi. Vorig jaar zaten de stiptheidsstatistieken van de NMBS op het historisch lage niveau van 1998. Volgens de spoorwegjournalist Herman Welter zou in 2007 niet meer dan 47 procent van de treinen helemaal volgens het spoorboekje hebben gereden. In 2007 werden er bovendien drieduizend meer treinen afgeschaft dan in 2006. De cijfers die de Vereniging van Trein-, Tram- en Busreizigers publiceerde gingen in dezelfde richting.

Infrabel zelf ontkent de cijfers niet en zoekt de oorzaken vooral in technische defecten en werkonderbrekingen door het treinpersoneel. Voormalig staatssecretaris Tuybens spreekt dan weer van lethargie bij de NMBS-top.

Volgens diverse specialisten zijn de oorzaken van de malaise vooral van structurele aard en zijn de problemen hand over hand toegenomen na de splitsing van de NMBS in drie entiteiten. Dit heeft volgens hen geleid tot een gebrekkige coördinatie tussen de verschillende bedrijfsniveaus. De toestand bij *traffic control* zou volgens oud-verkeersleiders haast als chaotisch beschreven mogen worden. Bij incidenten en ontregelingen wordt er daardoor onvoldoende snel ingegrepen.

De minister heeft vorige week al een aantal denksporen voorgesteld om uit de stiptheidsmalaise te komen, bijvoorbeeld het bonussysteem en de koppeling van stiptheid aan de toestemming om de prijzen te verhogen. Maar die koppeling staat expliciet in het huidige beheerscontract en van knabbelen aan een bonus zullen de grootverdieners van de NMBS-top nauwelijks iets merken. Waarom zou de NMBS trouwens moeite doen om de volledige stiptheid te halen als ze 90 procent halen met een eigen meetsysteem?

Hoe zal de minister ingrijpen?

01.02 Jan Jambon (CD&V - N-VA): Volgens de heer Tuybens heerst bij de diverse NMBS-entiteiten een grote moedeloosheid over de aanslepende problemen. Het vorige jaar was dan ook een absoluut dieptepunt inzake stiptheid, zeker als we vergelijken met voorbeeldige spoorweglanden als Nederland of Duitsland. Volgens de heer Welter begon de achteruitgang inzake stiptheid bij de opsplitsing van de NMBS, waardoor coördinatieproblemen ontstonden.

De NMBS top blijft echter ongefundeerd goed nieuws op ons loslaten. De stiptheid moet objectief gemeten worden en op die resultaten moet de bezoldiging van de toplui worden afgestemd. Welke maatregelen zal de minister nemen om de structurele problemen bij de NMBS op te lossen?

01.03 Jean-Luc Crucke (MR): De cijfers met betrekking tot de stiptheid van de treinen laten te wensen over. Bovendien is de manier waarop ze vastgesteld worden, omstreden.

Zou het niet nuttig zijn alle actoren bij het overleg te betrekken? Kan hiervoor nu al een tijdpad worden vooropgesteld? Het is hoog tijd dat u in dit dossier orde op zaken stelt.

01.04 Guido De Padt (Open Vld): De problemen bij het openbaar vervoer dreigen het huidige succes van de NMBS - meer reizigers nemen de trein - te hypothekeren. Mensen klagen over overvolle treinen, een gebrek aan stiptheid, slecht onderhouden en klantenvriendelijke stations en een malaise bij het personeel. De NMBS-toplui nemen de situatie niet ernstig en hameren alleen op het grotere reizigersaantal, maar zij vergeten daarbij te vermelden dat de NMBS goed spoort omdat de mensen de files op de wegen niet langer willen trotseren. Hoe kunnen die problemen worden verholpen?

De NMBS-Holding heeft het meeste personeel onder zijn vleugels. Misschien kan de minister een aanzet geven om het personeelsbeleid meer naar de exploitatiemaatschappijen over te hevelen?

De stiptheid van de treinen moet mijns inziens meer een resultaatsverbintenis in plaats van een inspanningsverbintenis worden. De klachten blijven toenemen. Hoe zal dit worden opgelost?

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Kan men de reizigers niet heel wat ongemak besparen door zowel in het vertrekstation als in het bestemmingsstation vertragsattesten uit te reiken, op voorwaarde dat de vertraging van de trein kan worden ingeschat?

01.06 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!): De vele treinvertragingen veroorzaken heel wat beroering. De NMBS-leiding wijt de vertragingen aan stakingen, koperdiefstallen, weersomstandigheden en zelfs aan de reizigers die te traag op- of afstappen, maar nooit aan zichzelf. Mij lijkt het zinniger oplossingen te zoeken voor de structurele problemen van de NMBS.

Klopt het dat de meeste vertragingen het gevolg zijn van zaken waarop de NMBS zelf geen vat heeft? Werken de verschillende NMBS-entiteiten wel voldoende samen of is er een communicatieprobleem? Volstaan de huidige inspanningen inzake de uitbreiding van het spoorwegnet om aan de stijgende vraag te voldoen? Kan het tempo worden versneld? Welke maatregelen neemt de minister om de vertragingen te verhelpen?

01.07 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld): Naar aanleiding van de berichten over de slechte stiptheidscijfers kondigde de minister overleg aan met de erkende vakbonden, doch niet met de OVS, precies de bond die aanstuurde op stakingsacties.

Hoe denkt de minister de problemen op te lossen door alleen met de erkende vakbonden te onderhandelen? Dreigt er geen impasse te ontstaan tussen erkende en niet-erkende vakbonden?

01.08 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Stiptheid is cruciaal en de basis van het vertrouwen tussen de NMBS en de reizigers. We mogen deze problematiek echter niet te eenzijdig benaderen en niet te snel conclusies trekken. Er zijn verschillende elementen die de stiptheid van de treinen beïnvloeden. We moeten een analyse ten gronde uitvoeren in samenwerking met de NMBS en alle elementen onderzoeken, zodat er betere resultaten worden bereikt. Dit is de verantwoordelijkheid van de NMBS, maar de overheid kan wel nagaan wat zij kan doen om die resultaten te verbeteren.

Veel zal afhangen van de nieuwe beheersovereenkomst die we zullen afsluiten. Ik zou daarin de meetmethode willen opnemen om discussies uit te sluiten. Die methode moet transparant zijn en er moet daarover worden overlegd met de NMBS en de gebruikers.

Op dit moment is er een koppeling tussen stiptheid en de prijs van de tickets, maar die is enkel in het voordeel van de NMBS. Ik zou in de beheersovereenkomst willen afspreken dat dit mechanisme ook omgekeerd werkt, in het voordeel van de reizigers dus.

Er is al veel gezegd over de splitsing tussen de NMBS, Infrabel en de holding. Ik wil deze structuur niet opnieuw op de helling zetten, maar wel proberen om ze hier en daar te verfijnen en te kijken waar er nog efficiëntiewinst geboekt kan worden.

In de huidige beheersovereenkomst zijn er weinig manieren om te responsabiliseren. We kunnen wel de dotatie verminderen, maar ik wil andere mogelijkheden zoeken om de NMBS tot beterschap te bewegen. In het algemeen wil ik in het beheersovereenkomst duidelijkere en objectieerbare doelstellingen opnemen.

Aan de basis van de teruglopende stiptheid liggen verschillende oorzaken, zoals defecten aan het rollend materieel. Die defecten zijn niet frequenter dan de voorgaande jaren, maar ze zijn wel gedeeltelijk het gevolg van een aantal investeringswerken die aan de gang zijn. We mogen niet altijd de schuld afschuiven op externe oorzaken en we moeten alle elementen die vertragingen veroorzaken, ten gronde analyseren.

Er is een spanningsveld tussen de groei van het aantal reizigers dat we ambiëren, de kwaliteit van de dienstverlening en de noodzakelijke investeringen, die jammer genoeg maar onvermijdelijk ook hinder met zich meebrengen. We moeten al deze zaken op een redelijke manier met mekaar verzoenen, maar ik kan niet garanderen dat we op alle parameters 100 procent zullen scoren. We moeten keuzes maken en een actieplan opstellen, maar we moeten daarover transparant communiceren.

Er wordt binnen de NMBS uitvoerig over de stiptheid overlegd. Een goede samenwerking tussen de task force Regelmaat van de NMBS-holding, het centraal begeleidingscomité van Infrabel en de regionale opvolgingscomités Regelmaat van de districtdirecteuren en regionale verantwoordelijken is noodzakelijk, ook om een goede integrale kwaliteit te kunnen leveren in de toekomst.

Het niveau van stiptheid is het resultaat van verschillende factoren, zoals een goede infrastructuur met voldoende capaciteit, een goede planning en voldoende rollend materieel in goede staat.

In 2007 is de stiptheid beïnvloed door een aantal externe factoren, zoals het nieuwe fenomeen van de koperdiefstallen. De drie maatschappijen hebben reeds een aantal actieplannen uitgewerkt om de stiptheid op korte, middellange en lange termijn te verbeteren. Deze actieplannen worden maandelijks geëvalueerd.

Volgens mijn eerste analyse is het verlies aan stiptheid niet structureel gebonden, maar dat wil nog niet

zeggen dat we de oorzaken ervan niet moeten onderzoeken.

De opvolging van de treintijden in real time is de verantwoordelijkheid van Infrabel en de NMBS. De holding staat in voor de opvolging, rapportering en optimalisering van de kwaliteit van de dienstverlening. Om de opvolging van het treinverkeer te centraliseren werd Traffic Control opgericht. Elke vertraging wordt geregistreerd en onderzocht.

De volledige uitvoering van dit concentratieplan is gepland voor eind 2012.

Op alle niveaus is er een instroom van nieuw personeel, dat eerst grondig opgeleid wordt en verder begeleid moet worden via een specifiek coachingsysteem. Er werken nu meer ervaren mensen bij Traffic Control dan aanvankelijk gepland.

(Frans) De audits hebben bevestigd dat de meetmethoden correct zijn. De statistieken met betrekking tot de stiptheid vertonen een dalende trend.

De enquêtes die uitgaan van andere instellingen zijn gebaseerd op gedeeltelijke gegevens.

Vanaf 2008 zal er werk worden gemaakt van een ruimere communicatie, onder meer via de publicatie van de nieuwe stiptheidsindex, die rekening houdt met de tussenstations. De methoden zullen niet worden herzien, maar een en ander zal in het kader van de beheersovereenkomsten opnieuw worden besproken.

Tevens zullen nog andere gegevens worden gepubliceerd, zoals het verschil qua globale stiptheid tussen de spits- en de daluren op de tien radiaallijnen richting Brussel. Die informatie kan nu al op de site van Infrabel worden geraadpleegd.

In antwoord op mevrouw Snoy et d'Oppuers, kan ik zeggen dat de vertragingss attesten enkel in het station van aankomst worden uitgereikt, want alleen in dat station kan de precieze vertraging worden vastgesteld. Dat is niet mogelijk in het station van vertrek.

(Nederlands) Het meerjareninvesteringsplan 2008-2012 voorziet in 10,5 miljard euro investeringen en 44 procent van het totale plan gaat over de ontwikkeling van transportcapaciteit. Om bepaalde werken vroeger te kunnen realiseren werd voor 1,6 miljard euro geprefinancierd via privaatsamenwerking. De outputvereisten kunnen uiteraard niet los worden gezien van de investeringsbehoeften.

Het is belangrijk dat we ten gronde evalueren. We kunnen natuurlijk snel een nieuwe beheersovereenkomst afsluiten als we enkel punten en komma's wijzigen. Ik ben echter voorstander van een grondige analyse die uitmondt in een langetermijnplanning. Uiteraard moet daarbij rekening worden gehouden met het budgettaire kader.

De *Corporate Security Service* heeft in samenwerking met Infrabel een database aangelegd van alle gevallen van koperdiefstal. Daarnaast werden preventieve, curatieve en repressieve maatregelen genomen, omdat koperdiefstal een prominente externe oorzaak van vertraging is. De federale politie werd gevraagd een werkgroep Metaaldiefstallen op te richten en de procureur des Konings werd aangeschreven om de diefstallen te kwalificeren als kwaadwillige belemmering van het spoorverkeer.

Daarnaast kwamen er nachtelijke acties waarbij dieven op heterdaad werden betrapt. Men onderzoekt ook of er tussen 22 en 6 uur een permanente mobiele bewaking kan komen. Er kwam ook een plan om de opslagplaatsen beter te beveiligen, al hebben de diefstallen zich nu vooral verplaatst naar de kabelsleuven van de treinlijnen zelf. Hoe dat moet worden aangepakt, wordt nog bestudeerd. De technische diensten dienen systematisch klacht in bij de politie. Binnen de NMBS-groep werd een sensibilisatiecampagne opgezet om het spoorwegpersoneel waakzamer te maken.

Ik ben voorstander van een grondig debat over alle factoren die de stiptheid beïnvloeden en dat debat mee te nemen naar de onderhandelingen over de beheersovereenkomst.

01.09 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Ik heb een aantal hoopvolle zaken gehoord in verband met de wijzigingen aan de meetmethodes, de koppeling van de tarieven aan de stiptheid, de verfijning van de

structuur en de compensatie voor de reizigers.

Om toch wat zachte dwang uit te oefenen, vragen wij in een motie om zo vlug mogelijk te starten met de onderhandelingen met de NMBS-top en om werk te maken van een efficiënte en eenvoudige structuur, zonder politieke benoemingen. Wij vragen ook om de stiptheidsmetingen te organiseren met de reizigers als uitgangspunt. In de toekomst moet stiptheid in de investeringsplannen en beheersovereenkomsten voorrang krijgen.

01.10 Jan Jambon (CD&V - N-VA): Ik blijf me vragen stellen over de toegevoegde waarde van de holding na de splitsing tussen een exploitatie- en een infrastructuurbedrijf.

In verband met de stiptheid vind ik dat de beste klanten de beste service moeten krijgen. De drukst bezette lijnen, die nu het meest door de vertragingen worden getroffen, moeten voorrang krijgen.

01.11 Jean-Luc Crucke (MR): De methodes van de NMBS zijn dus objectief en objectiveerbaar. Zoveel te beter.

De NMBS moet absoluut begrijpen dat twee minuten vertraging voor de gebruikers, wanneer zij hun aansluiting missen, soms een uur vertraging kan betekenen.

Het zou normaal zijn dat de gebruikers over de redenen van de vertraging worden ingelicht.

Gelukkig voor u kan men wanneer men van slechte cijfers vertrekt, enkel een beter resultaat behalen. De kwaliteit van de dienstverlening blijft hoe dan ook het belangrijkste gegeven.

01.12 Guido De Padt (Open Vld): Wie een opmerking over de infrastructuur heeft, heeft het erg moeilijk om de juiste persoon te pakken te krijgen. Gaat het over een station, dan is de holding bevoegd. Gaat het over de sporen, dan moet je bij Infrabel zijn. Gaat het over stiptheid, dan moet je de NMBS aanspreken. Aan dat kluwen moet iets gedaan worden.

Verder moet de reiziger zijn rechten beter kennen. Bij vertragingen bijvoorbeeld kan omgeroepen worden dat de reizigers recht hebben op een schadevergoeding.

01.13 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Ik blijf bij mijn standpunt: wie bij aankomst een attest moet vragen, loopt daardoor nog meer vertraging op, terwijl de verwachte vertraging vaak al in het vertrekstation kan worden ingeschat. Overigens werden aan de verantwoordelijken van Infrabel, van de NMBS en van de holding tal van vragen over hetzelfde onderwerp gesteld. Wanneer zullen we over hun antwoord kunnen beschikken?

De **voorzitter**: Dat zou een kwestie van dagen zijn.

01.14 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!): Ik ga akkoord met de minister dat een grondige analyse van de problemen en van de methode van meten nodig is. Ook moet de NMBS in eigen boezem kijken. Wel ben ik verrast dat het hier volgens de minister niet om structurele problemen gaat. Als het problemen van voorbijgaande aard waren, had men ze toch al lang moeten kunnen oplossen. Hoe dan ook is de belangrijkste doelstelling dat zoveel mogelijk mensen op een kwaliteitsvolle manier de trein kunnen nemen, zeker in het licht van de milieuproblematiek.

01.15 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld): Mijn vraag - met inbegrip van het verband tussen de stakingen van de niet-erkende vakbonden en de stiptheidsproblemen - komt wel degelijk op de agenda voor. Graag had ik van de minister hierover alsnog een antwoord gekregen.

01.16 Minister Inge Vervotte (Nederlands): In antwoord op de heer Mortelmans vind ik dat diegene die schade ondervindt, een vorm van compensatie moet kunnen krijgen.

Ik ben het eens met de heren Crucke en De Padt dat een toegankelijke en heldere communicatie essentieel is voor een klantgericht bedrijf als de NMBS.

In antwoord op de opmerking van de heer van Hecke, heb ik momenteel geen aanwijzing dat de structuur de hoofdoorzaak zou zijn van de stiptheidsproblemen. Het verband tussen structuren en problemen bestaat wel volgens mij op het operationele niveau van de stations.

Aan de heer Schiltz kan ik melden dat ik weliswaar steeds bereid ben om te luisteren naar de OVS, maar dat ik met hen niet formeel kan onderhandelen, omdat dit zou indruisen tegen de sociale spelregels. Dit soort onderhandelingen dient immers te verlopen via erkende en representatieve vakorganisaties. Maar ik ben dus in ieder geval steeds bereid om naar hen te luisteren als dit de werking van de NMBS ten goede kan komen.

01.17 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Waarom zouden de prijzen verhogen? De reiziger heeft toch recht op stipte en goede treinen? De reiziger heeft integendeel recht op een compensatie als de treinen niet stipt rijden.

01.18 Minister Inge Vervotte (Nederlands): In de beheersovereenkomst staan zaken die de gezondheidsindex kunnen volgen. Ik wil nu nagaan of het niet mogelijk is om te bepalen dat de NMBS geen prijsverhoging mag doorvoeren als bepaalde resultaten niet worden behaald.

Ook de compensatieregeling wil ik zeker bekijken. Vandaag is er alleen sprake van een koppeling in het voordeel van de NMBS, maar een koppeling in het voordeel van de gebruiker krijgt zeker mijn aandacht.

Moties

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heren Jan Mortelmans en Francis Van den Eynde en mevrouw Barbara Pas en luidt als volgt:

"De Kamer,

gehoord de interpellaties van de heren Jan Mortelmans en Jan Jambon
en het antwoord van de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven,
vraagt de regering

- onmiddellijk te starten met het overleg met de NMBS-top;
- werk te maken van een efficiënte en eenvoudige structuur zonder politieke benoemingen;
- de stiptheidsmetingen te organiseren in functie van de reizigers;
- in de investeringsplannen en beheersovereenkomsten voorrang te verlenen aan de stiptheid, de regelmaat en de veiligheid."

Een eenvoudige motie werd ingediend door de heer Jef Van den Bergh.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

02 Samengevoegde interpellatie en vragen van

- de heer Francis Van den Eynde tot de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het stakings- en vakbondsbeleid bij de NMBS" (nr. 4)
- de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de Onafhankelijke Vakbond voor Spoorwegpersoneel en het sociaal overleg bij de NMBS" (nr. 1044)
- de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de invoering van een minimale dienstverlening bij de NMBS" (nr. 1045)
- de heer Hans Bonte aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de waarborg van de continuïteit van de dienstverlening" (nr. 1115)

02.01 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Naast de vertragingen is er ook het probleem van een aantal stakingsacties bij de NMBS in de afgelopen maanden, met vervelende gevolgen voor de reizigers, zeker wanneer de acties plaatsvinden op feestdagen. Stakingen in overheidsbedrijven zijn steeds ook deels de schuld van de overheid zelf. Bij de OVS hadden de acties voornamelijk te maken met het gebrek aan informatie aan het personeel. In dit geval vloeit de staking volgens mij ook voort uit het feit dat de OVS niet formeel kan deelnemen aan de onderhandelingen, al is de minister bereid om naar deze mensen te luisteren.

In feite vertoont de huidige organisatie van de vakvertegenwoordiging in dit land een democratisch deficit. De zogenaamde kleurenvakbonden hebben een feitelijk monopolie verworven, zodat er geen andere spelers op het terrein meer worden geduld. De regels inzake sociaal overleg zijn bijgevolg duidelijk aan herziening toe.

De hoge frequentie van het aantal sociale acties bij de spoorwegen doet de roep om minimale dienstverlening zeker niet verstommen. De reizigers voelen zich steeds vaker de gijzelaars en zijn de chaos die het gevolg is van de stakingen bij het spoor, meer dan beu. Het debat over de minimale dienstverlening is echter geenszins evident, want het raakt aan het stakingsrecht. Twee van de huidige regeringspartijen zijn openlijk voorstander van de invoering van verplichte minimale dienstverlening. Wordt hierover al onderhandeld met de sociale partners? Praat men met alle sociale partners, inclusief die vakbonden die weliswaar niet officieel erkend zijn maar toch heel wat spoorpersoneel vertegenwoordigen?

02.02 Jean-Luc Crucke (MR): Als we het persbericht van Belga moeten geloven, zou u hebben geweigerd de Onafhankelijke Vakbond van het Spoorwegpersoneel (OVS) te ontvangen. U voerde in dat verband aan dat die vakbond geen zitting heeft in het paritair comité en dus geen representatieve gesprekspartner is. De stakingsacties die die vakbond de voorbije weken heeft georganiseerd, hadden voor de treingebruikers echter wel degelijk voelbare en 'representatieve' gevolgen. U zou ons dan ook een duidelijke omschrijving moeten geven van wat een representatieve vakbond nu eigenlijk is. Bij de overheid, waar geen vakbondsverkiezingen plaatsvinden, is dat een erg delicate aangelegenheid. Het zou dan ook gevaarlijk zijn zich louter op het aantal leden te baseren.

Zou het niet wijzer zijn geweest, wanneer men echt sociale vrede in de hand wil werken, niet te weigeren bepaalde partners te woord te staan?

Bij elke nieuwe stakingsgolf laait de discussie over het verzekeren van een minimumdienst opnieuw op. Dat mag geen verwondering wekken: het gaat immers om een steeds weerkerend probleem. De gebruikers, met wier belastinggeld die openbare dienst wordt gefinancierd en die met die overheidsdienst een overeenkomst hebben zodra ze een treinkaartje kopen, worden letterlijk gegijzeld en dat is hoe dan ook onverantwoord. Wie schade lijdt, heeft recht op een vergoeding. Andere landen hebben daartoe de nodige regelgeving uitgevaardigd.

Zonder aan het heilige huisje van het stakingsrecht te willen raken, is het noodzakelijk los van de gangbare ideologische standpunten een debat op gang te brengen om tot oplossingen te komen en een kwaliteitsvolle dienstverlening te verzekeren. Mijn collega's, de heren Bacquellaine en Chastel, hebben in dat verband een wetsvoorstel ingediend, dat in het licht van de opmerkingen van de Raad van State werd gewijzigd. Wat denkt de minister van dat voorstel?

Welke contacten zal u leggen om in deze een redelijke oplossing te bereiken?

02.03 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik kan gerust zeggen dat er eigenlijk nooit vragende partijen zijn om een staking te organiseren. Alle betrokkenen beseffen dat een effectieve staking duidt op het falen van het sociaaloverlegmodel dat in ons land al lang tot eenieders tevredenheid wordt gehanteerd.

Zaken die worden opgelegd buiten het sociaal overleg, kunnen alleen maar leiden tot minder responsabilisering. Ik wil met de verantwoordelijken van het sociaal overleg nagaan hoe we tot meer responsabilisering kunnen komen bij de overheidsdiensten en overheidsbedrijven, opdat een kwaliteitsvolle dienstverlening kan worden gerealiseerd waarop de mensen echt kunnen rekenen. Dat overleg betreft niet alleen de vakbonden, doch ook het management. Daarbij kunnen de spelregels zelf van het sociaal overleg worden besproken. Er bestaat geen enkel taboe.

Wij willen dus over een globaal pakket onderhandelen en een goed sociaal overleg creëren. Wat is bijvoorbeeld de gegarandeerde dienstverlening? Betekent dat één trein per uur, altijd en overal? Dat zou onverantwoordelijk, onuitvoerbaar en onveilig zijn. De minimale dienstverlening gaat niet alleen over het aanbod aan treinen, maar ook over het recht van de treinreiziger op informatie, op alternatieven en op compensaties.

Ik zal daarbij vertrekken van de evaluatie van de bestaande regeling. Cijfers van de voorbije jaren tonen aan dat er in 2005 en 2007 telkens een nationale vakbondsactie was, in 2006 geen enkele. Daarentegen waren

er in 2005 twee lokale acties, in 2006 elf en in 2007 negen. We moeten dus onderzoeken waar zich de grootste problemen voordoen. We moeten daarbij duidelijkere afspraken maken over stakingsaanzeggingen en procedures, over wilde stakingen, schade en redelijke schade. Daarbij moeten ook buitenlandse regelingen, IOA-richtlijnen en beslissingen van het Europees Hof in aanmerking worden genomen.

02.04 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Niemand is inderdaad vragende partij voor een staking, zeker de reiziger niet. Ik ben blij dat de minister bereid is over het sociaal overleg te praten en daarbij geen enkel taboe schuwt. Ik zal haar aan die uitspraak overigens herinneren.

Een gegarandeerde minimale dienstverlening is niet eenvoudig te definiëren, maar dat is ook niet onze taak. Dat moet het sociaal overleg doen. De reizigers moeten bij een staking wel weten waar ze aan toe zijn en wanneer ze kunnen rekenen op vervoer. De minister heeft het over nationale en lokale acties, maar in dit land heeft elke lokale actie nationale gevolgen. Dat lokale aspect is dus louter theoretisch.

02.05 Jean-Luc Crucke (MR): De Franse wet verwijst, wat de definitie van de minimumdienstverlening betreft, naar het sociaal overleg tussen werkgevers en werknemers. Dat verdient een nadere analyse. Zouden we u hierbij niet kunnen helpen door een reeks hoorzittingen te organiseren?

Moties

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heren Jan Mortelmans en Francis Van den Eynde en mevrouw Barbara Pas en luidt als volgt:

"De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Francis Van den Eynde

en het antwoord van de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven,

beveelt de regering aan

- dringend bij de NMBS de nodige stappen te ondernemen om eindelijk in dit overheidsbedrijf syndicale democratie te bekomen. Dit wil zeggen ervoor te zorgen dat de niet erkende vakbonden, die nochtans kunnen aantonen dat zij door hun syndicale acties behoorlijk wat personeel achter zich hebben staan, bij sociale besprekingen worden betrokken;
- ervoor te zorgen dat er een einde komt aan het feitelijke monopolie van een aantal kleurvakbonden bij de spoorwegen;
- met het oog op de verdediging van de belangen van de reizigers van de NMBS, ook ten tijde van stakingen een minimale dienstverlening te bekomen."

Een eenvoudige motie werd ingediend door de heren Jef Van den Bergh, Jean-Luc Crucke en Guido De Padt.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

De **Voorzitter**: Stemt de commissie ermee in hoorzittingen te houden over de minimale dienstverlening? (*Instemming*) We zullen deze hoorzittingen tijdens een volgende vergadering organiseren.

Voorzitter: Jef Van den Bergh.

03 Samengevoegde vragen van

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vermindering van het aanbod van de NMBS" (nr. 1003)
- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het bijkomend treinaanbod sinds 9 december 2007" (nr. 1009)

03.01 François Bellot (MR): Enkele weken geleden kondigde de gedelegeerd bestuurder van de NMBS aan dat hij van plan was een aantal treinen tijdens de daluren te schrappen.

Terwijl iedereen het erover eens is dat het openbaar vervoer moet uitgebreid worden om de uitstoot van

broeikasgassen te verminderen en het wegverkeer weer vlotter te laten verlopen, lijkt de NMBS het omgekeerde van plan.

Hoe groot is de kans dat de NMBS haar aanbod tijdens de daluren zal terugschroeven? Als die inkrimping er toch komt, wat zal die precies inhouden en welke strategie zal er gevolgd worden om dat doel te bereiken?

Hoe ziet de verdeling van de treinkilometers tussen Vlaanderen en Wallonië eruit? Sinds 9 december jongstleden is het treinaanbod met 1,9 miljoen kilometer uitgebreid. Hoe werd dat bijkomend aanbod tussen Vlaanderen en Wallonië verdeeld?

03.02 Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): De NMBS onderzoekt uit ecologisch, financieel en maatschappelijk oogpunt welke treinen op het binnenlands net de laagste bezettingsgraad hebben. Er werd nog geen enkele beslissing genomen. De omvang van die inkrimping zal hoe dan ook minimaal zijn in vergelijking met het totaalaanbod van de NMBS.

Voorts zullen alternatieve vervoersoplossingen worden onderzocht.

De kostprijs per reiziger van een trein met een lage bezettingsgraad ligt zeer hoog. Het is dan ook verkieslijk die productiemiddelen in te zetten voor verbindingen met een groter reizigerspotentieel. Bovendien is de ecologische balans van een trein met een lage bezettingsgraad niet positief. Sinds 9 december jongstleden ziet de verdeling van het aantal afgelegde kilometers eruit als volgt: in Wallonië 37,7 procent, in Vlaanderen 54,6 procent en in Brussel 7,7 procent.

In vergelijking met de vorige periode bedraagt de toename 1,2 miljoen kilometer over één jaar – en niet 1,9 miljoen – waarvan 23 procent in Wallonië.

03.03 **François Bellot** (MR): Ik neem aan dat de NMBS, als de maatschappij het treinaanbod zou inkrimpen en er een transfer zou komen naar andere vervoersmodi, een en ander op de rails zou zetten of zou financieren.

03.04 Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): Wij onderzoeken momenteel de efficiency op milieu-, op financieel en op sociaal gebied, evenals de mogelijke alternatieven. Er is nog niets beslist, en er is nog niet gepraat over de financiering. Maar als dit zijn beslag zou krijgen, zal de NMBS niet verantwoordelijk zijn.

03.05 **François Bellot** (MR): Ik stel voor dat mijn volgende vraag, vraag nr. 1004, omgezet wordt in een schriftelijke vraag. (*Instemming*)

Het incident is gesloten.

04 **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het getalm met de inbedrijfstelling van nieuwe tgv-baanvakken in België" (nr. 1005)**

04.01 **François Bellot** (MR): De interoperabiliteit van het verkeer en van de voertuigen is een Europese eis, en Europa wil dat het seininrichtingssysteem ETCS (*European Train Control System*) algemeen toegepast wordt.

In het licht hiervan wil de NMBS het ETCS-systeem met onmiddellijke ingang invoeren op de HST-baanvakken tussen Luik en de Duitse grens en tussen Antwerpen en de Nederlandse grens. De ontwikkeling van dat systeem heeft evenwel een aanzienlijke vertraging opgelopen, met als gevolg dat gigantische investeringen onbenut blijven, omdat er geen seinen geplaatst werden.

Frankrijk heeft hetzelfde probleem, en heeft daarom de vereenvoudigde dual-mode boordapparatuur TVM/ETCS geïnstalleerd, waarmee later overgeschakeld kan worden op het gevalideerde ETCS-systeem. België heeft niet voor deze oplossing gekozen.

Hoe wordt de opening van de lijnen in functie van het installeren van het ETCS-systeem geprogrammeerd?

Waarom werd het protocolakkoord tussen de NMBS, de NS en DB tot vaststelling van de technische procedure niet uitgevoerd om een harmonisatie van de signalisatiesystemen mogelijk te maken?

Bovendien blijkt dat de betrokken lijnen met het ETCS-systeem zijn uitgerust terwijl het rollend materiaal dat tussen Parijs, Brussel, Nederland en Duitsland ingezet wordt uitsluitend van TVM-430, KVB van de jongste generatie voorzien is. Klopt die informatie? Zo ja, dan zal het rollend materieel ook belangrijke aanpassingen op technisch gebied moeten ondergaan.

Zijn ten slotte de stellen met de nieuwe generaties ETCS-compatibel materiaal al besteld? Wanneer kunnen ze op alle lijnen van het PBKAL-netwerk rijden?

04.02 Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): Sinds de zomer van 2006 zijn de ETCS versie 2.2.2 voor de hogesnelheidslijn L4 naar Nederland geïnstalleerd. Ten gevolge van onduidelijke specificaties in de STI-norm werden er uiteenlopende interpretaties geformuleerd door de verschillende fabrikanten. Europa heeft bijgevolg een aangepaste specificatie uitgewerkt, de versie 2.3.0, waarop de ETCS-uitrusting sinds september 2007 is afgesteld. Opdat de gehele lijn Antwerpen-Amsterdam gebruiksklaar zou zijn begin april 2008, wordt er momenteel in samenwerking met Nederland proefgedraaid over de grenzen heen.

Wat de hogesnelheidslijn L3 richting Duitsland betreft, zijn de voorbereidende werkzaamheden aan de gang en zou deze lijn vanaf de zomer van 2008 klaar moeten zijn om uit te testen en vanaf november 2008 operationeel moeten worden.

Nederland en België hebben voor het ECTS-systeem gekozen, ook voor lijn 3. Duitsland heeft ook voor het ECTS gekozen voor de verbinding tussen de Belgische grens en Aken.

Het ECTS-systeem wordt aan boord van de Thalys geïnstalleerd en er hebben al verscheidene test op lijn 4 plaatsgehad.

De SNCF integreert momenteel het ECTS-systeem met het STM op de stellen van Thalys en PBKA, die allemaal tegen augustus 2009 uitgerust zullen zijn.

De ingebruikneming is voorzien vanaf oktober 2008 op lijn 4 (PBA) en vanaf juli 2009 op lijn 3 (PBKA).

04.03 **François Bellot** (MR) : Ik veronderstel dat de TGV-bedrijven de tussenintresten die uit de vertraging voortvloeien, zullen dekken.

Het incident is gesloten.

05 **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het rollend materieel op de lijnen 161-162 Brussel-Luxemburg" (nr. 1006)**

05.01 **François Bellot** (MR): Als er aanpassingswerken op de lijnen 161 en 162 worden gepland of aangevat, moet men dan niet in een aangepaste seininrichting voorzien, zodat snellere kantelbaktreinen er makkelijk kunnen passeren zonder dat het klassieke treinverkeer in het gedrang komt?

Is de NMBS voornemens kantelbaktreinen – geschikt voor lijnen met een spanning van 3.000, 15.000 en 25.000 volt – voor de verbinding Brussel-Luxemburg-Straatsburg-Basel aan te schaffen? Een Zwitserse bestelling maakt het nu immers mogelijk de aanbesteding ten gunste van de NMBS uit te breiden.

05.02 Minister **Inge Vervotte** (*Frans*): De seingeving op die lijnen werd onlangs gemoderniseerd opdat er kantelbaktreinen op zouden kunnen worden ingezet.

Het gebruik van kantelbaktreinen vergt evenwel een aanpassing van de infrastructuur en doet de onderhoudskosten aan het spoor toenemen aangezien de druk in de bochten hoger is.

De NMBS is niet voornemens dergelijk materieel aan te kopen maar onderzoekt diverse mogelijkheden om de lijn performanter te maken. Dat hangt evenwel af van de infrastructuur en van de akkoorden met Luxemburg en de SNCF, evenals van het beleid van die laatste.

Het incident is gesloten.

06 **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over**

"het inzetten van gekoppelde treinstellen op lijn 162-161" (nr. 1007)

06.01 François Bellot (MR): Zou een ontkoppeling niet interessant zijn op de lijn 162-161, door bijvoorbeeld de treinen die uit Brussel komen vanaf Namen te ontkoppelen, en omgekeerd?

06.02 Minister Inge Vervotte (Frans): Dat systeem biedt voordelen, maar wordt op die lijn niet meer toegepast. Er zijn twee verbindingen per uur tussen Brussel en Namen. De treinen zijn maximaal samengesteld op de spitsuren en er is maar één locomotief, zodat een splitsing onmogelijk is. Bovendien is het inzetten van M6-rijtuigen voor L-treinen niet aanbevolen.

De NMBS verliest dat aspect niet uit het oog in het geval van een toekomstige diepgaande herziening van het aanbod in het kader van de inzet van aangepast materieel.

06.03 François Bellot (MR): Ik zou mijn vragen nrs 1008 en 1010 willen omzetten in schriftelijke vragen. (*Instemming*)

Het incident is gesloten.

07 Samengevoegde vragen van

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het rollend materieel dat op de GEN-lijnen zal worden ingezet" (nr. 1011)
- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de inbedrijfstelling van het rollend materieel op de GEN-lijnen" (nr. 1012)

07.01 François Bellot (MR): Zal het voor het GEN gebruikte materiaal van het klassieke type zijn of zal het lichter zijn waardoor tijd kan worden gewonnen zowel bij het versnellen als bij het remmen ?

Wordt op het GEN in de aanwezigheid van een begeleider voorzien ? Wordt de AVG-procedure ingevoerd ?

07.02 Minister Inge Vervotte (Frans): De in het bestek opgenomen specifieke bepalingen hebben betrekking op het aantal plaatsen, de lengte, de toegankelijkheid en de snelheid van het GEN-materiaal. Het zal gaan om een aangepast klassiek materiaal. Ik kan u de beslissing van de ministerraad waarin de details staan, bezorgen.

Het incident is gesloten.

08 Samengevoegde vragen van

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verdeling van de NMBS-investeringen over Vlaanderen en Wallonië" (nr. 1013)
- de heer Maxime Prévot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verdeelsleutel voor de NMBS-investeringen in 2008" (nr. 1213)

08.01 François Bellot (MR): Welke verdeelsleutels zijn gehanteerd voor de investeringen die in Vlaanderen en Wallonië in 2004, 2005 en 2006 werden gedaan? Kan mevrouw de minister ons de tabellen bezorgen van de volgens de 40/60-sleutel gedane investeringen ?

08.02 Maxime Prévot (cdH): Is het waar dat de investeringen van de holding en Infrabel voor 2008, of 805,1 miljoen euro wat de capaciteitsuitbreiding betreft, 67 % voor Vlaanderen en 33 % voor Wallonië bedragen, wat betekent dat ze dus niet in overeenstemming zijn met de 40/60-sleutel ?

Hoe zorgt u ervoor dat die situatie tegen het einde van het jaar wordt rechtgezet ? Wordt een inhaalbeweging in de komende jaren in het vooruitzicht gesteld ? Hoe zorgt u ervoor dat die verdeelsleutel in acht wordt genomen in het kader van het toekomstig beheerscontract ?

08.03 Minister Inge Vervotte : De 40/60-verdeelsleutel voor het geconsolideerde investeringsplan van de NMBS-Groep is een rechtselement dat is vervat in de wet van 22 maart 2002 en dat in 2004, 2005 en 2006 werd nageleefd. Ik zal u de cijfers schriftelijk bezorgen. De investeringsbegroting 2008 wordt ook aan de

hand van deze gewestelijke verdeelsleutel opgemaakt.

08.04 François Bellot (MR): Het verheugt mij dat de berichten in de pers fout waren en dat de investeringen 2008 volkomen in overeenstemming zijn met de verdeelsleutel.

Het incident is gesloten.

Voorzitter: de heer François Bellot.

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen van de heer Deseyn, nrs 1014 en 1103, worden omgezet in schriftelijke vragen.

09 Samengevoegde interpellatie en vragen van

- de heer Guido De Padt aan de vice-eerste minister en minister van Begroting, Mobiliteit en Institutionele Hervormingen over "de nieuwe beheerscontracten van de NMBS-groep" (nr. 1015)
- de heer Jan Mortelmans tot de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de beheersovereenkomsten van NMBS Holding, Infrabel en NMBS" (nr. 6)
- de heer Maxime Prévot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vertragingen van de treinen, het treinaanbod in de landelijke gebieden en de manier waarop de NMBS in haar toekomstige beheersovereenkomst tegemoet zal komen aan deze pijnpunten" (nr. 1182)

De **voorzitter**: De vraag van de heer De Padt is omgezet in een schriftelijke vraag.

09.01 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): De nieuwe regering heeft de onderhandeling over een nieuwe beheersovereenkomst voor de NMBS aangekondigd. Wat is de visie van de minister op de krachtlijnen van de nieuwe beheersovereenkomst? En hoewel ik niet wil verbergen dat een totale splitsing van het mobiliteitsbeleid mij noodzakelijk lijkt: zal de voor Vlaanderen bijzonder nadelige 60/40-verhouding in de beheersovereenkomst geobjectiveerd worden? Wat denkt de minister over de samenwerking die geleid heeft tot de stiptheidsproblematiek? Hoe staat zij tegenover zaken als administratieve vereenvoudiging, compensatieformules, tariefformules en dergelijke? Wanneer wil ze de onderhandelingen afronden?

09.02 Maxime Prévot (cdH): De nieuwe dienstregeling van de NMBS die in december is ingegaan, werd intussen alweer gewijzigd omwille van de vertragingen en de hinder die eruit voortvloeiden. Significanter zijn echter de vele getuigenissen waaruit blijkt dat de vertragingen voor een stuk te wijten zijn aan disfuncties binnen het bedrijf: personeelstekort, uitingen van de diepe malaise die bij het spoorwegpersoneel heerst, enz. Het NMBS-personeel heeft ook geen verweer tegen de agressie van sommige reizigers, inzonderheid in de driehoek Tubeke-Zinnik-'s Gravenbrakel of in de regio Basse-Sambre.

De onderhandelingen over het nieuwe beheerscontract van de NMBS vormen een van de prioriteiten voor de minister, terecht trouwens, want voor veel mensen is dit een zeer gewichtige kwestie, en mobiliteit is een belangrijke factor voor duurzame ontwikkeling, ook in landelijke gebieden.

Wat is, in het kader van die onderhandelingen, uw standpunt met betrekking tot de minimumdienstverlening? Hoe wil u het sociaal klimaat bij de NMBS verbeteren? Welke rol is er aan de onderhandelingstafel weggelegd voor de verenigingen van treinreizigers?

Zal u ervoor zorgen dat het overleg met de gewestelijke openbaarvervoermaatschappijen beter verloopt? Welke maatregelen zal u de NMBS opleggen om de vertragingen te beperken? Welke maatregelen zal de regering nemen om de veiligheid in de treinen en in de stations te verhogen? Welk beleid zal u voeren met het oog op een betere dienstverlening op het platteland?

09.03 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De nieuwe beheersovereenkomsten zijn prioritair voor mij. Deze moeten gebaseerd zijn op strategische lijnen die uitgezet worden op basis van de brede inbreng van alle betrokken partijen. Momenteel zijn we bezig met een consultatieronde om deze strategische lijnen te concipiëren. Het moge alvast duidelijk zijn dat naast de kwantiteit nu ook de kwaliteit van de dienstverlening bij deze onderhandelingen van zeer groot belang zal zijn. Het communautaire aspect wil ik vandaag liever niet aansnijden, aangezien hierover volgens mij in de komende dagen en weken nog voldoende gedebatteerd zal worden.

(Frans) De NMBS stelt de dienstregeling op in overleg met Infrabel en de gewestelijke openbaarvervoersmaatschappijen. Het intermodale overleg over de dienstregeling vindt plaats in het oriënteringscomité dat binnen de NMBS werd opgericht, tussen de betrokken directies van NMBS-Reizigers Nationaal en de openbaarvervoersmaatschappijen, evenals in de provinciale vervoerscommissies.

De NMBS heeft reeds een actieplan uitgewerkt om de regelmaat van het verkeer te verhogen. Er werden tevens maatregelen met betrekking tot de veiligheid genomen. Op initiatief van Securail en de federale politie van Brussel werd er een werkgroep "lijnen 124-96-161" opgericht. De politiezones Haute-Senne (Zinnik – 's Gravenbrakel) en Ouest-Brabant wallon (Tubke) zijn erin vertegenwoordigd. Naar aanleiding van de oprichting van die werkgroep heeft de politie het aantal patrouilles in de stations op lijn 96 opgevoerd.

De aanwezigheid van de Securail-treinbrigade op lijn 96 werd tussen 2006 en 2007 met 595 procent opgevoerd. De directie van Corporate Security Service voert momenteel een risicoanalyse inzake de veiligheidsincidenten in de driehoek Tubke-Zinnik-'s Gravenbrakel teneinde bijkomende maatregelen te nemen om de onveiligheid efficiënt te bestrijden.

Alle incidenten worden gemeld aan de Securail-oproepcentrale die permanent bereikbaar is.

De NMBS zal versneld werk maken van de plaatsing van camera's in de stations van 's Gravenbrakel en Zinnik, die in het Malagaproject was opgenomen. De plaatsing van camera's in het station van Tubke wordt onderzocht.

Het aanbod in de landelijke zones verloopt volgens het marktpotentieel. In de toekomst zal het, in overleg met de gewestelijke openbaarvervoersmaatschappijen, afgestemd worden op de plaatselijke behoeften.

09.04 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Dit antwoord bevat een aantal hoopvolle elementen, met uitzondering natuurlijk van het communautaire aspect. Het valt me trouwens op hoezeer nu al de houding van CD&V binnen de regering sterk contrasteert met de stoere uitspraken die leden van deze partij in deze commissie hebben gedaan. Ik reken erop dat de Kamer in deze aangelegenheid kleur zal bekennen wanneer er volgende week over mijn motie wordt gestemd.

09.05 Maxime Prévot (cdH): Wat de dienstregeling betreft, is het een goede zaak dat er overleg met de gewestelijke maatschappijen wordt georganiseerd, maar u weet even goed als ik dat de aansluitingen tussen sommige treinen en met sommige bussen vaak te wensen overlaten.

De veiligheid in de treinen – onder meer die van het personeel – moet eveneens verbeterd worden.

U stelt dat de toekomst van het aanbod in de landelijke zones van het marktpotentieel zal afhangen. Maar dat mag nooit het enige criterium zijn. Het is niet alleen belangrijk maar ook noodzakelijk dat er meer geïnvesteerd wordt om onze afgelegen dorpen en gebieden toegankelijker te maken, zeker nu men een milieuvriendelijke mobiliteit hoog in het vaandel voert. Naast de kwaliteit en de kwantiteit van de aangeboden dienstverlening die tot uw prioriteiten behoren, moet er ook met de nabijheid rekening worden gehouden.

De plattelandsbevolking zou u zeker op handen dragen, indien u de huidige tendens zou omkeren door meer in die regio's te investeren.

09.06 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik deel de bekommernis van de heer Prévot voor de aandacht die het mobiliteitsbeleid moet hebben voor minder verstedelijkte gebieden. Meer overleg tussen alle betrokken partners is hiervoor broodnodig. Ik ben er stellig van overtuigd dat niet alleen de NMBS moet instaan voor de dienstverlening op het vlak van mobiliteit. Alle partners moeten hier hun verantwoordelijkheid opnemen.

09.07 Maxime Prévot (cdH): De NMBS moet niet alleen nauwer samenwerken met de gewestelijke vervoersmaatschappijen, maar ook haar eigen verantwoordelijkheid opnemen. Ik durf het begrip universele dienstverlening nauwelijks in de mond te nemen, ook al is dat, intellectueel gezien, een aspect dat we niet uit het oog mogen verliezen. Ik hoop dat u een vruchtbaar gesprek kan voeren met uw collega van mobiliteit - die bovendien vice-eersteminister is - teneinde oplossingen te vinden die tegemoetkomen aan de verzuchtingen van de treinreizigers.

Moties

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door de heren Jan Mortelmans en Bruno Stevenheydens en luidt als volgt:

“De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Jan Mortelmans

en het antwoord van de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven,

vraagt de regering

- spoed te zetten achter de onderhandelingen over de beheersovereenkomsten;
- af te stappen van de voor Vlaanderen bijzonder nadelige 60/40-verdeling inzake spoorweginvesteringen;
- de structuren eenvoudiger en efficiënter te maken;
- werk te maken van een klantvriendelijker compensatie- en tariefsysteem.”

Een eenvoudige motie werd ingediend door mevrouw Valérie De Bue en door de heren Eric Thiébaud en Jef Van den Bergh.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

10 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Jan Mortelmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aanpassingen aan de nieuwe dienstregeling van de NMBS" (nr. 1025)
- mevrouw Kattrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de wijziging van de dienstregeling van de NMBS" (nr. 1140)
- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de nieuwe dienstregeling van de NMBS" (nr. 1161)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van de NMBS in de Kempen" (nr. 1168)
- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangepaste dienstregeling van de NMBS tussen Antwerpen en Brussel" (nr. 1204)
- de heer Servais Verherstraeten aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorverbinding Turnhout-Brussel in de aangepaste vernieuwde dienstregeling" (nr. 1217)
- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "lijn 12" (nr. 1218)

10.01 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Op 7 januari werd de in december 2007 ingevoerde dienstregeling door de NMBS al bijgestuurd via het aanpassen van de uurregelingen of via het inzetten van bijkomende rijtuigen. Op de veelgeplaagde lijn Turnhout-Brussel werden uitsluitend aanpassingen doorgevoerd die betrekking hebben op de situatie tijdens de ochtendspits. De aangepaste regeling schiet bijgevolg nog altijd tekort. Is de bijsturing de definitieve versie of mogen de treinreizigers nog aanpassingen verwachten?

10.02 Valérie De Bue (MR): U was nog niet in functie toen de dienstregeling van de NMBS werd aangepast. Het was een zeer terechte beslissing om via een dergelijke aanpassing tegemoet te komen aan de grote kritiek op de vertragingen. De afschaffing van bepaalde stopplaatsen werd echter onvoldoende toegelicht. Afgezien van de serieuze hinder die sommige reizigers ondervinden – zij moeten van traject veranderen of andere stations aandoen, waarbij hun reistijd soms verdubbelt – zal het aantal reizigers dat gebruik maakt van de stations in kwestie fors dalen.

Welke criteria werden er gehanteerd om die stopplaatsen af te schaffen?

Is deze afschaffing de voorbode van de totale afschaffing van het treinaanbod in sommige stations? Om welke stations gaat het precies?

10.03 David Geerts (sp.a-spirit): Tijdens de discussies die vorige maand in deze commissie werden gevoerd met betrekking tot de nieuwe dienstregeling van de NMBS, had ik een constructief voorstel gedaan om de malaise, waarvan vooral de Kempense pendelaars naar Brussel het slachtoffer waren, uit de wereld te helpen. Ik had voorgesteld een bijkomende P-trein in te zetten voor de ochtendpendelaars vanuit Herentals. Dit voorstel heeft helaas de bijsturing van begin deze maand niet gehaald. Waarom niet?

In weerwil van het inzetten van bijkomende rijtuigen zijn de problemen voor de treinreizigers uit de Kempen nog niet achter de rug. Werd er overleg gepleegd met de treingebruikers bij het doorvoeren van de bijsturing?

10.04 Jef Van den Bergh (CD&V - N-VA): De heer Verherstraeten is niet aanwezig en ik zal zijn vraag over de spoorverbinding Turnhout-Brussel in mijn vragen opnemen.

De aangepaste dienstregeling loste niet alle problemen op en zeker niet tussen Antwerpen en Brussel. Waarom blijft er een kloof van meer dan dertig minuten, gevolgd door een reeks IR- en IC-treinen in het daaropvolgende halve uur? Is dat aanvaardbaar op een van de belangrijkste IC-verbindingen van het land? Komt er een betere spreiding? Kan er geen bijkomende P-trein worden ingeschakeld vanuit Antwerpen naar Brussel tussen 8.20 en 8.50 uur? Wat zijn de criteria om al dan niet een bijkomende P-trein in te leggen? Waarom zou de verbinding Turnhout-Brussel daar niet aan beantwoorden?

De gebruikers van lijn 12 hebben zich georganiseerd in een nieuw actiecomité, Lijn12.be, dat al bijna duizend handtekeningen verzamelde om een betere dienstverlening te vragen. Lijn12.be vraagt een aanpassing van de dienstregeling, meer comfortabele treinen, een einde van de systematische vertragingen, een halte voor de P-treinen in Antwerpen-Dam en Antwerpen-Oost, een verkorting van de reistijd tussen Essen en Brussel, bijkomende haltes voor de Beneluxtrein, het doortrekken van het traject van de L-trein Roosendaal-Antwerpen richting Brussel, het verlaten van de laatste trein en het laten doorrijden van een IR- of L-trein richting Roosendaal.

De capaciteitsuitbreiding van de P-trein was enkele dagen na 7 januari alweer opgedoekt. De verbinding Roosendaal-Antwerpen-Brussel is en blijft dramatisch slecht en de meest geschikte trein voor scholieren - de P-trein - stopt niet aan het station waar de meeste leerlingen moeten afstappen.

Naar verluidt kunnen er tot december 2009 geen wijzigingen aan de uurregeling meer doorgevoerd worden omwille van afspraken met de Nederlandse Spoorwegen. Klopt dat?

Hoe zal men op de eisen van Lijn12.be reageren?

10.05 Maya Detiège (sp.a-spirit): Sinds de nieuwe dienstregeling in december 2007 regent het klachten. Op 7 januari 2008 was er een eerste aanpassing. Beschikt de minister al over een evaluatie daarvan?

Op 1 februari 2008 worden de biljetten gemiddeld 2,29 procent duurder. Go Pass, Rail Pass en Key Card worden zelfs een euro duurder. Kan de minister niet ingrijpen om deze prijsstijgingen te temperen gezien de slechte prestaties inzake stiptheid? Indien zulks nu niet mogelijk is, zal de minister dit inschrijven in het nieuwe beheerscontract?

De treinreizigers zijn de dupe van het inefficiënte beleid van de NMBS. Voorziet de minister in enige vorm van bijkomende compensatie voor de treinreizigers? Zal het huidige omslachtige compensatiesysteem worden verbeterd in het nieuwe beheerscontract?

10.06 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Er werden een aantal aanpassingen aan de dienstregeling doorgevoerd. We wachten de evaluatie af. We moeten de uitvoering van de wijzigingen de kans geven zich te stabiliseren. We vragen ondertussen een goede, transparante communicatie vanwege de NMBS. Wellicht zullen later nog aanpassingen nodig zijn, maar ik ben geen voorstander van een voortdurend wijzigen van de dienstregeling. Het spoorwegnet is heel complex: wanneer men aan één touwtje trekt, komt er heel wat meer in beweging dan dat ene draadje.

De opvolging van de klachten maakt duidelijk dat 83 procent van de klachten over twaalf spoorlijnen gaat en vooral over de verbindingen Turnhout-Antwerpen-Brussel en Antwerpen-Brussel. Er werd daartoe al een dertigtal maatregelen getroffen in de aangepaste dienstregeling van 7 januari 2008.

(Frans) In antwoord op de vragen van mevrouw De Bue: de wijzigingen van de bediening van de stations en inzake de stopplaatsen ten gevolge van een herschikking van de treindienst in het kader van een herziening van het vervoerplan hebben verschillende doelstellingen: een grotere doorzichtigheid van het aanbod, een positieve invloed op de stiptheid, het vrijmaken van capaciteit op de Noord-Zuid-verbinding, een aanpassing van de dienstregeling van de treinen aan de beperkingen van het verkeer veroorzaakt door de infrastructuurwerken.

Een wijziging in de zin van een vermindering van het aantal stopplaatsen wordt doorgevoerd na een analyse van het aantal reizigers en van de bestaande alternatieven.

Om welke stations of stopplaatsen gaat het? Er lijkt mij in dat verband verwarring te bestaan wat de woordenschat betreft. In de nieuwe treindienst 2008 werden geen stopplaatsen afgeschaft of werd de bediening niet teruggeschroefd, behalve wat de bediening van Etterbeek ingevolge werken betreft.

De reizigers uit Turnhout en Herentals hebben twee mogelijkheden per uur om zich naar Brussel te begeven, waarvan een rechtstreeks en een via Berchem. Zo kunnen zij om het half uur in Brussel aankomen. In theorie is dat een goed aanbod, maar in de praktijk zijn er heel wat uitvoeringsproblemen, die andere oorzaken hebben dan de dienstregeling zelf.

De stations van Geel en Mol hebben per weekdag 3.810 reizigers, die nu een goede aansluiting hebben te Herentals met de IC-trein naar Brussel. Dat is minstens even belangrijk als de stations van Turnhout en Tielen, die 1.855 reizigers per dag hebben. De verbinding tussen Turnhout en Antwerpen kan niet gehypothekeerd worden ten voordele van de verbinding met Brussel.

De capaciteit op de lijn Antwerpen-Brussel laat het niet toe om elk kwartier een snelle trein in te zetten. De stoptrein tussen Antwerpen en Mechelen en het internationale treinverkeer bezetten immers rijpaden op de betrokken lijn. Het is de bedoeling om vanaf december 2008 twee IR-treinen tussen Antwerpen en Mechelen in te zetten met een verbeterde spreiding. Er ligt ook een plan klaar voor een bijkomende stoptrein tussen Antwerpen en Mechelen op een andere spoorlijn.

Ook andere regio's vragen bijkomende treinen op de piekuren, maar vooral richting Brussel is de limiet bereikt.

We moeten de kwaliteit bewaken, want op bepaalde lijnen is er een verzadiging. De NMBS heeft mij verzekerd dat men alles in het werk stelt om de dienstregeling te optimaliseren. Door de verzadiging van de Brusselse noord-zuidverbinding zou een bijkomende trein voor de reizigers uit Turnhout en Herentals een domino-effect veroorzaken met een nog groter risico op vertragingen.

Door de uitvoeringsproblemen hebben we nog altijd geen duidelijk zicht op het werkelijke verplaatsingsgedrag van de reizigers. Bij regelmatig treinverkeer zullen we moeten nagaan of deze dienstregeling een goed aanbod is voor de reizigers tussen de Kempen en Brussel.

Het is moeilijk om wijzigingen aan te brengen aan internationale treinen. Dergelijke wijzigingen gebeuren in principe eenmaal per jaar in december. Aanpassingen aan grensoverschrijdende treinen, zoals de Beneluxtrein of de trein Amsterdam-Roosendaal, zoals het actiecomité Lijn 12 vraagt, moeten worden geregeld in overleg met de Nederlandse Spoorwegen. Ook over de verlenging van binnenlandse treinen tot over de Nederlandse grens moet met de NS worden onderhandeld. De eisen van het actiecomité zijn bekend en momenteel worden de gevraagde aanpassingen bestudeerd. De dienstregeling kan echter pas gewijzigd worden als de internationale treinen gebruik zullen maken van de nieuwe hogesnelheidsspoorlijn naar Nederland.

Vandaag staat in de beheersovereenkomst dat een prijsverhoging mogelijk is als de gezondheidsindex niet wordt overschreden. Indien de stiptheidscijfers boven de 90 procent liggen, mag die prijsverhoging zelfs meer zijn. Ik kan juridisch gezien niets veranderen aan een prijsverhoging. Vandaar dat ik in de toekomst een omgekeerd mechanisme wil inbouwen, in het voordeel van de reizigers. Ook de compensatievergoeding moet herbekeken worden, zodat we het kunnen inzetten als instrument ter responsabilisering van de NMBS om de stiptheidscijfers te behalen. Ik pleit voor meer variabiliteit bij deze compensaties, zodat ook gebruikers van lijnen met een specifieke stiptheidsproblematiek aan hun trekken komen.

10.07 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Ik begrijp dat de minister bekommerd is om de verhouding tussen kwaliteit en kwantiteit, maar als het de bedoeling is om het aantal reizigers te verhogen, dan zijn er meer investeringen nodig. Ik ga er ook mee akkoord dat het nog te vroeg is om definitieve conclusies te trekken over de gewijzigde dienstregeling, maar ik hoop dat we niet moeten wachten tot december voor er een oplossing komt voor de knelpunten in de provincie Antwerpen.

10.08 Valérie De Bue (MR): Ik begrijp dat men niet iedereen kan tevredenstellen, maar het wordt mij droef te moede, als ik zie dat de reistijd voor sommige mensen dubbel zo lang is geworden. Ik neem akte van het antwoord van de minister.

10.09 David Geerts (sp.a-spirit): Ik kan er begrip voor opbrengen dat de capaciteit niet onbeperkt is en dat de veiligheid belangrijk is, maar ik hoop dat de grootste euvels voor de verbinding tussen de Kempen en Brussel verholpen kunnen worden.

10.10 Maya Detiège (sp.a-spirit): Het is inderdaad jammer dat de minister juridisch niets kan doen aan prijsstijgingen. Ik hoop dat de wijzigingen aan de compensatieregeling op korte termijn kunnen gebeuren, want het aantal klachten is groot.

10.11 Jef Van den Bergh (CD&V - N-VA): Er is inderdaad tijd nodig om het effect van de nieuwe dienstregeling goed te kunnen inschatten. Veel reizigers uit de provincie Antwerpen zouden graag terugkeren naar de oude dienstregeling. We mogen echter niet uit het oog verliezen dat de verbinding tussen Gent en Antwerpen wel veel beter is nu. Ondertussen moeten we nagaan of er andere verbeteringen mogelijk zijn waarvoor geen internationale afspraken vereist zijn, zoals het inzetten van meer comfortabele treinstellen.

10.12 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De NMBS moet inderdaad nagaan of meer comfort mogelijk is.

De compensatieregeling maakt deel uit van de beheersovereenkomst en kan dus pas gewijzigd worden als die overeenkomst opnieuw op de tafel ligt.

Het klopt dat het verhogen van het aantal reizigers bijkomende investeringen vraagt, maar zelfs als we massaal veel middelen zouden investeren, dan zijn we nog niet in staat om alle problemen onmiddellijk op te lossen. De nieuwe beheersovereenkomst is daarom ook cruciaal.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- de heer Bruno Stevenheydens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van De Post via de PostPunten" (nr. 1060)
- de heer Roel Deseyn aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de totale kost van het postnetwerk" (nr. 1104)
- de heer Maxime Prévot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de plaats die De Post inruimt voor de landelijke gebieden in haar strategisch plan 2008-2012" (nr. 1159)
- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de postdienst te Eigenbrakel en Nijvel" (nr. 1164)
- mevrouw Véronique Salvi aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van 45 postkantoren in Henegouwen in de loop van volgend jaar" (nr. 1172)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van een postkantoor in Eigenbrakel" (nr. 1186)
- de heer André Perpète aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangekondigde sluiting van postkantoren in de provincie Luxemburg" (nr. 1195)

11.01 Bruno Stevenheydens (Vlaams Belang): De komende jaren wil De Post de helft van de huidige postkantoren vervangen door PostPunten. Wie daarop kritiek geeft, krijgt altijd te horen dat de PostPunten 90 procent van de dienstverlening van de kantoren zullen overnemen. Wie even surft op de website van De Post, leert heel snel dat dit niet klopt. Ook Test-Aankoop stelde dat vast.

Is de minister op de hoogte van het feit dat de dienstverlening er flink op achteruit zal gaan, veel meer dan De Post beweert? Hoe komt men bij die 90 procent? Wat moet er gebeuren met drukwerk in gemeenten met verschillende postnummers? Zal De Post geen klanten verliezen aan plaatselijke reclameverdelers? Zijn de overblijvende postkantoren in fusiegemeenten klaar voor de verhoging van het werkvolume en voor de opslag van reclamebladen die vroeger per gemeente werden verspreid?

11.02 Maxime Prévot (cdH): Bij de overgang naar een werking met platformen (vijf in de provincie Luxemburg en zes in de provincie Namen) voor het sorteren van de post die nadien vanuit kleine opslagplaatsen door leveraars wordt verdeeld die volgens een andere loonschaal vergoed worden, kan ik alleen maar betreuren dat de overheidsdiensten in de landelijke gebieden moeten lijden onder de ontoereikende financiering, dat de arbeidsvoorwaarden voor de werknemers van de Post slechter worden en dat het aantal verplaatsingen in dit nieuwe systeem de belasting voor het milieu zal doen toenemen.

Welke bedoelingen heeft de Post in deze materie? Hoe gaat u ervoor zorgen dat, in het toekomstig strategisch plan van de Post, een kwalitatief hoogstaande overheidsdienst in de landelijke gebieden verzekerd blijft, en dat er ook aandacht wordt besteed aan de maatschappelijke rol die de postbode speelt? Zal het nieuwe beheerscontract ook rekening houden met de arbeidsvoorwaarden van de mensen in het veld? Zal men erover waken dat er geen systeem met twee snelheden ontstaat tussen de bedienden en de leveraars met een onzeker statuut?

11.03 Valérie De Bue (MR): Hoe staat het met de onderhandelingen in verband met de opening van een PostPunt in Eigenbrakel? Wanneer zal die plaatsvinden? Vóór de sluiting van het postkantoor, zoals het hoort? Werd er overleg gepleegd met de gemeentelijke overheden? Dat PostPunt zou, onder meer wat de parkeerplaatsen en de toegang van personen met een handicap betreft, minder goed gelegen zijn dan het postkantoor. Is dat zo?

11.04 Véronique Salvi (cdH): In Henegouwen groeit de bezorgdheid gestaag over de sluiting van 42 postkantoren. Ik vraag me toch af hoe De Post hetzelfde niveau van dienstverlening zal kunnen verzekeren, gelet op wat uw voorganger stelde, namelijk dat we voortaan in functie van de dienstverlening en niet meer in aantal kantoren mochten nadenken.

Hetzelfde geldt trouwens ook voor de diensten van de Bank van De Post.

Ik betreur dat de lokale overheden niet geraadpleegd werden.

Bevestigt u dat één postkantoor of PostPunt in elke gemeente behouden blijft? Zou men geen mobiele dienst in het leven kunnen roepen voor de diensten die in PostPunten niet aangeboden worden, bijvoorbeeld financiële verrichtingen? Zouden De Post en de NMBS geen partnerschap kunnen sluiten om postdiensten aan de loketten van de NMBS aan te bieden?

11.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Ook in stedelijke gebieden zijn er problemen. Zo is er in Eigenbrakel (36.000 inwoners) opschudding ontstaan omdat De Post van plan is een van de twee postkantoren te sluiten, waardoor er slechts één meer zou overblijven, dat nu al overbelast is en waarvan de ligging, in het centrum van een overigens uitgestrekte gemeente (5.200 ha) voor tal van verplaatsingen zal zorgen.

Er zal wellicht een PostPunt worden geopend, maar in een andere wijk dan het vroegere postkantoor. Hoe valt het te verantwoorden dat men zo ver gaat in het sluiten van postkantoren?

11.06 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik ben gebonden aan een beheersovereenkomst die ik moet en zal honoreren. Ik zal de ingezette omvorming van kantoren naar Postpunten politiek ook verdedigen. Ik ben uiteraard bereid om na te denken over elementen die de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren, voor zover deze niet strijdig zijn met de beheersovereenkomst. Concreet voorziet de beheersovereenkomst in een basisassortiment van producten voor de Postpunten en een volledig assortiment voor de postkantoren. Zo biedt men in het volledige productengamma bijkomend allerhande financiële diensten aan.

Het klopt dat 90 procent van de activiteiten van een postkantoor direct realiseerbaar is in een PostPunt, maar De Post zal hoe dan ook één kantoor per gemeente behouden, wat het risico op lange afstanden beperkt.

Het transformatieplan houdt inderdaad een zeker gevaar op klantenverlies in, maar het komt wel de rendabiliteit ten goede. Er is ook het aspect van de liberalisering van de postmarkten: de overheid moet De Post de nodige slagkracht meegeven om actief te blijven op de opengestelde markt. Daartoe zullen overheid en Post inspanningen moeten leveren.

(Frans) Het bedrijfsplan 2008-2012 is een actualisering van de veranderingsprojecten die sinds 2003 aan de gang zijn. De bedoeling ervan is De Post klaar te stomen voor de liberalisering door de kosten te drukken en de dienstverlening te optimaliseren. Het uitreikingsnetwerk zal een diepgaande evolutie doormaken. De eerstvolgende maanden zal echter nog geen detailplan beschikbaar zijn. De doelstellingen bestaan erin de energiefactuur, de verwarmings- en de vervoerskosten te drukken en het aantal gebouwen te verminderen. Er is geen enkele reden tot ongerustheid wat de milieugevolgen betreft, want het is precies de bedoeling het verbruik van koolwaterstoffen te verminderen. Het gaat om een interne aanpassing zonder gevolgen voor de dienstverlening. De Post blijft belang hechten aan de sociale dimensie van het contact met de postbode. Eens de details van de reorganisatie bekend zijn zal met de vakbondsorganisaties worden overlegd. Naakte ontslagen komen er hoe dan ook niet.

In Nijvel en in Eigenbrakel blijft er een postkantoor bestaan en zal een PostPunt per gesloten postkantoor worden geopend. De gemeentelijke overheden zijn van die veranderingen op de hoogte en kunnen die met De Post bespreken. Ik zal vragen dat er een PostPunt in Eigenbrakel, in de zone waar een postkantoor moet sluiten, geopend wordt.

Wat de bankdienst betreft dient er een onderscheid gemaakt te worden tussen de financiële diensten van het volledige assortiment en de Bank van De Post. Iedereen kan zich tot zijn postbode wenden voor de in het beheerscontract opgesomde diensten.

De NMBS werkt net als andere partners samen met De Post. Op dit ogenblik bestaan in heel wat stations al PostPunten waar de basisproducten verkrijgbaar zijn. Wat de partnerschappen in het algemeen betreft, zou ik willen dat De Post garanties kon bieden wat de betrouwbaarheid en de continuïteit van de dienst betreft. Ik wijs er wel op dat De Post en de NMBS een duidelijke commerciële visie hebben op de uitbating van de PostPunten.

11.07 Bruno Stevenheydens (Vlaams Belang): Ik betreur dat de communicatie vanwege De Post niet correct is gebeurd: vorig jaar nog beweerde de woordvoerder dat alleen slecht draaiende kantoren zouden verdwijnen. In de meest recente lijst van te verdwijnen kantoren staat echter ook een aantal kantoren die bijzonder rendabel zijn.

Ik roep op tot een grootschalige evaluatie van het systeem van de PostPunten, niet alleen bij de klanten, maar ook bij de uitbaters ervan. Als die PostPunten bijvoorbeeld geen financiële producten mogen verkopen, waarom heeft De Post dan vorig jaar nog een dure reclamecampagne op poten gezet rond die producten?

Als er meer en meer postkantoren verdwijnen, zal dat op vele plaatsen de gebruikers verplichten tot het afleggen van vrij grote afstanden naar hun postkantoor. In de uitgestrekte gemeente Beveren bijvoorbeeld ligt er 40 kilometer tussen het verste punt van de gemeente en het enige postkantoor dat binnenkort nog zal overblijven.

Hoe zal De Post tot slot het hoofd bieden aan de stockeringproblemen bij het ronddelen van reclamedrukwerk wanneer één kantoor meerdere postnummers bedient?

11.08 Maxime Prévot (cdH): Ik blijf een beetje op mijn honger. U stelt immers dat het contact tussen de burger en de postbode van fundamenteel belang is, terwijl de recentste ontwikkelingen op dat vlak op zijn minst ongelukkig te noemen zijn. Ik hoop dat men zich in de toekomst niet louter door de rendabiliteit zal laten leiden.

Het systeem van de platformen moet op lange termijn worden bekeken. Het is geruststellend dat ze kunnen

worden aangepast om beter aan de verwachtingen van de mensen te beantwoorden. Op het stuk van de rendabiliteit zullen ze waarschijnlijk wel doeltreffend blijken te zijn. Of ze ook echt buurtdiensten kunnen garanderen voor de gebruikers staat nog niet vast.

Ik hoop in elk geval dat men bij de stapsgewijze ontwikkeling van het beleidsplan 2008-2012 in de dagelijkse praktijk bijzondere aandacht voor die buurtdiensten zal hebben.

11.09 Valérie De Bue (MR): Een goede communicatie tussen De Post en de gemeenten is noodzakelijk.

Waarom kondigt men de sluiting van een reeks postkantoren aan voordat de opening van nieuwe PostPunten gekend is? Bij de publieke opinie leeft het gevoel dat de openbare diensten worden verwaarloosd en dat de kwaliteit van de algemene dienstverlening aan de bevolking erop achteruitgaat.

We noteren dat u bereid bent een PostPunt te creëren op een plek die de klanten in Eigenbrakel het best uitkomt.

11.10 Véronique Salvi (cdH): De waarborg dat ten minste één PostPunt per gemeente zal zijn, is geruststellend. Men zal er echter zeker voor moeten zorgen dat dat PostPunt zich in dezelfde zone bevindt als het kantoor dat gesloten werd.

In bepaalde stations werkt een minimumservice van De Post goed, en hiermee zal in de toekomst rekening moeten worden gehouden.

Men zou in landelijke gebieden een ambulante dienst kunnen invoeren, wat inzonderheid voor bejaarden die slecht ter been zijn, de toegang tot de dienstverlening zou vergemakkelijken. Om proactief op te treden dient De Post aandacht te blijven hebben voor de behoeften van de gebruikers.

Gemeentelijke mandatarissen hebben vaak de indruk dat over de wijzigingen al beslist was lang voor erover overleg werd gepleegd met de lokale overheid, en dat bepaalde vergissingen vermeden hadden kunnen worden.

11.11 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Uw verbintenis om geen postkantoor te sluiten alvorens een ander werd geopend, stelt ons gerust, maar men moet ook de stabiliteit van die PostPunten kunnen waarborgen, bijvoorbeeld door ze niet afhankelijk te maken van de meer precaire situatie van een kleine handelszaak. De bewoners moeten correct worden ingelicht over de plaats waar het PostPunt zich bevindt.

11.12 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik neem de hier geopperde bekommernissen ernstig en zal ze meenemen in het overleg met De Post. Dit alles natuurlijk met respect voor de bepalingen van de tot 2010 lopende beheersovereenkomst.

Als bevoegde minister voel ik mij medeverantwoordelijk voor het rendabel houden van het bedrijf De Post en het voorbereiden van dat bedrijf op de liberalisering die er al volgend jaar aankomt. Hierbij mag vanzelfsprekend de kwaliteitsgarantie voor de vele gebruikers nooit uit het oog worden verloren.

Aan een groots opgezette evaluatie van de PostPunten is geen behoefte. De Post waakt eigenlijk permanent over een kwalitatieve dienstverlening in die PostPunten, omdat het bedrijf zich niet kan veroorloven dat zijn goede naam te grabbel wordt gegoooid.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van de internetverbinding via de klassieke telefoonlijn" (nr. 1098)

12.01 François Bellot (MR): Belgacom heeft aangekondigd dat het stopt met de "dial up"-technologie. In sommige gevallen is dat echter de enige mogelijkheid om een verbinding met het internet tot stand te brengen. Hoeveel "dial up"-internetverbindingen via klassieke telefoonlijnen – geen ADSL – waren er op 30 juni 2007? Voor hoeveel van die verbindingen zal er geen gebruik kunnen worden gemaakt van ADSL?

12.02 Minister Inge Vervotte (Frans): De 'dial up'-aansluitingen vertegenwoordigen nog slechts 7 procent van de totale internetmarkt, wat op 38.000 Belgacom-klanten neerkomt. Belgacom heeft bijgevolg besloten deze dienst niet langer aan te bieden. De betrokken klanten zijn op de hoogte gebracht en kregen een van de bestaande ADSL-formules ter vervanging aangeboden.

Belgacom schat op een honderdtal mensen het aantal gebruikers dat van deze dienst gebruik maakt op plaatsen waar ADSL nog niet beschikbaar is. Dat 'dial up'-internet zal trouwens via een andere provider

beschikbaar blijven.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het Neptunusplan en de rechtstreekse verbinding Roeselare-Brussel" (nr. 1109)

13.01 Peter Logghe (Vlaams Belang): Ik vernam dat er plannen bestaan om een rechtstreekse lijn Roeselare-Brussel te creëren. Bestaat dat zogenaamde Neptunusplan? Waaruit bestaat het precies en in welke fase bevindt het zich? Hoeveel bedraagt het budget en wanneer wordt het plan gerealiseerd? Komt er ter hoogte van Gits effectief een bocht en een eigen bedding tot Gent, om daarna de bestaande verbinding naar Brussel te volgen?

13.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Mijn informatie is genuanceerder. Er is nog maar een plan, geen concreet budget. De Lijn en de NMBS bespraken wel dit idee, maar de NMBS heeft geen weet van concrete plannen zoals nieuwe spoorweginfrastructuur ter hoogte van Gits.

13.03 Peter Logghe (Vlaams Belang): Dit plan zit dus nog maar in de fase van het onderzoek.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "Oxfam en de NMBS" (nr. 1110)

14.01 Peter Logghe (Vlaams Belang): Op 13 december 2007 verkochten jonge dames van Oxfam Wereldwinkel truffels in de trein van Kortrijk naar Brussel-Dendermonde. Zij droegen fluovestjes met het logo "NMBS-Oxfam". Een overheidsbedrijf als de NMBS, dat zich in politieke kwesties neutraal moet opstellen, bekent hiermee toch duidelijk politieke kleur.

Behoort het tot de nieuwe zeden van de NMBS om aan een politiek georiënteerd commercieel bedrijf alle ruimte te geven om zijn commerciële activiteiten te ontplooiën? Zullen in de toekomst ook andere winkelketens hun waren mogen slijten in de trein? Werd daarover een akkoord gesloten binnen de regering? Is NMBS-Oxfam een joint venture en waaruit bestaat de overeenkomst? Op basis van welke criteria werd Oxfam uitverkoren?

14.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Het betreft een actie van Fair Trade, die voor de tweede keer werd georganiseerd door Oxfam Solidariteit en de NMBS. Oxfam is een ngo, geen politieke partij. Oxfam heeft geen commerciële doelstellingen, noch is het een commerciële organisatie.

De actie werd opgestart in het kader van de NMBS-ondernemingsvisie en er werd niet over onderhandeld in het kader van de beheersovereenkomst. Het betreft enkel een samenwerkingsovereenkomst voor een specifieke actie die beperkt is in de tijd, namelijk twee weken voor Kerstmis. De NMBS deelt daarbij 50.000 gratis truffels uit aan de reizigers en geeft Oxfam toestemming om doosjes truffels te verkopen.

Volgens de NMBS is dit een element van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Persoonlijk heb ik met deze argumentatie geen probleem.

14.03 Peter Logghe (Vlaams Belang): Ik stel vast dat er twee Oxfams bestaan, een ngo en een commerciële organisatie.

Het incident is gesloten.

15 Vraag van de heer Maxime Prévot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de benoemingen bij de NMBS" (nr. 1185)

15.01 **Maxime Prévot** (cdH): Vakbondsvertegenwoordigers hebben benoemingspraktijken bij de NMBS aan de kaak gesteld waarbij de geldende regels inzake de indienstnemeningen zouden worden overtreden. Contractuele personeelsleden zouden bij bevorderingen tot hogere functies voorrang hebben gekregen op statutaire beambten.

De directie van het bedrijf zou druk uitoefenen op de betrokkenen om geen beroep bij de Raad van State in te stellen. Klopt dat? Kan u garanderen dat uw kabinet alles in het werk zal stellen om aan dat soort benoemingen een einde te maken? Denkt u eraan in de nieuwe NMBS-beheersovereenkomst regels in te lassen met het oog op een objectivering van de benoemingen in hogere functies?

15.02 Minister **Inge Vervotte** (Frans): De arbeidsovereenkomsten van het niet-statutair personeel worden uitsluitend gesloten en opgezegd door de NMBS-holding, die alleen niet-statutairen in dienst neemt om aan uitzonderlijke en tijdelijke behoeften te voldoen, om taken te vervullen die een hooggekwalificeerde kennis of ervaring vereisen, om personeelsleden te vervangen die tijdelijk afwezig zijn of om hulptaken of specifieke taken uit te voeren.

De NMBS-holding heeft onder meer contractuele werknemers in dienst genomen voor voornoemde specifieke behoeften. Krachtens het personeelsstatuut is het niet-statutair personeel onderworpen aan het reglement dat op die personeelscategorie van toepassing is.

15.03 **Maxime Prévot** (cdH): Ik leid daaruit af dat in casu, voor de benoemingen waarvan een dagblad gewag heeft gemaakt, die tweede mogelijkheid werd gebruikt. Ik geloof u dus als u zegt dat dat inderdaad het geval is en dat die benoemingen niet door politieke overwegingen zijn ingegeven.

15.04 Minister **Inge Vervotte** (Frans): Die opmerking laat me helemaal niet onverschillig. Het is geen goede zaak dat er geruchten de ronde doen. Ik zal die feiten dus grondiger natrekken.

15.05 **Maxime Prévot** (cdH): Het gerucht mag zich niet verspreiden dat het om partijpolitieke benoemingen gaat.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.33 uur.

La réunion publique est ouverte à 14 h 22 par M. François Bellot, président.

01 Interpellations et questions jointes de

- M. Jan Mortelmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les mauvais résultats de la SNCB en ce qui concerne la ponctualité" (n° 2)
- M. Jan Jambon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes structurels à la SNCB" (n° 3)
- M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la mesure du retard des trains" (n° 1046)
- M. Guido De Padt à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les services de la SNCB" (n° 1056)
- Mme Thérèse Sney et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les attestations de retard délivrés par la SNCB" (n° 1187)
- M. Stefaan Van Hecke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les retards structurels à la SNCB" (n° 1226)
- M. Willem-Frederik Schiltz à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les chiffres de régularité de la SNCB et la concertation avec les syndicats" (n° 1233)

01.01 **Jan Mortelmans** (Vlaams Belang): Pour nombre d'usagers de la SNCB, prendre le train, c'est toujours souffrir un peu. Ce matin, on a une fois de plus enregistré des retards sur les liaisons Turnhout-Bruxelles et Anvers-Charleroi. L'an dernier, les statistiques de la SNCB en matière de ponctualité ont égalé le niveau historiquement bas de 1998. Selon le journaliste spécialisé dans les questions ferroviaires, Herman Welter, pas plus de 47 % des trains auraient respecté les horaires en 2007. On aurait en outre dénombré

3 000 suppressions de trains de plus qu'en 2006. Les chiffres publiés par l'association des usagers du train, du tram et du bus traduisent la même tendance.

Infrabel elle-même, qui ne dément pas la réalité des chiffres, considère que les causes sont essentiellement à rechercher dans les pannes techniques et les interruptions de travail décrétées par le personnel des chemins de fer. L'ancien secrétaire d'État, M. Tuybens, dénonce quant à lui la léthargie de la direction de la SNCB.

Selon des spécialistes, les causes du malaise sont avant tout structurelles et les problèmes se sont multipliés après la scission de la SNCB en trois entités. Il en est résulté, à leurs yeux, un manque de coordination entre les différents niveaux d'exploitation. D'anciens contrôleurs du trafic affirment que la situation devrait être qualifiée de chaotique. Et lorsque des incidents surviennent ou que des dérèglements se produisent, les interventions manquent de rapidité.

La semaine dernière déjà, la ministre a avancé un certain nombre de pistes de réflexion pour dissiper le malaise généré par les problèmes de ponctualité, évoquant le système des bonus et l'établissement d'un lien entre la ponctualité et l'autorisation de majorer les tarifs. Ce lien ne figure toutefois pas explicitement dans le contrat de gestion et il est permis de penser que rogner sur un bonus ne perturbera guère les gros salaires à la SNCB. D'ailleurs, pourquoi le SNCB chercherait-elle à atteindre la ponctualité parfaite dès lors qu'elle obtient 90 % selon son propre système d'évaluation ?

Quelles mesures la ministre compte-t-elle prendre ?

01.02 Jan Jambon (CD&V - N-VA) : Selon M. Tuybens, les problèmes persistants auxquels sont confrontées les diverses entités de la SNCB génèrent au sein de ces dernières un sentiment de profond découragement. L'année dernière, le manque de ponctualité a atteint un triste record, surtout si nous comparons cette situation à celle qui prévaut dans des pays exemplaires au niveau des chemins de fer tels que les Pays-Bas ou l'Allemagne. Selon M. Welter, la ponctualité a commencé à se détériorer lors de la scission de la SNCB, cette dernière ayant occasionné des problèmes de coordination.

La direction de la SNCB continue pourtant à nous inonder de bonnes nouvelles non fondées. La ponctualité doit être mesurée en toute objectivité et la rémunération des dirigeants doit dépendre de ces résultats. Quelles mesures la ministre va-t-elle prendre pour résoudre les problèmes structurels de la SNCB ?

01.03 Jean-Luc Crucke (MR) : Les chiffres mesurant la ponctualité des trains ne sont pas bons. De plus, la façon dont ils sont collationnés est contestée. Quelles sont les pistes pour objectiver ces mesures ?

Ne serait-il pas judicieux d'organiser une concertation avec l'ensemble des acteurs ? Peut-on déjà envisager un calendrier à cet effet ? Il est plus que temps que vous mettiez de l'ordre dans ce dossier.

01.04 Guido De Padt (Open Vld) : Les problèmes risquent de poser une hypothèque sur le succès que rencontre actuellement la SNCB sur le plan de l'augmentation du nombre de voyageurs. Les utilisateurs se plaignent des trains bondés, d'un manque de ponctualité, de gares mal entretenues et peu conviviales et du malaise que l'on ressent auprès du personnel. La direction de la SNCB ne prend pas la situation au sérieux et se borne à insister sur l'augmentation du nombre de voyageurs. En fait, si la SNCB améliore ses résultats, c'est parce que les navetteurs ne veulent plus se retrouver coincés dans les embouteillages. Que faire pour résoudre les problèmes ?

C'est le Holding SNCB qui compte l'effectif le plus nombreux. Peut-être la ministre pourrait-elle faire en sorte de transférer davantage la politique du personnel aux sociétés d'exploitation.

À mon sens, la ponctualité des trains devrait constituer un engagement de résultat, plus que le simple engagement de déployer des efforts. Le nombre de plaintes va croissant. Quelles réponses va-t-on apporter au problème ?

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Ne pourrait-on faciliter la vie des usagers en remettant des certificats de retard dans la gare de départ comme dans celle d'arrivée pour autant que le retard du train puisse être estimé ?

01.06 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!) : Les nombreux retards de train suscitent un vif mécontentement. La direction de la SNCB impute ces retards aux grèves, aux vols de cuivre, aux conditions atmosphériques et même aux voyageurs, qui tardent à monter ou à descendre du train, mais elle ne reconnaît jamais sa propre responsabilité. Il me paraît plus judicieux de trouver des solutions aux problèmes structurels de la SNCB.

Est-il exact que la plupart des retards résultent de facteurs sur lesquels la SNCB n'a pas de prise ? Les différentes entités de la SNCB collaborent-elles suffisamment ou la communication est-elle déficiente ? Les efforts actuellement déployés pour étendre le réseau ferroviaire permettront-ils de satisfaire à la demande croissante ? Ne pourrait-on accélérer la cadence ? Quelles mesures la ministre prendra-t-elle pour remédier aux retards ?

01.07 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld) : À la suite des informations diffusées à propos des chiffres de ponctualité médiocres, la ministre a annoncé une concertation avec les organisations syndicales reconnues mais pas avec le SIC, à savoir précisément le syndicat qui a incité aux grèves.

Comment la ministre pense-t-elle résoudre les problèmes en se bornant à négocier avec les syndicats reconnus ? Ne risque-t-on pas d'aboutir à une impasse entre les syndicats reconnus et non reconnus ?

01.08 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : La ponctualité est cruciale et constitue le fondement de la confiance entre la SNCB et les voyageurs. Il convient toutefois d'éviter toute approche unilatérale en la matière et de tirer des conclusions hâtives. Divers éléments influencent la ponctualité des trains. Nous devons procéder à une analyse approfondie en collaboration avec la SNCB et examiner tous les éléments, afin d'améliorer les résultats. Il s'agit-là de la responsabilité de la SNCB mais les pouvoirs publics peuvent également se pencher sur les mesures à prendre pour améliorer ces résultats.

Beaucoup dépendra du nouveau contrat de gestion que nous conclurons. Je souhaiterais y faire figurer la méthode de mesure afin d'éviter toute discussion. Cette méthode doit être transparente et c'est la raison pour laquelle une concertation doit avoir lieu avec la SNCB et les utilisateurs.

Le prix des billets est déjà lié à la ponctualité, mais seulement au profit de la SNCB. Je voudrais que le contrat de gestion comporte des dispositions permettant d'appliquer ce mécanisme dans les deux sens, c'est-à-dire également à l'avantage du voyageur.

La scission de la SNCB en SNCB, Infrabel et Holding a déjà fait couler beaucoup d'encre. Loin de vouloir remettre en question cette structure, je voudrais tenter d'en affiner quelque peu les rouages et examiner les moyens d'en améliorer davantage encore l'efficacité.

Le contrat de gestion actuel ne comporte guère de possibilités de responsabilisation. Nous pouvons réduire la dotation, mais j'entends rechercher d'autres solutions pour inciter la SNCB à s'améliorer. D'une manière générale, je veux inclure dans le contrat de gestion des objectifs plus clairs et pouvant être objectivés.

Le recul observé en matière de ponctualité a plusieurs causes. Des défauts affectant le matériel roulant en sont une. Ces défauts ne sont pas plus fréquentes que les années précédentes. Elles sont en partie la conséquence de certains travaux d'investissements qui sont actuellement en cours. Gardons-nous d'attribuer systématiquement la responsabilité de ces problèmes techniques à des causes externes. Mieux vaut soumettre à une analyse approfondie tous les paramètres qui sont à l'origine des retards.

Il y a un champ de tensions entre la croissance du nombre de voyageurs que nous ambitionnons, la qualité des services à la clientèle et les investissements nécessaires qui malheureusement engendrent aussi d'inévitables nuisances. Il nous faut réconcilier raisonnablement tous ces paramètres mais je ne puis garantir que nous atteindrons un score de 100 pour tous ces paramètres. Nous devons faire des choix et établir un plan d'action mais nous devons communiquer à ce sujet dans la transparence.

Au sein de la SNCB, la ponctualité est l'objet d'une large concertation. Il est nécessaire de mettre en place une bonne collaboration entre la task force Régularité du holding SNCB, le comité central d'accompagnement d'Infrabel et les comités régionaux de suivi, notamment pour pouvoir offrir une bonne qualité intégrale dans le futur.

Le niveau de ponctualité est le fruit de différents facteurs tels qu'une bonne infrastructure avec une capacité suffisante, un bon planning et suffisamment de matériel roulant en bon état.

En 2007, la ponctualité est influencée par un certain nombre de facteurs externes, tel que le phénomène nouveau des vols de cuivre. Les trois sociétés ont déjà arrêté plusieurs projets d'action pour améliorer la ponctualité à court, à moyen et à long terme. Ces projets d'action seront soumis à une évaluation mensuelle.

Selon ma première analyse, la recul de la ponctualité n'est pas de nature structurelle, ce qui, pour autant, ne veut pas dire que nous ne devons pas en examiner les causes.

Le suivi des durées des parcours en temps réel relève de la responsabilité d'Infrabel et de la SNCB. La holding est chargée du suivi, du rapport et de l'optimisation de la qualité des prestations de services. Dans un souci de centralisation du suivi du trafic ferroviaire, *Traffic Control* a été mis sur pied. Chaque retard est enregistré et examiné.

La réalisation complète de ce projet de concentration est prévue pour fin 2012.

À tous les niveaux, il y a un afflux de nouveaux effectifs qui, après avoir suivi une formation approfondie, doivent ensuite être suivis au moyen d'un système spécifique d'accompagnement. Le nombre de personnes expérimentées travaillant chez *Traffic Control* dépasse actuellement le nombre initialement prévu.

(*En français*) Les audits ont confirmé que les méthodes de mesure sont correctes. Les statistiques de ponctualité montrent une tendance à la baisse.

Les enquêtes émanant d'autres organismes sont basées sur des données partielles.

À partir de 2008, la communication sera élargie, notamment par la publication du nouvel indice de ponctualité qui tient compte des points intermédiaires. Les méthodes ne seront pas revues, mais le tout sera rediscuté dans le cadre des accords de gestion.

D'autres données seront également publiées, parmi lesquelles la différence entre les heures de pointe et les heures creuses en matière de ponctualité globale sur les dix radiales en direction de Bruxelles, qui se trouve déjà sur le site d'Infrabel.

Pour répondre à Mme Snoy et d'Oppuers, les certificats de retard ne sont délivrés qu'à la gare d'arrivée, car seule celle-ci peut établir de façon exacte le retard, qui ne peut qu'être estimé à la gare de départ.

(*En néerlandais*) Le plan d'investissement pluriannuel 2008-2012 prévoit des investissements à hauteur de 10,5 milliards d'euros. En outre, 44 % de la totalité du plan seront affectés au développement de la capacité de transport. Pour accélérer la réalisation de certains travaux, un montant de 1,6 milliard d'euros a été préfinancé par le biais d'un partenariat public-privé. Les exigences de rendement ne peuvent évidemment être dissociées des besoins d'investissement.

Il est important de procéder à une évaluation approfondie. Nous pouvons bien sûr conclure rapidement un nouveau contrat de gestion si nous nous contentons de modifications cosmétiques. Je suis toutefois favorable à une analyse détaillée, permettant de déboucher sur une planification à long terme. Il va de soi qu'il convient à cet égard de tenir compte du cadre budgétaire.

En collaboration avec Infrabel, le *Corporate Security Service* a constitué une base de données de tous les cas de vols de cuivre. Parallèlement, des mesures préventives, curatives et répressives ont été mises en œuvre, parce que le vol de cuivre constitue une cause externe de retard importante. Il a été demandé à la police fédérale de constituer un groupe de travail « Vol de métaux » et un courrier a été adressé au procureur du Roi pour que les vols de métaux soient qualifiés d'entrave méchante à la circulation ferroviaire.

Par ailleurs, des interventions nocturnes permettant de prendre les voleurs en flagrant délit ont été mises sur pied. La possibilité d'organiser une surveillance mobile permanente entre 22 et 6 heures est actuellement examinée. Un plan tendant à une meilleure sécurisation des lieux de stockage a également été élaboré, sachant que les vols se sont actuellement déplacés vers les tranchées destinées à accueillir les câbles des

lignes ferroviaires elles-mêmes. Quand à la manière dont ce problème devra être résolu, une étude est actuellement en cours. Les services techniques portent systématiquement plainte auprès de la police. Au sein du groupe SNCB, une campagne de sensibilisation a été mise sur pied afin d'aiguiser la vigilance du personnel ferroviaire.

Je suis quant à moi favorable à l'organisation d'un débat approfondi sur l'ensemble des facteurs influençant la ponctualité et l'intégration de ce débat des négociations relatives au contrat de gestion.

01.09 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : J'ai entendu quelques informations encourageantes concernant la modification des méthodes de mesure, la liaison des tarifs à la ponctualité, l'affinement de la structure et la compensation en faveur des voyageurs.

Pour exercer tout de même une certaine pression, nous demandons dans une motion d'entamer les négociations avec la direction de la SNCB et de s'atteler à une structure efficace et simple, sans nominations politiques. Nous demandons également que les mesures de ponctualité soient effectuées dans l'optique des voyageurs. À l'avenir, la ponctualité doit bénéficier de la priorité dans les plans d'investissement et les contrats de gestion.

01.10 Jan Jambon (CD&V - N-VA) : Je continue à m'interroger sur la valeur ajoutée du holding après la scission intervenue entre une société d'exploitation et une société d'infrastructure.

En ce qui concerne la ponctualité, j'estime que les meilleurs clients doivent bénéficier du meilleur service. Il convient d'accorder la priorité aux lignes les plus fréquentées, qui sont actuellement le plus affectées par les retards.

01.11 Jean-Luc Crucke (MR) : Les méthodes de la SNCB sont donc objectives et objectivables, et c'est tant mieux.

Il est important que la SNCB comprenne que deux minutes de retard peuvent signifier une heure de retard pour les usagers, en cas de correspondance manquée, par exemple.

Il serait normal que les usagers soient mis au courant de la raison du retard.

Enfin, heureusement pour vous, quand on part de mauvais chiffres, on ne peut que les améliorer, mais c'est avant tout la qualité du service qui est essentielle.

01.12 Guido De Padt (Open Vld) : Celui qui entend formuler une observation à propos de l'infrastructure rencontre de sérieuses difficultés à trouver le bon interlocuteur. Si une gare est en cause, le holding est compétent; si les voies posent problème, il faut s'adresser à Infrabel; s'il s'agit d'une question de ponctualité, il faut s'adresser à la SNCB. Cette situation doit être résolue.

Le voyageur doit par ailleurs mieux connaître ses droits. En cas de retard par exemple, il pourrait être annoncé que les voyageurs ont droit à un dédommagement.

01.13 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Je reste sur ma position : demander un certificat à l'arrivée occasionne un retard supplémentaire alors qu'il est souvent possible d'estimer le retard à la gare de départ.

Par ailleurs, de nombreuses questions sur le même sujet ont été posées aux responsables d'Infrabel, de la SNCB et du holding. Quand aurons-nous leur réponse ?

Le **président** : Ce serait une question de jours.

01.14 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!) : Je suis d'accord avec la ministre lorsqu'elle indique qu'une analyse approfondie de problèmes et de la méthode de mesurage s'impose. La SNCB doit également balayer devant sa porte. Je suis toutefois surpris d'entendre que, selon la ministre, il ne s'agit pas en l'occurrence de problèmes structurels. Si les problèmes étaient passagers, ils auraient déjà pu être résolus depuis longtemps. En tout état de cause, la possibilité pour un maximum de voyageurs de se déplacer dans des conditions optimales constitue l'objectif final, en particulier à la lumière des enjeux environnementaux.

01.15 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld) : Ma question - qui concerne également le lien entre grèves des syndicats indépendants et problèmes de ponctualité – est bel et bien inscrite à l'ordre du jour. J'apprécierais que la ministre y réponde.

01.16 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Je voudrais dire en réponse à la question de M. Mortelmans que la personne qui subit un dommage a droit à l'une ou l'autre forme de compensation.

Je partage l'avis de MM. Crucke et De Padt selon lequel la qualité de la communication est essentielle pour une entreprise comme la SNCB, à la clientèle aussi nombreuse.

Je répondrai à M. Van Hecke que je ne dispose d'aucune indication selon laquelle les problèmes de ponctualité auraient des causes essentiellement structurelles. Un tel lien existe par contre selon moi au niveau opérationnel dans les gares.

Je signale à M. Schiltz que si je suis toujours disposée à entendre les doléances du SIC, il m'est impossible de mener avec ce syndicat des négociations formelles car je porterai de la sorte atteinte aux règles du jeu sociales. De telles négociations doivent en effet être menées avec les organisations professionnelles reconnues et représentatives. Je répète toutefois que je suis toujours disposée à entendre ce syndicat, dans la mesure où le fonctionnement de la SNCB pourrait s'en trouver amélioré.

01.17 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : Pourquoi les tarifs devraient-ils augmenter ? N'est-ce pas un droit des usagers de voyager dans des trains convenables et ponctuels ? L'usager a au contraire droit à un dédommagement lorsque les trains sont en retard.

01.18 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Il est prévu dans le contrat de gestion que certains services peuvent suivre l'indice-santé. Je voudrais vérifier à présent s'il n'est pas possible d'empêcher la SNCB d'augmenter ses prix si certains résultats ne sont pas obtenus.

J'ai également l'intention de réexaminer le régime des compensations. A l'heure actuelle, la seule liaison à l'index prévue est à l'avantage de la SNCB. J'entends bien examiner la possibilité d'introduire une telle liaison au bénéfice également des usagers.

Motions

En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

Une motion de recommandation a été déposée par MM. Jan Mortelmans et Francis Van den Eynde et Mme Barbara Pas et est libellée comme suit:

“La Chambre,

ayant entendu les interpellations de MM. Jan Mortelmans et Jan Jambon
et la réponse de la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques,
demande au gouvernement

- d'entamer immédiatement la concertation avec la direction de la SNCB;
- de mettre en place une structure efficace et simple exempte de nominations politiques;
- d'organiser les mesures de la ponctualité en fonction des voyageurs;
- d'accorder la priorité dans les plans d'investissements et les contrats de gestion à la ponctualité, à la régularité et à la sécurité.”

Une motion pure et simple a été déposée par M. Jef Van den Bergh.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

02 Interpellation et questions jointes de

- **M. Francis Van den Eynde à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique en matière de grèves et de syndicats à la SNCB" (n° 4)**

- **M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le Syndicat**

indépendant pour cheminots et le dialogue social à la SNCB" (n° 1044)

- M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'instauration d'un service minimum à la SNCB" (n° 1045)

- M. Hans Bonte à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la garantie de la continuité des services aux citoyens" (n° 1115)

02.01 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang) : Outre les retards, un autre problème s'est posé : un certain nombre de grèves à la SNCB au cours des mois écoulés ont eu des conséquences qui ont embarrassé les voyageurs, surtout lorsque ces grèves ont été organisées les jours fériés. Les grèves dans les entreprises publiques sont toujours partiellement la faute des pouvoirs publics eux-mêmes. Au SIC, les actions de grève ont eu essentiellement leur origine dans un manque d'information au personnel. Dans ce cas-là, je pense que la grève découle aussi du fait que le SIC ne peut pas participer officiellement aux négociations quoique la ministre soit disposée à écouter ses délégués.

En fait, la manière dont est organisée actuellement la représentation syndicale dans ce pays présente un déficit démocratique. Les syndicats traditionnels ont acquis un monopole de fait, empêchant d'autres acteurs d'avoir voix au chapitre. Il est évident que les règles de la concertation sociale doivent être revues.

La fréquence des actions sociales auprès des chemins de fer donne du poids aux arguments de ceux qui demandent l'instauration d'un service minimum. Les voyageurs se sentent de plus en plus pris en otage et en ont assez du chaos qu'engendre chaque grève du rail. Le débat sur l'instauration d'un service minimum est un débat plus que délicat puisqu'il touche au droit de grève. Deux des partis de l'actuelle majorité gouvernementale sont ouvertement favorables à l'instauration d'un service minimum. Des négociations ont-elles déjà eu lieu à ce sujet avec les partenaires sociaux ? Parle-t-on avec tous les partenaires sociaux, y compris les syndicats qui ne sont pas reconnus officiellement mais qui représentent néanmoins de nombreux cheminots ?

02.02 Jean-Luc Crucke (MR) : A en croire la dépêche *Belga*, vous auriez refusé de recevoir le Syndicat indépendant des cheminots (SIC) sous prétexte que celui-ci ne siège pas au comité paritaire et qu'il ne constitue pas un interlocuteur représentatif. Or les actions de grève menées ces dernières semaines par ce syndicat ont eu des conséquences bien réelles et « représentatives » pour les usagers. Il faudrait dès lors que vous nous donniez une définition claire de ce qu'est un syndicat représentatif. La question est particulièrement délicate dans la fonction publique, où l'on ne procède pas par élections syndicales ; se baser uniquement sur le nombre d'affiliés serait dangereux.

N'aurait-il pas été plus sage, pour construire une véritable paix sociale, d'éviter d'exclure certains partenaires en refusant de les recevoir ?

La question du service minimum revient à chaque nouveau mouvement de grève, et c'est bien normal étant donné la répétitivité du problème. Les usagers, qui financent pourtant ce service public par leurs impôts et qui y sont liés par contrat dès qu'ils prennent un ticket, sont littéralement pris en otage, ce qu'aucun motif ne peut légitimer. Un dommage doit pouvoir être indemnisé. D'autres pays ont légiféré en la matière.

Sans toucher au sacro-saint droit de grève, il est nécessaire d'organiser un débat hors des positions idéologiques habituelles pour dégager des solutions et garantir la qualité du service. Mes collègues Bacquelaine et Chastel ont déposé une proposition de loi à ce sujet, qui a été modifiée suite aux observations faites par le Conseil d'État. Qu'en pensez-vous ?

Quels contacts prendrez-vous pour aboutir à une solution raisonnable en la matière ?

02.03 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Je puis affirmer qu'en fait, nul n'est jamais favorable à l'organisation d'une grève. Tous les intéressés ont conscience qu'une grève effective reflète l'échec du modèle de concertation sociale qui, dans notre pays, est utilisé depuis longtemps à la satisfaction de tous. Les choses qui sont imposées en dehors de la concertation sociale ne peuvent que réduire la

responsabilisation. Je vais examiner avec les responsables de la concertation sociale comment nous pouvons aboutir à une responsabilisation accrue des services publics et des entreprises publiques pour garantir un service qualitatif et fiable. Cette concertation, qui ne concerne pas seulement les syndicats, mais également la direction, peut se pencher sur ses propres règles du jeu. Il n'y a aucun tabou.

Nous souhaitons donc négocier un paquet global et organiser une concertation sociale fructueuse. Qu'entend-on par exemple par service garanti ? Un train par heure, à tout moment et partout ? Ce serait irresponsable, irréalisable et hasardeux. Le service minimum ne concerne pas uniquement l'offre de trains mais également le droit du voyageur à l'information, à des alternatives et à des compensations.

Je me baserai à cet égard sur l'évaluation du régime existant. Les chiffres des dernières années montrent qu'une action syndicale nationale a été menée en 2005 et en 2007 mais pas en 2006. Par ailleurs, on a dénombré deux actions locales en 2005, onze en 2006 et neuf en 2007. Nous devons donc identifier l'origine des problèmes. Nous devons à cet égard conclure des accords plus explicites sur les préavis de grève et les procédures, sur les grèves sauvages, sur les préjudices et les préjudices raisonnables. Dans le cadre de cette démarche, nous devons également tenir compte des réglementations étrangères, des directives de l'AID et des décisions de la Cour européenne.

02.04 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang) : Effectivement, nul n'est demandeur d'une grève, et certainement pas les voyageurs. Je me réjouis d'entendre que la ministre est disposée à parler de concertation sociale et bannit tout tabou à cet égard. Je ne manquerai d'ailleurs pas de lui rappeler cette déclaration à l'avenir.

Il n'est pas facile de définir ce que doit être un service minimum garanti mais ce n'est pas notre rôle. C'est celui de la concertation sociale. En cas de grève, les voyageurs doivent néanmoins savoir à quoi s'en tenir et savoir aussi quand ils peuvent compter sur les transports en commun. La ministre a évoqué des actions nationales et locales mais, en Belgique, toute action de grève locale entraîne des répercussions au plan national. Cette dimension locale est dès lors purement théorique.

02.05 Jean-Luc Crucke (MR) : La loi française renvoie, en matière de définition du service minimum, à la négociation sociale entre employeurs et employés. Cela mérite analyse. Ne pourrions-nous vous aider en la matière en procédant à une série d'auditions ?

Motions

En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

Une motion de recommandation a été déposée par MM. Jan Mortelmans et Francis Van den Eynde et Mme Barbara Pas et est libellée comme suit:

"La Chambre,

ayant entendu l'interpellation de M. Francis Van den Eynde

et la réponse de la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques,

recommande au gouvernement

- de prendre à la SNCB les mesures urgentes nécessaires pour enfin instaurer la démocratie syndicale au sein de cette entreprise publique, c'est-à-dire faire en sorte que les syndicats non reconnus, qui sont cependant en mesure de démontrer que, par le biais de leurs actions syndicales, ils bénéficient du soutien d'une large part des membres du personnel, puissent participer aux négociations sociales;

- de mettre fin au monopole de fait que détient un certain nombre de syndicats affichant une appartenance politique à la SNCB;

- d'obtenir en vue de la protection des intérêts des voyageurs de la SNCB qu'un service minimum soit organisé en cas de grève."

Une motion pure et simple a été déposée par MM. Jef Van den Bergh, Jean-Luc Crucke et Guido De Padt.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

Le **président** : Seriez-vous d'accord d'organiser des auditions sur le service minimum ? (*Assentiment*)

Nous organiserons ces auditions lors d'une prochaine séance.

Président: M. Jef Van den Bergh.

03 Questions jointes de

- **M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la diminution de l'offre de la SNCB" (n° 1003)**

- **M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'offre ferroviaire supplémentaire depuis le 9 décembre 2007" (n° 1009)**

03.01 François Bellot (MR) : Il y a quelques semaines, l'administrateur délégué de la SNCB a annoncé qu'il envisageait la suppression de trains aux heures creuses.

Alors que tout le monde est d'accord pour accroître la part des transports en commun afin de limiter la production de gaz à effets de serre et de fluidifier la circulation sur nos routes, la SNCB semble vouloir faire le contraire.

Quelle est l'éventualité d'une telle réduction de l'offre de la SNCB pendant les heures creuses ? Au cas où cette réduction serait envisagée, quelle sera la stratégie suivie pour y arriver ?

Quelle est la répartition en nombre de kilomètres parcourus des trains en Flandre et en Wallonie ? L'offre des trains a augmenté de 1,9 million de kilomètres depuis le 9 décembre dernier. Comment se répartissent ces kilomètres supplémentaires entre la Flandre et la Wallonie ?

03.02 Inge Vervotte , ministre (en français) : La SNCB examine quels sont les trains les moins occupés du service intérieur au niveau du rendement écologique, financier et sociétal.

Aucune décision n'a encore été prise. En tout état de cause, l'ampleur de cette réduction éventuelle sera minimum par rapport à l'offre globale de la SNCB.

Par ailleurs, des solutions de transports alternatifs seront étudiées.

Le coût par voyageur d'un train sous-occupé est très élevé. Il est dès lors préférable d'affecter ces moyens de production à des relations à plus grand potentiel. En outre, le bilan écologique d'un train fortement sous-occupé n'est pas positif.

Depuis le 9 décembre dernier, la répartition des kilomètres parcourus s'établit comme suit : en Wallonie, 37,7 % ; en Flandre, 54,6 % et à Bruxelles, 7,7 %.

Par rapport à la période précédente, l'augmentation est de l'ordre de 1,2 million de kilomètres sur une année - et non pas de 1,9 million - dont 23% en Wallonie.

03.03 François Bellot (MR) : J'imagine que si la SNCB diminuait l'offre de trains et qu'il y avait transfert sur d'autres modes de transport, la SNCB susciterait ou financerait la mise en œuvre.

03.04 Inge Vervotte , ministre (en français) : Actuellement, nous examinons l'efficacité dans les domaines écologique, financier et social ainsi que les alternatives possibles. Aucune décision n'a encore été prise et il n'y a pas eu de discussion à propos du financement. Mais si cela devait se produire, ce ne sera pas de la responsabilité de la SNCB.

03.05 François Bellot (MR) : Je propose que ma question suivante - n° 1004 - soit transformée en question écrite (*Assentiment*).

L'incident est clos.

04 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la mise en veilleuse de nouveaux tronçons de ligne TGV en Belgique" (n° 1005)

04.01 François Bellot (MR) : L'Europe exige l'interopérabilité des trafics et des véhicules et souhaite généraliser le système d'exploitation ETCS.

Sur cette base, la SNCB a prévu, pour les deux tronçons TGV Liège-frontière allemande et Anvers-frontière néerlandaise, d'installer immédiatement le système ETCS. Or, la mise au point de ce système a pris un retard important et des investissements colossaux ne peuvent donc être utilisés, puisque la signalisation n'a pas été installée.

Confrontée aux mêmes défis, la France a fait le choix d'installer l'équipement de bord bi-mode TVM ETCS simplifié, qui pourra basculer ultérieurement lorsque les équipements ETCS seront validés.

La Belgique n'a pas jugé bon de s'inscrire dans cette logique.

Quelle est la programmation de l'ouverture des lignes en fonction de l'installation du système ETCS ?

Pourquoi le protocole d'accord fixant la procédure technique entre la SNCB, la NS et la DB n'a-t-il pas été mis à exécution pour permettre l'harmonisation des systèmes de signalisation ?

Ensuite, il semblerait que les lignes concernées aient été équipées du système ETCS sur le sol mais que les véhicules circulant de Paris à Bruxelles vers les Pays-Bas et vers l'Allemagne ne soient équipés que de l'ATVM-430, du KVB de la dernière génération. Est-ce exact? Si c'est le cas, le matériel roulant devra lui aussi faire l'objet de refontes importantes sur le plan technique.

Enfin, les rames équipées de nouvelles générations du matériel de correspondance ETCS ont-elles déjà été commandées ? Quand pourront-elles circuler sur l'ensemble du tracé PBKAL ?

04.02 Inge Vervotte, ministre (en français) : Pour la ligne à grande vitesse L4, vers les Pays-Bas, les ETCS version 2.2.2 sont installés depuis l'été 2006. A la suite de spécifications imprécises dans la norme STI, plusieurs interprétations ont été émises par les différents fabricants. L'Europe a dès lors rédigé une spécification adaptée : la version 2.3.0, à laquelle l'équipement ETCS est adapté depuis septembre 2007. En collaboration avec les Pays-Bas, il est à présent procédé à des essais transfrontaliers en vue de mettre à disposition la totalité de la ligne reliant Anvers et Amsterdam pour début avril 2008.

Concernant la ligne à grande vitesse L3, en direction de l'Allemagne, les travaux préparatoires sont en cours et cette ligne pourrait être testable à partir de l'été 2008 et devenir opérationnelle dès novembre 2008.

Les Pays-Bas et la Belgique ont opté pour l'ECTS, y compris pour la ligne 3. L'Allemagne a également choisi l'ECTS pour la ligne entre la frontière belge et Aix-la-Chapelle.

L'installation de l'ECTS est en cours sur le Thalys, et plusieurs essais ont été effectués sur la ligne 4.

La SNCF réalise l'intégration de l'ECTS avec le STM sur les rames Thalys et PBKA, qui seront toutes équipées pour août 2009.

L'exploitation sur la ligne 4 (PBA) est prévue à partir d'octobre 2008 et sur la ligne 3 (PBKA) à partir de juillet 2009.

04.03 François Bellot (MR) : Je suppose que ce sont les sociétés de TGV qui couvriront les intérêts intercalaires générés par le retard pris.

L'incident est clos.

05 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le matériel roulant sur les lignes 161-162 Bruxelles-Luxembourg" (n° 1006)

05.01 François Bellot (MR) : Au moment où des travaux d'adaptation des lignes 161 et 162 sont programmés ou entamés, ne faudrait-il pas opter pour une signalisation au sol permettant le passage de trains pendulaires, plus rapides, sans compromettre le passage des convois classiques ?

La SNCB envisage-t-elle l'acquisition de matériel pendulaire fonctionnant sous la tension 3.000, 15.000 et 25.000 volts sur la ligne Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg-Bâle, une commande suisse rendant pour le moment possible une extension du marché en faveur de la SNCB ?

05.02 Inge Vervotte, ministre (en français) : La signalisation sur la ligne en question a récemment été modernisée de manière à être compatible avec le matériel pendulaire.

Cependant, l'adoption d'un tel matériel nécessite une adaptation de l'infrastructure et un accroissement des frais de maintenance des voies, soumises à des tensions accrues dans les virages.

L'acquisition de matériel pendulaire n'est pas envisagée, mais la SNCB examine différentes possibilités de rendre la ligne plus performante, ce qui dépend toutefois de l'infrastructure et des accords avec le Luxembourg et la SNCF, ainsi que de la stratégie de cette dernière.

L'incident est clos.

06 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'utilisation de trains couplés sur la ligne 162-161" (n° 1007)

06.01 François Bellot (MR) : Le système du découplage ne pourrait-il pas être intéressant sur la ligne 162-161, en découplant par exemple les trains en provenance de Bruxelles à partir de Namur et vice-versa ?

06.02 Inge Vervotte, ministre (en français) : Ce système présente des avantages, mais n'est plus applicable sur cette ligne. Il y a deux relations par heure entre Bruxelles et Namur. La composition des trains est maximale aux heures de pointe et ne comporte qu'une seule locomotive, ce qui rend la scission impossible. De plus la voiture M6 n'est pas recommandée pour les trains L.

La SNCB ne perd pas cette idée de vue dans le cas d'une révision profonde de l'offre dans le futur comportant un matériel adapté.

06.03 François Bellot (MR) : Je souhaite transformer mes questions n° 1008 et 1010 en questions écrites (*Assentiment*).

L'incident est clos.

07 Questions jointes de

- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le matériel roulant qui sera utilisé sur les lignes RER" (n° 1011)

- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la mise en place du matériel roulant sur les lignes RER" (n° 1012)

07.01 François Bellot (MR) : Le matériel en usage pour le RER sera-t-il de type classique ou plus léger, permettant de gagner du temps dans les accélérations et les freinages ?

La présence d'un accompagnateur est-elle prévue sur le RER ? La procédure IOT sera-t-elle mise en place ?

07.02 Inge Vervotte, ministre (en français) : Les spécifications reprises au cahier des charges portent sur le nombre de places, la longueur, l'accessibilité et la vitesse du matériel RER. Il s'agira de matériel classique adapté. Je puis vous faire parvenir la décision du Conseil des ministres où figurent les détails.

L'incident est clos.

08 Questions jointes de

- **M. François Bellot** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la répartition des investissements de la SNCB entre la Flandre et la Wallonie" (n° 1013)
- **M. Maxime Prévot** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la clef de répartition des investissements de la SNCB pour l'année 2008" (n° 1213)

08.01 François Bellot (MR) : Quels ont été les taux de répartition des investissements entre la Flandre et la Wallonie en 2004, 2005 et 2006 ? La ministre peut-elle remettre les tableaux des investissements portés en compte dans la clef 40/60 ?

08.02 Maxime Prévot (cdH) : Est-il exact que les investissements de la holding et Infrabel pour 2008, soit 805,1 millions d'euros, en ce qui concerne l'extension de capacité, sont de 67 % pour la Flandre et de 33 % pour la Wallonie et ne respectent donc pas la clef 60/40.

Comment allez-vous redresser cette situation avant la fin de l'année ? Un rattrapage est-il prévu dans les années à venir ? Comment allez-vous faire respecter la clef de répartition dans le cadre du futur contrat de gestion ?

08.03 Inge Vervotte, ministre (*en français*) : La clef de répartition 40/60 du plan d'investissement consolidé du groupe SNCB est un élément de droit qui figure dans la loi du 22 mars 2002. Elle a été respectée en 2004, 2005 et 2006. Je vous transmettrai les chiffres par écrit. Le budget d'investissement 2008 respecte également cette clef de répartition régionale.

08.04 François Bellot (MR) : Je me réjouis que les informations parues dans la presse aient été erronées et que les investissements 2008 respectent scrupuleusement la clef de répartition.

L'incident est clos.

Président : M. François Bellot.

Le **président** : Les questions jointes de M. Deseyn n°s 1014 et 1103 sont transformées en questions écrites.

09 Interpellation et questions jointes de

- **M. Guido De Padt** au vice-premier ministre et ministre du Budget, de la Mobilité et des Réformes institutionnelles sur "les nouveaux contrats de gestion du groupe SNCB" (n° 1015)
- **M. Jan Mortelmans** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les contrats de gestion de SNCB Holding, Infrabel et SNCB" (n° 6)
- **M. Maxime Prévot** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les retards des trains, la desserte des zones rurales et la réponse à ces enjeux dans le futur contrat de gestion de la SNCB" (n° 1182)

Le **président** : La question de M. De Padt a été transformée en question écrite.

09.01 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : Le nouveau gouvernement a annoncé sa volonté de négocier un nouveau contrat de gestion pour la SNCB. Quelles devront en être les grandes lignes aux yeux de la ministre ? Je ne vous cache pas qu'une scission intégrale de la politique de la mobilité me paraît nécessaire, mais je voudrais tout de même savoir si la clé de répartition 60/40, particulièrement néfaste pour la Flandre, sera objectivée dans le contrat de gestion. Que pense la ministre de la collaboration qui a entraîné ce problème de ponctualité ? Quelle est la position de la ministre face à des réalités telles que la simplification administrative, les formules tarifaires et de compensation et bien d'autres encore ? Quand entend-elle achever les négociations ?

09.02 Maxime Prévot (cdH) : Les nouveaux horaires introduits en décembre par la SNCB ont déjà été revus en raison des retards et désagréments qu'ils entraînaient. De manière encore plus significative, de

nombreux témoignages indiquent que les retards constatés sont en partie imputables à des dysfonctionnements au sein de l'entreprise : manque de personnel, comportements témoignant d'un profond malaise des agents, etc. Le personnel se sent également démuni devant l'agressivité de certains voyageurs, en particulier dans le triangle Tubize-Soignies-Braine-le-Comte ou en Basse-Sambre.

La négociation du nouveau de contrat de gestion de la SNCB compte parmi vos priorités, et à juste titre puisqu'il s'agit d'une question majeure pour nombre de nos concitoyens et puisque la mobilité est un enjeu important du développement durable, y compris dans les zones rurales.

Dans le cadre de cette négociation, quelle est votre position en ce qui concerne le service minimum ? Comment comptez-vous améliorer le climat social au sein de la SNCB ? Quel rôle les associations de navetteurs joueront-elles dans la négociation ?

Veillerez-vous à améliorer la concertation avec les services de transports en commun régionaux ? Quelles mesures envisagez-vous d'imposer à la SNCB pour diminuer les retards ? Quelles dispositions le gouvernement envisage-t-il collégialement pour renforcer la sécurité dans les trains et les gares ? Quelles politiques entendez-vous mener pour que les zones rurales soient mieux desservies ?

09.03 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Les nouveaux contrats de gestion sont pour moi prioritaires. Ils doivent être basés sur des lignes directrices stratégiques élaborées avec la participation de toutes les parties concernées. Nous menons actuellement des consultations à cet effet. Outre l'aspect quantitatif, l'accent sera également mis à présent sur la qualité du service. Je préfère ne pas aborder aujourd'hui l'aspect communautaire, dans la mesure où il en sera encore largement question dans les semaines qui viennent.

(*En français*) La SNCB organise la concertation pour l'élaboration des horaires avec Infrabel et avec les sociétés régionales de transport public. La concertation intermodale relative aux horaires a lieu au Comité d'orientation créé au sein de la SNCB, entre les directions concernées de la SNCB-Voyageurs National et les sociétés de transport public, et au sein des commissions provinciales de transport.

La SNCB a déjà mis sur pied un plan d'action pour renforcer la régularité du trafic. Des dispositions ont également été prises en matière de sécurité. Un groupe de travail « lignes 124-96-161 » a été mis en place à l'initiative de Securail et de la police fédérale de Bruxelles. Les zones de police Haute-Senne (Soignies-Braine-le-Comte) et Ouest-Brabant wallon (Tubize) y sont représentées. Suite à ce groupe de travail, la police a augmenté la fréquence de ses passages dans les gares de la ligne 96.

La brigade train Securail a renforcé sa présence sur la ligne 96 de 595% entre 2006 et 2007.

La direction du *Corporate security service* réalise actuellement une analyse de risque des incidents de sécurité dans le triangle Tubize-Soignies-Braine-le-Comte afin d'y prendre d'autres mesures efficaces de lutte contre l'insécurité.

Tous les incidents sont rapportés au central d'appels permanent Securail.

La SNCB va accélérer la mise en place de caméras – prévue par le projet Malaga – dans les gares de Braine-le-Comte et Soignies. La mise en place de caméras à Tubize est à l'étude.

La desserte des zones rurales a lieu en fonction des potentiels du marché. Elle sera à l'avenir alignée sur les besoins locaux, en concertation avec les sociétés régionales de transport public.

09.04 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : Votre réponse contient une série d'éléments encourageants, à l'exception bien sûr de l'aspect communautaire. Il est par ailleurs frappant de constater à quel point la position adoptée par le CD&V au sein du gouvernement contraste avec les déclarations musclées faites par les membres de ce parti au sein de cette commission.

J'espère que lors du vote de ma motion, la semaine prochaine, la Chambre prendra clairement position à ce sujet.

09.05 Maxime Prévot (cdH) : Concernant les horaires, la concertation avec les sociétés régionales est une bonne chose, mais vous savez comme moi que les incohérences dans les correspondances entre certains

trains et certains bus sont fréquentes.

La sécurité doit également être améliorée à bord des trains, notamment en ce qui concerne le personnel.

Vous affirmez que l'avenir, pour les zones rurales, dépendra des potentialités du marché. Ce critère ne peut en aucun cas être le seul. Les investissements permettant l'accessibilité de nos villages et régions isolées sont importants et nécessaires, surtout à l'heure où l'on veut favoriser une mobilité plus respectueuse de l'environnement. A vos soucis de qualité et de quantité des services offerts, il faudrait ajouter celui de la proximité.

Vous laisseriez un excellent souvenir aux populations rurales si vous étiez attentive à inverser la tendance actuelle en revalorisant ces régions.

09.06 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Je partage la préoccupation de M. Prévot quant à l'attention que la politique de mobilité devrait consacrer aux régions moins urbanisées. Une concertation à ce sujet entre toutes les parties concernées est essentielle. J'ai la profonde conviction que la SNCB ne doit pas être la seule à assurer le service à la clientèle sur la plan de la mobilité. Il importe que tous les acteurs prennent leurs responsabilités en cette matière.

09.07 Maxime Prévot (cdH) : La SNCB doit, à côté des synergies à développer avec les sociétés régionales de transport, assumer ses propres responsabilités. J'ose à peine prononcer cette notion de service universel, même si intellectuellement, c'est un élément auquel nous devons rester attentifs. J'espère que vous aurez un dialogue très fructueux avec votre collègue en charge de la mobilité, par ailleurs vice-premier ministre, pour trouver des solutions qui répondent aux besoins des usagers du train.

Motions

En conclusion de cette discussion, les motions suivantes ont été déposées.

Une motion de recommandation a été déposée par MM. Jan Mortelmans et Bruno Stevenheydens et est libellée comme suit:

"La Chambre,

ayant entendu l'interpellation de M. Jan Mortelmans

et la réponse de la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques,

demande au gouvernement

- d'accélérer les négociations relatives aux contrats de gestion;
- d'abandonner la clé de répartition 60/40 relative aux investissements ferroviaires, particulièrement néfaste à la Flandre;
- de simplifier les structures et d'en accroître l'efficacité;
- de mettre en place un système tarifaire et de compensation davantage axé sur les clients. »

Une motion pure et simple a été déposée par Mme Valérie De Bue et par MM. Éric Thiébaud et Jef Van den Bergh.

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

10 Questions jointes de

- M. Jan Mortelmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les ajustements apportés aux nouveaux horaires de la SNCB" (n° 1025)
- Mme Kattrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les changements d'horaires de la SNCB" (n° 1140)
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les nouveaux horaires de la SNCB" (n° 1161)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service offert par la SNCB en Campine" (n° 1168)
- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les horaires modifiés de la SNCB entre Anvers et Bruxelles" (n° 1204)

- **M. Servais Verherstraeten à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les nouveaux horaires pour la liaison ferroviaire Turnhout-Bruxelles" (n° 1217)**
- **M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne 12" (n° 1218)**

10.01 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : Le 7 janvier, la SNCB corrigeait déjà le nouvel horaire entré en vigueur en décembre 2007 par le biais d'adaptations ou de la mise en service de voitures complémentaires. Sur la ligne Turnhout-Bruxelles, confrontée à de nombreux problèmes, seules des adaptations portant sur la situation à l'heure de pointe le matin ont été mises en œuvre. Par conséquent, les corrections apportées début janvier n'ont pas encore tout résolu. Les corrections apportées constituent-elles la version définitive du nouvel horaire ou les voyageurs peuvent-ils encore s'attendre à de nouvelles adaptations ?

10.02 Valérie De Bue (MR) : Vous n'étiez pas encore en fonction lors de l'adaptation des horaires de la SNCB. Si une telle adaptation était tout à fait saine afin de répondre aux nombreuses critiques concernant les retards, la suppression de certains points d'arrêt a toutefois été insuffisamment expliquée. Outre les désagréments sérieux pour certains usagers - qui doivent modifier leurs trajets ou rejoindre d'autres gares, allant parfois jusqu'à doubler leur temps de déplacement - la fréquentation des gares concernées diminuera fortement.

Quels sont les critères pris en compte pour supprimer ces arrêts ?

Cette suppression annonce-t-elle la suppression complète de la desserte de certaines gares ? Quelles sont les gares concernées ?

10.03 David Geerts (sp.a-spirit) : Au cours des discussions qui ont eu lieu au sein de cette commission le mois dernier au sujet des nouveaux horaires de la SNCB, j'avais formulé une proposition constructive permettant de mettre fin aux problèmes touchant surtout les navetteurs se rendant de la Campine vers la capitale. J'avais proposé d'organiser une liaison P supplémentaire pour les navetteurs matinaux au départ de Herentals. Cette proposition n'a toutefois pas été retenue lorsque des modifications ont été apportées aux horaires en début de ce mois. Pourquoi ?

L'ajout de voitures supplémentaires n'a pas permis de remédier aux problèmes des voyageurs au départ de la Campine. Une concertation avec les usagers des chemins de fer a-t-elle été organisée avant l'adaptation des horaires ?

10.04 Jef Van den Bergh (CD&V - N-VA) : M. Verherstraeten n'est pas présent et je traiterai sa question relative à la liaison ferroviaire Turnhout-Bruxelles avec les miennes.

L'horaire adapté ne résout pas tous les problèmes et certainement pas celui qui se pose pour la liaison Anvers-Bruxelles. Pourquoi subsiste-t-il un écart de plus de trente minutes, suivi d'une série de trains IR et IC dans la demi-heure qui suit. Est-ce acceptable sur l'une des principales liaisons IC du pays ? Procèdera-t-on à une meilleure répartition ? Ne pourrait-on prévoir un train P supplémentaire au départ d'Anvers et à destination de Bruxelles entre 8 h 20 et 8 h 50 ? Quels sont les critères pour mettre ou non en circulation un train P supplémentaire ? Pourquoi la liaison Turnhout-Bruxelles ne répondrait-elle pas à ces critères ?

Les utilisateurs de la ligne 12 se sont organisés au sein d'un nouveau comité d'action, Lijn12.be, qui a déjà collecté près de mille signatures pour une pétition réclamant un meilleur service. Lijn12.be demande une adaptation de l'horaire, des trains plus confortables, la fin des retards systématiques, un arrêt pour les trains P à Anvers-Dam et Anvers-Est, une réduction de la durée du trajet entre Essen et Bruxelles, des arrêts supplémentaires pour le train Benelux, le prolongement du trajet du train L Roosendaal-Anvers en direction de Bruxelles, un départ plus tardif pour le dernier train et le prolongement du trajet d'un train IR ou L vers Roosendaal.

L'extension de la capacité du train P a déjà été annulée quelques jours après le 7 janvier. La liaison Roosendaal-Anvers-Bruxelles est et reste dramatiquement mauvaise et le train le plus approprié pour les étudiants – le train P – ne fait pas arrêt à la gare où la plupart d'entre eux doivent descendre.

Aucune modification des horaires ne serait possible avant décembre 2009 en raison d'accords conclus avec

les chemins de fer néerlandais. Cette information est-elle correcte ?

Comment réagira-t-on aux demandes émanant du comité d'action Lijn12.be ?

10.05 Maya Detiège (sp.a-spirit) : Les réclamations pleuvent depuis l'instauration du nouvel horaire en décembre 2007. Une première modification a été apportée le 7 janvier 2008. La ministre dispose-t-elle déjà d'une évaluation de ce premier changement ?

À compter du 1^{er} février 2008, le prix des titres de transport augmentera en moyenne de 2,29 %. Il faudra même déboursier 1 euro de plus pour le Go Pass, le Rail Pass et la Key Card. La ministre ne pourrait-elle pas intervenir pour modérer ces augmentations de prix compte tenu des mauvaises prestations de la SNCB en matière de ponctualité ? Si elle ne peut le faire maintenant, inscrira-t-elle cette modération tarifaire dans le nouveau contrat de gestion ?

Les usagers des chemins de fer sont la dupe de la politique inefficace de la SNCB. La ministre compte-t-elle prévoir en leur faveur, sous l'une ou l'autre forme, une compensation supplémentaire ? Prévoira-t-elle dans le nouveau contrat de gestion une amélioration du système très complexe des compensations en vigueur actuellement ?

10.06 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Plusieurs adaptations ont été apportées aux horaires. Nous attendons l'évaluation. Nous devons laisser le temps aux adaptations de produire tous leurs effets. Dans l'intervalle, nous demandons que la SNCB mène une communication efficace et transparente. Il se peut que des adaptations soient encore nécessaires ultérieurement mais je ne suis pas favorable à des modifications incessantes des horaires. Le réseau ferroviaire est très complexe : chaque modification d'un élément entraîne une réaction en chaîne.

Le suivi des plaintes montre clairement que 83 % de celles-ci concernent douze lignes et essentiellement les liaisons Turnhout-Anvers-Bruxelles et Anvers-Bruxelles. À cet égard, une trentaine de mesures ont déjà été prises entre-temps dans le cadre des nouveaux horaires entrés en vigueur le 7 janvier 2008.

(*En français*) En réponse aux questions de Mme De Bue, l'objectif des modifications de la desserte des gares ou points d'arrêt suite à un remaniement du service de trains dans le cadre d'une révision du plan de transport est multiple : plus grande clarté de l'offre, influence positive sur la régularité, libération de capacités dans la jonction Nord-Midi et adaptation du service des trains aux restrictions de circulation occasionnées par les travaux d'infrastructure.

Une modification dans le sens d'une réduction du nombre d'arrêts a lieu après analyse du nombre de voyageurs concernés et des alternatives existantes.

Quant à savoir à quelles gares ou points d'arrêt il est fait allusion, il me semble y avoir une confusion dans le vocabulaire utilisé. En tout cas, il n'y a pas eu de suppression de points d'arrêt ni de diminution de dessertes dans le nouveau service de trains de décembre 2008, hormis la diminution de la desserte d'Etterbeek pour cause de travaux.

Les voyageurs en provenance de Turnhout et Herentals ont deux possibilités par heure pour se rendre à Bruxelles, dont une liaison directe et une via Berchem. Ils ont ainsi la possibilité de rejoindre la capitale toutes les demi-heures. Cette offre suffisante en théorie laisse toutefois apparaître de nombreux problèmes de mise en œuvre dus à d'autres facteurs que l'horaire proprement dit.

Par jour de semaine, les gares de Geel et de Mol accueillent 3.810 voyageurs, ces derniers disposant d'une bonne correspondance à Herentals avec le train IC vers Bruxelles. Ces gares sont au moins aussi importantes que celles de Turnhout et Tielen, qui voient passer 1.855 voyageurs par jour. La liaison Turnhout-Anvers ne doit pas être hypothéquée au profit de celle vers Bruxelles.

La capacité de la ligne Anvers-Bruxelles ne permet pas la mise en service d'un train rapide tous les quarts d'heure. L'omnibus Anvers-Malines ainsi que le trafic international occupent en effet des sillons sur cette ligne. L'objectif consiste à mettre en service deux trains IR entre Anvers et Malines, avec une meilleure répartition horaire, dès le mois de décembre 2008. Un autre projet prévoit de faire passer sur une autre ligne un omnibus supplémentaire entre Anvers et Malines.

D'autres régions sont demandeuses de trains supplémentaires aux heures de pointe, mais la limite est atteinte, surtout vers Bruxelles.

Il faut veiller à la qualité car certaines lignes sont saturées. À la SNCB, il m'a été assuré que tout est mis en œuvre pour optimiser les horaires. Étant donné qu'à Bruxelles, la jonction nord-sud est saturée, l'ajout d'un train pour les voyageurs en provenance de Turnhout et de Herentals aurait un effet de domino et augmenterait encore le risque de retards.

En raison des problèmes liés à la mise en œuvre, nous n'avons toujours pas d'idée précise du mode de déplacement réel des voyageurs. Il conviendra de vérifier, lorsque le trafic ferroviaire sera régulier, si cet horaire constitue une offre adéquate pour les voyageurs entre la Campine et Bruxelles.

Il est difficile d'apporter des modifications pour les trains internationaux. Pareils changements ont lieu une fois par an en principe, en décembre. Quant aux aménagements concernant les trains transfrontaliers tels le train Benelux ou le train Amsterdam-Roosendaal, comme demandé par le comité d'action Ligne 12, ceux-ci doivent être réglés en accord avec les chemins de fer néerlandais. De même, le prolongement de trains nationaux jusqu'à la frontière néerlandaise et au-delà de celle-ci, doit être négocié avec les NS. Les revendications du comité d'action sont connues et les aménagements demandés sont à l'étude pour l'instant. Cependant, les horaires ne pourront être modifiés qu'à partir du moment où les trains internationaux emprunteront la nouvelle ligne à grande vitesse vers les Pays-Bas.

Le contrat de gestion stipule à l'heure actuelle que les tarifs peuvent être majorés, même si l'index santé n'est pas dépassé. Si les chiffres en matière de ponctualité dépassent les 90 %, cette augmentation peut même être plus importante. Sur le plan juridique, je ne peux pas intervenir en ce qui concerne les majorations de tarifs. C'est la raison pour laquelle je voudrais instaurer un mécanisme inversé, à l'avantage des voyageurs. Le régime de compensation doit également être revu, de manière à ce qu'il puisse servir d'instrument pour responsabiliser la SNCB et l'inciter à atteindre les objectifs en matière de ponctualité. Je plaide pour une plus grande flexibilité du système des compensations, afin que les voyageurs fréquentant des lignes connaissant des problèmes spécifiques sur le plan de la ponctualité puissent également être correctement dédommagés.

10.07 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Je comprends la ministre qui se soucie de l'équilibre entre la qualité et la quantité mais si l'objectif consiste à augmenter le nombre de voyageurs, il convient d'accroître les investissements. Je suis également d'accord pour dire qu'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions définitives à propos des nouveaux horaires. J'espère toutefois que nous ne devons pas attendre le mois de décembre pour que soient réglés les problèmes en province d'Anvers.

10.08 Valérie De Bue (MR) : Je comprends qu'on ne puisse satisfaire tout le monde mais je suis un peu triste que certaines personnes voient leur temps de trajet doublé. Je prends note de la réponse de Mme la ministre.

10.09 David Geerts (sp.a-spirit): Je puis comprendre que la capacité ne soit pas illimitée et que la sécurité soit importante, mais j'espère qu'il pourra être remédié aux principaux problèmes sur la ligne reliant la Campine et Bruxelles.

10.10 Maya Detiège (sp.a-spirit): Il est en effet regrettable que le ministre ne dispose pas d'instruments juridiques lui permettant d'intervenir au niveau des augmentations tarifaires. J'espère que le système des compensations pourra être aménagé à court terme, car les plaintes sont nombreuses.

10.11 Jef Van den Bergh (CD&V - N-VA) : Il est vrai qu'il faudra quelque temps pour évaluer l'incidence de la mise en œuvre du nouvel horaire. De nombreux voyageurs en provenance de la province d'Anvers souhaiteraient que l'ancien horaire soit rétabli. Nous ne devrions toutefois pas perdre de vue que la liaison

entre Gand et Anvers a été nettement améliorée. Dans l'intervalle, il conviendra de vérifier si d'autres améliorations ne nécessitant pas d'accords internationaux peuvent être apportées, plus particulièrement au niveau du confort des voitures.

10.12 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : La SNCB doit en effet vérifier si le confort des trains peut être amélioré.

Le système des compensations fait partie intégrante du contrat de gestion et ne pourra dès lors être modifié qu'au moment où ce contrat reviendra sur la table des négociations.

S'il est vrai que l'augmentation du nombre de voyageurs nécessite des investissements supplémentaires, il n'en reste pas moins que même des investissements massifs ne permettraient pas de remédier immédiatement aux problèmes. Le nouveau contrat de gestion est dès lors essentiel.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- **M. Bruno Stevenheydens** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service de La Poste dans les Points Poste" (n° 1060)
- **M. Roel Deseyn** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le coût global du réseau postal" (n° 1104)
- **M. Maxime Prévot** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'attention de La Poste aux zones rurales dans le cadre de son plan stratégique 2008-2012" (n° 1159)
- **Mme Valérie De Bue** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service postal à Braine-l'Alleud et à Nivelles" (n° 1164)
- **Mme Véronique Salvi** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de 45 bureaux de poste en Hainaut dans le courant de l'année prochaine" (n° 1172)
- **Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture d'un bureau de poste à Braine-l'Alleud" (n° 1186)
- **M. André Perpète** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les fermetures annoncées de bureaux de poste en province de Luxembourg" (n° 1195)

11.01 Bruno Stevenheydens (Vlaams Belang) : La Poste entend, dans les années à venir, remplacer la moitié des bureaux existants par des Points Poste. Ceux chez qui ce projet suscite des critiques s'entendent systématiquement rétorquer que les Points Poste assureront 90% des services actuellement proposés par les bureaux. Mais un bref détour par le site internet de La Poste nous enseigne que cette affirmation est fausse, constat confirmé par *Test-Achats*.

La ministre est-elle au courant du risque de réelle détérioration des services à La Poste, détérioration bien plus importante que ne le laissent entendre les propos rassurants tenus à ce jour ? Que représente le chiffre précité de 90% ? Qu'advient-il des imprimés dans les communes dotées de plusieurs codes postaux ? La Poste ne perdra-t-elle pas une part de sa clientèle au profit de distributeurs publicitaires locaux ? Les bureaux de poste restants dans les communes fusionnées sont-ils prêts à faire face au surcroît de volume de travail et au stockage des journaux publicitaires précédemment distribués par commune ?

11.02 Maxime Prévot (cdH) : Face au passage à des plates-formes (cinq en province de Luxembourg et six dans la province de Namur) chargées du tri du courrier, distribué ensuite, à partir de petits dépôts, par des livreurs rétribués selon une échelle barémique différente, je ne puis que déplorer le désinvestissement des services publics pour les zones rurales, la dégradation des conditions de travail des employés de La Poste et le coût environnemental des déplacements induits par ce système.

Quelles sont les intentions de La Poste en la matière ? Comment allez-vous faire en sorte que, dans le futur plan stratégique de La Poste, un service public de qualité pour les zones rurales soit assuré et que la dimension sociale du rôle du facteur soit prise en compte ? Les conditions de travail des agents seront-elles prises en compte dans le nouveau contrat de gestion ? Un système à double vitesse entre employés et livreurs à statut précaire pourra-t-il être évité ?

11.03 Valérie De Bue (MR) : Où en sont les négociations pour l'ouverture du Point-Poste à Braine-l'Alleud ? À quelle date aura-t-elle lieu ? Sera-ce avant la fermeture du bureau de Poste, comme il se doit ? Y a-t-il eu concertation avec les autorités communales ? Sa localisation serait moins intéressante, notamment pour le parking et l'accès aux handicapés, que celle du bureau de Poste. Qu'en est-il ?

11.04 Véronique Salvi (cdH) : L'inquiétude grandit en Hainaut à l'annonce de la fermeture de quarante-deux bureaux de Poste. Je me demande comment La Poste, selon les termes de votre prédécesseur selon qui il convient de « *raisonner en termes de service et non de bureaux* », sera à même d'offrir un service équivalent.

Et ce non seulement pour les services postaux, mais aussi pour les services de la Banque de La Poste.

Je regrette que les pouvoirs locaux n'aient pas été consultés.

Confirmez-vous le maintien d'un bureau de Poste ou d'un Point-Poste dans chaque commune ? Un service ambulatoire ne pourrait-il pas proposer les services non offerts, financiers, par exemple ? Un partenariat entre La Poste et la SNCB ne pourrait-il aboutir à proposer des services postaux aux guichets de la SNCB ?

11.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : En zone urbaine aussi il y a des problèmes. Ainsi, à Braine-l'Alleud (36.000 habitants), la population s'est émue du fait que La Poste compte fermer un des deux bureaux de Poste, n'en laissant subsister qu'un seul, déjà surchargé, et dont la situation, au centre d'une commune par ailleurs étendue (5.200 ha), provoquera de nombreux déplacements.

Un Point-Poste sera sans doute créé, mais dans un autre quartier que l'ancien bureau de Poste. Comment justifier d'aller si loin dans les fermetures de bureaux de Poste ?

11.06 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais) : Je suis liée par un contrat de gestion que je dois honorer, ce que je ferai. Politiquement, je défendrai également la transformation de bureaux en Points Poste telle qu'elle a été initiée. Je suis bien sûr disposée à réfléchir aux éléments susceptibles d'améliorer la qualité du service, pour autant qu'ils ne soient pas contraires au contrat de gestion. Concrètement, le contrat de gestion prévoit pour les Points Poste un assortiment de base de produits et un assortiment complet pour les bureaux de poste. Ainsi, la gamme complète de produits comprend également divers services financiers.

Il est exact que 90% des activités d'un bureau de poste sont immédiatement réalisables dans un Point Poste, mais La Poste maintiendra en tout état de cause un bureau par commune, ce qui évitera aux usagers d'effectuer de longs trajets.

Le plan de transformation comporte en effet un certain risque de perte de clientèle, mais accroîtra la rentabilité. Il convient également de tenir compte de la libéralisation des marchés postaux: les pouvoirs publics doivent veiller à ce que La Poste soit suffisamment armée pour demeurer active sur le marché libéralisé. Tant les pouvoirs publics que La Poste devront fournir des efforts à cet effet.

(En français) Le plan d'entreprise 2008-2012 est une actualisation des projets de changement en cours depuis 2003 et vise à permettre à La Poste d'absorber le choc de la libéralisation via une réduction des coûts et une amélioration du service. Le réseau de distribution connaîtra une évolution importante. Il n'y aura toutefois pas de plan détaillé avant plusieurs mois. Les objectifs consistent notamment en une réduction de la facture énergétique, du nombre de bâtiments, des frais de chauffage et de transports. Il n'y a aucune inquiétude à avoir quant à l'impact environnemental puisqu'il s'agira de diminuer la consommation d'hydrocarbures. Cette adaptation sera interne et n'aura aucun impact sur le service, La Poste veillant toujours à la dimension sociale du contact avec le facteur. Une concertation avec les organisations syndicales aura lieu quand les détails de la réorganisation seront connus, mais tout licenciement sec est d'ors et déjà exclu.

À Nivelles et à Braine-l'Alleud, un bureau de poste sera maintenu et un point poste sera mis en place par bureau fermé. Les autorités communales ont été informées de ces changements et peuvent en débattre

avec La Poste. Je demanderai quant à moi qu'un point poste soit ouvert à Braine-l'Alleud dans la zone où un bureau doit être fermé.

En matière de service bancaire, il faut distinguer les services financiers repris dans l'assortiment complet et la banque de la poste. Chacun peut s'adresser à son facteur pour les services figurant dans le contrat de gestion.

La SNCB interagit avec La Poste au même titre que d'autres partenaires. À l'heure actuelle, des points poste sont déjà accessibles dans de nombreuses gares, la collaboration se limitant à l'assortiment de base. Eu égard aux partenariats en général, je souhaiterais que La Poste puisse fournir des garanties en matière de fiabilité et de continuité du service, mais je souligne que La Poste et la SNCB ont une vision claire et commerciale de l'exploitation des points poste.

11.07 Bruno Stevenheydens (Vlaams Belang) : Je déplore que La Poste ait mal communiqué : l'année dernière, son porte-parole affirmait encore que seuls les bureaux qui ne fonctionnent pas bien disparaîtraient. Mais dans la liste la plus récente de bureaux appelés à disparaître figure également une série de bureaux tout à fait rentables.

J'en appelle à une évaluation à grande échelle du système des Points Poste, non seulement auprès des clients mais également auprès de leurs exploitants. Si, par exemple, ces Points Poste ne sont pas autorisés à vendre des produits financiers, pourquoi La Poste a-t-elle encore lancé l'an dernier une campagne publicitaire coûteuse pour promouvoir la vente de ces produits ?

Si de plus en plus de bureaux de poste disparaissent, cela obligera dans beaucoup d'endroits les utilisateurs à parcourir de grandes distances pour se rendre dans leur bureau de poste. Par exemple, dans la commune de Beveren, dont le territoire est très vaste, 40 kilomètres séparent le point le plus éloigné de la commune et l'unique bureau de poste qui dans peu de temps subsistera.

Comment, enfin, La Poste résoudra-t-elle les problèmes de stockage dans le cadre de la distribution des imprimés publicitaires lorsqu'un seul bureau desservira plusieurs codes postaux ?

11.08 Maxime Prévot (cdH) : Je reste sur ma faim car, si vous indiquez que le contact entre les citoyens et le facteur est un élément important, les dernières expériences ont été plutôt malheureuses à cet égard. J'espère que ce n'est pas la rentabilité seule qui inspirera la suite des événements.

L'enjeu des plates-formes est à considérer sur le long terme et il est rassurant de penser qu'elles sont susceptibles d'être modifiées pour être plus proches des gens. Si leur efficacité est probable sur le plan de la rentabilité, leur efficacité à garantir la proximité pour les usagers est, elle, plus incertaine.

En tout cas, j'espère que dans le cadre de l'élaboration progressive du plan stratégique 2008-2012, une attention spécifique sera portée à ce service de proximité.

11.09 Valérie De Bue (MR) : Une bonne communication entre la Poste et les communes est importante. Pourquoi annonce-t-on la fermeture d'une série de bureaux avant d'annoncer l'ouverture de nouveaux points-poste ? Le sentiment du grand public est qu'on abandonne le service public et qu'il y a une diminution du service global à la population.

Nous prenons note de votre volonté de trouver un emplacement de point-poste qui satisfasse au mieux la clientèle de Braine-l'Alleud.

11.10 Véronique Salvi (cdH) : La garantie de trouver au moins un point-poste par commune est rassurante, mais il faudra s'assurer que celui-ci se trouve dans la même zone que le bureau supprimé.

Dans certaines gares, un service minimum de la Poste fonctionne bien, ce dont il faudra tenir compte à l'avenir.

On pourrait instaurer un service ambulatoire en zone rurale, qui faciliterait l'accès, notamment, aux personnes âgées ayant des difficultés à se déplacer. La Poste doit rester à l'écoute des besoins des usagers

pour être proactive.

Les mandataires communaux ont souvent l'impression que les modifications ont été décidées bien avant d'avoir fait l'objet d'une concertation avec les pouvoirs locaux, et que certaines erreurs auraient pu être évitées.

11.11 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Votre engagement à ne pas fermer un bureau avant d'en avoir ouvert un autre est rassurant mais il faut aussi pouvoir garantir la stabilité de ces points en évitant de les faire dépendre de la fragilité d'un petit commerce par exemple. Les habitants doivent être informés correctement de l'endroit où se situe le point-poste.

11.12 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Je prends au sérieux les préoccupations exprimées ici et je les évoquerai lors de la concertation avec La Poste, dans le respect bien évidemment des dispositions du contrat de gestion qui court jusqu'en 2010.

En ma qualité de ministre compétente, je dois également prendre mes responsabilités pour que La Poste reste rentable et pour la préparer à la libéralisation qui interviendra dès l'année prochaine. Il est évident qu'à cet égard, il ne faudra jamais perdre de vue la garantie de qualité pour les nombreux utilisateurs.

Il n'y a pas lieu de soumettre les Points Poste à une évaluation de grande envergure. La Poste veille en fait constamment à ce que les Points Poste fournissent un service de qualité, parce qu'elle ne peut pas se permettre de mettre en jeu sa bonne réputation.

L'incident est clos.

12 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de liaison Internet par ligne classique" (n° 1098)

12.01 François Bellot (MR) : Belgacom a annoncé la disparition de la technologie « dial up ». Or, dans certains cas il s'agit de la seule possibilité de se connecter à Internet. Quel était le nombre total de connexions internet « dial up » via les lignes classiques hors ADSL au 30 juin 2007 ? Quel est le nombre de ces connexions qui ne pourront pas bénéficier de l'ADSL ?

12.02 Inge Vervotte, ministre (*en français*) : Les raccordements « dial up » ne représentent plus que 7% du marché internet total, dont 38 000 clients de Belgacom. Belgacom a donc pris la décision de mettre fin à la commercialisation de ce service. Tous les clients concernés ont été avertis et il leur a été proposé en remplacement une des formules ADSL existantes.

Belgacom estime à environ une centaine le nombre de personnes qui utilisent ce service dans les endroits où l'ADSL n'est pas encore disponible. Il faut noter que l'internet « dial up » restera disponible via un abonnement chez un autre fournisseur d'accès.

L'incident est clos.

13 Question de M. Peter Logghe à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan Neptunus et la liaison directe Roulers-Bruxelles" (n° 1109)

13.01 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Il serait envisagé de créer une liaison ferroviaire directe entre Roulers et Bruxelles. Ce plan Neptune existe-t-il effectivement ? Quelle en est la teneur exacte et dans quel stade se situe-t-il ? À combien s'élève le budget et quand le plan sera-t-il mis en oeuvre ? Envisage-t-on réellement l'aménagement d'une courbe à Gits ? Le train circulera-t-il en site propre jusqu'à Gand pour ensuite emprunter la voie existante jusqu'à Bruxelles ?

13.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : Les informations dont je dispose sont plus nuancées. S'il existe un plan, un budget concret n'a pas encore été prévu. La SNCB et De Lijn ont déjà discuté de cette idée mais la SNCB n'est pas au courant de plans concrets tels que l'aménagement d'une nouvelle infrastructure ferroviaire à Gits.

13.03 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Ce plan n'en est donc qu'au stade de l'étude.

L'incident est clos.

14 Question de M. Peter Logghe à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "Oxfam et la SNCB" (n° 1110)

14.01 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Le 13 décembre 2007, des jeunes femmes d'Oxfam-Magasins du monde portant des vestes fluorescentes ornées du logo « SNCB-Oxfam » ont vendu des chocolats dans le train de Courtrai à Bruxelles-Termonde. De la sorte, une entreprise publique telle que la SNCB, qui se doit d'observer la neutralité dans les questions politiques, a clairement adopté une position politique. Les nouvelles mœurs à la SNCB commandent-elles de permettre à une entreprise commerciale politiquement orientée de déployer ses activités commerciales? A l'avenir, d'autres chaînes de magasins pourront-elles également vendre leurs marchandises dans le train? Un accord a-t-il été conclu à ce sujet au sein du gouvernement? SNCB-Oxfam est-elle une joint venture et en quoi consiste la convention? Sur la base de quels critères a-t-on sélectionné Oxfam?

14.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*) : L'action Fair Trains a été organisée pour la deuxième fois par Oxfam Solidarité et la SNCB. Oxfam est une ONG et non un parti politique, ni une organisation commerciale puisqu'elle ne poursuit pas d'objectifs commerciaux.

L'action s'inscrit dans la vision d'entreprise de la SNCB et n'a pas fait l'objet d'une négociation dans le cadre du contrat de gestion. Il s'agit uniquement d'un accord de coopération portant sur une action spécifique et limitée dans le temps, à savoir les deux semaines précédant Noël. À cette occasion, la SNCB distribue 50.000 truffes gratuites aux voyageurs et autorise Oxfam à vendre des ballotins.

Pour la SNCB, il s'agit d'une initiative socialement responsable et je n'ai personnellement rien à redire à cette argumentation.

14.03 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Je constate qu'Oxfam se décline sous deux formes : une ONG et une organisation commerciale.

L'incident est clos.

15 Question de M. Maxime Prévot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les nominations au sein de la SNCB" (n° 1185)

15.01 Maxime Prévot (cdH) : Des représentants syndicaux ont évoqué la pratique de nominations au sein de la SNCB qui enfreindrait les règles de recrutement en vigueur. Des contractuels auraient eu priorité sur des agents statutaires lors de promotions à des postes de fonctionnaires supérieurs.

La direction de l'entreprise ferait pression pour décourager les recours au Conseil d'État. Ces informations sont-elles exactes ? Pouvez-vous garantir que votre cabinet mettra tout en œuvre pour mettre un terme à ce type de nominations ? Envisagez-vous d'inclure dans le nouveau contrat de gestion de la SNCB des règles visant à objectiver les nominations aux postes supérieurs ?

15.02 Inge Vervotte, ministre (*en français*) : Les contrats de travail du personnel non statutaire sont exclusivement conclus et dénoncés par la SNCB- Holding. Elle ne recourt à ce type d'engagement que pour répondre à des besoins exceptionnels et temporaires, pour exécuter des tâches nécessitant une connaissance ou une expérience de haute qualification, pour remplacer des membres du personnel pendant des périodes d'absence temporaires ou pour accomplir des tâches auxiliaires et spécifiques.

La SNCB-Holding a notamment engagé des travailleurs contractuels pour des besoins spécifiques évoqués ci-dessus. Le personnel non-statutaire est soumis au règlement applicable à cette catégorie de personnel en vertu du statut du personnel.

15.03 Maxime Prévot (cdH) : J'en conclus qu'en l'espèce, les nominations dont un quotidien s'est fait l'écho relèvent de l'usage de cette seconde possibilité. Je vous fais donc confiance sur le fait qu'il s'agit de bien de

cela et non de considérations politiques.

15.04 Inge Vervotte, ministre (*en français*) : Je suis très sensible à cette remarque. Il n'est pas bon qu'il y ait des rumeurs. Je vérifierai donc plus profondément ces faits.

15.05 Maxime Prévot (cdH) : Il est important de ne pas laisser se répandre des rumeurs selon lesquelles il s'agit de cartes politiques.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 18 h 33.