



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

Mercredi

17-11-2010

Après-midi

Woensdag

17-11-2010

Namiddag

SOMMAIRE

INHOUD

Questions jointes de	1	Samengevoegde vragen van	1
- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs de la SNCB" (n° 179)	1	- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhoging bij de NMBS" (nr. 179)	1
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs à la SNCB" (n° 187)	1	- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de prijsstijgingen bij de NMBS" (nr. 187)	1
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du prix des billets" (n° 216)	1	- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de prijsverhoging van de treinkaartjes" (nr. 216)	1
- M. Willem-Frederik Schiltz à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les hausses tarifaires à la SNCB" (n° 302)	1	- de heer Willem-Frederik Schiltz aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhogingen bij de NMBS" (nr. 302)	1
- M. Stefaan Van Hecke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique tarifaire de la SNCB" (n° 378) <i>Orateurs: Linda Musin, David Geerts, Valérie De Bue, Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques</i>	1	- de heer Stefaan Van Hecke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het prijzenbeleid van de NMBS" (nr. 378) <i>Sprekers: Linda Musin, David Geerts, Valérie De Bue, Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven</i>	1
Questions jointes de	5	Samengevoegde vragen van	5
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux à la gare de Saint-Nicolas et leurs conséquences pour l'accessibilité aux personnes en chaise roulante" (n° 812)	5	- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken in het station van Sint-Niklaas en de invloed hiervan op de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers" (nr. 812)	5
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux à la gare de Saint-Nicolas et leurs conséquences pour la liaison Saint-Nicolas - Bruxelles" (n° 813) <i>Orateurs: Ine Somers, Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques</i>	5	- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken in het station van Sint-Niklaas en de invloed hiervan op de verbinding Sint-Niklaas/Brussel" (nr. 813) <i>Sprekers: Ine Somers, Inge Vervotte, ministre van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven</i>	5
Questions jointes de	6	Samengevoegde vragen van	6
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du prix d'un titre de transport international" (n° 106)	6	- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toeslag op de prijs van een internationaal vervoersbewijs" (nr. 106)	6
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs de la SNCB" (n° 961) <i>Orateurs: Tanguy Veys, Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques</i>	6	- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhoging bij de NMBS" (nr. 961) <i>Sprekers: Tanguy Veys, Inge Vervotte, ministre van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven</i>	6

Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les données ouvertes (open data) à la SNCB" (n° 110)	8	Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "open data bij de NMBS" (nr. 110)	8
<i>Orateurs:</i> Peter Dedecker, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques		<i>Spreekers:</i> Peter Dedecker, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Questions jointes de	10	Samengevoegde vragen van	10
- M. Éric Thiébaut à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'état déplorable des gares de la ligne Saint-Ghislain – Quiévrain" (n° 178)	10	- de heer Éric Thiébaut aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de erbarmelijke staat van de stations op de lijn Saint-Ghislain Quiévrain" (nr. 178)	10
- M. Éric Thiébaut à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les rumeurs de fermeture de la ligne Saint-Ghislain – Quiévrain" (n° 181)	10	- de heer Éric Thiébaut aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geruchten over de sluiting van de lijn Saint-Ghislain Quiévrain" (nr. 181)	10
<i>Orateurs:</i> Éric Thiébaut, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques		<i>Spreekers:</i> Éric Thiébaut, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Questions jointes de	13	Samengevoegde vragen van	13
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de guichets dans les gares" (n° 188)	13	- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sluiten van loketten in stations" (nr. 188)	13
- M. Christophe Bastin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de nombreux guichets dans les gares à l'horizon 2015" (n° 200)	13	- de heer Christophe Bastin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van een groot aantal stationsloketten tegen 2015" (nr. 200)	13
- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les mesures d'économie étudiées au sein du Groupe SNCB" (n° 201)	13	- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door de NMBS-Groep onderzochte besparingsmaatregelen" (nr. 201)	13
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de guichets à la SNCB" (n° 215)	13	- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van NMBS-loketten" (nr. 215)	13
- M. Peter Vanvelthoven à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les projets de fermeture des guichets de quelques gares" (n° 264)	13	- de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de 'plannen' om de loketten van een aantal stations te sluiten" (nr. 264)	13
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'automatisation de la vente des billets dans les gares" (n° 293)	13	- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande automatisering in de stations" (nr. 293)	13
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les possibles fermetures de guichets des gares de la SNCB" (n° 301)	13	- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van loketten in stations van de NMBS" (nr. 301)	13
- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'intention de la SNCB de fermer des guichets" (n° 342)	13	- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de plannen van de NMBS om loketten te sluiten" (nr. 342)	13

- Mme Catherine Fonck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la possible fermeture de la gare d'Écaussinnes" (n° 482)	13	- mevrouw Catherine Fonck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van het station Écaussinnes" (nr. 482)	13
- M. Franco Seminara à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture éventuelle de la gare de Quaregnon" (n° 505)	13	- de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van het station Quaregnon" (nr. 505)	13
- Mme Maggie De Block au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "l'éventuelle fermeture de la gare de Merchtem" (n° 605)	14	- mevrouw Maggie De Block aan de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de mogelijke sluiting van het station te Merchtem" (nr. 605)	14
- Mme Valérie Déom à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture annoncée de la gare de Godinne" (n° 701)	14	- mevrouw Valérie Déom aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangekondigde sluiting van het station Godinne" (nr. 701)	14
- Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture des guichets dans les gares d'Ecaussinnes, Binche, Enghien, La Louvière-Centre et Piéton" (n° 938)	14	- mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van de loketten in de stations Ecaussinnes, Binche, Edingen, La Louvière-Centre en Piéton" (nr. 938)	14
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'organisation de la vente de tickets à la SNCB" (n° 967) <i>Orateurs:</i> David Geerts, Christophe Bastin, Valérie De Bue, Peter Vanvelthoven, Ine Somers, Ronny Balcaen, Catherine Fonck , président du groupe cdH, Franco Seminara, Maggie De Block, Colette Burgeon, Tanguy Veys, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	14	- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de organisatie van de ticketverkoop bij de NMBS" (nr. 967) <i>Sprekers:</i> David Geerts, Christophe Bastin, Valérie De Bue, Peter Vanvelthoven, Ine Somers, Ronny Balcaen, Catherine Fonck , voorzitter van de cdH-fractie, Franco Seminara, Maggie De Block, Colette Burgeon, Tanguy Veys, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	14
Question de M. Christophe Bastin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'utilisation à outrance de l'air conditionné dans les trains" (n° 198) <i>Orateurs:</i> Christophe Bastin, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	20	Vraag van de heer Christophe Bastin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het overmatige gebruik van de airconditioning in de treinen" (nr. 198) <i>Sprekers:</i> Christophe Bastin, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	20
Question de M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les parkings payants en gare de Tournai" (n° 210) <i>Orateurs:</i> Christian Brotcorne, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	21	Vraag van de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de betaalparkings aan het station van Doornik" (nr. 210) <i>Sprekers:</i> Christian Brotcorne, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	21
Questions jointes de	22	Samengevoegde vragen van	22
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève des trains du 11 octobre dernier et celle annoncée pour le 18 octobre 2010" (n° 292)	22	- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorstaking op 11 oktober en de aangekondigde staking van 18 oktober 2010"	22

		(nr. 292)	
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les grèves des dernières semaines à la SNCB" (n° 314)	22	- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stakingen van de laatste weken bij de NMBS" (nr. 314)	22
- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord social SNCB-Logistics" (n° 343)	22	- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal akkoord NMBS-Logistics" (nr. 343)	22
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord relatif à B-Cargo" (n° 493)	22	- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het akkoord omtrent B-Cargo" (nr. 493)	22
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord social pour la SNCB Logistics" (n° 508)	22	- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal akkoord voor NMBS Logistics" (nr. 508)	22
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la filialisation du transport de marchandises à la SNCB" (n° 814)	22	- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de filialisering van het goederentransport bij de NMBS" (nr. 814)	22
<i>Orateurs:</i> Steven Vandeput, Tanguy Veys, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Steven Vandeput, Tanguy Veys, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Question de M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accessibilité téléphonique des bureaux locaux des entreprises publiques (gares SNCB, La Poste, ...) – convivialité et meilleur service à la clientèle" (n° 329)	26	Vraag van de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de telefonische bereikbaarheid van lokale kantoren van overheidsbedrijven (stations NMBS, De Post, ...) - klantvriendelijkheid en betere dienstverlening" (nr. 329)	26
<i>Orateurs:</i> Karel Uyttersprot, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Karel Uyttersprot, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la quantité autorisée de bagages à emporter" (n° 500)	29	Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het meenemen van bagage" (nr. 500)	29
<i>Orateurs:</i> David Geerts, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> David Geerts, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Question de M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les services à la clientèle de la SNCB destinés aux personnes moins valides" (n° 434)	30	Vraag van de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van de NMBS aan andersvaliden" (nr. 434)	30
<i>Orateurs:</i> Karel Uyttersprot, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Karel Uyttersprot, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Question de M. Servais Verherstraeten à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'état du bâtiment de la gare de Herentals" (n° 475)	31	Vraag van de heer Servais Verherstraeten aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de staat van het stationsgebouw van Herentals" (nr. 475)	31
<i>Orateurs:</i> Servais Verherstraeten , président du groupe CD&V, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises		<i>Sprekers:</i> Servais Verherstraeten , voorzitter van de CD&V-fractie, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	

publiques

Questions jointes de	32	Samengevoegde vragen van	32
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'installation du système ECTS" (n° 509)	32	- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de installatie van ECTS" (nr. 509)	32
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le coût du projet TBL1+" (n° 510)	32	- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kostprijs van het TBL1+-project" (nr. 510)	32
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'installation du système TBL1+" (n° 816)	32	- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de uitrol van TBL1+" (nr. 816)	32
- Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le système TBL1+ et le caractère européen du réseau ferroviaire belge" (n° 939) <i>Orateurs:</i> Tanguy Veys, Colette Burgeon, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	32	- mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het systeem TBL1+ en het Europese karakter van het Belgische spoorweginet" (nr. 939) <i>Spreekers:</i> Tanguy Veys, Colette Burgeon, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	32
Questions jointes de	36	Samengevoegde vragen van	36
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les dispositions prises par la SNCB et Infrabel en vue des intempéries hivernales" (n° 511)	36	- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de voorbereidingen van de NMBS en Infrabel op het komende winterweer" (nr. 511)	36
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le retour de l'automne et l'impact de cette réalité saisonnière sur le trafic des trains" (n° 786) <i>Orateurs:</i> Steven Vandeput, Ronny Balcaen, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	37	- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de gevolgen voor het treinverkeer nu de herfst weer in het land is" (nr. 786) <i>Spreekers:</i> Steven Vandeput, Ronny Balcaen, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	37
Question de M. Hagen Goyvaerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le déménagement des cabines de signalisation de Louvain et d'Aarschot vers Hasselt" (n° 527) <i>Orateurs:</i> Hagen Goyvaerts, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	40	Vraag van de heer Hagen Goyvaerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overheveling van het seinhuis van Leuven en Aarschot naar Hasselt" (nr. 527) <i>Spreekers:</i> Hagen Goyvaerts, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	40
Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nouveau système packstation de Taxipost" (n° 588) <i>Orateurs:</i> Bert Maertens, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	41	Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het nieuwe packstation-systeem van Taxipost" (nr. 588) <i>Spreekers:</i> Bert Maertens, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	41
Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nouveau contrat de gestion avec bpost" (n° 589) <i>Orateurs:</i> Bert Maertens, Inge Vervotte , ministre de la Fonction publique et des	41	Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de nieuwe beheersovereenkomst met bpost" (nr. 589) <i>Spreekers:</i> Bert Maertens, Inge Vervotte , minister van Ambtenarenzaken en	41

Entreprises publiques

Overheidsbedrijven

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

du

MERCREDI 17 NOVEMBRE 2010

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 17 NOVEMBER 2010

Namiddag

La discussion des questions est ouverte à 14 h 29 par Mme Maggie De Block, présidente.

De behandeling van de vragen vangt aan om 14.29 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Maggie De Block.

01 Questions jointes de

- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs de la SNCB" (n° 179)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs à la SNCB" (n° 187)
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du prix des billets" (n° 216)
- M. Willem-Frederik Schiltz à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les hausses tarifaires à la SNCB" (n° 302)
- M. Stefaan Van Hecke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique tarifaire de la SNCB" (n° 378)

01.01 **Linda Musin (PS):** La SNCB augmente ses tarifs. Comment envisager cela, après les années 2009 et 2010 tellement difficiles pour l'entreprise et les navetteurs?

Les éléments pouvant autoriser l'entreprise à une augmentation de ses tarifs sont la ponctualité, en l'occurrence catastrophique, et l'indice santé, inopérante en ce cas!

Pouvez-vous nous expliquer cette augmentation des tarifs de la SNCB? Dans quel cas de figure les navetteurs pourraient-ils un jour assister à un gel ou une diminution des tarifs? Un geste commercial n'était-il pas envisageable pour remercier les navetteurs de leur bonne volonté en matière de

01 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhoging bij de NMBS" (nr. 179)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de prijsstijgingen bij de NMBS" (nr. 187)
- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de prijsverhoging van de treinkaartjes" (nr. 216)
- de heer Willem-Frederik Schiltz aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhogingen bij de NMBS" (nr. 302)
- de heer Stefaan Van Hecke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het prijzenbeleid van de NMBS" (nr. 378)

01.01 **Linda Musin (PS):** De NMBS verhoogt haar tarieven. Hoe kan men zo iets overwegen, gelet op het feit dat 2009 en 2010 zo'n moeilijke jaren waren voor het bedrijf en de pendelaars?

Het bedrijf zou alleen een verhoging van de tarieven mogen doorvoeren op grond van de stiptheid, die in dit geval rampzalig is, en de gezondheidsindex, maar die factor speelt in dit geval niet!

Kan u ons uitleggen waarom de tarieven van de NMBS opgetrokken zullen worden? Zullen de pendelaars het ooit nog beleven dat de tarieven bevroren of verlaagd worden? Kon er geen commercieel gebaar naar de pendelaars gemaakt worden om ze te bedanken voor hun goede wil op

mobilité?

01.02 David Geerts (sp.a): Il est étonnant que les hausses de prix annoncées soient supérieures aux chiffres de l'inflation. Le prix du billet seniors augmente une fois de plus. La forte augmentation pour les trajets courts est également frappante. Il en résultera une perte de clients pour la SNCB. On pourra alors ensuite prétendre que les lignes concernées sont peu fréquentées et en profiter pour supprimer les arrêts intermédiaires.

Ces derniers temps, le service laisse fortement à désirer. L'augmentation des prix doit-elle dès lors être supérieure à l'inflation? Quelle est la motivation de la direction? Les seniors sont-ils considérés comme une charge? Pourquoi les prix pour ce groupe cible sont-ils en augmentation constante? Une concertation a-t-elle eu lieu préalablement avec la ministre? Sa réaction a en tout cas été vive à juste titre. La proposition initiale a été tempérée. Pourquoi l'entreprise a-t-elle agi de la sorte?

01.03 Valérie De Bue (MR): Par rapport à ces augmentations, quelle est la marge de manœuvre de la SNCB dans le cadre du contrat de gestion?

La **présidente**: MM. Schiltz et Van Hecke sont absents.

01.04 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Les modalités et les taux d'augmentation de l'adaptation tarifaire annuelle de la SNCB sont décrits dans le contrat de gestion. Il est tenu compte à cet égard de l'évolution de l'index santé et de la ponctualité des trains. La modification tarifaire appliquée aux abonnements correspond à l'évolution annuelle de l'index santé augmentée ou diminuée de maximum 1 %, en fonction de la ponctualité.

Nous ne voulons pas remettre en question l'index santé. Il s'agit d'un choix de principe qui garantit que les recettes suivent l'augmentation des prix mais qui impliquent aussi une augmentation de prix annuelle, de sorte que des questions sont posées à ce propos chaque année. Cette augmentation de prix fixe est toutefois liée à la ponctualité des trains. Selon les résultats de cette comparaison, il y aura une augmentation ou une diminution de prix de 1 %.

Une distinction est établie entre les abonnements et les produits commerciaux. La fixation du prix de ces produits commerciaux constitue également un instrument de gestion. La SNCB est libre d'opérer en cette matière des choix stratégiques. La décision de rendre certains produits plus attrayants ou de réduire la diffusion d'autres dépend de la politique

het stuk van mobiliteit?

01.02 David Geerts (sp.a): Het is verbazend dat de aangekondigde prijsstijgingen hoger liggen dan de inflatiecijfers. De prijs voor het seniorenbiljet stijgt opnieuw. Opvallend is ook de sterke stijging voor korte ritten. Hierdoor zal de NMBS klanten verliezen. Achteraf kan men dan aanvoeren dat de betrokken lijnen weinig worden gebruikt en zal men de tussenstops schrappen.

De dienstverlening is de voorbije tijd verre van schitterend. Moeten de prijzen dan wel sterker stijgen dan de inflatie? Wat is de motivering van het management? Worden de senioren als een last beschouwd? Waarom is er een permanente prijsstijging voor deze doelgroep? Is er vooraf overleg geweest met de minister? De minister heeft alleszins terecht fors gereageerd. Het aanvankelijke voorstel werd gemilderd. Waarom is het bedrijf zo te werk gegaan?

01.03 Valérie De Bue (MR): Wat die prijsstijgingen betreft, over hoeveel speelruimte beschikt de NMBS precies in het kader van het beheerscontract?

De **voorzitter**: De heren Schiltz en Van Hecke zijn niet aanwezig.

01.04 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): De modaliteiten en de stijgingspercentages van de jaarlijkse tariefaanpassing van de NMBS worden beschreven in het beheerscontract. Daarbij wordt rekening gehouden met de evolutie van de gezondheidsindex en de stiptheid van de treinen. De tariefwijziging voor de abonnements is gelijk aan de jaarlijkse evolutie van de gezondheidsindex, verhoogd of verlaagd met maximaal 1 procent, afhankelijk van de stiptheid.

Wij willen de gezondheidsindex niet ter discussie stellen. Dat is een principiële keuze, die garandeert dat de inkomsten de prijsstijging volgen, maar die ook betekent dat er elk jaar een prijsstijging is en dus dat er ook elk jaar opnieuw vragen over gesteld worden. Die vaste prijsstijging wordt wel gekoppeld aan de stiptheid van de treinen. Al naargelang van de resultaten daarvan is er een prijsverhoging of -verlaging van 1 procent.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen abonnements en commerciële producten. De prijsbepaling van die commerciële producten is ook een managementinstrument. De NMBS heeft de vrijheid om daarin strategische keuzes te maken. Die keuzes om bepaalde zaken aantrekkelijker te maken en andere af te remmen, hebben te maken

des groupes cibles et de la disponibilité des trains.

Entre juillet 2009 et juin 2010, l'indice santé a augmenté de 2,03 %. Dans le contrat de gestion, la norme en matière de ponctualité des trains est fixée à 92 %. La SNCB n'a pas atteint cet objectif, n'arrivant qu'à 90,41 %. Le prix des abonnements ne peut dès lors augmenter que de 1,03 % à partir du 1^{er} février. La SNCB perd ainsi plus de 2 millions d'euros de recettes. Pour les autres produits, l'augmentation autorisée est égale à l'évolution de l'indice santé, à savoir 2,03 %.

J'ai reçu la proposition de la direction de la SNCB pour l'adaptation annuelle des tarifs avant la réunion du conseil d'administration. J'ai réagi le 7 octobre. Cette année, il n'y a pas eu de concertation préalable avec moi sur l'adaptation tarifaire, et ce contrairement aux années précédentes. La SNCB est manifestement également confrontée à des fuites dans la presse.

Dans certaines parties de la SNCB, il y a autant de fuites qu'en politique.

Les services fournis par la SNCB n'étaient pas bons et c'est pourquoi j'ai demandé au conseil d'administration de ne pas appliquer l'augmentation tarifaire maximale, à titre de compensation pour les voyageurs. Je ne pouvais l'exiger, mais uniquement le demander. Dans le même temps, j'ai également fait savoir que je trouvais nettement exagérée l'augmentation tarifaire proposée pour le billet senior et la carte Campus. Je me suis alors un peu écartée des lignes du contrat de gestion, mais j'estimais que le jeu en valait la chandelle.

Le contrat de gestion contient déjà certains éléments de responsabilisation, mais rien n'empêche la SNCB de décider librement, tant que la société reste dans les limites maximales fixées.

Nous devons toutefois bien être conscients que nous demandons également beaucoup à la SNCB en matière de sécurité et d'assainissement de l'entreprise. Ceci aussi a un prix et nous devons donc rester pondérés dans les demandes que nous adressons à la SNCB.

Le 8 octobre, le conseil d'administration de la SNCB a pris la décision de n'augmenter que de 1,24 % en moyenne le prix de tous les titres de transport. Cette hausse tarifaire est inférieure à ce qu'autorise le contrat de gestion et à ce que la SNCB avait proposé au conseil d'administration. On peut

met doelgroepenbeleid en de inzetbaarheid van treinen.

Van juli 2009 tot juni 2010 bedroeg de stijging van de gezondheidsindex 2,03 procent. De norm voor de stiptheid van de treinen in de beheersovereenkomst was 92 procent. De NMBS heeft die doelstelling niet gehaald, want de stiptheid was slechts 90,41 procent. Daardoor mogen de prijzen van de abonnements vanaf 1 februari slechts met 1,03 procent stijgen. De NMBS verliest zo meer dan 2 miljoen euro aan inkomsten. Voor de andere producten is de toegelaten prijsverhoging gelijk aan de evolutie van de gezondheidsindex, namelijk 2,03 procent.

Ik heb het voorstel van de directie van de NMBS voor de jaarlijkse tariefaanpassing ontvangen voor de bijeenkomst van de raad van bestuur. Op 7 oktober heb ik daarop gereageerd. Er werd dit jaar niet eerst met mij overlegd over de tariefwijziging, in tegenstelling tot voorgaande jaren. Blijkbaar heeft de NMBS ook te kampen met perslekken.

In bepaalde delen van de NMBS zijn er evenveel lekken als in de politiek.

De dienstverlening van de NMBS was niet goed en daarom heb ik de raad van bestuur gevraagd om de maximale prijsverhoging niet toe te passen ter compensatie van de reizigers. Ik kon het niet eisen, alleen vragen. Tegelijkertijd heb ik laten weten dat ik de voorgestelde prijsverhoging voor het seniorenbiljet en de Campuskaart fors overdreven vond. Ik heb toen buiten de lijntjes van de beheersovereenkomst gekleurd, maar ik vond het belangrijk genoeg om het te proberen.

In de beheersovereenkomst zitten al elementen van responsabilisering, maar niets weerhoudt de NMBS om vrij te beslissen, zolang de maatschappij onder de vastgelegde maximale grenzen blijft.

We moeten wel beseffen dat we de NMBS ook fors bevragen op het gebied van sanering van het bedrijf en op het gebied van veiligheid. Ook dat moet worden betaald en we moeten dus evenwichtig blijven in de vragen die we stellen.

De raad van bestuur van de NMBS heeft op 8 oktober beslist de prijzen van alle vervoersbewijzen met gemiddeld slechts 1,24 procent te laten stijgen. De stijging is lager dan wat volgens het beheerscontract toegestaan was en ook lager dan de NMBS aan de raad van bestuur

considérer cette décision comme un geste commercial.

L'indice santé s'élevant à 2,03 %, on peut difficilement parler d'une augmentation tarifaire considérable. Cette adaptation tarifaire doit permettre de faire face à l'augmentation des frais et ce, d'autant plus que la société a été confrontée cette année à une importante hausse des prix de l'énergie.

(En français) Les dotations pour les investissements sont maintenues au niveau prévu dans le contrat de gestion et contribueront à l'amélioration de la ponctualité. J'estime que le lien entre la ponctualité et les augmentations tarifaires constitue un incitant pour améliorer cette ponctualité. Les billets standards augmentent de 1,2 %, les cartes train de 1,3 % et la carte Campus de 2 %. Le prix des Rail Pass, Go Pass et billets senior restent inchangés et la Key Card augmente de 17 à 20 euros pour dix voyages.

Le formulaire tarifaire existant se compose de l'indice santé et de la ponctualité des trains. Un gel des tarifs est possible quand l'indice santé baisse, comme lors de la période de juillet 2008 à juin 2009.

(En néerlandais) Au cours de ces dernières années, les prix n'ont pas toujours augmenté plus rapidement que l'inflation. Seuls les prix des abonnements augmentent plus que l'indice santé quand la norme de ponctualité est respectée. La hausse est limitée à 1 % maximum.

(En français) La SNCB est susceptible d'être pénalisée, chaque année, suite à la non-réalisation de l'objectif fixé en matière de ponctualité. Cela se traduit par un impact négatif sur le pourcentage d'augmentation à appliquer pour les abonnements, ce qui est le cas pour l'année tarifaire actuelle.

(En néerlandais) Chaque année, la hausse moyenne des prix de l'ensemble des produits, à l'exception toutefois des abonnements, correspond à l'augmentation de l'indice santé. La SNCB peut accentuer ou atténuer la hausse des prix de certains de ces produits par rapport à l'évolution de l'indice santé. La hausse des prix exprimée en une moyenne pondérée en fonction du volume de ces groupes de produits ne doit cependant pas dépasser l'augmentation de l'indice santé. Les seniors bénéficient d'une attention particulière avec le billet senior au prix attractif de 5,20 euros. Ce tarif restera inchangé. De plus, la SNCB a instauré un billet senior de première classe en février 2010,

had voorgesteld. Dat kan worden beschouwd als een commerciële geste.

Met een gezondheidsindex van 2,03 procent kan men moeilijk van een aanzienlijke tariefverhoging spreken. De tariefaanpassing moet helpen om het hoofd te bieden aan stijgende kosten en dit jaar werd de maatschappij met een aanzienlijke stijging van de energieprijzen geconfronteerd.

(Frans) De investeringstoelagen blijven op het niveau dat in het beheerscontract werd vastgelegd en zullen de stiptheid mee helpen verbeteren. Mijns inziens is het verband tussen stiptheid en tariefverhogingen een stimulans voor de NMBS om haar treinen stipter te laten rijden. De gewone treinkaartjes worden 1,2 procent duurder, de abonnementen 1,3 procent en de Campuskaart 2 procent. De prijs van de Rail Pass, de Go Pass en het Seniorenbiljet blijft dezelfde en een Key Card voor tien ritten kost voortaan 20 in plaats van 17 euro.

Bij de huidige tariefberekening spelen er twee factoren: de gezondheidsindex en de stiptheid van de treinen. De tarieven kunnen worden bevroren als de gezondheidsindex daalt, zoals het geval was van juli 2008 tot juni 2009.

(Nederlands) De prijzen zijn de voorbije jaren niet altijd sneller gestegen dan de inflatie. Enkel de prijzen van abonnements stijgen bij het halen van de stiptheidsnorm meer dan de gezondheidsindex. De extra stijging is beperkt tot maximaal 1 procent.

(Frans) Indien de NMBS de stiptheidsdoelstellingen niet haalt, kan ze daar elk jaar voor worden bestraft. In dat geval wordt het verhogingspercentage voor de prijs van de abonnements immers verlaagd, zoals dit jaar het geval is.

(Nederlands) De gemiddelde prijsstijging voor alle andere producten dan de abonnements is elk jaar gelijk aan de stijging van de gezondheidsindex. De NMBS kan de prijzen van verschillende producten binnen die korf van producten meer of minder laten stijgen dan de gezondheidsindex. De prijsstijging, uitgedrukt in gewogen gemiddelde volgens het volume van deze productgroepen, mag niet hoger liggen dan de stijging van de gezondheidsindex. De senioren krijgen speciale aandacht, met het zeer voordelige seniorenbiljet van 5,20 euro, een prijs die trouwens niet verandert in het nieuwe tariefjaar. De NMBS heeft in februari 2010 ook een voordelig seniorenbiljet in eerste klas ingevoerd.

également à un prix attractif.

01.05 Linda Musin (PS): Le navetteur est doublement pénalisé: il arrive en retard et doit payer plus cher.

01.06 David Geerts (sp.a): Les questions ont été posées en réaction aux explications. Qu'il y ait eu des fuites ou non, la direction avait mis sur la table une proposition de tarifs pas suffisamment réfléchie.

01.07 Valérie De Bue (MR): Les interprètes ont du mal à vous suivre car vous lisez vos notes à très grande vitesse.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux à la gare de Saint-Nicolas et leurs conséquences pour l'accessibilité aux personnes en chaise roulante" (n° 812)

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux à la gare de Saint-Nicolas et leurs conséquences pour la liaison Saint-Nicolas - Bruxelles" (n° 813)

02.01 Ine Somers (Open Vld): En raison de travaux à la gare de Saint-Nicolas, un nouvel horaire entrerait en vigueur le 12 décembre avec une série de conséquences pour la ligne 60 Saint-Nicolas-Lokeren-Bruxelles. Ainsi, les trains seraient limités à Termonde – à l'exception des deux trains de pointe du matin et du soir – et, de ce fait, la liaison directe vers Bruxelles serait supprimée. Pourquoi cette liaison directe disparaîtra-t-elle? Pendant combien de temps ces désagréments subsisteront-ils?

Une correspondance serait aussi prévue à Termonde, pour laquelle il faudrait se rendre de la voie A au quai 7. Ne pourrait-on pas raccourcir le chemin à parcourir?

À la gare de Saint-Nicolas, une liaison sera aussi réalisée entre les quais et le parking; il s'agira d'une sorte de passerelle dont l'aménagement tiendra également compte des moins-valides et des personnes se déplaçant en chaise roulante. D'autres travaux sont-ils aussi prévus, par ailleurs, pour favoriser l'accessibilité?

02.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): La nouvelle passerelle pour piétons est également accessible aux personnes en fauteuil roulant. Il n'y a

01.05 Linda Musin (PS): De pendelaar wordt tweemaal gestraft: hij komt te laat aan op zijn bestemming en moet meer betalen.

01.06 David Geerts (sp.a): De vragen waren een reactie op de verklaringen. Of er nu een lek was of niet, de directie had een prijsvoorstel op tafel gelegd dat slecht was ingeschat.

01.07 Valérie De Bue (MR): De tolken hebben moeite om u te volgen, omdat u uw teksten zo snel afleest.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken in het station van Sint-Niklaas en de invloed hiervan op de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers" (nr. 812)

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken in het station van Sint-Niklaas en de invloed hiervan op de verbinding Sint-Niklaas/Brussel" (nr. 813)

02.01 Ine Somers (Open Vld): Door de werken aan het station van Sint-Niklaas zou er een nieuwe dienstregeling ingaan op 12 december, met een aantal gevolgen voor lijn 60 Sint-Niklaas-Lokeren-Brussel. Zo zouden de treinen beperkt worden tot Dendermonde – behalve de twee drukste treinen 's ochtends en 's avonds – waardoor de rechtstreekse verbinding naar Brussel zou wegvallen. Waarom vervalt deze rechtstreekse verbinding? Hoelang zal deze hinder aanhouden?

Er zou ook een overstap zijn in Dendermonde, waar er van spoor A naar perron 7 moet verhuisd worden. Is er geen mogelijkheid om de overstap dichterbij te realiseren?

In het station van Sint-Niklaas wordt er ook een verbinding gemaakt tussen de perrons en de parking, een soort voetgangersbrug, waarbij ook gedacht werd aan mindervaliden en rolstoelgebruikers. Zijn er daarbuiten nog andere werken gepland die de toegankelijkheid kunnen bevorderen?

02.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De nieuwe voetgangersbrug is ook geschikt voor rolstoelgebruikers. Er zijn geen andere werken

pas d'autres travaux prévus. La gare est entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite. Les travaux aux quais ont débuté. Les quais seront rehaussés à 75 cm, des abris y seront aménagés, ils seront accessibles par ascenseur pour les voyageurs à mobilité réduite et des dalles de guidage y seront installées pour les aveugles. Les travaux dureront environ trois ans.

Il n'était pas possible de réaliser les travaux en toute sécurité et dans un délai raisonnable sans adaptation des horaires. C'est pourquoi la SNCB s'est vu obliger de limiter le train ICL Saint-Nicolas-Lokeren-Termonde-Bruxelles à Termonde. Une navette sera mise en place entre Termonde et Saint-Nicolas.

Il est indispensable que deux quais soient disponibles dans le cadre de l'horaire actuel. À partir de décembre 2010, l'horaire est basé sur l'utilisation d'un seul quai. Il n'a pas été possible d'organiser la correspondance à Termonde sur le même quai, afin d'éviter le croisement avec la ligne Gand-Malines mais un délai suffisant a été prévu dans les deux directions. Les voyageurs des flux de circulation les plus denses disposent toujours d'un temps de correspondance largement suffisant, alors que les personnes voyageant en sens inverse disposent également d'un temps de correspondance suffisant. Les trains ICL d'heure de pointe du matin et du soir continueront d'ailleurs à circuler en liaison directe.

Les trains ICL en provenance de Bruxelles qui arrivent à Termonde à 16 h 53 et 17 h 53 poursuivent leur route jusqu'à Saint-Nicolas.

02.03 Ine Somers (Open Vld): On attache beaucoup d'importance à l'accessibilité de la gare et cela à juste titre. La gare de Saint-Nicolas est très fréquentée. C'est pourquoi des évaluations intermédiaires doivent être effectuées régulièrement, selon moi. Si certaines correspondances ne sont plus possibles, il faut réagir promptement.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du prix d'un titre de transport international" (n° 106)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs de la SNCB" (n° 961)

La **présidente**: Mme De Bue a demandé que sa

gepland. Het station is volledig toegankelijk voor personen met een beperkte mobiliteit. De werken aan de perrons zijn gestart. De perrons worden tot 75 cm verhoogd, er komen nieuwe schuildaken, ze worden via liften toegankelijk gemaakt voor minder mobiele reizigers en er wordt voorzien in geleidingstegels voor blinden. De werken zullen ongeveer drie jaar duren.

Zonder aanpassingen aan de dienstregeling konden de werken niet veilig en snel genoeg vorderen. Daarom was de NMBS verplicht de ICL Sint-Niklaas-Lokeren-Dendermonde-Brussel tot Dendermonde te beperken. Er zal een navette worden ingezet tussen Dendermonde en Sint-Niklaas.

In de huidige dienstregeling is een gebruik van twee perrons noodzakelijk. Vanaf december 2010 is de dienstregeling op het gebruik van slechts één perron gebaseerd. Om de kruising met de lijn Gent-Mechelen te voorkomen, kon de overstap in Dendermonde niet op hetzelfde perron worden gerealiseerd, maar er is in beide richtingen voldoende overstaptijd uitgetrokken. Reizigers in de grootste verkeersstroom hebben steeds een erg ruime overstaptijd, terwijl reizigers in de tegenrichting over ruim voldoende overstaptijd beschikken. De drukst bezette ICL-treinen 's morgens en 's avonds blijven trouwens rechtstreeks rijden.

De ICL-treinen uit Brussel met aankomst in Dendermonde om 16.53 en 17.53 uur blijven doorrijden naar Sint-Niklaas.

02.03 Ine Somers (Open Vld): Men hecht terecht veel belang aan de toegankelijkheid van het station. Het station van Sint-Niklaas wordt frequent gebruikt. Ik pleit ervoor dat men regelmatig tussentijdse evaluaties maakt. Blijkt een bepaalde overstap toch niet mogelijk, dan moet er snel gereageerd worden.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toeslag op de prijs van een internationaal vervoersbewijs" (nr. 106)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhoging bij de NMBS" (nr. 961)

De **voorzitter**: Mevrouw De Bue heeft gevraagd

question n°106 soit transformée en question écrite.

haar vraag nr. 106 om te zetten in een schriftelijke vraag.

03.01 Tanguy Veys (VB): La SNCB a instauré un supplément de 7 euros pour les voyageurs qui achètent un billet international au guichet.

03.01 Tanguy Veys (VB): De NMBS heeft een toeslag van 7 euro ingevoerd voor reizigers die aan het loket een international ticket kopen.

Selon le médiateur fédéral, environ 30 % de la population n'a pas accès à l'internet alors que beaucoup d'autres usagers ne maîtrisent pas suffisamment la technologie de l'internet pour pouvoir acheter un billet en ligne. En a-t-on tenu compte?

Volgens de federale ombudsman heeft zo'n 30 procent van de bevolking geen toegang tot internet en beheersen vele anderen de internettechnologie onvoldoende om online een ticket te kunnen kopen. Werd hiermee rekening gehouden?

Sur quels critères est basé le montant de 7 euros? Le supplément s'applique-t-il également aux tickets relatifs à des événements pour lesquels un autre supplément a déjà été appliqué?

Waarop is het bedrag van 7 euro gebaseerd? Geldt de toeslag ook op tickets voor evenementen waarop reeds een andere toeslag wordt geheven?

En réaction à l'information relative à l'augmentation de 38 % du prix du billet vers Rotterdam, la SNCB a déclaré que la règle ne sera pas appliquée de façon aussi stricte. Qu'en est-il exactement?

Als reactie op het bericht dat een ticket naar Rotterdam 38 procent duurder wordt, heeft de NMBS gezegd dat de regel niet zo streng zal worden toegepast. Wat betekent dat precies?

Quelles conséquences ces mesures auront-elles pour l'emploi? Si la réduction de l'emploi n'est pas l'objectif de la mesure, quel est-il?

Welke gevolgen zal deze maatregelen hebben voor de tewerkstelling? Als het terugdringen van de tewerkstelling niet het doel is, wat is dan wel de bedoeling van de maatregel?

Le supplément est-il également porté en compte pour les tickets qui ne peuvent pas être réservés en ligne?

Wordt de toeslag ook aangerekend voor tickets die niet online kunnen worden boekt?

A-t-on réagi aux questions des syndicats et du Bond van Trein- Tram- en Busgebruikers (association des usagers du train, du tram et du bus)?

Is er gereageerd op de vragen van de vakbonden en de Bond van Trein- Tram- en Busgebruikers?

03.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Ma réponse couvre également les questions de Mme De Bue.

03.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): In mijn antwoord worden ook de vragen van mevrouw De Bue behandeld.

(En français) La SNCB compte un supplément pour l'achat d'un billet de train international au guichet de gare. Je n'ai aucune autorité à cet égard, cette activité ne faisant pas partie du service public. La SNCB ne reçoit aucun moyen financier de l'État pour exercer cette activité. Dans ce secteur, la SNCB fonctionne donc comme une entreprise du secteur privé.

(Frans) De NMBS rekent een toeslag aan voor de aankoop van een internationaal treinkaartje aan het loket. Ik sta ter zake machteloos, aangezien deze activiteit niet onder de openbare dienstverlening valt. Voor die activiteit ontvangt de NMBS geen middelen uit de staatsbegroting. In deze sector functioneert de NMBS dus als een particuliere onderneming.

(En néerlandais) Il faut une fois de plus être conséquent. Des accords clairs ont été conclus en ce qui concerne les missions d'ordre public. Pour le trafic intérieur, le contrat de gestion ne permet pas l'application d'un tel système. La vente de tickets internationaux ne fait pas partie des missions d'ordre public. Selon les instances européennes, le trafic international relève du marché libéralisé et

(Nederlands) Ook hier moeten we consequent zijn. Over de opdrachten van openbare orde werden er duidelijke afspraken gemaakt. Voor het binnenlands verkeer laat de beheersovereenkomst een dergelijk systeem niet toe. De internationale ticketverkoop valt echter buiten de opdrachten van openbare orde. Volgens Europa zit dat in de geliberaliseerde en vrijgemaakte markt en daarin mogen wij niet

nous ne pouvons donc pas intervenir à ce niveau.

La SNCB est une entreprise publique autonome dont l'État est actionnaire mais nous n'avons pas pour autant voix au chapitre dans toutes les décisions. Si nous agissions ainsi, les instances européennes nous rappelleraient à l'ordre.

La SNCB constate que la commission diminue sur la vente de différents produits mais elle entend néanmoins maintenir la qualité du service aux guichets. La SNCB veut veiller à une activité de distribution financièrement saine pour améliorer encore la qualité du service dans un futur proche. Une distribution de qualité exige par ailleurs des investissements importants en logistique et en informatique et des formations pour le personnel. La SNCB est dès lors contrainte de facturer des frais de dossier, selon l'exemple du secteur de l'aviation notamment.

La SNCB facture des frais de dossier de 7 euros pour l'émission de tickets pour tous les trains à grande vitesse et les trains de nuit, et de 3,5 euros pour tous les trains internationaux de jour classiques pour lesquels la réservation n'est pas indispensable. Il existe également des exceptions sans frais de dossier, comme le trafic transfrontalier de courte distance à bord de trains classiques ou pour certaines catégories de voyageurs, comme les personnes souffrant d'un handicap. Les frais de dossier sont facturés par dossier et non par billet. Pour l'achat de plusieurs billets, les frais de dossier ne sont donc facturés qu'une seule fois.

Le client dispose de plusieurs solutions pour éviter ces frais de dossier. S'il est vrai qu'un pourcentage restreint de la population n'a pas encore accès aux nouvelles technologies, il n'en reste pas moins que la numérisation gagne également du terrain dans d'autres domaines tels que les secteurs aérien et bancaire. Les différents gouvernements ont par ailleurs également pris des mesures pour réduire la fracture numérique.

Une concertation permanente a été mise en place avec les syndicats, et ces derniers ont obtenu des garanties en matière d'emploi pour le personnel de vente. Il a été convenu avec les organisations reconnues d'explicitier l'évolution des ventes, les modifications intervenues sur le plan de la distribution et les investissements. L'association TreinTramBus a également reçu des explications.

L'incident est clos.

04 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises

tussenbeide komen.

De NMBS is een autonoom overheidsbedrijf en de Staat is aandeelhouder, maar dat betekent niet dat wij over alle beslissingen iets te zeggen hebben. Als we dat wel zouden doen, zou Europa ons op de vingers tikken.

Volgens de NMBS daalt de commissie op de verkoop van verschillende producten, terwijl ze de kwaliteit van de dienstverlening aan de loketten wil behouden. De NMBS wil zorgen voor een distributieactiviteit met een gezonde financiële basis om de kwaliteit van deze dienstverlening in de nabije toekomst nog te verbeteren. Een kwalitatieve distributie vereist bovendien ook grote investeringen in logistiek, informatica en opleidingen voor het personeel. Daarom ziet de NMBS zich verplicht om dossierkosten aan te rekenen, zoals die bijvoorbeeld ook in de luchtvaart wordt toegepast.

De NMBS rekent dossierkosten aan van 7 euro voor de uitgifte van tickets voor alle hogesnelheidstreinen en nachttreinen en 3,5 euro voor alle klassieke internationale dagtreinen waarvoor een reservering niet noodzakelijk is. Er bestaan ook uitzonderingen waarvoor geen dossierkosten worden aangerekend, zoals kort grensoverschrijdend verkeer met klassieke treinen of voor bepaalde categorieën reizigers, zoals personen met een handicap. Deze dossierkosten worden per dossier betaald en niet per biljet. Er moet dus bij de aankoop van meerdere tickets slechts één maal dossierkosten worden betaald.

Wie deze dossierkosten wil vermijden, heeft alternatieven. Een klein percentage van de bevolking heeft inderdaad nog geen toegang tot de nieuwe technologieën, maar ook in sectoren zoals de luchtvaart of de banksector wint de digitalisering terrein. De verschillende regeringen hebben trouwens ook maatregelen ingevoerd om de digitale kloof te verkleinen.

Er werd op een permanente basis met de vakbonden overleg gepleegd, met garanties voor de werkgelegenheid voor het verkooppersoneel. Met de erkende organisaties is overeengekomen om toelichting te geven over de evolutie van de verkoop en de wijzigingen binnen de distributie en de investeringen. Ook de vereniging TreinTramBus heeft uitleg gekregen.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en

publiques sur "les données ouvertes (open data) à la SNCB" (n° 110)

04.01 Peter Dedecker (N-VA): En 2008, l'étudiant Yeri Tiete développait l'application iRail permettant de consulter les horaires de la SNCB sur son téléphone mobile. Un an et demi plus tard, la SNCB lançait sa propre application mobile après avoir enjoint M. Tiete, par bureau d'avocats interposé, de mettre fin à son application en ligne sous prétexte que celle-ci puisait les informations dans une banque de données de la SNCB.

En quoi consistait exactement la mission du bureau d'avocats Stibbe ou l'accord passé avec celui-ci? À quand remonte cet accord?

Le contrat de gestion avec la SNCB stipule explicitement que la diffusion d'informations en toute transparence fait partie de la culture d'entreprise et que les nouvelles possibilités ICT doivent être optimisées. Dans quelle mesure la SNCB respecte-t-elle ces conditions?

Le contrat avec HaCon, le fournisseur du système HAFAS international sur lequel se fonde la banque de données de la SNCB, prévoit que seuls la SNCB et quelques partenaires ont accès à cette banque de données. Dans quelle mesure un contrat de ce type est-il conforme au contrat de gestion passé avec la SNCB? Dans l'intervalle, les concepteurs de iRail collaborent parfois avec la SNCB. Malgré cela, le bureau d'avocats Stibbe continue à envoyer des missives pour exiger l'interruption de iRail. Où le bât blesse-t-il à la SNCB au niveau de la communication interne? À qui incombe la responsabilité finale de la politique ICT à la SNCB? Comment mettre un terme à l'afflux de correspondance de Stibbe et éviter une action en justice?

Entre-temps, de grandes entreprises spécialisées en logiciel aident l'équipe iRail à développer plus avant l'EPI et les applications. La SNCB envisage-t-elle de les en empêcher et d'intenter une procédure pénale à l'encontre de ces entreprises?

04.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Tout a commencé par une plainte d'un client relative au mauvais fonctionnement d'iRail, les développeurs attribuant explicitement et injustement le problème de qualité au mauvais fonctionnement du site de la SNCB.

Le contrat de gestion entre la SNCB et l'État belge stipule le type d'informations que la SNCB doit

Overheidsbedrijven over "open data bij de NMBS" (nr. 110)

04.01 Peter Dedecker (N-VA): In 2008 ontwikkelde de student Yeri Tiete de iRail-applicatie, die het mogelijk maakte om via een mobiele telefoon de dienstregeling van de NMBS te raadplegen. Anderhalf jaar later lanceerde de NMBS haar eigen mobiele applicatie, nadat een advocatenbureau aan de heer Tiete had laten weten dat hij zijn applicatie offline moest halen omdat deze gebruik maakte van een databank van de NMBS.

Wat was de precieze opdracht van of de overeenkomst met het advocatenkantoor Stibbe? Van wanneer dateert die overeenkomst?

Het beheerscontract met de NMBS bepaalt expliciet dat transparante informatieverstrekking bij de bedrijfscultuur hoort en dat de nieuwe ICT-mogelijkheden volop moeten worden benut. In hoeverre voldoet de NMBS aan deze voorwaarden?

Het contract met HaCon, de leverancier van het internationale HAFAS-systeem waarop de databank van de NMBS is gebaseerd, bepaalt dat enkel de NMBS en enkele partners toegang mogen hebben tot die databank. In hoeverre is zo'n contract conform de beheersovereenkomst met de NMBS? Intussen zitten de ontwikkelaars van iRail nu zelfs samen met de NMBS. Desondanks blijven de brieven van het advocatenkantoor Stibbe met de eis tot stopzetting van iRail toekomen. Wat gaat er mis bij de NMBS inzake interne communicatie? Wie draagt de eindverantwoordelijkheid voor het ICT-beleid bij de NMBS? Hoe kan die brievenstroom van Stibbe worden gestopt en kan een rechtszaak worden vermeden?

Intussen bieden grote namen uit de softwarewereld het iRail-team hun steun aan voor het verder ontwikkelen van die EPI en de applicaties. In hoeverre heeft de NMBS plannen om dit te beletten en tegen deze bedrijven een strafrechtelijke procedure in te leiden?

04.02 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Dit verhaal is gestart met een klacht van een klant in verband met het slecht functioneren van iRail, waarbij de ontwikkelaars een kwaliteitsprobleem expliciet en onterecht toeschreven aan het slecht functioneren van de NMBS-site.

Het beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische Staat bepaalt welk soort informatie de

communiquer aux usagers et quels moyens doivent être mis à disposition à cet effet. Dans ce cadre, la SNCB a développé un planificateur d'itinéraires. Le contrat de gestion ne précise pas que la SNCB doit à cet effet mettre sa banque de données à la disposition de tiers pour qu'ils développent leur propre application.

Pour informer les voyageurs, la SNCB utilise le logiciel HAFAS. Ce partenariat répond parfaitement au contrat de gestion de la SNCB car il prévoit la possibilité de recourir à des partenaires externes pour le développement d'applications internet.

La SNCB est obligée de défendre ses intérêts en matière de droits intellectuels. J'ai en tout cas demandé à la SNCB de faire preuve de plus de souplesse en ce qui concerne les banques de données utilisées pour les applications informatives qui peuvent être consultées gratuitement sur l'internet.

La SNCB préfère actuellement ouvrir le dialogue et rechercher la conciliation. À ma connaissance, après l'ouverture du dialogue entre la SNCB et iRail, le bureau d'avocats Stibbe n'a plus envoyé aucun courrier. La SNCB n'empêchera pas les contacts entre d'autres sociétés de développement de logiciels et iRail si la collaboration répond aux conditions fixées entre la SNCB et iRail ou d'autres sociétés.

04.03 Peter Dedecker (N-VA): Je me réjouis que la ministre ait instamment demandé plus de souplesse à la SNCB. Le problème pouvait en effet être résolu simplement en plaçant un avis clair de non-responsabilité sur le site d'iRail, sans faire appel à des avocats onéreux.

Je puis adhérer en partie au point de vue de la ministre mais il est important que la SNCB ne fonctionne pas comme si elle était isolée du monde. Je me félicite de ce que la ministre ait insisté sur la nécessité d'adopter une attitude plus souple. J'espère que la SNCB ne bloquera pas cette coopération entre iRail et des développeurs externes.

L'incident est clos.

05 Questions jointes de

- M. Éric Thiébaut à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'état déplorable des gares de la ligne Saint-Ghislain – Quiévrain" (n° 178)

NMBS aan treinreizigers moet geven en welke middelen hiervoor ter beschikking moeten worden gesteld. In dit kader ontwikkelde de NMBS een routeplanner. Het beheerscontract vermeldt niet dat de NMBS hiervoor haar databank ter beschikking moet stellen van derden om hun eigen toepassingen te ontwikkelen.

Om de reizigers te informeren gebruikt de NMBS de software HAFAS. Dat partnerschap beantwoordt volledig aan het beheerscontract van de NMBS, want het bevat de mogelijkheid om voor de ontwikkeling van webapplicaties een beroep te doen op externe partners.

De NMBS is verplicht om haar belangen inzake intellectuele rechten te verdedigen. Ik heb wel aan de NMBS gevraagd om zich soepeler op te stellen inzake databanken die gebruikt worden voor gratis consulteerbare, informatieve applicaties op het internet.

De NMBS geeft er momenteel de voorkeur aan om in dialoog te treden en op zoek te gaan naar een minnelijke schikking. Bij mijn weten is er de start van de dialoog tussen de NMBS en iRail geen enkele brief van het advocatenkantoor Stibbe meer aangekomen. De NMBS zal de contacten tussen andere softwarebedrijven en iRail niet beletten, als de samenwerking gebeurt onder de voorwaarden die tussen de NMBS en iRail of andere bedrijven worden afgesproken.

04.03 Peter Dedecker (N-VA): Dat de minister bij de NMBS aangedrongen heeft op een soepelere houding kan ik ten volle toejuichen. Het probleem kon immers opgelost worden met een simpel verzoek om een goede disclaimer op de site van iRail te plaatsen, zonder dure advocaten in te schakelen.

Ik kan de minister voor een deel bijtreden, maar het is net belangrijk dat de NMBS niet functioneert alsof zij op een eiland zit. Ik ben blij dat de minister aangedrongen heeft op die soepelere houding. Ik kijk ernaar uit dat de NMBS die samenwerking tussen iRail en externe ontwikkelaars niet blokkeert.

Het incident is gesloten.

05 Samengevoegde vragen van

- de heer Éric Thiébaut aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de erbarmelijke staat van de stations op de lijn Saint-Ghislain Quiévrain" (nr. 178)

- M. Éric Thiébaut à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les rumeurs de fermeture de la ligne Saint-Ghislain – Quiévrain" (n° 181)

05.01 Éric Thiébaut (PS): J'attire votre attention sur l'état des gares de Quiévrain, Boussu, Hainin et Thulin sur la ligne 97 entre Quiévrain et Mons. Les interrogations des voyageurs sur la sécurité, l'absence de confort ou le manque de communication sont monnaie courante. Quiévrain – lieu de passage important pour les élèves et navetteurs se rendant à Mons et à Bruxelles – se limite à un bâtiment du XIX^e siècle offrant une image d'abandon avec ses fenêtres murées par des blocs de béton.

À Thulin, le problème principal est l'information défaillante: les haut-parleurs sur la voie sont souvent silencieux et les informations dispensées sur le site "Railtime", tardives. La station de Hainin se caractérise par l'absence de bâtiment: seul un panneau sur le quai indique le nom de l'arrêt aux voyageurs, qui sont accueillis par des tags et un ancien abri dans un état déplorable. À Boussu, le bâtiment est fermé, couvert de tags et repoussant.

Le souci d'améliorer l'image de nos chemins de fer ne passe-t-il pas par un entretien des gares? Des dispositions sont-elles prévues pour les gares évoquées? Est-il normal que les voyageurs doivent s'adresser dans certaines gares à un simple conteneur qui fait office de guichet? Est-il logique que de simples haut-parleurs servent de référence pour communiquer des informations? Êtes-vous informé de ces lacunes?

05.02 Inge Vervotte, ministre (en français): Des équipes de nettoyage Infrabel passent régulièrement, selon un planning fixe, dans tous les points d'arrêt non gardés, donc aussi à Thulin, Hainin et Boussu. L'abri de Hainin est repeint une fois par an pour cacher les tags.

La gare de Quiévrain fait l'objet d'une étude en vue de sa rénovation. En attendant, la SNCB Holding a condamné ses accès. Un conteneur permet l'accueil des usagers en attendant.

À Thulin, la SNCB Holding étudie l'opportunité de créer un parking sur la parcelle située le long des voies.

- de heer Éric Thiébaut aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geruchten over de sluiting van de lijn Saint-Ghislain Quiévrain" (nr. 181)

05.01 Éric Thiébaut (PS): Ik wil uw aandacht vragen voor de staat waarin de stations Quiévrain, Boussu, Hainin en Thulin op lijn 97 Quiévrain-Bergen verkeren. De reizigers stellen om de haverklap vragen over de veiligheid, het gebrekkige reizigerscomfort of de gebrekkige informatievoorziening. Quiévrain – een belangrijk doorgangsstation voor de leerlingen en pendelaars die naar Bergen en Brussel reizen – is niet meer dan een verlaten ogend, 19^e eeuws gebouw met zijn door betonblokken omgeven ramen.

In Thulin is het grootste probleem de gebrekkige informatie: de luidsprekers op de perrons worden maar zelden gebruikt en de informatie met betrekking tot dat station wordt vaak te laat op de website Railtime geplaatst. Bij het station Hainin is er geen stationsgebouw: op het perron staat er welgeteld één bord met de naam van de halte erop en de reizigers worden er geconfronteerd met tags en een oud wachthuisje dat in erbarmelijke staat verkeert. In Boussu is het gebouw gesloten; het is beklad met tags en staat er afschuwelijk bij.

Men wil het imago van onze spoorwegen verbeteren, maar daarvoor is het onderhoud van de stations toch ook bepalend? Welke maatregelen zullen er genomen worden voor de stations die ik zojuist genoemd heb? Is het normaal dat de reizigers het in sommige stations moeten stellen met een container die fungeert als loket? Is het logisch dat informatie aan de reizigers in sommige stations enkel en alleen doorgegeven kan worden met behulp van eenvoudige luidsprekers? Bent u op de hoogte van die gebreken?

05.02 Minister Inge Vervotte (Frans): De schoonmaakkploegen van Infrabel werken met een vaste planning waarbij ze op regelmatige tijdstippen de onbewaakte stopplaatsen aandoen, waaronder ook Thulin, Hainin en Boussu. Het wachthuisje van Hainin wordt een keer per jaar geschilderd om de graffiti weg te werken.

Met het oog op de renovatie van het station Quiévrain, is er een studie aan de gang. In afwachting heeft de NMBS-Holding de toegangen afgesloten en worden de reizigers opgevangen in een containermodule.

In Thulin bestudeert de NMBS-Holding de mogelijkheid om een parking aan te leggen op het perceel naast de spoorlijnen.

La SNCB est régulièrement en contact avec la commune de Boussu. Une proposition de convention d'emphytéose pour le bâtiment des voyageurs, envoyée à la commune en novembre 2009, est restée sans réponse.

En 2005, le Groupe SNCB a décidé d'arrêter les services au guichet dans les gares faiblement fréquentées. La SNCB Holding est consciente de l'image négative des gares inutilisées et continue une politique proactive pour valoriser et préserver ses biens. De nombreux projets sont en cours pour améliorer l'accueil des clients.

Pour Quiévrain, Thulin, Hainin et Boussu, les annonces sur les quais sont faites au départ de la cabine de Mons. Un *speaker* effectue des annonces de six à vingt-deux heures dans les gares et points d'arrêt non gardés. Les informations de retard et/ou suppression sont communiquées au plus tard à l'heure prévue du départ.

Seize haut-parleurs sont installés à Quiévrain, douze à Thulin, dix à Hainin et dix à Boussu. Le fonctionnement de tous ces haut-parleurs a été vérifié récemment.

Le placement d'écrans dans une gare dépend du nombre de voyageurs par semaine (5 000 minimum pour disposer d'un écran); le dernier comptage à Thulin n'en donnait que 1 273.

Depuis 2009, on installe un nouveau système d'annonces automatique visuel et auditif sur le réseau.

Depuis avril 2010, un contrôle des installations diffusant les informations a été introduit.

La SNCB confirme qu'elle ne prévoit pas la fermeture de la ligne 97 Saint-Ghislain – Quiévrain et continuera d'en assurer la desserte.

05.03 **Éric Thiébaud (PS):** Le projet de réhabilitation de la gare de Quiévrain dure depuis quatre ou cinq ans. Si vous pouviez activer les services, cela aiderait les autorités locales.

Par rapport à Hainin, vous parlez d'un entretien régulier. Mais le nettoyage n'est effectué qu'une fois par an, ce qui n'est pas assez pour les tags. Dès qu'il y en a un ou deux, ils entraînent d'autres. En outre, il y a des ruines sur le site qui devraient être ôtées.

De NMBS onderhoudt geregelde contacten met de gemeente Boussu. Er kwam geen antwoord op het voorstel tot erfpachtovereenkomst voor het reizigersgebouw, dat in november 2009 naar de gemeente gestuurd werd.

In 2005 heeft de NMBS-Groep beslist een eind te maken aan de loketdiensten in stations die weinig reizigers over de vloer krijgen. De NMBS-Holding is zich bewust van het negatieve imago van ongebruikte stations en blijft proactief optreden om haar eigendommen op te waarderen en te vrijwaren. Er lopen tal van projecten om het onthaal van de klanten te verbeteren.

Wat Quiévrain, Thulin, Hainin en Boussu betreft, worden de aankondigingen op de perrons vanuit het seinhuis in Bergen doorgegeven. Tussen zes en tweeëntwintig uur doet een *speaker* de aankondigingen voor de stations en onbewaakte stopplaatsen. Informatie over vertraging en/of afschaffing wordt uiterlijk op het geplande vertrek uur meegedeeld.

Er werden zestien luidsprekers geïnstalleerd in Quiévrain, twaalf in Thulin, tien in Hainin en tien in Boussu. Onlangs werd nog nagegaan of die luidsprekers correct werken.

De plaatsing van schermen in een station hangt af van het aantal reizigers per week (minimaal 5.000 om over een scherm te kunnen beschikken); de laatste telling in Thulin leverde slechts 1.273 reizigers op.

Sinds 2009 wordt er een nieuw systeem voor automatische visuele en auditieve aankondigingen op het spoorwegnet geïnstalleerd.

Sinds april 2010 worden de omroepinstallaties nagezien.

De NMBS bevestigt dat ze niet van plan is lijn 97 Saint-Ghislain – Quiévrain te sluiten en dat ze ze integendeel zal blijven exploiteren.

05.03 **Éric Thiébaud (PS):** De renovatie van het station Quiévrain slaapt nu al vier of vijf jaar aan. Als u de diensten tot enige spoed zou kunnen aanzetten, zou u de lokale overheden een grote dienst bewijzen.

Wat Hainin betreft, heeft u het over een regelmatig onderhoud. Maar het reinigen gebeurt slechts een keer per jaar, wat niet genoeg is om de tags te verwijderen. Zodra er een of twee zijn aangebracht, volgen er andere. Daarnaast staan er bouwvallen op de site die zouden moeten worden afgebroken.

À Boussu aussi, la gare est abandonnée. À Thulin, dont je suis le bourgmestre, la gare a été réaffectée en logements sociaux, mais je déplore l'absence de communication entre les autorités du rail et les autorités locales.

En ce qui concerne l'insuffisance du nombre de voyageurs, les personnes de ma région n'utilisent plus le rail parce que les gares ne sont pas accueillantes; il ne faut pas prétendre que le phénomène est inverse. On se retrouve dans un cercle vicieux, ce qui n'est pas une bonne stratégie pour un service public.

L'incident est clos.

La **présidente**: La question n° 180 de M. Coëme est retirée.

06 Questions jointes de

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de guichets dans les gares" (n° 188)
- M. Christophe Bastin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de nombreux guichets dans les gares à l'horizon 2015" (n° 200)
- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les mesures d'économie étudiées au sein du Groupe SNCB" (n° 201)
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de guichets à la SNCB" (n° 215)
- M. Peter Vanvelthoven à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les projets de fermeture des guichets de quelques gares" (n° 264)
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'automatisation de la vente des billets dans les gares" (n° 293)
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les possibles fermetures de guichets des gares de la SNCB" (n° 301)
- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'intention de la SNCB de fermer des guichets" (n° 342)
- Mme Catherine Fonck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la possible fermeture de la gare d'Écaussines" (n° 482)
- M. Franco Seminara à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture éventuelle de la gare de Quaregnon"

Ook in Boussu ligt het station er verlaten bij. In Thulin – de gemeente waarvan ik burgemeester ben – werd het station bestemd voor sociale woningbouw, maar ik betreur het gebrek aan communicatie tussen de NMBS-directie en de lokale overheden.

Wat het onvoldoende aantal reizigers betreft, maken de inwoners uit mijn regio niet langer gebruik van de trein omdat de stations onaantrekkelijk zijn. De omgekeerde redenering klopt niet. We bevinden ons in een vicieuze cirkel, wat geen goede strategie is voor een openbare dienst.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 180 van de heer Coëme is ingetrokken.

06 Samengevoegde vragen van

- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sluiten van loketten in stations" (nr. 188)
- de heer Christophe Bastin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van een groot aantal stationsloketten tegen 2015" (nr. 200)
- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door de NMBS-Groep onderzochte besparingsmaatregelen" (nr. 201)
- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van NMBS-loketten" (nr. 215)
- de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de 'plannen' om de loketten van een aantal stations te sluiten" (nr. 264)
- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande automatisering in de stations" (nr. 293)
- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van loketten in stations van de NMBS" (nr. 301)
- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de plannen van de NMBS om loketten te sluiten" (nr. 342)
- mevrouw Catherine Fonck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van het station Écaussines" (nr. 482)
- de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van het station"

(n° 505)

- Mme Maggie De Block au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "l'éventuelle fermeture de la gare de Merchtem" (n° 605)

- Mme Valérie Déom à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture annoncée de la gare de Godinne" (n° 701)

- Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture des guichets dans les gares d'Ecaussinnes, Binche, Enghien, La Louvière-Centre et Piéton" (n° 938)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'organisation de la vente de tickets à la SNCB" (n° 967)

Quaregnon" (nr. 505)

- mevrouw Maggie De Block aan de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de mogelijke sluiting van het station te Merchtem" (nr. 605)

- mevrouw Valérie Déom aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangekondigde sluiting van het station Godinne" (nr. 701)

- mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van de loketten in de stations Ecaussinnes, Binche, Edingen, La Louvière-Centre en Piéton" (nr. 938)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de organisatie van de ticketverkoop bij de NMBS" (nr. 967)

06.01 David Geerts (sp.a): Il me revient que l'on envisage de fermer un certain nombre de guichets, ce qui constitue un très mauvais signal en matière de service. La gare de Heist-op-den-Berg serait ainsi également fermée l'après-midi et les week-ends, ce qui est extrêmement dommageable dans la mesure où le service offert par cette gare couvre d'autres communes également.

06.01 David Geerts (sp.a): Naar verluidt zou men een aantal loketten willen sluiten, wat een zeer slecht signaal is inzake de dienstverlening. Zo zou ook het station van Heist-op-den-Berg 's namiddags en tijdens de weekends worden gesloten, wat des te kwalijker is omdat dit station verschillende andere gemeenten moet bedienen.

La ministre peut-elle nous fournir une liste des gares où une réduction du service est prévue? Si de telles mesures sont prises pour des raisons économiques, quelle sera alors l'économie réalisée effectivement? Combien de membres du personnel subiront les conséquences de la réorganisation prévue?

Kan de minister ons een lijst bezorgen van de stations waar de dienstverlening zal verminderen? Als dergelijke maatregelen worden genomen uit besparingsoverwegingen, hoeveel bespaart men dan effectief? Hoeveel personeelsleden zullen gevolgen ondervinden van de geplande reorganisatie?

06.02 Christophe Bastin (cdH): Selon une note de B-Mobility, cette réforme n'aurait que des points positifs, dont le gain de temps aux guichets et l'autofinancement des automates. Les économies réalisées grâce à ces suppressions de guichets atteindraient neuf millions d'euros.

06.02 Christophe Bastin (cdH): Volgens een nota van B-Mobility zou deze hervorming alleen maar positieve gevolgen hebben: tijdswinst aan de loketten en zelffinanciering van de automaten. De sluiting van de loketten zou een besparing van negen miljoen euro opleveren.

Si la vente de billets par automate ou par internet est, à mon sens, une bonne chose, cela ne doit pas se faire au détriment des autres formes de vente dans les gares et à bord des trains, sans oublier que le personnel contribue à assurer la sécurité dans les gares tout en pouvant renseigner les voyageurs.

De verkoop van biljetten via automaten of via het internet is mijns inziens een goede zaak, maar dit mag niet ten koste gaan van de andere vormen van verkoop in het station en op de trein. Daarbij mag ook niet worden vergeten dat het personeel mee zorgt voor het verzekeren van de veiligheid in de stations en de reizigers wegwijs maakt.

Enfin, il est plutôt étonnant de voir apparaître un tel plan alors que la préoccupation majeure du groupe SNCB doit être la sécurité des usagers et de son personnel.

Ten slotte wekt zo'n plan wel wat verwondering, omdat de voornaamste zorg van de NMBS-Groep toch de veiligheid van de reizigers en het personeel moet zijn.

Qu'en est-il de ce projet? Aura-t-il des conséquences sur le nombre de guichets et donc

Hoe staat het met dit plan? Zal het gevolgen hebben voor het aantal loketten en bijgevolg voor

sur le personnel? Y aura-t-il des tarifs différents selon que le billet est acquis par voie électronique ou au guichet? Ne serait-ce pas au détriment des personnes qui ne sont pas familiarisées avec les nouvelles technologies?

06.03 Valérie De Bue (MR): Nous pouvons parfaitement comprendre que la SNCB modernise ses guichets. Mais cela ne doit pas se faire au détriment du service dans les petites gares. Les personnes sans accès à internet ou aux nouvelles technologies en feraient les frais.

Ce plan va-t-il provoquer une réduction de personnel? Ne s'agit-il pas davantage d'un plan d'économies que d'un programme de modernisation? Certains travailleurs sont inquiets.

06.04 Peter Vanvelthoven (sp.a): Ma question est de savoir si c'est la gare de Mol ou celle de Lommel qui restera en service. Dans quelle mesure ces projets sont-ils concrets? Sur la base de quels critères décidera-t-on de fermer les guichets une partie de la journée ou complètement?

06.05 Ine Somers (Open Vld): Que pense la ministre de l'automatisation, des économies réalisées, de l'incidence pour le personnel, etc.?

06.06 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Une note interne qui aurait été présentée au comité de direction de la SNCB et censée confidentielle a été dévoilée dans la presse début octobre. L'information a été démentie par la SNCB.

Avez-vous eu connaissance de l'existence de cette note avant que le contenu ne se retrouve dans la presse? Confirmez-vous ou infirmez-vous son contenu? Si vous l'infirmez, quelles assurances pouvez-vous donner quant au maintien de la présence de guichetiers dans les gares concernées à un niveau équivalent à celui d'aujourd'hui? Quelles informations pouvez-vous donner concernant l'avenir des gares d'Antoing, de Comines, d'Herseaux, de Quaregnon, de Blaton, de Péruwelz, d'Ath, d'Enghien, de Leuze, etc.? Si vous confirmez le contenu de cette note, estimez-vous qu'il est en conformité avec le contrat de gestion 2008-2012 de la SNCB?

06.07 Catherine Fonck (cdH): Je partage les mêmes préoccupations que mes collègues. Sur la base de quels éléments la SNCB a-t-elle déterminé des profils de potentielles fermetures? Ne pourrait-on définir une fois pour toutes les options défendues par la SNCB pour les deux années à

het personeel? Komen er verschillende tarieven voor biljetten die online of aan het loket worden gekocht? Zal wie niet vertrouwd is met de nieuwe technologieën zo niet worden benadeeld?

06.03 Valérie De Bue (MR): We hebben er alle begrip voor dat de NMBS zijn loketten moderniseert, maar dat mag niet ten koste gaan van de dienstverlening in de kleine stations, want dan worden de personen die geen toegang hebben tot internet of de moderne technologieën de dupe.

Zal dat plan tot een personeelsvermindering leiden? Gaat het niet veeleer om een besparings- dan om een moderniseringsplan? Sommige werknemers maken zich zorgen.

06.04 Peter Vanvelthoven (sp.a): Mijn vraag is of het station van Mol dan wel het station van Lommel opengehouden zou worden. Hoe concreet zijn de plannen? Op grond van welke criteria wordt de afweging gemaakt om de loketten gedurende een tijd van de dag of zelfs helemaal te sluiten?

06.05 Ine Somers (Open Vld): Wat is de visie van de minister op de automatisering, de kostenbesparing, de impact op het personeel en dergelijke meer?

06.06 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Een interne nota die aan het directiecomité van de NMBS zou zijn voorgelegd en die geacht werd vertrouwelijk te zijn, werd begin oktober in de pers bekendgemaakt. De erin vervatte informatie werd echter door de NMBS ontkend.

Was u van het bestaan van die nota op de hoogte vóór hij in de pers verscheen? Kunt u de inhoud ervan bevestigen of ontkrachten? Indien de inhoud niet klopt, welke waarborgen kunt u ons dan geven met betrekking tot het behoud van het huidige aantal loketbedienden in de betrokken stations? Welke informatie kunt u ons verschaffen met betrekking tot de toekomst van de stations van Antoing, Komen, Herseaux, Quaregnon, Blaton, Péruwelz, Aat, Edingen, Leuze, enz.? Of bevestigt u de inhoud van de nota? Is hij conform het beheerscontract 2008-2012 van de NMBS?

06.07 Catherine Fonck (cdH): Ik deel de bekommernis van mijn collega's. Op grond van welke criteria heeft de NMBS bepaald welke loketten voor sluiting in aanmerking komen? Kan men de keuzes die de NMBS voor de komende twee jaar wil maken, niet eens en voor altijd

venir? Les autorités communales ont la volonté de s'informer mais voudraient également être concertées. À Ecaussinnes, par exemple, plusieurs demandes allant en ce sens sont restées sans réponse.

Ne serait-il pas important de se mettre tout simplement en contact pour que les choses puissent être aménagées et évoluer de la façon la plus favorable possible pour l'ensemble des parties concernées?

06.08 Franco Seminara (PS): Les rumeurs de fermeture de la gare de Quaregnon inquiètent les nombreux voyageurs qui la fréquentent.

J'avais interpellé votre prédécesseur, M. Vanackere, qui m'avait certifié que la fermeture du guichet de cette gare n'était pas à l'ordre du jour et que la suppression de la gare en tant que point d'arrêt n'avait jamais été évoquée.

N'estimez-vous pas que la fermeture de la gare de Quaregnon constituerait un grave préjudice pour l'activité économique régionale? Ne croyez-vous pas qu'une telle décision serait contradictoire dans un contexte où les pouvoirs publics souhaitent promouvoir les transports en commun et offrir un service de qualité aux citoyens?

06.09 Maggie De Block (Open Vld): Il est question d'une fermeture de la gare de Merchtem entre 2012 et 2015.

Cette rumeur est-elle fondée? Quelles seraient les conséquences pratiques de la fermeture?

06.10 Colette Burgeon (PS): En mai 2010, vous affirmiez qu'aucune décision n'avait encore été prise concernant la fermeture des guichets dans les petites gares le week-end et l'après-midi en semaine. Un semestre plus tard, la SNCB annonce son intention d'arrêter la vente des billets à bord des trains dès 2012, de supprimer les guichets dans 38 gares et de réduire le personnel.

J'ai l'impression que la SNCB se moque de nous. En 25 ans de vie parlementaire, je n'ai vu qu'un long détricotage des infrastructures de la SNCB et de la qualité de ses services en Hainaut.

La SNCB et vous-même vous retranchez derrière des chiffres de billets vendus et de rentabilité immédiate sans envisager de nouvelles stratégies

omschrijven? De gemeentebesturen willen zich informeren, maar willen ook worden gehoord. In Écaussinnes bijvoorbeeld zijn verscheidene vragen in die zin onbeantwoord gebleven.

Is het niet van belang dat de betrokken partijen eenvoudigweg om de tafel gaan zitten, opdat de dingen zouden kunnen worden geregeld en opdat ze voor iedereen zo gunstig mogelijk zouden kunnen evolueren?

06.08 Franco Seminara (PS): De geruchten dat het station van Quaregnon de deuren zou moeten sluiten, maken de vele reizigers die van dit station gebruikmaken ongerust.

Toen ik uw voorganger, minister Vanackere, hierover aan de tand voelde, verzekerde hij me dat de sluiting van het loket in dat station niet gepland was en dat er op geen enkel moment sprake van was geweest dat station als stopplaats af te schaffen.

Denkt u niet dat de sluiting van het station van Quaregnon de economische activiteit in de regio danig op de helling zou zetten? Meent u niet dat een dergelijke beslissing indruist tegen de bedoeling van de overheid om het gebruik van het openbaar vervoer aan te moedigen en om de burger een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden?

06.09 Maggie De Block (Open Vld): Er is sprake van om het station van Merchtem te sluiten tussen 2012 en 2015.

Klopt dit gerucht? Wat zijn de praktische gevolgen?

06.10 Colette Burgeon (PS): In mei 2010 zei u dat er nog geen enkele beslissing was genomen met betrekking tot de sluiting van de loketten in de kleine stations tijdens het weekend en in de namiddag tijdens de week. Een half jaar later kondigt de NMBS aan dat zij van plan is de verkoop van kaartjes op de trein vanaf 2012 stop te zetten, de loketten in 38 stations te sluiten en het personeelsbestand in te krimpen.

Ik heb de indruk dat de NMBS ons voor de gek houdt. In mijn 25 jaar als parlamentslid heb ik niet anders gezien dan een lange ontmanteling van de infrastructuur van de NMBS en een verslechtering van de dienstverlening in Henegouwen.

De NMBS en uzelf verschuilen zich achter cijfers betreffende de kaartjesverkoop en onmiddellijke rendabiliteit zonder nieuwe commerciële strategieën

commerciales qui attireraient davantage de clients.

uit te werken waarmee meer klanten zouden kunnen worden aangetrokken.

Actuellement, 80 % des voyageurs achètent leurs billets aux guichets des gares, 11 % à bord des trains, moins de 5 % via les distributeurs automatiques et moins de 2 % via internet. En voulant susciter de nouveaux comportements chez ses clients, la SNCB ne risque-t-elle pas de les perdre?

Vandaag kopen 80 procent van de reizigers hun kaartje aan het stationsloket, 11 procent op de trein, minder dan 5 procent aan de kaartjesautomaat en minder dan 2 procent via internet. De NMBS wil haar klanten ertoe bewegen nieuwe gewoonten aan te nemen, maar dreigt ze daardoor juist niet die klanten te verliezen?

La fermeture des guichets n'engendrera-t-elle pas des dégâts en termes de confort ou de sécurité aux abords des quais? Comment maintenir l'ouverture de la salle des pas perdus des gares de Binche, La Louvière-Centre, Piéton, Enghien et Écaussines?

Zal de sluiting van de loketten geen schade aanrichten qua comfort of veiligheid op en rond de perrons? Wat kan men doen om de wachtzaal in Binche, La Louvière-Centre, Piéton, Enghien en Écaussines open te houden?

La stratégie de la SNCB consiste-t-elle à détourner les navetteurs vers quelques gares assurant l'ensemble des services, et à délaisser les autres?

Tracht de NMBS met haar beleid te bereiken dat de pendelaars zich naar de paar stations begeven waar alle diensten geleverd worden, om zo de andere stations te kunnen sluiten?

Pouvez-vous nous rassurer sur les intentions de la SNCB à court, moyen et long terme?

Kan u ons geruststellen wat betreft de intenties van de NMBS op korte, middellange en lange termijn?

06.11 Tanguy Veys (VB): La SNCB souhaite organiser plus efficacement la vente de billets par le biais d'un important plan d'économies. Selon une note interne, elle prévoirait de supprimer à partir de 2012 la vente de billets par l'accompagnateur. En outre, à partir de 2011, les voyageurs pourraient acheter leurs billets de train par gsm et 747 distributeurs automatiques de billets supplémentaires seraient mis en place. Les guichets seraient supprimés dans 45 gares et le service serait fortement réduit dans les 165 gares restantes. À partir de 2012, les personnes qui achèteront encore leur billet au guichet paieront un supplément. Ces mesures permettraient de réaliser une économie de 9,1 millions d'euros, mais d'aucuns craignent qu'elles n'entraînent la perte de 300 emplois d'ici à 2015.

06.11 Tanguy Veys (VB): De NMBS wil via een fors besparingsplan de ticketverkoop efficiënter organiseren. Volgens een interne nota zou zij vanaf 2012 de kaartjesverkoop bij de conducteur op de trein willen afschaffen. Ook zou men vanaf 2011 treintickets per gsm kunnen kopen en zouden er 747 ticketautomaten extra komen. In 45 stations zou men de loketten willen opdoeken. De dienstverlening in de 165 overblijvende stations zou fors worden teruggeschoefd. Wie vanaf 2012 nog aan een loket zijn ticket koopt, moet een toeslag betalen. De maatregelen zouden 9,1 miljoen euro kunnen opleveren, maar bij sommigen leeft de vrees dat dit tegen 2015 ten koste zou gaan van 300 jobs.

Dans quelle mesure ces projets sont-ils concrets? Sur quels arguments et études chiffrées ces mesures sont-elles basées? Comment et dans quel délai seront-elles mises en œuvre? Dans quelles gares la SNCB envisage-t-elle de fermer les guichets? Comment la SNCB compte-t-elle organiser plus efficacement la vente de billets s'il devait s'avérer que cette idée est purement le fruit d'une réflexion interne?

Hoe concreet zijn deze plannen? Op basis van welke argumenten en studiecijfers motiveert men deze maatregelen? Hoe en binnen welke termijn zullen ze worden doorgevoerd? In welke stations overweegt de NMBS de loketten te sluiten? Hoe wil de NMBS de ticketverkoop efficiënter organiseren indien zou blijken dat dit niet meer dan een interne denkoefening was?

L'amélioration de l'efficacité de la vente des billets ira-t-elle de pair avec des garanties au niveau des services offerts, de la convivialité et de la sécurité? Y aura-t-il des conséquences pour le cadre actuel du personnel de la SNCB? Comment parviendra-t-

Zal men bij de evolutie naar een efficiëntere ticketverkoop de dienstverlening, de klantvriendelijkheid en de veiligheid garanderen? Zijn er gevolgen voor de huidige personeelsbezetting van de NMBS? Hoe komt men

on au montant de 9 millions d'euros d'économies?

aan het besparingsbedrag van 9 miljoen euro?

06.12 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Aucune proposition n'est encore en discussion et pour l'instant, il ne s'agit toujours que d'une réflexion. D'aucuns ont sans doute jugé utile de s'empresse de dire que cette réflexion ne pouvait avoir lieu, ce qui a suscité un certain émoi, tant sur le terrain qu'au Parlement. Je le déplore. À ce jour, aucune proposition n'a été faite concernant l'utilisation des résultats de la réflexion, ni au comité de direction ni au conseil d'administration de la SNCB qui a, selon moi, parfaitement le droit de se livrer à des réflexions en interne.

La SNCB a récemment réduit les heures d'ouverture des guichets dans certaines gares. Cette décision relève de la compétence opérationnelle de la direction de la SNCB, qui a lancé un appel d'offres pour l'acquisition de nouveaux distributeurs dans le but de remplacer de vieux distributeurs et d'en installer de nouveaux à des endroits où il n'en existe pas ou peu.

La SNCB a indiqué que le service ferroviaire dans toutes les gares mentionnées n'est pas influencé par l'étude sur la stratégie de distribution. Aucun guichet ne sera fermé et la vente de billets sera maintenue dans les trains. En vertu du contrat de gestion actuel, aucun supplément ne peut être prélevé sur les services de transport intérieur et donc sur les services d'ordre public.

(*En français*) En mars 2010, la SNCB a répondu, d'une part, que le nombre de titres de transport délivrés en gare d'Ecaussinnes s'élève entre 60 et 80 par jour en semaine et à 30 durant le week-end et, d'autre part, que si elle menait une étude sur sa stratégie de distribution, la fermeture de la gare d'Ecaussinnes ne figurait pas à l'ordre du jour.

Je partage naturellement votre inquiétude et l'objectif n'est certainement pas de réduire le service. Je souhaite que la question soit abordée dans le cadre de futurs débats, sur la base de propositions. J'espère que, dans le futur, ces réflexions pourront être menées en toute sérénité, afin que tous les points qui soulèvent certaines inquiétudes puissent être abordés correctement, tant sur le terrain qu'au Parlement.

06.13 David Geerts (sp.a): J'ignorais qu'il s'agissait d'une idée en l'air.

06.14 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Une réflexion n'est pas forcément une idée en l'air. Toute décision repose sur une série de réflexions

06.12 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Er ligt nog geen enkel voorstel op tafel, er is voorlopig slechts sprake van een denkoefening. Sommigen vonden het blijkbaar nodig om haast te zeggen dat die denkoefening niet mocht worden gemaakt, met enige opschudding tot gevolg, zowel op het terrein als in het Parlement. Ik betreur dat. Er is tot op heden geen enkel voorstel over de toepassing van resultaten van de denkoefening voorgelegd, noch op het directiecomité, noch op de raad van bestuur van de NMBS, die wat mij betreft alle recht heeft om intern denkoefeningen te maken.

De NMBS heeft onlangs de openingsuren van de loketten in een beperkt aantal stations ingekort. Dit behoort tot de operationele bevoegdheid van de NMBS-directie. Ze heeft een aanbesteding gedaan voor de aankoop van nieuwe automaten. Men wil hierbij oude automaten vervangen en automaten installeren op plaatsen waar er nog geen of weinig zijn.

De NMBS laat weten dat de treindienst in alle genoemde stations niet wordt beïnvloed door de studie over de distributiebeleid. Er worden geen loketten gesloten en de verkoop in de treinen blijft. Volgens het huidige beheerscontract kan ook geen toeslag worden geheven op de diensten binnenlands vervoer en dus op de diensten van openbare orde.

(*Frans*) In maart 2010 liet de NMBS weten dat er op weekdays in het station Ecaussinnes tussen 60 en 80 vervoerbewijzen worden verkocht, en in het weekend 30 vervoerbewijzen per dag. Voorts deelde de NMBS toen mee dat ze weliswaar een studie uitvoerde met betrekking tot haar distributiestrategie, maar dat de sluiting van het station Ecaussinnes niet aan de orde was.

Ik deel de bekommernissen uiteraard en het is geenszins de bedoeling om de dienstverlening te verminderen. Ik wil dat besproken zien in toekomstige debatten op basis van voorstellen. Ik hoop dat die denkoefeningen in de toekomst in alle sereniteit kunnen gebeuren, zodat alle bekommernissen ook correct aan bod zullen kunnen komen, zowel op het terrein als in het Parlement.

06.13 David Geerts (sp.a): Ik wist niet dat dit een losse flodder was.

06.14 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Een denkoefening is niet noodzakelijk een losse flodder. Een beslissing is altijd gebaseerd op een aantal

qui dépassent le cadre classique. Cependant, il existe selon moi une différence entre une réflexion et une décision. Une décision doit s'accompagner d'un projet global.

06.15 David Geerts (sp.a): Cette réflexion semblait en tout cas assez concrète pour susciter douze questions auprès de différents groupes politiques.

06.16 Christophe Bastin (cdH): Ce n'est qu'une réflexion, mais comprenez l'inquiétude de tous les parlementaires! Il est rassurant de vous entendre mais je resterai attentif à la suite.

06.17 Valérie De Bue (MR): Nous prenons bonne note qu'il ne s'agit que d'une réflexion. Mais est-il normal qu'une note interne avec la liste des gares concernées soit publiée? Les réactions viennent du fait qu'on a présenté cela comme une nouvelle restructuration, ce qui a suscité des inquiétudes.

06.18 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): La réponse de la ministre est très subtile: elle fait état d'un exercice de réflexion et, d'autre part, avoue qu'il y a bien eu des limitations dans la politique d'ouverture des guichets. L'évolution est là et va surtout poser des problèmes dans les petites gares rurales, ce qui risque de mener à leur fin.

06.19 Catherine Fonck (cdH): La SNCB a le droit de réfléchir mais, à partir du moment où la note est tombée du camion, il est également normal que cela nous amène à réfléchir, nous aussi.

Vous avez évoqué le nombre de billets vendus à la gare d'Ecaussinnes. Mais le trafic ne peut être déduit uniquement à partir de cet élément. Il y a des enjeux en rapport non seulement avec l'accueil mais également avec la sécurité.

Je plaide pour une opération vérité portant sur l'ensemble des communes et des gares concernées. Je suis également favorable à une concertation avec les autorités communales. J'ose espérer que la réflexion de la SNCB ne s'imposera pas au gouvernement mais au contraire que celui-ci veillera à ce que celle-là respecte les balises posées.

06.20 Franco Seminara (PS): La gare de Quaregnon est utile. Il est paradoxal d'encourager les usagers à abandonner leur voiture et d'envisager la suppression de guichets: les

denkoefeningen die verder gaan dan het traditionele kader. Er is voor mij echter een verschil tussen een denkoefening en een beslissing. Tegenover een beslissing moet een heel plan staan.

06.15 David Geerts (sp.a): Deze denkoefening kwam alleszins realistisch genoeg over om twaalf vragen op te roepen bij verschillende fracties.

06.16 Christophe Bastin (cdH): Het is misschien maar een denkoefening, maar u moet toch begrijpen dat alle parlementsleden bezorgd zijn! Hoewel uw antwoord geruststellend is, zal ik de voortgang van dit dossier met aandacht volgen.

06.17 Valérie De Bue (MR): Wij nemen er nota van dat het hier louter om een denkoefening gaat. Is het evenwel normaal dat er een interne nota met de lijst van de betrokken stations wordt bekendgemaakt? De reacties vallen te verklaren door het feit dat een en ander als een nieuwe herstructurering werd voorgesteld, wat tot enige ongerustheid heeft geleid.

06.18 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): De minister geeft een erg subtiel antwoord; zij heeft het over een denkoefening, maar geeft ook toe dat men wel degelijk beperkingen heeft ingevoerd op het stuk van het lokettenbeleid. De tendens is er en zal vooral problemen doen rijzen in de kleine stations in landelijke gebieden, waardoor zij dreigen te worden gesloten.

06.19 Catherine Fonck (cdH): De NMBS mag nadenken, maar omdat de nota aan het licht is gekomen, is het net zo normaal dat een en ander ook ons aan het denken zet.

U verwees naar het aantal vervoerbewijzen die verkocht worden in het station Ecaussinnes. Het reizigersaantal kan echter niet alleen op grond van dat gegeven worden berekend. Er zijn nog andere uitdagingen, op het stuk van onthaal en veiligheid.

Ik pleit ervoor dat er klaarheid geschapen wordt over de toekomst van alle stations en dat alle gemeenten eindelijk weten waar ze aan toe zijn. Ik ben ook voorstander van overleg met de gemeentebesturen. Ik hoop dat de regering de redenering van de NMBS niet zal volgen, maar integendeel ervoor zal zorgen dat de NMBS zich aan het boekje houdt.

06.20 Franco Seminara (PS): Het station Quaregnon heeft zijn nut bewezen. Het is niet erg consequent om de gebruikers aan te moedigen hun auto in te ruilen voor de trein en tegelijkertijd de

navetteurs iront-ils rejoindre les embouteillages?

sluiting van loketten te plannen. Zullen de pendelaars nu het fileleed nog gaan vergroten?

06.21 Maggie De Block (Open Vld): Je m'étonne du fait qu'une note interne puisse susciter un tel émoi au sein de l'ensemble des groupes. Nous verrons ce que l'avenir nous réserve. Je me demande simplement quelle peut être la valeur d'une note interne à partir du moment où elle fait l'objet d'un grand débat au Parlement.

06.21 Maggie De Block (Open Vld): Het verbaast mij dat een interne nota tot zoveel consternatie in alle fracties kan leiden. De tijd zal het uitwijzen. Ik vraag mij alleen af wat de waarde van een interne nota is, als er daarover hier in het Parlement een groot debat moet plaatsvinden.

06.22 Colette Burgeon (PS): Il n'y a pas de fumée sans feu. J'aurais préféré que la réflexion porte sur la réouverture de gares fermées à la suite de calculs relatifs au nombre de billets.

06.22 Colette Burgeon (PS): Er is geen rook zonder vuur. Ik had liever gezien dat men zou nadenken over de heropening van stations die gesloten werden op grond van berekeningen met het aantal verkochte vervoerbewijzen als premisse.

S'il s'agit d'un test, voyez les vagues et la levée de boucliers que cela a entraînés. Il convient d'y être attentif. Imaginez qu'à La Louvière, on parle d'une nouvelle gare et qu'en même temps, on parle de sa fermeture!

Als dit een test is, dan heeft die in ieder geval voor veel commotie en protest gezorgd, die men zomaar niet mag wegwuiven. Stel je voor, in La Louvière heeft men het tegelijkertijd over de opening van een nieuw station en over de sluiting ervan!

06.23 Tanguy Veys (VB): La SNCB a affirmé qu'il s'agissait seulement d'une piste de réflexion et je voulais simplement que la ministre confirme cette affirmation. Même s'il ne s'agit que d'une piste de réflexion, il est tout de même étonnant que l'on envisage ainsi d'imposer un supplément pour les voyages sur le réseau intérieur.

06.23 Tanguy Veys (VB): De NMBS stelde dat het slechts om een denkoefening ging en ik wilde de minister dat enkel horen bevestigen. Het blijft verwonderlijk dat er een toeslag wordt overwogen voor binnenlandse reizen, ook al gaat het maar om een denkoefening.

06.24 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Je déplore que cette note ait filtré dans les médias. Je ne suis nullement responsable de cette fuite. Je peux néanmoins comprendre qu'on puisse le penser étant donné que les négociations relatives à un nouveau contrat de gestion commenceront bientôt. Des choix clairs devront être réalisés dans ce contrat et les coûts devront également être pris en considération.

06.24 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Ik betreur dat die nota gelekt is in de media. Dat komt zeker niet van mijn kant. Ik kan wel begrijpen dat de denkoefening wordt gemaakt, omdat binnenkort de onderhandelingen starten over een nieuwe beheersovereenkomst. Daarin zullen duidelijke keuzes gemaakt moeten worden, waar ook een financieel plaatje tegenover staat.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de M. Christophe Bastin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'utilisation à outrance de l'air conditionné dans les trains" (n° 198)

07 Vraag van de heer Christophe Bastin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het overmatige gebruik van de airconditioning in de treinen" (nr. 198)

07.01 Christophe Bastin (cdH): Beaucoup de trains sont maintenant équipés de voitures avec air conditionné. Or, on connaît les ravages de la climatisation sur l'environnement et ses effets sur la santé.

07.01 Christophe Bastin (cdH): Tegenwoordig zijn er veel spoorwegvoertuigen uitgerust met airconditioning. We kennen echter allemaal de nefaste gevolgen van airconditioning voor het milieu en voor de gezondheid.

Quel est le nombre de voitures équipées d'air conditionné sur tout le réseau ferroviaire belge? Les nouvelles voitures contiennent-elles automatiquement de tels systèmes de

Hoeveel voertuigen zijn er op het hele Belgische spoornet uitgerust met airconditioning? Zijn de nieuwe voertuigen automatisch uitgerust met dergelijke koelsystemen? Kan het treinpersoneel de

refroidissement? Existe-t-il des possibilités de régulation manuelle de la climatisation par le personnel du train?

07.02 Inge Vervotte, ministre (*en français*): Les nouvelles voitures disposent automatiquement d'un système de refroidissement et donc 1 216 voitures sur 3 318, soit 35 % des voitures, en sont équipées. Il n'est pas possible de régler manuellement la climatisation.

(*En néerlandais*) Je comprends que certaines personnes n'apprécient pas ce système et que certaines en soient incommodées mais la SNCB me dit qu'elle ne peut rien faire à l'heure actuelle. Je demanderai à la SNCB de vérifier ce qu'il est possible de faire. Des installations d'air conditionné sont parfois placées à la légère, dans des bâtiments également, sans tenir compte de leur incidence sur la santé individuelle.

L'incident est clos.

08 Question de M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les parkings payants en gare de Tournai" (n° 210)

08.01 Christian Brotcorne (cdH): Concernant la mise en place des parkings payants en gare de Tournai, il se produit un mélange entre les actions menées par les autorités communales et celles de la SNCB.

Vu le coût élevé réclamé pour stationner son véhicule sur un de ces parkings, nombre d'usagers du rail se parquent dans les rues adjacentes à la gare. La ville de Tournai a mis gratuitement à la disposition des navetteurs des parkings de délestage pour plus de cent places, mais cela s'avère insuffisant.

Est-il possible d'envisager, sur d'autres terrains appartenant à la SNCB et limitrophes de la gare, la mise en place rapide d'un ou de plusieurs parkings gratuits?

08.02 Inge Vervotte, ministre (*en français*): Ouvrir un parking gratuit pour les clients de la gare est en contradiction avec la politique actuelle de la SNCB Holding. La politique de gratuité des parkings a démontré ses limites.

La mise en place des parkings contrôlés est la seule piste permettant d'offrir une solution de stationnement uniforme et d'assurer aux navetteurs réguliers la garantie d'une place de parking. En gare de Tournai, les navetteurs abonnés à l'année

klimaatregeling met de hand bijstellen?

07.02 Minister Inge Vervotte (*Frans*): De nieuwe rijkstuggen zijn standaard uitgerust met een koelsysteem, en dus gaat het over 1.216 op 3.318 rijkstuggen, d.i. 35 procent. De klimaatregeling kan niet manueel worden bediend.

(*Nederlands*) Ik begrijp dat dit voor sommige mensen vervelend is en dat sommigen er last van hebben, maar de NMBS zegt mij dat vandaag niets mogelijk is. Ik zal de NMBS vragen om na te gaan wat er kan gebeuren. Men installeert soms te gemakkelijk, ook in gebouwen, airconditioning, zonder rekening te houden met de impact op de individuele gezondheid.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de betaalparkings aan het station van Doornik" (nr. 210)

08.01 Christian Brotcorne (cdH): De nieuwe betaalparkings in de buurt van het station van Doornik leiden tot een aantal problemen, omdat zowel de gemeentelijke autoriteiten als de NMBS in dit verband een aantal initiatieven nemen.

Omdat de betaalparkings erg duur zijn, opteren heel wat reizigers ervoor hun wagen in een van de naburige straten achter te laten. De stad Doornik stelt gratis randparkings ter beschikking met meer dan 100 plaatsen, maar dat is onvoldoende gebleken.

Is het mogelijk om op korte termijn op andere NMBS-terreinen in de stationsbuurt een of meerdere gratis parkings aan te leggen?

08.02 Minister Inge Vervotte (*Frans*): De opening van een gratis parking voor klanten van het station staat haaks op het huidige beleid van de NMBS-Holding. Het gratis parkeren heeft zijn grenzen bereikt.

Alleen met bewaakte parkings kan een homogeen parkeerbeleid worden gevoerd en kan de regelmatige pendelaar zeker zijn van een parkeerplaats. In het station van Doornik moeten pendelaars met een jaarabonnement gemiddeld

doivent déboursier en moyenne un euro par jour pour obtenir la garantie d'une place de parking. Une réflexion relative à l'aménagement de la gare est menée actuellement par la Ville de Tournai en collaboration avec les diverses sociétés de transport en commun. La question des zones de stationnement est examinée avec attention.

08.03 Christian Brotcorne (cdH): Vous répondez dans l'optique de la SNCB, qui pose des problèmes aux habitants de Tournai. Ces problèmes doivent être pris en compte. Les autorités communales restent donc avec ce problème sur les bras et, selon vous, c'est elles qui doivent le régler.

L'incident est clos.

La **présidente**: La question de M. Frédéric a été transformée en question écrite.

09 Questions jointes de

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève des trains du 11 octobre dernier et celle annoncée pour le 18 octobre 2010" (n° 292)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les grèves des dernières semaines à la SNCB" (n° 314)
- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord social SNCB-Logistics" (n° 343)
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord relatif à B-Cargo" (n° 493)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord social pour la SNCB Logistics" (n° 508)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la filialisation du transport de marchandises à la SNCB" (n° 814)

09.01 Steven Vandeput (N-VA): D'après des articles parus dans les médias ce matin, les syndicats refusent l'accord social relatif à la SNCB Logistics. Cette question a déjà suscité beaucoup d'agitation, notamment une grève surprise pour le transport de fret, différentes actions des syndicats, une grève générale de vingt-quatre heures et un blocage des voies à Bruxelles-Midi. Les voyageurs, qui en sont les victimes, n'ont plus la moindre empathie pour ces actions. Par ailleurs, les différents syndicats n'ont pas tous les mêmes

un euro per dag uitgeven om zich van een parkeerplaats te verzekeren. De stad Doornik reflecteert momenteel samen met de onderscheiden openbaarvervoermaatschappijen over de inrichting van het station. Het probleem van de parkeerzones wordt daarbij aandachtig bestudeerd.

08.03 Christian Brotcorne (cdH): In uw antwoord vertolkt u het standpunt van de NMBS. Het beleid van de spoorwegmaatschappij doet evenwel problemen rijzen voor de inwoners van Doornik. Daarmee moet rekening worden gehouden. De gemeentelijke overheid wordt dus met die problemen opgescheept, en volgens u moet ze die maar zelf zien op te lossen.

Het incident is gesloten.

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

09 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorstaking op 11 oktober en de aangekondigde staking van 18 oktober 2010" (nr. 292)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stakingen van de laatste weken bij de NMBS" (nr. 314)
- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal akkoord NMBS-Logistics" (nr. 343)
- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het akkoord omtrent B-Cargo" (nr. 493)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal akkoord voor NMBS Logistics" (nr. 508)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de filialisering van het goederentransport bij de NMBS" (nr. 814)

09.01 Steven Vandeput (N-VA): Vandaag verschenen in de media berichten dat de vakbonden het sociaal akkoord weigeren voor NMBS Logistics. Deze kwestie heeft in het recente verleden al voor beroering gezorgd, met een onaangekondigde staking bij de vrachtvervoerder, diverse acties van de vakbonden, een algemene vierentwintigurenstaking en een blokkering van de sporen in Brussel-Zuid. De reizigers, die hiervan de dupe zijn, hebben voor deze acties geen enkel begrip meer. Bovendien lopen de beweegredenen

motivations.

Le 11 octobre, la ministre s'est concertée avec le syndicat socialiste des chemins de fer et le soir même un préavis de grève était déposé. Que pense la ministre des actions menées par ce syndicat, qui pénalisent injustement les voyageurs? Et le SACT mènera-t-il d'autres actions, étant donné que le système ETCS était pour lui le motif pour faire grève? La ministre a-t-elle connaissance d'actions futures?

La **présidente**: La question n°343 de M. Van den Bergh a été transformée en question écrite.

09.02 Steven Vandeput (N-VA): Après toutes ces actions, un accord avec les syndicats a été annoncé le 19 octobre. D'après nos informations, 535 emplois statutaires sont garantis jusqu'en 2014. Pouvons-nous disposer de davantage d'informations sur cet accord? Quelles sont, d'après la ministre, les principales concessions de la SNCB, des services de la ministre et des syndicats? Cet accord permettra-t-il à la SNCB Logistics de défendre sa part de marché de 90 % dans un marché de plus en plus libre? Dans quel délai la SNCB Logistics espère-t-elle être rentable après sa filialisation?

09.03 Tanguy Veys (VB): Le 19 octobre, une avancée décisive est intervenue dans la filialisation du transport de marchandises. Des précisions se sont ensuite avérées nécessaires et il est clair aujourd'hui que le plan social ne satisfait pas les syndicats. Les titres dans la presse en font clairement état. Que va-t-il se passer maintenant?

La SNCB a en tout cas abandonné tout espoir d'obtenir un accord. Quel rôle la ministre entend-elle jouer dans ce dossier? Quels sont ses objectifs? Les conditions de travail s'avèrent être la principale pierre d'achoppement pour les syndicats. Quelles mesures peuvent encore être prises à ce niveau? Y a-t-il une autre solution?

09.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): L'organisation future des activités de formation pour le transport de marchandises à la SNCB, les effectifs affectés à l'exécution de ces tâches, le statut et les conditions de travail demeurent des pierres d'achoppement de la concertation. Au cours de la semaine du 11 au 15 octobre, j'ai tenté de concilier les points de vue. Un accord atteint au cabinet entre la direction de la SNCB et les organisations syndicales agréées a été soumis au comité de pilotage du groupe SNCB le 15 octobre. Il est dès lors regrettable qu'en raison d'un conflit au sein de la division fret de la SNCB, l'ensemble du réseau ferroviaire ait été paralysé le 18 octobre.

van de verschillende vakbonden uiteen.

Op 11 oktober heeft de minister overlegd met ACOD Spoor en die avond nog was er een effectieve stakingsaanzegging. Wat vindt de minister van de acties waarmee ACOD Spoor blijkbaar steeds ten onrechte de reiziger straft? En zal het ASTB nog verder actie voeren, aangezien ETCS voor hen de aanleiding was om te staken? Heeft de minister weet van toekomstige acties?

De **voorzitter**: Vraag nr. 343 van de heer Van den Bergh wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

09.02 Steven Vandeput (N-VA): Na al die acties werd op 19 oktober een akkoord aangekondigd met de vakbonden. Volgens onze informatie gaat het om 535 gegarandeerde statutairen tot 2014. Is er nog meer informatie over dit akkoord? Wat zijn volgens de minister de grootste toegevingen van de NMBS, van de diensten van de minister en van de vakbonden? Zal dit akkoord NMBS Logistics toelaten om haar marktaandeel van 90 procent te verdedigen in een steeds vrijere markt? Binnen welke tijdsspanne hoopt NMBS Logistics na haar filialisering rendabel te worden?

09.03 Tanguy Veys (VB): Op 19 oktober was er een doorbraak inzake de filialisering van het goederentransport. Vervolgens was er sprake van nood aan verduidelijkingen en inmiddels is het duidelijk dat het sociaal plan een onvoldoende krijgt van de vakbonden. De titels in de media liegen er niet om. Wat zal er nu verder gebeuren?

De NMBS heeft in elk geval alle hoop op een akkoord laten varen. Welke rol ziet de minister hier voor zichzelf weggelegd? Wat wil ze bereiken? De arbeidsvoorwaarden blijken het voornaamste struikelblok te zijn voor de vakbonden. Kan daar nog iets aan worden gedaan? Is er een andere oplossing?

09.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De toekomstige organisatie van de vormingsactiviteiten van het goederenvervoer bij de NMBS, de personeelsbezetting om deze taken uit te voeren, het statuut en de arbeidsvoorwaarden bleven netelige punten in het overleg. Ik heb in de week van 11 tot 15 oktober bemiddeld in het geschil. Een bereikte doorbraak op het kabinet tussen de directie van de NMBS en de erkende vakorganisaties werd voorgelegd aan het sturingscomité van de NMBS-Groep op 15 oktober. Het is dan ook betreurenswaardig dat op 18 oktober, omwille van een conflict bij de goederenafdeling van de NMBS, het hele spoorwagennet werd platgelegd.

Le mardi 19 octobre, le comité de pilotage du Groupe SNCB a accepté le texte proposé. Chacun a mis de l'eau dans son vin. Des divergences d'opinion existent sur certains points de principe, tels que la filialisation. Nous avons tenté de trouver autant que possible des solutions répondant aux sensibilités des deux parties.

Lors du comité de pilotage du 16 novembre, les syndicats agréés ont fait savoir à la SNCB que leurs membres ne pouvaient adhérer aux propositions. Les instances de gestion du Groupe SNCB vont faire le point sur la situation au cours des heures et des jours à venir. En outre, une commission paritaire nationale qui doit se réunir le 26 novembre se prononcera définitivement sur le volet social de la restructuration de B-Cargo. Les préoccupations de la CSC-Transcom à propos de l'avenir des activités de fret seront examinées plus avant dans le cadre de la concertation sociale en cours.

L'esquisse de l'organisation future des activités de formation du transport de marchandises à la SNCB et le statut des travailleurs chargés de ces tâches constituent les aspects essentiels de la concertation.

Pour ces activités, un cadre permanent statutaire sera proposé dans un service distinct de la SNCB. Pour la SNCB, il n'y aura pas d'autres conséquences financières que celles déjà fixées dans l'accord du 15 décembre 2009 entre la SNCB et la SNCB-Holding et dans la décision européenne du 26 mai 2010. Tant qu'une aide pourra être apportée concernant ces membres du personnel, la SNCB recevra donc à cet effet une compensation de la SNCB-Holding, mais temporairement et dans les limites de l'enveloppe financière fixée. Ensuite, la SNCB facturera les coûts réels de cette prestation de services à la SNCB Logistics.

Le volume du cadre statutaire permanent pour les activités de triage non discriminatoires a été estimé provisoirement à 531. Son ampleur définitive ne pourra être examinée plus avant qu'en 2014. La SNCB Logistics assurerait ces activités pour d'autres opérateurs également.

Tous les autres membres du personnel de B-Cargo Operations conserveraient leur statut. Les membres du personnel des services centraux pourraient choisir une fois pour toutes entre un transfert vers la SNCB Logistics ou une autre fonction dans le Groupe SNCB. Le personnel des centres régionaux de fret pourra continuer de travailler pour cette activité.

Op dinsdag 19 oktober heeft het sturingscomité van de NMBS-Groep de voorgestelde tekst aanvaard. Iedereen heeft water bij de wijn gedaan. Er zijn ook principiële punten waarover men van mening verschilt, bijvoorbeeld de filialisering. We hebben geprobeerd voor de gevoeligheden aan beide kanten zoveel mogelijk oplossingen te vinden.

Op het sturingscomité van 16 november hebben de erkende vakbonden bij de NMBS meegedeeld dat hun leden de voorstellen niet konden aanvaarden. De beheersinstanties van de NMBS-Groep beraden zich de komende uren en dagen over de stand van zaken. Er komt ook een nationale paritaire commissie op 26 november, die een definitief oordeel zal uitspreken over het sociale onderdeel van de herstructurering van B-Cargo. De bekommernissen van ACV-Transcom over de toekomst van de goederenactiviteiten zullen verder behandeld worden in het lopende sociaal overleg.

Het uittekenen van de toekomstige organisatie van de vormingsactiviteiten van het goederenvervoer bij de NMBS en het statuut van de werknemers die deze taken uitvoeren vormen de kern van het overleg.

Voor deze prestaties wordt een permanent statutair kader voorgesteld binnen een afzonderlijke dienst van de NMBS. De NMBS zal hiervan geen andere financiële gevolgen ondervinden dan reeds bepaald in het akkoord tussen de NMBS en de NMBS Holding van 15 december 2009 en in de Europese beschikking van 26 mei 2010. Zolang er steun kan worden gegeven met betrekking tot deze personeelsleden zal de NMBS hiervoor dus gecompenseerd worden door de NMBS Holding, maar wel beperkt in de tijd en binnen een vastgelegde financiële enveloppe. Nadien zal de NMBS de werkelijke kosten van deze dienstverlening doorrekenen aan NMBS Logistics.

Het werkvolume van het permanent statutair kader voor niet-discriminerende rangeeractiviteiten werd voorlopig ingeschat op 531. De uiteindelijke omvang van dit kader zal pas in 2014 verder kunnen worden bekeken. NMBS Logistics zou ook instaan voor de levering van deze prestaties aan andere operatoren.

Alle andere personeelsleden van B-Cargo Operations zouden hun statuut behouden. Personeel in de centrale diensten zou eenmalig kunnen opteren voor een transfer naar NMBS Logistics of een andere betrekking krijgen binnen de NMBS-Groep. Personeel in de regionale cargocentra zullen voor de vrachtactiviteit kunnen blijven werken.

Le 26 mai, la Commission européenne a donné son accord à condition que l'activité de fret soit intégrée dans une entreprise de droit privé et que la mise en œuvre du plan de restructuration se poursuive. Un rapport d'avancement doit être déposé auprès de la Commission européenne pour le 26 novembre. Des emplois statutaires n'excluent pas forcément qu'on agisse en fonction de conditions d'emploi conformes au marché. Le volet social fera partie intégrante des rapports adressés à la Commission européenne.

Le 11 octobre, une série d'interruptions de travail ont eu lieu dans le secteur du fret de la SNCB, en l'absence d'accord social chez B-Cargo Operations. L'accord social de juin 2008 a été respecté. Le comité de pilotage du Groupe SNCB a organisé la concertation et a fourni un maximum d'efforts pour éviter les interruptions de travail. J'ai également joué un rôle de médiation dans ce conflit. Une percée a finalement été réalisée dans la concertation sociale mais l'accord a été rejeté par la base.

J'ai déjà fourni un état des lieux détaillé, lors de la réunion de notre commission du 19 octobre, concernant la mise en œuvre et l'installation des systèmes de sécurité. Je ne reviendrai pas sur ce point. La réalisation du plan de sauvetage s'est poursuivie sans relâche et c'est un point important.

En ce qui concerne le plan industriel, nous avons opéré une réforme indépendamment de l'accord social, ce qui produit des résultats. Il s'agit de l'instauration, couronnée de succès, d'un nouveau plan pour le transport diffus en décembre 2009, de l'uniformisation des locomotives en service et de la réduction du nombre de locomotives pour le transport de marchandises de 30 %, d'une amélioration du chargement des trains de 15 % au cours des 12 derniers mois, d'une rationalisation de l'entretien, d'une économie sur les coûts des sillons annulés de 26 % et d'une augmentation du nombre de kilomètres-train par conducteur de 28 % depuis janvier 2010.

On s'attèle par ailleurs aussi à l'amélioration de la qualité du service et au développement de nouveaux projets et services conformes aux besoins du marché et au plan de restructuration.

En ce qui concerne le statut financier et la rentabilité à terme, la SNCB Logistics devra pouvoir travailler aux conditions conformes aux règles du marché.

Dans le dossier de communication qui a été

Op 26 mei heeft de Europese Commissie haar goedkeuring gegeven op voorwaarde dat de vrachttactiviteit wordt ondergebracht in een onderneming van privaatrecht en dat het herstructureringsplan verder wordt uitgevoerd. Tegen 26 november moet een voortgangsrapport worden ingediend bij de Europese Commissie. Statutaire tewerkstelling sluit op zich niet uit dat met marktconforme arbeidsomstandigheden wordt gewerkt. Het sociale aspect zal deel uitmaken van de rapportering aan de Europese Commissie.

Op 11 oktober was er een aantal werkonderbrekingen in de goederensector van de NMBS, door het uitblijven van een sociaal akkoord bij B-Cargo Operations. Het sociaal akkoord van juni 2008 werd gerespecteerd. Het sturingscomité van de NMBS-Groep organiseerde het overleg en heeft maximale inspanningen geleverd om werkonderbrekingen te vermijden. Ikzelf heb ook bemiddeld in het geschil. Uiteindelijk werd een doorbraak bereikt in het sociaal overleg, maar dit akkoord is door de achterban verworpen.

In de commissievergadering van 19 oktober heb ik al een uitgebreide stand van zaken gegeven over de uitvoering en installatie van die veiligheidssystemen. Ik kom daar niet op terug. De realisatie van het reddingsplan is onverminderd doorgegaan, dat is belangrijk.

Inzake het industrieel plan hebben we een hervorming doorgevoerd los van het sociaal akkoord en dat heeft resultaten. Het gaat om de succesvolle introductie van een nieuw transportplan voor verspreid vervoer in december 2009, om de uniformisering van de gebruikte locomotieven en de vermindering van het aantal locomotieven voor de vrachttactiviteit met 30 procent, over 15 procent betere belading van de treinen in de voorbije 12 maanden, over een rationalisering van het onderhoud, over een besparing van 26 procent van de kosten voor de geannuleerde rijpaden en over 28 procent verhoging van het aantal treinkilometer per bestuurder sinds januari 2010.

Daarenboven wordt er ook gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van de diensten en aan het ontwikkelen van nieuwe projecten en diensten in lijn met de noden van de markt en in lijn met het herstructureringsplan.

In verband met de financiële status en de rendabiliteit op termijn, moet NMBS Logistics kunnen werken tegen marktconforme voorwaarden.

In het aanmeldingsdossier dat werd ingediend bij de

introduit auprès de la Commission européenne, la SNCB Logistics a esquissé trois scénarios financiers fondés sur une forte croissance économique, une légère relance économique ou une persistance de la crise économique. Même dans le scénario pessimiste, la SNCB Logistics sera rentable en 2013. Dans les deux autres scénarios, elle sera déjà rentable en 2012. La Commission européenne a validé cette budgétisation. Les résultats financiers de la SNCB Logistics étaient conformes au scénario de base pour les six premiers mois.

En résumé, plusieurs étapes ont déjà été franchies. Il est clair que la concertation sociale progresse également, même si la base estime que les progrès sont insuffisants. J'attends à présent la réunion de la commission paritaire nationale du 26 novembre.

09.05 Steven Vandeput (N-VA): Je me réjouis que la ministre et la SNCB veuillent poursuivre le projet qui avait été défini. Nous avons tout intérêt à ce que le département marchandises de la SNCB se transforme au plus vite en une entreprise de transport rentable au sein de la SNCB. J'espère dès lors que la ministre pourra convaincre tous les opposants de participer au projet car si les concurrents remarquent qu'une entreprise active sur le marché belge est entravée, dans sa compétitivité, par ses propres travailleurs, nous jouons avec le feu.

09.06 Tanguy Veys (VB): Je voudrais féliciter la ministre pour l'attitude qu'elle a adoptée dans ce dossier. Les éléments de l'accord tels qu'ils apparaissent aujourd'hui sont parfaitement défendables à mes yeux. C'est d'ailleurs indispensable pour l'avenir du département marchandises concerné. Je me demande cependant si la direction de la SNCB fait toujours preuve du même tact et de la même intelligence à l'égard des organisations syndicales. Dans ce domaine, elle pourrait peut-être prendre quelques leçons chez la ministre.

L'incident est clos.

10 Question de M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accessibilité téléphonique des bureaux locaux des entreprises publiques (gares SNCB, La Poste, ...) – convivialité et meilleur service à la clientèle" (n° 329)

10.01 Karel Uyttersprot (N-VA): De nombreuses plaintes concernent le service offert par bpost et la SNCB. Pour des motifs de rationalisation et

Europese Commissie heeft NMBS Logistics drie financiële scenario's uitgetekend, uitgaande van een sterke economische groei, een lichte economische heropleving of een voortzetting van de economische crisis. Zelfs in het pessimistische scenario zal NMBS Logistics in 2013 rendabel zijn. In de andere twee scenario's zal NMBS Logistics reeds in 2012 rendabel zijn. De Europese Commissie heeft deze budgettering gevalideerd. De financiële resultaten van NMBS Logistics waren voor de eerste zes maanden in lijn met het basisscenario.

Samengevat, er is reeds een aantal stappen gezet. Het is duidelijk dat er ook vooruitgang is in het sociaal overleg, alhoewel niet voldoende voor de achterban. Ik wacht nu de nationale paritaire commissie van 26 november af.

09.05 Steven Vandeput (N-VA): Ik ben heel blij dat de minister en de NMBS het uitgestippelde plan willen voortzetten. Wij hebben er slechts baat bij dat de goederenafdeling van de NMBS zo snel mogelijk wordt omgevormd tot een rendabel vervoerbedrijf binnen de NMBS. Ik hoop dat de minister ook alle critici ertoe zal kunnen aanzetten om mee te stappen in dit verhaal, want als de concurrenten merken dat een bedrijf dat actief is op de Belgische markt, door zijn eigen werknemers wordt verhinderd om competitief te zijn, dan spelen we met vuur.

09.06 Tanguy Veys (VB): Ik wil de minister feliciteren met haar houding in dit dossier. De elementen van het akkoord zoals ze vandaag bekend zijn, zijn volgens mij absoluut verdedigbaar. Dit is bovendien absoluut noodzakelijk voor de toekomst van de betrokken goederenafdeling. Ik vraag me wel af of de directie van de NMBS altijd even tactvol en verstandig omgaat met de vakorganisaties. Wat dat betreft, kunnen ze misschien nog iets leren van de minister.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de telefonische bereikbaarheid van lokale kantoren van overheidsbedrijven (stations NMBS, De Post, ...) - klantvriendelijkheid en betere dienstverlening" (nr. 329)

10.01 Karel Uyttersprot (N-VA): Er zijn nogal wat klachten over de klantvriendelijkheid van bpost en de NMBS. Omwille van rationalisatie en sanering

d'assainissement, certains services sont supprimés et, en cas de problèmes, il faut s'adresser à un callcenter. Les opérateurs du callcenter ne disposent pas des compétences requises pour répondre à certaines questions concrètes. Trop souvent, les clients n'arrivent à joindre personne, ne sont pas aidés convenablement ou doivent attendre particulièrement longtemps avant de pouvoir parler à une personne compétente.

Que pense la ministre de ce manque de respect pour le client?

10.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Il va de soi que la convivialité est extrêmement importante, également pour les entreprises publiques. La SNCB a en effet opté pour la centralisation de l'assistance téléphonique étant donné que toutes les informations ne peuvent pas toujours être fournies par les guichetiers. La communication est très complexe parce qu'elle est continuellement adaptée. Mais les gens apprécient d'être assistés par quelqu'un de leur entourage immédiat et ne comprennent pas toujours pourquoi ce n'est pas possible.

Bpost a augmenté le nombre de points de contact pour les clients au cours des dernières années et aux bureaux de poste se sont ajoutés des Points Poste, le centre d'appel et le site internet. J'estime qu'une telle politique est importante pour une meilleure accessibilité, même si le maintien d'un bureau de poste sera toujours déficitaire. La SNCB compte également des account managers et un service de relations publiques pour les PME, les administrations locales et les entreprises publiques, car nous voulons établir une distinction claire entre le degré de gravité des demandes et la rapidité à laquelle il faut intervenir. Tous les appels téléphoniques vers les bureaux de poste sont dès lors déviés vers le numéro central 022/01.23.45. depuis le mois d'octobre 2009.

Les produits et les services deviennent de plus en plus complexes et il faut donc former le personnel. Généralement, les questions et les plaintes des clients peuvent être traitées au niveau central. Si nécessaire – selon les chiffres, dans seulement 3 % des cas – contact est pris avec le bureau local. De telles questions font donc l'objet d'un suivi systématique. Le numéro de téléphone central reprend donc une partie du travail des bureaux locaux pour que les guichets puissent disposer de plus de temps pour les clients et que les délais d'attente soient moins longs. Les mesures de qualité n'ont révélé aucun problème structurel dans les centres d'appels. Le centre de contact pour la poste aux lettres et les colis répond à 96 % des

verden bepaalde diensten afgeschaft en komt men bij problemen telkens terecht bij een callcenter. De mensen van het callcenter zijn niet bevoegd om te antwoorden op bepaalde concrete vragen. Klanten kunnen al te vaak uiteindelijk niemand bereiken, worden niet accuraat geholpen of moeten bijzonder lang wachten vooraleer ze de bevoegde persoon aan de lijn hebben.

Wat vindt de minister van deze klantonvriendelijkheid?

10.02 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Klantvriendelijkheid is natuurlijk uiterst belangrijk, ook voor overheidsbedrijven. De NMBS heeft inderdaad gekozen voor het centraliseren van de telefonische hulpverlening, omdat men niet altijd alle informatie kan geven aan de loketten. De communicatie is zeer complex omdat ze continu wordt aangepast. Maar mensen willen nu eenmaal graag worden geholpen door iemand uit hun onmiddellijke omgeving en begrijpen niet altijd waarom deze dat niet kan.

Bpost heeft het aantal contactpunten voor de klanten de afgelopen jaren verhoogd, met naast postkantoren nu ook PostPunten, het callcenter en de website. Ik vind dit belangrijk voor een betere en grotere toegankelijkheid, ook al zal het openhouden van een postkantoor altijd verlieslatend zijn. Er zijn ook accountmanagers en een dienst Public Affairs voor kmo's, lokale besturen en overheidsinstellingen, omdat wij een duidelijk onderscheid willen maken tussen de ernstgraad van de vragen en de snelheid waarmee men daarop moet inspelen. Daarom worden alle telefonische oproepen naar postkantoren sinds oktober 2009 afgeleid naar het centrale nummer 022/01 23 45.

De producten en de dienstverlening worden ook steeds complexer en dus moet men mensen opleiden. Meestal kan men op het centrale niveau antwoorden op vragen of klachten van klanten. Indien nodig – volgens de cijfers in slechts 3 procent – wordt er contact opgenomen met het plaatselijke kantoor. Dergelijke zaken worden dus systematisch opgevolgd. Het centrale telefoonnummer neemt aldus een deel van het werk over van de plaatselijke kantoren, zodat de loketten meer tijd hebben voor de klanten en de wachttijden minder lang zijn. De kwaliteitsmeting wijst uit dat er geen structurele problemen zijn in de callcenters. Het contactcentrum voor brievenpost en pakjes beantwoordt 96 procent van de oproepen. Voor het

appels. Pour le centre de contact pour les produits financiers et la Banque de la Poste, ce chiffre est de 95 %. Bpost continue à croire à ce concept.

Belgacom dispose de très peu de points de contact locaux, mais propose pour l'aide et les problèmes techniques plusieurs numéros gratuits accessibles en quasi-permanence, voire 24 heures sur 24.

Les numéros 0800 pour les informations commerciales sont joignables de 8 heures à 18 h 30 du lundi au vendredi et de 9 heures à 17 h 30 le samedi. En dehors de ces heures, les clients ont encore la possibilité de se renseigner par le biais d'un menu interactif. Les opérateurs des centres d'appel suivent en outre une formation intensive pour pouvoir répondre correctement à toutes les questions.

Lors de mon dernier contact avec M. Bellens, nous nous sommes longuement entretenus de cette question. La convivialité constitue un des thèmes principaux du prochain plan d'action mais il est encore beaucoup plus important d'investir. La présentation plus conviviale d'une simple donnée de facturation donnerait moins de travail aux centres d'appel et libérerait du temps pour répondre à d'autres questions. Un responsable de haut niveau a été chargé de s'occuper de la question de la convivialité vis-à-vis des clients.

10.03 Karel Uyttersprot (N-VA): La réponse de la ministre se rapprocherait plutôt du point de vue que les services ont de la situation. Un client qui est continuellement transféré vers un autre correspondant ressent différemment la situation. La rapidité de réponse des centres d'appel est certes importante mais si, en fin de compte, on n'obtient pas satisfaction mieux vaudrait transférer l'appel vers un centre local. Je suggère à la ministre de jouer à l'occasion les clients mystères.

10.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Même si je comprends ce que ressentent une ou des personnes individuelles, je ne puis ignorer les évaluations et les chiffres. Des évaluations rigoureuses sont faites chez bpost et à la SNCB et il y en aura à l'avenir aussi chez Belgacom. Il y a également des clients mystères. C'est mon cas de temps en temps.

Quant à transférer les appelants vers un bureau local, encore faut-il savoir si les collaborateurs seront en mesure de communiquer certaines informations, par exemple en ce qui concerne des systèmes informatiques. Si bpost s'est assigné pour objectif d'aider ses clients au guichet dans les cinq minutes, c'est alors sa mission prioritaire. Nous

contactcentrum voor de financiële producten en de Bank van De Post is dat 95 procent. Bpost blijft geloven in dit concept.

Bij Belgacom zijn er nauwelijks lokale contactpunten. Er zijn verschillende gratis nummers voor technische problemen en hulp, met een permanente bereikbaarheid tot zelfs 24 uur per dag.

De 0800 nummers voor informatie van het commerciële type zijn bereikbaar van 08.00 uur tot 18.30 uur van maandag tot vrijdag en van 09.00 uur tot 17.30 uur op zaterdag. Buiten deze uren kunnen de klanten nog informatie bekomen via een interactief menu. Bovendien worden de operatoren in de callcenters intensief opgeleid om alle types van vragen correct te kunnen beantwoorden.

Tijdens het laatste contact met de heer Bellens hebben wij daarover uitvoerig van gedachten gewisseld. Klantvriendelijkheid is een van de thema's aan de top van het komende actieplan. Veel belangrijker is dat er ook wordt geïnvesteerd. Zo kan een simpel gegeven op de factuur klantvriendelijker worden aangebracht, waardoor de callcenters minder worden belast en er tijd vrijkomt voor andere vragen. Er werd op hoog niveau iemand aangeduid die nu verantwoordelijk is voor klantvriendelijkheid.

10.03 Karel Uyttersprot (N-VA): Het antwoord van de minister leunt veeleer aan bij het perspectief dat de diensten zelf hebben van de situatie. Een klant die voortdurend doorverbonden wordt, beleeft de zaken anders. De snelheid van antwoorden bij de callcenters is belangrijk, maar als men er uiteindelijk niet terechtkan, zou men beter doorverbinden naar het lokale station. Ik doe de minister de suggestie om eens *mystery shopper* te zijn.

10.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik begrijp de beleving die een individu of meerdere individuen meemaken, maar ik kan de metingen en de cijfers niet negeren. Er vinden strikte metingen plaats bij bpost en de NMBS, en in de toekomst ook bij Belgacom. Er zijn ook *mystery shoppers*. Af en toe doe ik het ook.

Wat het doorverbinden naar het lokale kantoor betreft, moet men weten of die mensen wel in staat zijn om bepaalde zaken in te geven, bijvoorbeeld in computersystemen. Als bpost de doelstelling moet halen personen aan het loket binnen de vijf minuten te helpen, dan is dat de prioritaire opdracht. We moeten zorgen voor oplossingen waar de

devons rechercher des solutions concernant les objectifs qui ont été définis mais qui ne sont pas atteints aujourd'hui. Les choix stratégiques opérés sont les bons choix. Cela ne veut pas dire qu'il n'est pas possible d'améliorer un certain nombre de paramètres de qualité.

L'incident est clos.

11 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la quantité autorisée de bagages à emporter" (n° 500)

11.01 David Geerts (sp.a): Combien de bagages un voyageur peut-il emporter à bord d'un train Thalys? Est-il exact qu'une seule valise est autorisée par voyageur payant? La restriction s'applique-t-elle également aux enfants de moins de 12 ans? Que doit faire un voyageur s'il emporte davantage de bagages? Doit-il payer un supplément? La règle s'applique-t-elle également au voyageur qui part de Bruxelles-National et doit payer le supplément Diabolo?

11.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Chaque voyageur, payant comme non payant, peut emmener maximum trois pièces de bagage pour un poids total de 30 kilogrammes. Pour préserver le confort des autres voyageurs, les bagages doivent toujours être rangés dans les espaces prévus à cet effet. Si un voyageur emmène un surplus de bagages, il a la possibilité de payer un supplément de 12,50 euros à bord du train. Mais il est déconseillé d'emmener de nombreux bagages car ceux-ci peuvent gêner les autres passagers. Il est interdit de poser des bagages sur les sièges libres et d'empêcher ainsi les autres voyageurs de s'y asseoir. Les porte-bagages peuvent supporter un poids maximum de 30 kilogrammes, pas davantage.

Le supplément Diabolo est une indemnité pour l'infrastructure. Ce supplément n'est pas un titre de transport et n'est donc pas soumis aux conditions de transport liées aux titres de transport de la SNCB.

Dans tous les trains de voyageurs, un espace est toujours prévu pour le rangement des bagages. Ceux-ci peuvent éventuellement être rangés dans un espace à bagages séparé, par exemple l'espace où peuvent également être déposés les vélos.

L'incident est clos.

12 Question de M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises

doelstellingen moeten worden gehaald en vandaag niet worden gehaald. De gemaakte strategische keuzes zijn de juiste. Dat wil niet zeggen dat er geen verbetering mogelijk is op een aantal kwaliteitsparameters.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het meenemen van bagage" (nr. 500)

11.01 David Geerts (sp.a): Hoeveel bagage mag een reiziger meenemen op een Thalystrein? Klopt het dat er slechts één koffer per betalende reiziger is toegelaten? Geldt de beperking ook voor kinderen jonger dan 12 jaar? Wat moet een reiziger doen als hij meer bagage bij zich heeft? Moet hij een toeslag betalen? Geldt de regel ook voor de reiziger die vanuit Brussel-Nationaal vertrekt en de Diabolo-toeslag moet betalen?

11.02 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Elke reiziger, zowel betalend als niet-betalend, mag maximaal drie stukken bagage meenemen voor een totaal gewicht van 30 kilogram. Om het comfort van de andere reizigers niet te schaden, wordt steeds gevraagd om de bagage op te bergen in de daartoe bestemde ruimtes. Indien een reiziger meer bagage mee heeft, kan hij een toeslag van 12,50 euro betalen aan boord van de trein. Dat wordt echter afgeraden omdat het meenemen van veel bagage een overlast kan betekenen voor de andere reizigers. Het is niet toegelaten vrije zitplaatsen in te nemen met bagage en de andere reizigers zo te verhinderen om plaats te nemen. De bagagerekken kunnen een maximaal gewicht van 30 kilogram dragen, niet meer.

De Diabolo-toeslag is een vergoeding voor de infrastructuur. Die toeslag is geen vervoersbewijs en staat dan ook los van de vervoersvoorwaarden verbonden aan de NMBS-vervoersbewijzen.

In alle reizigerstreinen is er steeds in ruimte voorzien voor het opbergen van bagage. Eventueel kan de bagage in een afgesloten bagageruimte worden opgeborgen, de ruimte waar bijvoorbeeld ook de fietsen kunnen gestald worden.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en

publiques sur "les services à la clientèle de la SNCB destinés aux personnes moins valides" (n° 434)

12.01 Karel Uyttensprot (N-VA): La SNCB fournit des efforts particuliers pour aider les personnes moins valides. Mais elle pourrait faire mieux. Les personnes moins valides sont ainsi obligées d'annoncer 24 heures à l'avance – et qui plus est au service Marchandises – qu'elles souhaitent être aidées pour monter dans le train. Il n'est donc plus possible de voyager de manière improvisée. La ministre pourrait-elle expliquer le pourquoi de cette situation?

12.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Dans le cadre des contrats de gestion, nous avons accordé une large attention au rôle d'intégration des transports publics pour les personnes handicapées. C'est pourquoi nous avons arrêté un plan ambitieux à l'époque mais il subsistera toujours des restrictions. Nous sommes ainsi contraints de centraliser ce service, parce que nous voulons éviter qu'une personne soit dans l'incapacité de descendre du train en raison de l'absence d'assistance dans la gare à ce moment précis.

Nous avons conclu des accords à propos du service garanti mais il faut évidemment aussi pouvoir compter sur chaque collaborateur sur le terrain.

L'assistance aux personnes à mobilité réduite, du premier au dernier train et 7 jours sur 7, est organisée actuellement dans 114 gares pour les voyageurs qui en font préalablement la demande. Les personnes qui ne se déplacent pas en chaise roulante peuvent demander une assistance dans d'autres gares aussi. Elles peuvent également se rendre dans une gare sans faire de demande préalable mais dans ce cas, l'assistance ne sera pas garantie.

Par ailleurs, une aide s'organise spontanément dans certaines gares où les gens se connaissent. Toutefois, cette assistance spontanée ne peut pas être en contradiction avec d'autres directives opérationnelles et en matière de sécurité.

En réservant par téléphone ou en ligne, le voyageur est sûr de bénéficier d'une aide sur mesure, que la SNCB pourra mieux programmer. Si pour l'une ou l'autre raison une réservation est impossible, la SNCB mettra tout en œuvre pour que l'intéressé puisse voyager confortablement malgré tout, mais elle ne pourra pas offrir de garantie.

J'ignore pourquoi la demande doit être adressée au

Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van de NMBS aan andersvaliden" (nr. 434)

12.01 Karel Uyttensprot (N-VA): De NMBS doet bijzondere inspanningen om andersvaliden te helpen. Maar het kan nog beter. Zo zijn andersvaliden verplicht zich 24 uur op voorhand te melden, bij de dienst Goederen nog wel, als ze willen opstappen. Improviserend reizen is er dus niet meer bij. Heeft de minister hier een uitleg voor?

12.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Bij de beheersovereenkomsten hebben we veel aandacht geschonken aan de integrerende rol van het openbaar vervoer voor personen met een handicap. Daarom hebben wij toen een ambitieus plan opgesteld, maar er zullen altijd beperkingen blijven bestaan. Zo zijn we bijvoorbeeld gedwongen om deze service te centraliseren, omdat we het niet willen meemaken dat iemand op de trein blijft zitten omdat er in dat station op dat moment geen assistentie is.

We hebben afspraken gemaakt over de gegarandeerde dienstverlening, maar dan is natuurlijk ook nog inzet nodig van elke medewerker op het terrein.

De assistentie van personen met beperkte mobiliteit, van de eerste tot de laatste trein en 7 dagen op 7, wordt momenteel georganiseerd in 114 stations indien de reiziger vooraf zijn aanvraag doet. Iemand zonder rolstoel kan ook in andere stations assistentie vragen. Hij kan ook zonder voorafgaande afspraak naar een station gaan, maar dan is assistentie niet gegarandeerd.

Daarnaast zijn er stations waarbij de mensen elkaar kennen en helpen. Maar die spontane dienstverlening mag niet botsen met andere richtlijnen inzake veiligheid en inzetbaarheid.

Door op voorhand te bellen of online te reserveren is men zeker van assistentie op maat en kan de NMBS beter inplannen. Als reserveren niet mogelijk was om een of andere reden, zal de NMBS toch nog zijn uiterste best doen om iemand comfortabel te laten reizen, maar dan is er geen garantie dat het lukt.

Ik weet niet waarom de aanvraag bij de dienst

service Marchandises. J'ai conscience que ce n'est guère élégant et je demanderai des explications à ce sujet.

12.03 Karel Uyttensprot (N-VA): Au lieu de devoir s'adresser au service Marchandises, ces personnes pourraient se rendre au guichet, qui informerait alors le service Marchandises.

12.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Je transmettrai le message, mais je n'ose pas me prononcer à ce sujet parce qu'il existe des accords clairs sur la répartition des tâches.

L'incident est clos.

13 Question de M. Servais Verherstraeten à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'état du bâtiment de la gare de Herentals" (n° 475)

13.01 Servais Verherstraeten (CD&V): La ministre a pu constater elle-même l'état de délabrement de la gare de Herentals. A-t-on l'intention et dispose-t-on du budget pour revaloriser le bâtiment? Les quais seront-ils solidifiés? Quels travaux de réparation sont-ils prévus à court ou à long terme?

13.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): La SNCB-Holding, la ville de Herentals et De Lijn préparent un masterplan pour la revalorisation du quartier de la gare de Herentals. La gare proprement dite sera également complètement rénovée à long terme. Le calendrier n'est pas encore connu car l'accord de coopération n'a pas encore été finalisé.

À court terme, quelques petits travaux de rénovation sont déjà réalisés. Fin novembre 2010, les sanitaires pour les voyageurs seront rénovés et au printemps 2011, la façade sera nettoyée et les boiseries seront repeintes. En ce qui concerne l'amélioration des quais, Infrabel a demandé une étude en décembre 2009 à un bureau spécialisé.

13.03 Servais Verherstraeten (CD&V): L'ensemble de la rénovation prendra encore quelque temps. J'espère qu'en attendant, des investissements pourront être réalisés en ce qui concerne les aiguillages et que les travaux sanitaires seront terminés pour la fin de l'année.

L'incident est clos.

14 Questions jointes de - M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur

Goederen moet gebeuren. Dat is niet erg elegant, besef ik, en ik zal hier uitleg over vragen.

12.03 Karel Uyttensprot (N-VA): In plaats van die mensen zich te laten aanbieden bij de goederen, zouden zij zich kunnen aanbieden aan het loket, dat dan de dienst Goederen op de hoogte brengt.

12.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik geef dat door, maar ik durf daarover geen uitspraken te doen omdat er duidelijke taakafspraken zijn.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van de heer Servais Verherstraeten aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de staat van het stationsgebouw van Herentals" (nr. 475)

13.01 Servais Verherstraeten (CD&V): De minister heeft zelf kunnen vaststellen in welke toestand het station van Herentals zich bevindt. Zijn er plannen en is er een budget om het gebouw op te waarderen? Worden de perrons verhard? Welke herstellingswerken zijn er op korte of op lange termijn gepland?

13.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De NMBS-Holding, de stad Herentals en De Lijn werken aan een masterplan voor de opwaardering van de stationsomgeving van Herentals. Ook het stationsgebouw zal op lange termijn grondig worden vernieuwd. De timing is nog niet bekend, omdat de samenwerkingsovereenkomst nog niet rond is.

Op korte termijn worden alvast enkele kleine renovatiewerken uitgevoerd. Eind november 2010 wordt het sanitair voor de reizigers vernieuwd en in de lente van 2011 wordt de gevel gereinigd en het schrijnwerk geschilderd. Over de verbetering van de perrons heeft Infrabel in december 2009 een studie gevraagd aan een gespecialiseerd bureau.

13.03 Servais Verherstraeten (CD&V): De volledige renovatie zal nog wel enige tijd op zich laten wachten. Ik hoop dat er in afwachting toch al kan worden geïnvesteerd in de wissels. Hopelijk zijn de sanitaire werken voor het einde van het jaar afgerond.

Het incident is gesloten.

14 Samengevoegde vragen van - de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over

"l'installation du système ECTS" (n° 509)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le coût du projet TBL1+" (n° 510)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'installation du système TBL1+" (n° 816)

- Mme Colette Burgeon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le système TBL1+ et le caractère européen du réseau ferroviaire belge" (n° 939)

14.01 Tanguy Veys (VB): Le système TBL1+ a de nouveau déchaîné les passions à la suite du dramatique accident ferroviaire de Buizingen.

Le gouvernement a opté pour le système TBL1+. Dans le cadre de la commission spéciale de la Chambre sur la sécurité du rail, des experts ont fait observer qu'en dépit de l'installation de ce système, le risque de grave accident ferroviaire subsiste et que la sécurité ne peut être uniquement assurée par le déploiement de moyens technologiques. Le système TBL1+ effectue un contrôle de vitesse à trois cents mètres du signal d'arrêt et utilise à cet effet du matériel ECTS, mais les logiciels et l'appareillage qui équipent les trains ne sont pas compatibles avec le système européen ECTS. Si le système est installé sur l'ensemble du réseau ferroviaire d'ici à 2014, le risque d'une situation dangereuse atteindra toujours 25 %, contre 3 % en 1999.

La Cour des comptes a formulé des observations critiques et craint une détérioration de la sécurité, parce que le TBL1+ n'anticipe quasiment pas le système européen ECTS. Le gouvernement choisit aujourd'hui de consacrer des moyens financiers à un système provisoire, ce qui pourrait nuire au déploiement ultérieur d'un système qui satisfait aux normes européennes.

Une audition de responsables du SPF Mobilité a eu lieu ce matin au sein de la commission spéciale. Il y a également été affirmé que le TBL1+ ne constitue pas une étape logique vers le système ECTS.

La ministre a déjà réfuté cette affirmation dans la presse, indiquant que le TBL1+ constitue actuellement l'option la plus sûre. Il semble donc que la ministre persiste et signe.

La ministre partage-t-elle l'analyse des experts de la commission spéciale, de la Cour des comptes et du SPF Mobilité? Entend-elle rectifier le tir? La catastrophe ferroviaire à Mons aurait-elle pu être évitée si le système TBL1+ avait été installé? Le système a-t-il une incidence sur les limitations de

"de installatie van ECTS" (nr. 509)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kostprijs van het TBL1+-project" (nr. 510)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de uitrol van TBL1+" (nr. 816)

- mevrouw Colette Burgeon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het systeem TBL1+ en het Europese karakter van het Belgische spoorwegnet" (nr. 939)

14.01 Tanguy Veys (VB): De discussie over het TBL1+-systeem laaide weer op na het dramatische treinongeval in Buizingen.

De regering koos om het TBL1+-systeem te gebruiken. Naar aanleiding van de bijzondere Kamercommissie over de Spoorveiligheid, merkten experts op dat ondanks de installatie van dit systeem, de kans op zware treinongevallen blijft bestaan en dat veiligheid niet alleen gerealiseerd kan worden door de inzet van technologische middelen. TBL1+ voert een snelheidscontrole uit op driehonderd meter voor het stopsein en maakt daarvoor gebruik van ECTS-hardware, maar de software en de apparatuur aan boord van de treinen zijn niet compatibel met het Europese systeem ECTS. Als het systeem op het hele spoorwegnet geïnstalleerd is tegen 2014, zal het risico van een gevaarlijke situatie nog steeds 25 procent bedragen, tegenover 3 procent in 1999.

Het Rekenhof heeft kritische bedenkingen en het vreest een achteruitgang van de veiligheid, omdat TBL1+ bijna niet anticipeert op het Europees systeem ECTS. De regering kiest nu om financiële middelen te besteden aan een tijdelijk systeem, wat nadelig zou kunnen zijn voor de latere ontplooiing van een systeem dat wel voldoet aan Europese normen.

Vanochtend was er een hoorzitting in de bijzondere commissie met verantwoordelijken van de FOD Mobiliteit. Ook daar werd gesteld dat TBL1+ geen logische stap is naar ECTS.

De minister heeft dit in de pers al weerlegd. Zij stelt dat TBL1+ op dit moment de veiligste keuze is. Het lijkt alsof de minister dus volhardt in de boosheid.

Deelt de minister de analyse van de experts in de bijzondere commissie, van het Rekenhof en van de FOD Mobiliteit? Zal zij haar beleid bijsturen? Had de treinramp in Bergen vermeden kunnen worden als TBL1+ geïnstalleerd was? Heeft het systeem invloed op snelheidsbeperkingen? Hoe moet het

vitesse? Comment le personnel est-il censé réagir lorsque le système TBL1+ s'avère être défectueux?

personeel omgaan met een defect aan TBL1+?

14.02 Colette Burgeon (PS): Dans son rapport, la Cour des comptes s'inquiète que des moyens financiers importants aient été mobilisés pour juxtaposer le système TBL1+ aux systèmes de sécurisation ferroviaire existants. Cela ne risque-t-il pas de nuire au déploiement d'un système conforme aux normes européennes, alors que la Belgique a une position centrale en Europe et que la libéralisation du rail se précise? Quelle est la stratégie d'Infrabel et de la SNCB pour la protection automatique des trains? La Cour des comptes rappelle que le système TBL1+ ne répond pas aux normes européennes. Le Service belge de sécurité et d'interopérabilité des chemins de fer (SSICF) affirme même que le système TBL1+ peut occasionner dans certaines circonstances une régression temporaire de la sécurité. Comment s'opèrera la coordination entre le déploiement de cet équipement sur l'infrastructure et sur le matériel roulant?

14.02 Colette Burgeon (PS): In zijn rapport vindt het Rekenhof het zorgwekkend dat er aanzienlijke financiële middelen uitgetrokken werden om het systeem TBL1+ naast de andere bestaande treinbeveiligingssystemen in te voeren. Dreigt dit de ontwikkeling van een systeem dat in overeenstemming is met de Europese normen, niet tegen te houden? Ten slotte moet men ook rekening houden met de centrale ligging van ons land in Europa en met de steeds concreter wordende liberalisering van het spoor. Welke strategie volgen Infrabel en de NMBS inzake de automatische beveiliging van de treinen? Het Rekenhof herinnert eraan dat het systeem TBL1+ niet beantwoordt aan de Europese normen. De Belgische Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit der Spoorwegen (DVIS) stelt zelfs dat het systeem TBL1+ in bepaalde omstandigheden de veiligheid tijdelijk kan verminderen. Hoe zal de plaatsing van het systeem op de infrastructuur en het rollend materieel gecoördineerd worden?

La **présidente:** La commission spéciale "Sécurité du rail" a été instituée pour éviter que toutes ces questions soient posées dans notre commission. Le but n'est pas de refaire ici le travail de la commission spéciale.

De **voorzitter:** De bijzondere Spoorwegcommissie werd opgericht om te vermijden dat al die vragen in deze commissie gesteld zouden worden. Het is niet de bedoeling dat wij het werk uit die commissie hier nu overdoen.

14.03 Tanguy Veys (VB): C'est exact. Cependant, cette question porte sur la politique de la ministre et non sur les causes de l'accident de Buizingen.

14.03 Tanguy Veys (VB): Dat is juist. Deze vraag gaat echter over het beleid van de minister en niet over wat er aan de basis lag van het ongeval in Buizingen.

Le président a déclaré en commission spéciale que la discussion à propos de l'option TBL1+ et la politique de l'actuelle ministre n'étaient pas à l'ordre du jour. C'est la raison pour laquelle je me vois obligé de poser cette question ici en commission de l'Infrastructure.

In de bijzondere commissie heeft de voorzitter gezegd dat het debat over de keuze voor TBL1+ en het beleid van de huidige minister niet aan de orde is. Vandaar dat ik mij genooddaakt voel om deze vraag hier te stellen.

14.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Je cherche toujours à donner une réponse circonstanciée. Je pourrais aussi dire qu'il serait préférable de poser certaines questions par écrit ou que j'ai déjà donné une réponse, mais cela, je ne le fais pas. J'espère que cela sera apprécié à sa juste valeur et que l'on ne me dira pas que je ne suis pas disposée à répondre. Il y a bien sûr beaucoup de questions, alors que le gouvernement est en affaires courantes.

14.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Ik probeer altijd heel uitgebreid te antwoorden. Ik zou ook kunnen zeggen dat bepaalde vragen beter schriftelijk gesteld kunnen worden of dat ik er al op geantwoord heb, maar dat doe ik niet. Ik hoop dan ook dat dit geapprecieerd wordt en dat ik hier niet moet horen dat ik niet bereid ben om te antwoorden. Er zijn natuurlijk heel veel vragen, ondanks het feit dat wij in lopende zaken zijn.

Le développement de l'ETCS s'est accompagné de multiples difficultés, ce qui a donné lieu au développement de systèmes intermédiaires basés sur l'ETCS. Si M. Veys fait référence à des articles

De ontwikkeling van ETCS ging met heel wat moeilijkheden gepaard, wat aanleiding gaf tot de ontwikkeling van tussensystemen gebaseerd op ETCS. Als de heer Veys verwijst naar

de presse, il doit les lire en entier et pas rien que le titre.

Je répète à nouveau ce que j'ai déjà répondu à trois reprises lors de la commission Buizingen. J'y ai clairement énuméré les avantages et inconvénients du système. Dans la presse, j'ai lu que dans les circonstances actuelles et vu les possibilités existantes, l'option TBL1+ apportait la plus grande sécurité.

En 2006, le groupe SNCB a décidé d'introduire progressivement le système ETCS sur le réseau intérieur belge. L'introduction de TBL1+ est une étape intermédiaire, ce qui ne signifie pas que toutes les procédures et les développements en vue de l'introduction de l'ETCS devaient redémarrer à zéro.

La décision de 2006 a permis de valoriser en grande partie les travaux effectués et les investissements réalisés depuis 2001. À l'époque, nous avions le choix entre deux options. La première était d'installer le système ETCS sur quelques lignes, ETCS étant le système le plus sûr. La seconde était d'implémenter un système de sécurité accrue sur toutes les lignes.

Je pense que j'ai clarifié suffisamment l'application des systèmes. Il y a trois composantes, à savoir le matériel, le logiciel et l'interface entre les deux. Infrabel confirme que le système TBL1 sera également maintenu en place ou réactivé afin de prémunir le matériel roulant qui n'est pas encore équipé de TBL1+ mais est déjà muni de TBL1.

J'ai répété la semaine passée que les procédures et les négociations prennent beaucoup de temps et que le délai d'exécution des projets est toujours plus long que prévu. La législation en matière de marchés publics oblige la SNCB à consulter le marché pour des adjudications supérieures à 400 000 euros.

La semaine passée également, en commission spéciale, j'ai répété quels sont les avantages et les inconvénients de TBL1+ et de l'ETCS. Aucun système n'exclut tous les risques d'accident. L'ETCS a déjà été installé sur les lignes TGV vers l'Allemagne et les Pays-Bas, ainsi que sur certains tronçons de l'axe de marchandises Anvers-Bâle. Toutefois, le déploiement de l'ETCS prend nettement plus de temps que celui de TBL1+.

Selon la SNCB, un quart des véhicules était équipé de TBL1+ fin octobre 2010. D'ici à fin 2012, plus de 90 % des engins moteurs sera équipé de ce

persberichten, dan moet hij ze wel volledig lezen en niet alleen de titel.

Ik herhaal nu opnieuw wat ik al drie keer geantwoord heb in de commissie-Buizingen. Ik heb daar duidelijk de voor- en nadelen van het systeem opgesomd. In de pers heb ik gezegd dat gelet op de huidige omstandigheden en de mogelijkheden die er zijn, TBL1+ de meest veilige optie is.

In 2006 besliste de NMBS-Groep om het ETCS-systeem stapsgewijs in te voeren op het Belgische net voor binnenlands vervoer. De invoering van TBL1+ is een tussenfase, wat niet betekent dat alle procedures en ontwikkelingen voor de invoering van ETCS opnieuw van nul moesten starten.

De werkzaamheden en investeringen sinds 2001 konden door de beslissing van 2006 grotendeels worden gevaloriseerd. We hadden toen de keuze tussen ETCS als het meest veilige systeem op een paar lijnen en een verhoogd veiligheidssysteem op alle lijnen.

Ik denk dat ik de toepassing van de systemen voldoende duidelijk heb gemaakt. Er zijn drie componenten, namelijk hardware, software en de communicatie tussen de twee. Infrabel bevestigt dat het systeem TBL1 ook in stand wordt gehouden of gereactiveerd om het rollend materieel dat nog niet is uitgerust met TBL1+, maar wel met TBL1, te beschermen.

Ik heb vorige week herhaald dat de procedures en de onderhandelingen veel tijd in beslag namen en dat de uitvoeringstermijn van de projecten altijd langer is dan gepland. De wetgeving inzake overheidsopdrachten verplicht de NMBS om voor opdrachten van meer dan 400.000 euro de markt te consulteren.

Ik heb vorige week in de bijzondere commissie de voordelen en de nadelen van zowel TBL1+ als ETCS herhaald. Geen enkel systeem sluit alle risico's op ongevallen uit. Op de hogesnelheidslijnen naar Duitsland en Nederland en op delen van de goederenas Antwerpen-Basel werd ETCS al geïnstalleerd. De ontplooiing van ETCS neemt echter beduidend meer tijd in beslag dan deze van TBL1+.

Volgens de NMBS was eind oktober 2010 een kwart van de voertuigen uitgerust met TBL1+. Tegen eind 2012 zal meer dan 90 procent van de NMBS-

système.

En 2013, 30 % du matériel roulant sera équipé de l'ETCS étant donné que tous les nouveaux véhicules seront équipés de l'ETCS. Le schéma de migration de TBL1+ vers l'ETCS pour le reste du matériel dépendra du planning d'Infrabel qui fera partie du prochain plan d'investissements.

Comme je l'ai dit la semaine passée, je ne puis souscrire d'engagement que pour l'élément dont je suis convenue avec la SNCB et pour lequel les budgets nécessaires ont déjà été prévus. Cet élément, c'est l'introduction accélérée de TBL1+ d'ici à 2014. J'ai chargé le SPF Mobilité de préparer à cette fin une annexe au contrat de gestion.

Les investissements pour la période 2013-2025 devront être inclus dans le prochain plan pluriannuel d'investissements que le groupe SNCB devra présenter au prochain gouvernement avant la fin janvier 2012. À ce moment-là, il faudra décider si l'ETCS pourra ou non être introduit plus rapidement.

Le budget d'Infrabel pour le déploiement de TBL1+ s'élève à 190 millions d'euros. Le coût total du matériel de bord s'élève quant à lui à 22,5 millions d'euros.

(En français) Jusqu'en 2012, les moyens financiers mis à disposition d'Infrabel et de la SNCB devraient suffire. À partir de 2013, les budgets nécessaires devront être repris dans le plan d'investissement pluriannuel 2013-2025.

(En néerlandais) Les unités de conduite électronique, les balises, les câbles et les connexions à la cabine de signalisation sont maintenus. L'écriture des programmes informatiques demande énormément de travail. Le coût des logiciels est d'environ 15 000 euros par signal et le coût supplémentaire pour le matériel est estimé à 10 000 euros par signal.

Les locomotives des types 13 et 18, les automotrices Desiro et les voitures pilotes I 11 sont déjà équipées de l'ETCS. Étant donné que l'ETCS n'est pas encore implémenté au niveau de l'infrastructure, seule la fonction TBL1+ est activée dans un premier temps. Le reste du matériel roulant est équipé d'un système TBL1+ stand-alone, dont certains éléments pourront être réutilisés. L'appareillage de bord du système TBL1+ peut être installé dans tous les types de matériel roulant et reste actif lors du passage à l'ETCS.

krachtvoertuigen met dat systeem zijn uitgerust.

In 2013 zal 30 procent van het rollend materieel uitgerust zijn met ETCS, aangezien alle nieuwe voertuigen met ETCS worden uitgerust. Het migratieschema van TBL1+ naar ETCS van de rest van het materieel zal afhangen van de planning van Infrabel die deel zal uitmaken van het volgende investeringsplan.

Zoals ik vorige week heb gezegd, kan ik mij alleen maar engageren voor wat ik met de NMBS heb afgesproken en waarvoor reeds in de nodige budgetten is voorzien, namelijk de versnelde invoering van TBL1+ tegen 2014. Ik heb de FOD Mobiliteit de opdracht gegeven om daarover een bijvoegsel aan het beheerscontract voor te bereiden.

De investeringen voor 2013-2025 moeten worden opgenomen in het volgende meerjareninvesteringsplan dat de NMBS-groep tegen eind januari 2012 zal moeten voorleggen aan de volgende regering. Dan moet beslist worden of ETCS sneller kan worden ingevoerd.

Het budget van Infrabel voor de ontplooiing van TBL1+ bedraagt 190 miljoen euro. Voor het boordmaterieel bedraagt de totale kostprijs 22,5 miljoen euro.

(Frans) De financiële middelen waarover Infrabel en de NMBS beschikken, zouden moeten volstaan tot 2012. Vanaf 2013 zullen de nodige budgetten in het meerjareninvesteringsplan 2013-2025 moeten worden ingeschreven.

(Nederlands) De elektronische stuureenheden, de bakens, de kabels en de aansluiting van de seinpost blijven behouden. Vooral het uitwerken van de software is een omvangrijk werk. De software kost per sein ongeveer 15.000 euro, de bijkomende prijs voor de hardware wordt op 10.000 euro per sein geschat.

Locomotieven van de types 13 en 18, de Desiro-motorstellen en de stuurrijtuigen I 11 worden al met ETCS uitgerust. Omdat er nog geen ETCS in de infrastructuur aanwezig is, wordt in de eerste fase enkel de functie TBL1+ uitgevoerd. Het ander rollend materieel wordt met een stand-alone TBL1+-uitrusting uitgerust, waarvan bepaalde onderdelen kunnen worden hergebruikt. De TBL1+-boordapparatuur kan in alle types rollend materieel worden ingebouwd en blijft actief als op ETCS wordt overgeschakeld.

14.05 Tanguy Veys (VB): La ministre persiste dans l'erreur en voulant continuer sur la voie empruntée sans se demander si c'est vraiment la bonne voie. Elle ne réfute absolument pas les critiques émises contre TBL1+ dans plusieurs rapports, critiques consistant à dire que TBL1+ ne constitue qu'un rattrapage et non un pont jeté vers l'avenir. Dans un communiqué Belga, la ministre déclare que TBL1+ est le choix le plus sûr. Cette déclaration va elle aussi complètement à contre-courant de ce que disent les experts.

14.06 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Il ne m'appartient pas de me prononcer sur les décisions antérieures et futures. Je ne peux que répondre des décisions que nous prenons aujourd'hui, en cherchant celle qui se justifie le mieux, compte tenu de ce qui est disponible en ce moment. C'est la raison pour laquelle je ne vois pas d'incohérence à ce que le système de freinage soit installé prioritairement aux abords des arrêts. Nous faisons le choix de contrôler la vitesse sur l'ensemble du trajet, même si certains arrêts ne sont pas dotés d'un système de freinage.

L'ETCS est le système le plus sûr actuellement disponible sur le marché. Toutefois, nous ne pouvons sécuriser l'ensemble du réseau avec les effectifs actuels et nous devrions dès lors opter pour certaines lignes mieux sécurisées que d'autres.

Les choix que nous faisons aujourd'hui peuvent être justifiés. Pour le surplus, j'espère que la commission spéciale utilisera pleinement ses pouvoirs et qu'elle dégagera des conclusions judicieuses.

14.07 Colette Burgeon (PS): Lorsque je dépose une question écrite, deux mois plus tard, j'attends encore la réponse. Entre-temps, si une question du même ordre s'inscrit dans le cadre des questions orales, j'y annexe ma question. Ne croyez donc pas que je vous fasse un procès d'intention à cet égard.

L'incident est clos.

15 Questions jointes de

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les dispositions prises par la SNCB et Infrabel en vue des intempéries hivernales" (n° 511)
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le retour de l'automne et l'impact de cette réalité saisonnière sur le trafic des trains" (n° 786)

14.05 Tanguy Veys (VB): De minister volhardt in de boosheid door voort te willen gaan op de ingeslagen weg, ongeacht of het de goede of de slechte weg is. Zij weerlegt de kritiek op TBL1+ ook helemaal niet, terwijl verschillende rapporten TBL1+ slechts een inhaalbeweging en geen brug naar de toekomst noemen. In een Belgabericht noemt de minister TBL1+ de veiligste keuze en ook dat is helemaal in tegenspraak met wat de experts zeggen.

14.06 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Het is niet aan mij om uitspraken te doen over het verleden en de toekomst. Ik kan enkel de beslissingen die we vandaag nemen, verantwoorden. Ik zoek naar de meest verantwoorde beslissing op basis van wat op dit moment beschikbaar is. Daarom lijkt het mij niet onlogisch om eerst een remsysteem te installeren waar er stopplaatsen zijn. Wij kiezen ervoor om de snelheid over een heel traject te controleren, ook al zijn sommige stopplaatsen dan niet voorzien van een remsysteem.

Het ETCS-systeem is op dit moment het veiligste systeem op de markt. Maar met de mankracht en het personeel dat nu beschikbaar is, kunnen we niet het hele net beveiligen en zouden we moeten kiezen tussen veilige en onveilige lijnen.

De keuzes die vandaag gemaakt worden, zijn verantwoordbaar. Voor de rest hoop ik dat de bijzondere commissie haar opdracht ten volle zal benutten en tot wijze conclusies zal komen.

14.07 Colette Burgeon (PS): Als ik een schriftelijke vraag indien, wacht ik twee maanden later nog altijd op een antwoord. Als ondertussen een soortgelijke vraag wordt ingediend als mondelinge vraag, voeg ik mijn vraag daar aan toe. Het is niet zo dat ik u wil aanvallen op uw vermeende intenties dienaangaande.

Het incident is gesloten.

15 Samengevoegde vragen van

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de voorbereidingen van de NMBS en Infrabel op het komende winterweer" (nr. 511)
- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de gevolgen voor het treinverkeer nu de herfst weer in het land is" (nr. 786)

15.01 Steven Vandeput (N-VA): Pendant l'hiver rigoureux de l'année passée, de nombreux trains ont été retardés, voire supprimés pour cause d'aiguillages gelés, de pannes de locomotive ou de problèmes avec les caténaires. L'accès aux gares et parkings était parfois malaisé.

Quels sont les principaux problèmes techniques rencontrés par le trafic ferroviaire par temps froid? Dispose-t-on d'un plan d'action pour cet hiver? Des mesures concrètes ont-elles déjà été prises? Des mesures ont-elles déjà été prises pour améliorer l'information aux voyageurs en cas de problèmes? Le vieux plan d'urgence des années 80 a-t-il été actualisé? Quelles mesures ont été prises pour assurer un déneigement et un dégelage rapide des parkings et des quais lorsqu'il neige en hiver?

15.02 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): La chute des feuilles sur les voies de chemin de fer a provoqué, selon la SNCB et Infrabel, des retards importants – notamment sur la ligne Bruxelles-Namur – les jeudi 4 et vendredi 5 novembre derniers. Comme le dit l'animateur de www.navetteurs.be Gianni Tabbone, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase pour des navetteurs qui sont particulièrement malmenés ces temps-ci. Il s'agit en effet de problèmes récurrents.

Estimez-vous acceptable et digne d'un service public efficace et moderne la situation survenue début novembre? Une telle dépendance du réseau à des conditions hautement prévisibles ne frise-t-elle pas le ridicule? Quelles ont été les mesures prises par la SNCB et par Infrabel pour éviter cette situation? Quelle est le degré de coopération entre les deux entités à ce sujet? Comment la SNCB et Infrabel comptent-elles prévenir ces incidents l'automne prochain en attendant de résoudre les problèmes qui se poseront certainement cet hiver?

15.03 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Les dommages à la caténaire et aux rails, le dérangement de la signalisation aux aiguillages, les pannes du matériel roulant et les accidents aux passages à niveau constituent les principaux problèmes techniques. L'infiltration de neige dans les différents compartiments situés sous les véhicules et dans le toit provoque des courts-circuits. La condensation et l'humidité sont à l'origine de problèmes similaires. Il y a en outre le problème de l'accumulation de neige entre les différents mécanismes de commande, ainsi que le gel des pantographes et l'usure prématurée du système des bandes de contact en raison du givre

15.01 Steven Vandeput (N-VA): In de strenge winter van vorig jaar waren veel treinen vertraagd of afgelast door vastgevroren wissels, defecte locomotieven of problemen met de bovenleidingen. De stations en parkings waren soms slecht toegankelijk.

Wat zijn de voornaamste technische problemen waarmee het spoorverkeer af te rekenen krijgt bij koude? Is er een actieplan voor deze winter? Zijn er al concrete maatregelen genomen? Zijn er al maatregelen genomen om beter met de reizigers over de problemen te communiceren? Is het oude noodplan uit de jaren 80 geactualiseerd? Welke maatregelen zijn genomen om in de winter bij sneeuwval de parkings en de perrons snel vrij te maken van sneeuw en ijs?

15.02 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Gevallen herfstbladeren op de sporen veroorzaakten volgens de NMBS en Infrabel aanzienlijke vertragingen – meer bepaald op de lijn Brussel-Namen – op donderdag 4 en vrijdag 5 november jongstleden. De verantwoordelijke van de website www.navetteurs.be, Gianni Tabbone, meent dat dit de spreekwoordelijke druppel is voor de pendelaars, die het de jongste tijd al zwaar te verduren kregen. Het is inderdaad niet voor het eerst dat dit soort problemen opduikt.

Vindt u dat de situatie die zich begin november heeft voorgedaan aanvaardbaar is en een efficiënte en moderne openbare dienst waardig? Is het niet bijna lachwekkend dat het spoornet dermate afhankelijk is van perfect voorspelbare omstandigheden? Welke maatregelen hebben de NMBS en Infrabel genomen om die situatie te voorkomen? Hoe staat het met de samenwerking tussen beide entiteiten op dit vlak? Hoe zullen de NMBS en Infrabel ervoor zorgen dat dergelijke problemen zich volgende herfst niet meer voordoen, in afwachting van de problemen die ze komende winter ongetwijfeld zullen moeten oplossen?

15.03 Minister Inge Vervotte (Nederlands): De voornaamste technische problemen zijn beschadigingen van de bovenleiding en spoorstaven, seinstoringen aan de wissels, defecten van rollend materieel en ongevallen aan overwegen. Sneeuwwindringing in de verschillende compartimenten onder de voertuigen en in het dak zorgen voor kortsluitingen. Condensatie en luchtvochtigheid zorgen voor gelijkaardige problemen. Daarnaast is er het probleem van de sneeuwophoping tussen de verschillende stuurmechanismen. Dan is er nog het bevriezen van de stroomafnemers en voortijdige slijtage van contactinrichtingen en sleepstukken vanwege rijp op

qui se dépose sur la caténaire. Les circuits pneumatiques risquent également de geler.

Le Groupe SNCB dispose d'un plan hiver qui fixe les trajets préférentiels pour éviter de devoir actionner les aiguillages, ce qui réduit évidemment substantiellement l'offre de transport. Les aiguillages stratégiques du réseau sont tous équipés d'un dispositif de chauffage.

Infrabel prévoit toute une série de mesures préventives. Le service central envoie chaque année une note aux services locaux leur demandant de confirmer formellement que toutes les mesures préventives ont été prises. Dans l'avis neige sont indiquées les interventions supplémentaires du personnel pour dégager les voies et les aiguillages ainsi que les escaliers et les quais.

Des chasse-neige sont mis en service en fonction des conditions météorologiques et les aiguillages sont chauffés et enduits d'un produit antigel. Le suivi du matériel roulant est fondé sur un nouveau plan qui fait l'objet d'une amélioration continue. Des directives appropriées sont diffusées lors de certaines conditions atmosphériques problématiques.

Par ailleurs, des tests ont été effectués sur une locomotive spécialement équipée en vue de limiter les conséquences de la formation de givre sur la caténaire. L'expérience des deux dernières années a également permis d'apporter certaines modifications techniques au matériel roulant.

Le plan hiver prévoit une adaptation du service des trains en cas de mauvaises conditions climatiques. La mise en œuvre de ce plan dépend d'une décision du *Traffic Control* d'Infrabel. Cette décision est ensuite communiquée au Dispatching Voyageurs qui diffuse à son tour l'information par le biais de l'internet et d'affiches apposées dans les gares. Les voyageurs peuvent également choisir de recevoir ces informations par courriel ou par SMS. Le personnel de gare et d'accompagnement des trains doit également mettre tout en œuvre pour informer le mieux possible les voyageurs. Le personnel des stands d'information des grandes gares est doublé. Les sites internet sont adaptés en permanence. De plus, un nouvel outil téléphonique permettant de s'informer du trafic ferroviaire en temps réel a été lancé le 4 octobre.

Le plan hiver est actualisé annuellement sur la base des expériences des années précédentes.

(En français) Lorsque les arbres se situent à

de bovenleiding. Ook de pneumatische kringen bevriezen.

De NMBS-Groep beschikt over een winterplan. Dat plan bepaalt voorkeurstrajecten om te vermijden dat wissels moeten worden verzet. Het vervoersaanbod vermindert daardoor natuurlijk substantieel. De cruciale wissels van het net zijn allemaal uitgerust met wisselverwarming.

Infrabel voorziet in een hele lijst preventieve maatregelen. Elk jaar stuurt de centrale dienst een nota aan de lokale diensten waarin hen wordt gevraagd formeel te bevestigen dat alle preventieve maatregelen werden genomen. Het sneeuwbericht regelt de extra tussenkomsten van het personeel zowel voor het vrijmaken van de sporen en de wissels als voor de trappen en de perrons.

Naargelang van het weer worden sneeuwplougen opgesteld en worden de wissels verwarmd of ingesmeerd met antivriesmiddel. De opvolging van het rollend materieel gebeurt sinds 2009 volgens een nieuw plan dat voortdurend wordt verbeterd. Bij verschillende problematische weersomstandigheden worden passende richtlijnen verspreid.

Verder werden ook testen uitgevoerd met een speciaal daartoe uitgeruste locomotief om de gevolgen van ijzelvorming op de bovenleiding te beperken. Door de vaststellingen van de laatste twee jaar werden ook technische wijzigingen aan het rollend materieel aangebracht.

Het winterplan voorziet in een aangepaste treindienst bij slechte weersomstandigheden. De beslissing om het plan in werking te stellen, gebeurt door *Traffic Control* van Infrabel en wordt meegedeeld aan Reizigers Dispatching. Die communiceert via affiches in de stations en via de website. Reizigers kunnen er ook voor kiezen via e-mail of via sms op de hoogte te worden gehouden. Het treinbegeleidings- en stationspersoneel moet eveneens alles in het werk stellen om de reizigers zo goed mogelijk te informeren. Het personeel van de informatiestands van de grote stations wordt verdubbeld. De internetsites worden permanent aangepast. Op 4 oktober werd een nieuwe telefonische applicatie gelanceerd die toelaat om informatie over het treinverkeer in real time op te vragen.

Het winterplan wordt jaarlijks geactualiseerd op basis van voorgaande ervaringen.

(Frans) Wanneer bomen dicht bij de sporen staan,

proximité des voies et qu'ils perdent leurs feuilles, celles-ci tombent sur les rails. Elles sont écrasées par les roues des trains et libèrent ainsi leurs derniers restes de sève. Par temps humide, de brouillard ou de brume, l'eau se mélange aux feuilles mortes pour former une bouillie qui se dépose en une fine pellicule entre le rail et les roues du train qui, par conséquent, adhèrent moins. La force de traction ainsi que la puissance de freinage s'en ressentent. Les fortes averses posent moins de problèmes qu'un temps de brume.

Depuis l'automne 1999, les chemins de fer disposent d'une machine pour le nettoyage des voies par haute pression.

Cette machine peut nettoyer deux rails simultanément mais n'a qu'une capacité limitée et est exclusivement utilisée dans des zones particulièrement exposées aux chutes des feuilles et présentant des dénivelés.

Le 5 novembre dernier, la machine en question a effectué des trajets supplémentaires car les conséquences du manque d'adhérence étaient extrêmement importantes.

Les trains les plus modernes de la SNCB sont équipés d'un système contre le patinage en traction et d'un ABS pour le freinage. Ils ne peuvent empêcher la voie d'être glissante, ce qui donne lieu à une diminution de la force de traction ou de la puissance de freinage, mais cela protège les trains de certains effets secondaires fâcheux.

Lorsqu'un nombre trop important de trains doivent être réparés simultanément, cela perturbe inévitablement l'organisation du trafic ferroviaire.

15.04 Steven Vandeput (N-VA): Sur papier, tout semble merveilleux et j'espère que toutes les mesures se traduiront par les résultats escomptés durant l'hiver.

15.05 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Je n'ai pas entendu que de nouvelles dispositions allaient être prises pour éviter ce phénomène. Certaines personnes se sont retrouvées bloquées dans un train pendant une à deux heures pour un problème anodin. Infrabel et la SNCB doivent s'engager à faire diminuer ces retards quotidiens.

15.06 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Ce n'est pas parce que des mesures sont prises que tout se déroule à la perfection. Nous ne devons pas susciter l'illusion qu'on peut fonctionner exactement de la même manière dans des conditions climatiques difficiles; c'est impossible, quels que

komen de vallende bladeren op de rails terecht. Ze worden dan geplet onder de wielen van de treinen en geven hun laatste resten plantensap af. Bij nevel of mist of miezerig weer vermengt de vochtigheid zich met de dode bladeren en ontstaat er een brij; die vormt dan een fijn laagje tussen de rails en de wielen van de trein, die bijgevolg minder grip hebben. De trekkracht en het remvermogen hebben daaronder te lijden. Bij stortregen is het probleem minder groot dan wanneer het nevelt.

Sinds het najaar van 1999 beschikt de NMBS over een machine waarmee de sporen onder hoge druk kunnen worden gereinigd.

Met die machine kan men twee sporen tegelijk reinigen, maar ze heeft slechts een beperkte capaciteit en wordt uitsluitend gebruikt in boomrijke gebieden met hellingen.

Op 5 november jongstleden werd de machine in kwestie op bijkomende trajecten ingezet, want de adhesieproblemen hadden bijzonder ernstige gevolgen.

De modernere treinen van de NMBS zijn uitgerust met een antislipsysteem bij tractie en een ABS-remsysteem. Desondanks kunnen de sporen glad worden, wat resulteert in een verminderde trekkracht of een verminderd remvermogen, maar dankzij die systemen kunnen bepaalde kwalijke neveneffecten worden voorkomen.

Wanneer te veel treinen tegelijk gerepareerd moeten worden, raakt het spoorverkeer onvermijdelijk ontregeld.

15.04 Steven Vandeput (N-VA): Op papier ziet alles er heel goed uit en ik hoop dat alle maatregelen in de winter vruchten zullen afwerpen.

15.05 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Ik heb u niet horen zeggen dat er nieuwe maatregelen komen om dit soort vertragingen te voorkomen. Sommige reizigers zaten één tot twee uur vast in een trein voor een probleem van niets. Infrabel en de NMBS moeten zich ertoe verbinden die dagelijkse vertragingen terug te dringen.

15.06 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Het is niet omdat men maatregelen neemt, dat alles perfect verloopt. We mogen niet de illusie wekken dat men in barre weersomstandigheden op precies dezelfde manier kan functioneren; dat kan gewoon niet, welke investeringen men ook doet.

soient les investissements réalisés.

Je préciserais aussi que par rapport à la situation dans d'autres pays, les chemins de fers belges s'en sont sortis fort honorablement l'an dernier. Cependant, les répercussions seront toujours inévitables. Nous continuerons d'ailleurs de donner la priorité à la sécurité, ce qui joue parfois au détriment de l'aspect opérationnel.

L'incident est clos.

16 Question de M. Hagen Goyvaerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le déménagement des cabines de signalisation de Louvain et d'Aarschot vers Hasselt" (n° 527)

16.01 Hagen Goyvaerts (VB): Infrabel entend remplacer les cabines de signalisation d'Aarschot et de Louvain par une cabine de signalisation à Hasselt. La ministre confirme-t-elle cette information? Qu'en est-il du calendrier? Qui sera dorénavant responsable de la zone ferroviaire desservie à l'heure actuelle par les cabines de signalisation de Louvain et d'Aarschot? Combien d'agents seront transférés à Hasselt? Combien d'emplois sont condamnés à disparaître? Le conseil d'administration d'Infrabel a-t-il déjà pris une décision en la matière?

16.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais): Infrabel se propose d'opérer, sur une période de dix ans, une concentration des cabines de signalisation ainsi qu'une modernisation de la gestion du trafic. Comme il a été tenu compte des départs naturels au cours de cette période, personne ne perdra son emploi.

La mise en œuvre concrète est encore à l'étude et dépend également de l'avancement des travaux d'infrastructure. Le programme de concentration pour l'ensemble du réseau ferroviaire doit encore faire l'objet d'une concertation avec les syndicats. Infrabel ne peut donc, pour l'heure, fournir de plus amples informations à ce sujet. Quoiqu'il en soit, les 27 services de garde permanents seront maintenus pour permettre une intervention rapide en cas d'incidents.

16.03 Hagen Goyvaerts (VB): Je me réjouis d'apprendre que le transfert n'entraînera pas de licenciements. J'espère toutefois qu'à la suite de la fermeture de la cabine de signalisation de Louvain, une panne survenant à Zaventem ne devra pas être résolue par des techniciens de Hasselt.

L'incident est clos.

Ik geef nog mee dat in vergelijking met andere landen de Belgische spoorwegen er vorig jaar zeer goed uitkwamen. Maar effecten zullen er altijd zijn. We blijven trouwens altijd voorrang verlenen aan de veiligheid, en dat kan al eens minder gelukkig uitvallen voor de operationaliteit.

Het incident is gesloten.

16 Vraag van de heer Hagen Goyvaerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overheveling van het seinhuis van Leuven en Aarschot naar Hasselt" (nr. 527)

16.01 Hagen Goyvaerts (VB): Infrabel wil de seinhuizen in Aarschot en Leuven vervangen door een seinhuis in Hasselt. Kan de minister dit bevestigen? Wat is de timing? Wie zal dan de verantwoordelijkheid krijgen over het spoorgebed dat nu onder de seinhuizen van Leuven en Aarschot valt? Hoeveel personeelsleden worden mee overgeheveld naar Hasselt? Hoeveel arbeidsplaatsen zullen er sneuvelen? Heeft de raad van bestuur van Infrabel al een beslissing genomen?

16.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands): Infrabel wil in een periode van tien jaar een concentratie van de seinhuizen en een modernisering van de verkeersleiding doorvoeren. Omdat er rekening wordt gehouden met de uitstroom van gepensioneerde personeelsleden in die periode, zal niemand zijn baan verliezen.

De praktische uitwerking wordt momenteel bestudeerd en is ook afhankelijk van de vooruitgang van de infrastructuurwerken. Het concentratieprogramma voor het hele spoorwegnet moet nog met de vakbonden worden besproken. Infrabel kan er dus nog geen informatie over geven. De huidige 27 permanente wachtdiensten blijven in ieder geval bestaan, zodat er bij incidenten snel kan worden opgetreden.

16.03 Hagen Goyvaerts (VB): Ik ben blij dat de overheveling niet tot ontslagen zal leiden. Ik hoop wel dat de sluiting van het seinhuis in Leuven er niet toe leidt dat een panne in Zaventem moet worden opgelost door technici die uit Hasselt moeten komen.

Het incident is gesloten.

17 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nouveau système *packstation* de Taxipost" (n° 588)

17.01 Bert Maertens (N-VA): Taxipost envisage l'instauration du système des *packstations*, où les clients peuvent retirer leurs paquets. En 2011, bpost lancera un projet pilote. Quelle sera la durée du projet pilote? Combien coûtera-t-il et quand le réseau des *packstations* sera-t-il élargi? Combien coûtera l'envoi ou la réception d'un paquet via un tel dispositif? Le nouveau système entraînera-t-il également un gain d'efficacité pour les Points Poste et les bureaux de poste? Sur la base de quels critères l'emplacement des *packstations* sera-t-il déterminé?

17.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Taxipost étant un acteur du marché, je ne puis fournir trop de détails afin de ne pas risquer de rendre publiques des informations commerciales importantes. Bpost envisage effectivement de mettre en œuvre un projet pilote avec des *packstations*, ce qui permettra aux clients d'expédier et de réceptionner leurs paquets par le biais d'automates. Le projet pilote sera lancé durant le premier semestre 2011. L'application du système à tout le pays suivra à partir de 2012 au plus tôt.

17.03 Bert Maertens (N-VA): Ce système me semble en tout cas très bon. Nous attendons avec impatience la période d'essai du projet pilote.

L'incident est clos.

18 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nouveau contrat de gestion avec bpost" (n° 589)

18.01 Bert Maertens (N-VA): En avril 2010, la ministre a annoncé que le nouveau contrat de gestion avec La Poste avait été approuvé par le Conseil des ministres pour la période 2010-2015. Le quatrième contrat devait arriver à échéance le 23 septembre 2010, à moins que le nouveau contrat de gestion ne soit pas encore entré en vigueur à ce moment-là. Cela s'avère être le cas.

Pourquoi le nouveau contrat de gestion n'est-il pas encore entré en vigueur? Quand entrera-t-il en vigueur? Le report a-t-il des conséquences en ce qui concerne les objectifs fixés dans le contrat de gestion? Pourquoi je ne reçois le texte du contrat de gestion ni du cabinet de la ministre ni de bpost directement?

17 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het nieuwe *packstation*-systeem van Taxipost" (nr. 588)

17.01 Bert Maertens (N-VA): Taxipost is van plan zogenaamde *packstations* op te richten waar mensen hun pakje kunnen ophalen. In 2011 start bpost met een proefproject. Hoe lang zal het proefproject lopen, hoeveel zal het kosten en wanneer wordt het netwerk van *packstations* uitgebreid? Welke kosten zijn verbonden aan het verzenden of ontvangen van een pakje via een automaat? Betekent het nieuwe systeem ook een efficiëntiewinst voor de PostPunten en postkantoren? Op basis van welke criteria wordt de locatie van de *packstations* bepaald?

17.02 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Omdat Taxipost een marktspeler is, kan ik geen al te gedetailleerd antwoord geven met het risico commercieel gevoelige informatie openbaar te maken. Bpost overweegt inderdaad een proefproject met *packstations*, waardoor klanten hun pakjes via automaten kunnen versturen en ophalen. Het proefproject wordt in de eerste helft van 2011 opgestart. Een uitrol over het hele land volgt ten vroegste vanaf 2012.

17.03 Bert Maertens (N-VA): Het klinkt in ieder geval als een goed systeem. We zullen de proeftijd afwachten.

Het incident is gesloten.

18 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de nieuwe beheersovereenkomst met bpost" (nr. 589)

18.01 Bert Maertens (N-VA): In april 2010 meldde de minister dat het nieuwe beheerscontract met De Post voor de periode 2010-2015 goedgekeurd was door de ministerraad. Het vierde contract liep tot 23 september 2010, tenzij het nieuwe beheerscontract dan nog niet in werking zou zijn getreden. Dat blijkt nu het geval te zijn.

Wat is de reden dat het nieuwe beheerscontract nog niet in werking is getreden? Wanneer treedt het dan wel in werking? Heeft het uitstel gevolgen voor de doelstellingen uit de beheersovereenkomst? Waarom krijg ik noch van het kabinet van de minister noch van bpost zelf de tekst van het beheerscontract?

18.02 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Lors de la discussion relative à la libéralisation du marché postal, nous avons estimé qu'il était important politiquement d'y associer immédiatement des accords relatifs au contrat de gestion. Il faut distinguer la fixation de principes et d'objectifs, d'une part, et le texte concret signé du contrat de gestion proprement dit, d'autre part.

Le Conseil des ministres a en effet approuvé le cinquième contrat de gestion et l'a examiné avec la Commission européenne. Le contrat ne pourra entrer en vigueur que lorsqu'il aura été approuvé par la Commission européenne. Celle-ci a lancé une étude concernant les contrats de gestion antérieurs. C'est pourquoi nous avons estimé qu'il était préférable d'en attendre les conclusions, pour qu'elles puissent être intégrées dans le nouveau contrat de gestion. Cette option ne sera évidemment tenable qu'à la condition que le calendrier de la Commission demeure raisonnable.

Les retards n'influencent en rien les objectifs ni le calendrier fixés dans le contrat de gestion. Dans l'intervalle, l'ancien contrat demeure d'application et je prendrai, le cas échéant, des mesures de transition. Il appartiendra au nouveau gouvernement de décider s'il souhaite ou non poursuivre dans cette voie.

18.03 Bert Maertens (N-VA): Nous ignorons donc encore quelle sera précisément la date d'entrée en vigueur. Je comprends que le texte du contrat de gestion doit encore être couché sur le papier et qu'à ce jour, seuls quelques accords politiques ont déjà été pris concernant une série de principes et d'objectifs.

18.04 Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Il ne s'agit pas de principes vagues: le contenu a été fixé. Les accords avec l'entreprise ont déjà également été conclus. Quant à la mise en œuvre concrète, nous dépendons du calendrier de la Commission européenne, à moins que le prochain gouvernement juge inopportun d'attendre. Plusieurs calendriers ont déjà été mis en avant. Pour ma part, je n'ose pas me prononcer à ce sujet.

(*En français*) Il est vrai qu'à l'époque le Conseil des ministres a approuvé le cinquième contrat de gestion et en a discuté avec la Commission européenne. Le contrat ne peut entrer en vigueur que s'il est adopté par la CE. La CE mène actuellement une enquête sur des contrats de gestion précédents. C'est pourquoi nous avons jugé qu'il serait préférable d'attendre les résultats de l'enquête afin de pouvoir en tenir compte dans le

18.02 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Bij de bespreking van de vrijmaking van de postmarkt vonden we het politiek belangrijk om daar meteen afspraken over de beheersovereenkomst aan te koppelen. Er is een verschil tussen het vastleggen van principes en doelstellingen enerzijds en anderzijds de concrete ondertekende tekst van de beheersovereenkomst zelf.

De ministerraad heeft het vijfde beheerscontract inderdaad goedgekeurd en het besproken met de Europese Commissie. Het contract kan pas in werking treden als het is goedgekeurd door de EC. De EC heeft een onderzoek lopen over vroegere beheersovereenkomsten. Daarom hebben we geoordeeld dat het beter is om te wachten op de resultaten daarvan, zodat we met die resultaten rekening kunnen houden in de nieuwe beheersovereenkomst. Dat kan natuurlijk alleen als de timing van de EC redelijk blijft.

De vertraging heeft geen invloed op de doelstelling en de tijdsafspraken die in het beheerscontract vervat zitten. Het oude contract blijft intussen gelden en zo nodig neem ik overgangsmaatregelen. Het is aan de nieuwe regering om voor deze oplossing te blijven kiezen of niet.

18.03 Bert Maertens (N-VA): We hebben dus nog geen zicht op de datum van de inwerkingtreding. Ik begrijp dat de tekst van het beheerscontract nog op papier moet komen en dat er nu enkel politieke akkoorden bestaan over een aantal principes en doelstellingen.

18.04 Minister Inge Vervotte (*Nederlands*): Het zijn geen vage principes; de inhoud ligt vast. Ook de afspraken met het bedrijf zijn gemaakt. Voor de concretisering zijn we echter afhankelijk van de timing van de Europese Commissie, tenzij de volgende regering wachten niet zinvol zou vinden. Er zijn al verschillende timings vooropgesteld. Ik durf daarover geen uitspraken te doen.

(*Frans*) De ministerraad heeft het vijfde beheerscontract indertijd inderdaad goedgekeurd, en heeft dit besproken met de Europese Commissie. Het contract kan enkel in werking treden na goedkeuring door de Commissie. Die buigt zich momenteel over vorige beheerscontracten. Wij hebben dan ook geoordeeld dat het verkieslijker was de resultaten van dat onderzoek af te wachten, om ze dan te kunnen

nouveau contrat de gestion. Cela n'est évidemment possible qu'à condition que le timing de la CE reste raisonnable.

Le retard n'a pas d'impact sur l'objectif et les délais repris dans le contrat de gestion. L'ancien contrat reste valable et si nécessaire je prendrai des mesures de transition. Il appartiendra au nouveau gouvernement de décider s'il souhaite poursuivre ou non dans cette voie.

L'incident est clos.

La **présidente**: Tous les points inscrits à l'ordre du jour n'ont pas été examinés. Les questions non traitées sont reportées.

La réunion publique est levée à 18 h 05.

meenemen in het nieuwe beheerscontract. Uiteraard moet de Europese Commissie een en ander dan wel binnen een redelijke termijn afronden.

De vertraging heeft geen gevolgen voor de doelstelling en de termijnen in het beheerscontract. Het oude contract blijft geldig, en indien nodig zal ik overgangsmaatregelen nemen. De nieuwe regering moet dan maar uitmaken of ze die weg al dan niet verder bewandelt.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Hiermee is de agenda niet afgehandeld. De niet-behandelde vragen worden uitgesteld.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.05 uur.