

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

du

MARDI 08 FÉVRIER 2011

Après-midi

---

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 08 FEBRUARI 2011

Namiddag

---

La discussion des questions est ouverte à 14 h 35 par Mme Maggie De Block, présidente.

**01** Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le système 'digital mailroom' de bpost" (n° 1041)

*(Une sonnerie de gsm retentit)*

**01.01** Bert Maertens (N-VA): La société bpost a lancé un service de *mailroom* numérique permettant aux entreprises de faire numériser leur courrier papier et, à l'inverse, de transférer sur papier leurs fichiers numériques.

Depuis quand ce service est-il effectivement disponible? Comment le projet a-t-il évolué depuis son démarrage? Qui peut faire usage de ce service? Quels sont les résultats des éventuels projets pilotes antérieurs? Quelles modifications ont été apportées à la suite des projets pilotes? Quelles sont les attentes?

**01.02** Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): Cette question concerne une activité purement commerciale et non une mission de service public. Pour prouver ma bonne volonté, je fournirai toutefois une brève réponse à M. Maertens.

La société bpost propose déjà depuis plusieurs années un service de *mailroom*. Initialement, cette offre consistait exclusivement à aller chercher le courrier et à affranchir les envois. Dans une phase ultérieure, bpost a également proposé l'impression sur papier et l'envoi de données électroniques fournies par l'expéditeur. À l'inverse, il est également possible de numériser des envois entrants. Certipost propose également une plate-forme permettant l'échange sécurisé de données électroniques. Vous trouverez un aperçu détaillé de ces services sur le site [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

Même si plusieurs services sont disponibles pour les particuliers, bpost s'adresse surtout aux indépendants, aux professions libérales, aux administrations locales et publiques et aux entreprises. Les services étant proposés de façon modulaire, il est possible d'élaborer une solution sur mesure. La société bpost entend ainsi s'armer pour mieux affronter la baisse des volumes en courrier classique et la croissance de la part de marché des communications électroniques. Cette stratégie a été couronnée de succès. Aucun projet pilote n'a été lancé. Des corrections sont apportées en permanence en fonction des besoins du marché.

*L'incident est clos.*

**02** Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la quatrième édition du tableau de bord européen des marchés de consommation" (n° 1042)

**02.01** Bert Maertens (N-VA): Selon le tableau de bord européen des marchés de la consommation, la Belgique se classerait largement sous la moyenne européenne, plus particulièrement en ce qui concerne les

services postaux et les compagnies aériennes. Des enquêtes internes menées par bpost semblaient toutefois indiquer le contraire.

Quelles conclusions bpost tire-t-elle de ce classement? Quelles mesures prendra-t-elle pour résorber le retard?

**02.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Le tableau de bord européen des marchés de la consommation mesure les prestations de marché de l'ensemble du secteur postal et du courrier express et pas seulement des opérateurs nationaux. La société bpost a pris connaissance de cet aperçu des indicateurs des prestations de marché de 50 marchés de consommation différents. Il s'agit d'un indice composé de scores divergents en matière de satisfaction de la clientèle à l'égard des différents opérateurs.

L'indice des services postaux et des courriers belges s'élève à 76,2 contre 77,1 dans l'Union européenne, une différence insignifiante statistiquement parlant. La Belgique est sur un pied d'égalité avec les Pays-Bas, se situe légèrement en retrait par rapport au Danemark et à l'Allemagne mais devance largement la France, l'Italie, l'Autriche et la Suède. Il n'est donc pas question de retard, et donc pas non plus pour bpost dont les prestations en tant qu'acteur belge de premier plan sont évidemment déterminantes pour l'indice.

La qualité de la distribution offerte par bpost a progressé de 93 % en 2005 à 94,8 % en 2009 et jusqu'à 96,4 % au premier semestre 2010. Dans plus de 96 % des cas, le courrier ou le colis a été distribué dans les délais prévus. La satisfaction de la clientèle a évolué de 75 % en 2004 à 82 % en 2009.

*L'incident est clos.*

**03 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le recours au parrainage lors de la formation des nouveaux facteurs" (n° 1147)**

**03.01 Bert Maertens** (N-VA): Dans certaines communes – à Schilde et à Schoten par exemple – les facteurs débutants sont encadrés par un "parrain", à savoir un facteur expérimenté qui les initie aux rudiments du métier. La société bpost entend ainsi réduire le taux de décrochage des facteurs débutants.

Dans quelles communes bpost éprouve-t-il des difficultés à recruter des facteurs? Pour quelles raisons et quelles mesures sont prises pour y remédier? Le système de parrainage sera-t-il à terme généralisé dans tout le pays?

**03.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): La société bpost éprouve des difficultés à recruter des facteurs dans la zone comprise entre les ports d'Anvers et de Gand, en Flandre orientale, et dans certaines parties du Brabant flamand. L'une des raisons est le fort taux d'activité dans ces régions dû à la proximité des pôles d'activité comme les ports. La société bpost y entreprend des actions spécifiques en étroite collaboration avec le VDAB et les bureaux d'intérim, des sessions d'information dans les bureaux de poste et des annonces dans les médias locaux.

La désignation d'un parrain fait déjà partie intégrante de la formation de base des agents des postes débutants. Le parrain soutient la formation et l'exécution des tâches. Ce système est appliqué de manière générale.

*L'incident est clos.*

**04 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'utilisation de vélos électriques pour la distribution du courrier" (n° 1151)**

**04.01 Bert Maertens** (N-VA): Certains facteurs sont passés de la bicyclette au vélomoteur, puis au vélo à assistance électrique.

Quel est le coût d'un vélo à assistance électrique comparé à une bicyclette normale? Le remplacement d'une bicyclette par un vélo à assistance électrique est-il le résultat d'une option stratégique générale? Dans ce cas, tient-on compte de la distance, du terrain, du volume de courrier à transporter, de l'âge ou de la condition physique? La société bpost prend-elle des initiatives pour améliorer la condition physique de ses

facteurs?

**04.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Depuis l'été dernier, bpost utilise des vélos à assistance électrique. Un contrat a été conclu avec un fournisseur belge pour 2 000 vélos. Les négociations sont toujours en cours pour ce qui est du coût des bicyclettes et des vélos à assistance électrique. Ces négociations ont un caractère confidentiel.

Les vélos électriques remplacent les vélomoteurs, ce qui s'inscrit dans le cadre des efforts réalisés par bpost pour être une entreprise durable. De plus, ils contribuent à améliorer la sécurité routière parce qu'ils sont plus stables que les vélomoteurs. Les accidents impliquant des vélos électriques sont généralement moins graves. Enfin, ils offrent une plus grande convivialité parce qu'ils sont aussi maniables que les vélos mais aussi rapides que les vélomoteurs et qu'ils ne produisent pas de bruit ni de nuisances olfactives.

Lorsqu'elle opte pour l'utilisation d'un mode de transport, bpost tient surtout compte du niveau d'urbanisation et de la longueur de la tournée. Le vélo électrique est utilisé avant tout pour les longues tournées en vélo ou pour les courtes tournées en vélomoteur sur terrain plat à vallonné. D'autres critères, comme l'âge ou la condition physique, ne sont pas pris en compte. Il n'existe pas de programmes spécifiques pour améliorer la condition physique des facteurs, mais bpost attache beaucoup d'importance à l'ergonomie, à la sécurité et à la santé sur le lieu de travail. Différentes actions préventives sont organisées dans ce cadre.

*L'incident est clos.*

*Président: Jef Van den Bergh.*

**05 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'absentéisme chez bpost" (n° 1226)**

**05.01 Bert Maertens** (N-VA): La réduction de l'absentéisme est l'un des objectifs de bpost.

Quel a été le taux d'absentéisme chez bpost en 2010 et quelle en a été l'évolution au cours de ces cinq dernières années, par région postale et par sexe?

**05.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): En 2005, 2006, 2007, 2008 et 2009, le taux d'absentéisme a été respectivement de 8,57 %, 8,57 %, 8,49 %, 7,97 % et 8,20 %. Les chiffres 2010 ne sont pas encore disponibles et je ne fournirai pas tous les chiffres par région et par sexe. L'objectif de bpost est de ramener dans les différentes catégories de personnel et pour l'ensemble des responsables de lignes le taux d'absentéisme annuel à 7 % maximum. Il est vrai que la moyenne nationale est inférieure, mais l'objectif arrêté prend en compte le caractère physique des tâches accomplies par un grand nombre des collaborateurs de bpost. Le plan d'action de bpost inclut notamment la création d'un environnement de travail de qualité, attentif à une série de paramètres concernant l'organisation du travail.

Pour le reste, tout est mis en œuvre pour parvenir à une meilleure maîtrise de la problématique du stress, pour instaurer une politique de gestion privilégiant la motivation, la communication et l'implication, pour organiser toutes sortes de campagnes de prévention à l'intention du personnel. L'objectif global est converti en objectifs personnels pour chaque responsable d'équipe et se concrétise par un meilleur suivi par le biais de contrôles médicaux.

**05.03 Bert Maertens** (N-VA): Pour quand le niveau des 7 % devrait-elle être atteint?

**05.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Le plus rapidement possible.

*L'incident est clos.*

**06 Question de M. Stefaan Vercamer à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité des trains sur la ligne Courtrai-Zottegem-Bruxelles" (n° 1351)**

**06.01 Stefaan Vercamer** (CD&V): Le problème de la ponctualité des trains est général mais, sur la ligne Courtrai-Bruxelles, on dépasse vraiment les bornes. Selon une enquête menée par Test-Achats en 2009, il

s'agirait même de la ligne accusant le plus grand nombre de retards. Voilà qui ne concorde pas avec les chiffres avancés par la SNCB, lesquels font état d'une ponctualité de plus de 90 % sur cette ligne en 2009 et 2010.

Les voyageurs ne cessent de se plaindre du manque de ponctualité, du manque de places assises et du fait que les quais n'ont pas encore été rehaussés.

Qu'en est-il réellement des retards sur cette ligne? A-t-on prévu de prendre des mesures? Serait-il possible d'accroître la capacité du train de 6 h 46? Quels sont les résultats de l'étude annoncée par la ministre en 2008 en matière de rehaussement des quais? Quand se penchera-t-on sur la situation de la gare de Zottegem et des autres arrêts de cette ligne?

**06.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Selon les chiffres officiels, il n'y a pas eu de gros problèmes de ponctualité sur la ligne 89 en 2010. Ces chiffres ne tiennent toutefois pas compte des neutralisations dues aux gros travaux d'investissement, ni des cas de force majeure. En dehors de cela, il est vrai que la ponctualité des trains sur cette ligne a été moins bonne durant l'heure de pointe du matin et celle du soir, en particulier en septembre 2010, où elle a atteint son seuil plancher, soit 79 %.

Les problèmes de ponctualité sur la ligne Courtrai-Bruxelles ont été principalement causés par des pannes matérielles et un certain nombre de perturbations liées à l'infrastructure. Des problèmes survenus sur d'autres lignes ont également eu des répercussions négatives sur les taux de ponctualité de la ligne 89.

Par ailleurs, la saturation de la jonction Nord-Midi peut créer un goulet d'étranglement qui génère à son tour de légers retards. Il faut savoir qu'aux heures de pointe, la gare de Bruxelles-Central voit défiler pas moins de 225 trains sur six voies – trois vers Bruxelles-Nord et trois vers Bruxelles-Midi –, ce qui peut engendrer des files.

Durant les heures de pointe, le tronçon situé entre Bruxelles-Midi et Denderleeuw est l'un des plus denses de tout le réseau, si bien qu'un retard sur cette ligne peut assez facilement déclencher un effet boule de neige. Pour remédier à ce problème, Infrabel effectue en ce moment des travaux visant à faire passer le nombre de voies de deux à quatre.

Toutes les lignes méritent notre attention, mais la ligne 89 fait plutôt bonne figure en matière de ponctualité. Un consultant réalise en ce moment une étude sur les problèmes de ponctualité sur l'ensemble du réseau. Les résultats de cette étude seront bientôt disponibles.

Le train IC de 6 h 46 compte 1 300 places assises. Par le passé, il n'en comptait pas autant.

Un masterplan est en cours d'élaboration pour la gare de Zottegem. Le délai d'exécution du masterplan n'a pas encore été fixé. L'étude d'accessibilité a mis en lumière la nécessité d'un accès supplémentaire aux quais. La construction d'un pont pour piéton et d'autres améliorations de l'infrastructure permettront de rendre la gare plus accessible. Les quais devront être élargis conformément aux normes européennes internationales d'interopérabilité. Il y aura une voie en moins. Il s'agit d'une réforme profonde et elle ne peut pas être réalisée en même temps que les travaux de modernisation à Denderleeuw. Les travaux à Zottegem débiteront au plus tôt en 2015.

*L'incident est clos.*

**07 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les périodiques toutes-boîtes des pouvoirs locaux" (n° 1353)**

**07.01 David Geerts** (sp.a): La VVSG a exprimé son mécontentement suite à l'augmentation des tarifs appliquée par bpost pour la distribution des magazines communaux.

La ministre est-elle disposée à intégrer dans le contrat de gestion une clause spécifique à ce sujet?

**07.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Distripost n'entre pas dans le champ d'application des dispositions légales régissant les services postaux ni dans celui du contrat de gestion. Ce service ne relève

donc pas de mes compétences.

Depuis mi 2008, la structure tarifaire a été adaptée pour que les tarifs des différentes catégories de poids soient en liaison avec les coûts réels. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le tarif pour la catégorie de 75 à 100 grammes a subi une augmentation de 20 %, soit 0,137 euro par envoi.

Dans le courant de 2011, le nombre quotidien maximum de publications passera de 2 à 3 et le poids total maximum sera fixé à 130 grammes. Une période de transition sera prévue de manière à laisser aux éditeurs le temps d'ajuster leurs publications à cette nouvelle norme.

**07.03 David Geerts** (sp.a): Est-il envisagé de ranger la distribution de périodiques toutes-boîtes communales dans la catégorie des services à la population?

**07.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Si le nouveau gouvernement trouve les ressources financières nécessaires pour le faire, je ne peux que m'en réjouir.

*L'incident est clos.*

**08 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la possibilité pour les femmes enceintes de voyager en première classe" (n° 1355)**

**08.01 David Geerts** (sp.a): Au cours des quatre derniers mois de leur grossesse, les femmes enceintes sont autorisées à voyager en première classe au tarif de la deuxième classe. Elles doivent toutefois être en possession d'un certificat médical.

Les femmes enceintes sont-elles autorisées à rester assises en première classe lorsque le train franchit les frontières du territoire national?

**08.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Les femmes enceintes ne sont autorisées à voyager en première classe à un tarif de deuxième classe que sur le territoire belge. Elles n'y sont plus autorisées une fois les frontières nationales franchies. La seule exception est la liaison Liège-Maastricht parce que cette liaison est entièrement assurée par la SNCB.

*L'incident est clos.*

**09 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la distribution du courrier durant les périodes de grand froid" (n° 1417)**

**09.01 Bert Maertens** (N-VA): En novembre et décembre 2010, le courrier n'a pu être distribué dans certaines provinces en raison des rigueurs de l'hiver.

Quelles précautions bpost prend-elle pour limiter les risques de sécurité auxquels sont exposés les facteurs? Comment la distribution du courrier peut-elle être assurée lorsque l'hiver est très rigoureux? Combien d'accidents du travail se sont-ils produits en raison du très mauvais temps que nous avons connu cet hiver? Comment bpost pourvoit-elle au remplacement des facteurs en incapacité de travail? Arrive-t-il encore que la distribution du courrier soit annulée dans une province entière en raison du mauvais temps? Combien de fois cela s'est-il produit en 2010? Où? Comment l'arriéré sur le plan de la distribution du courrier est-il résorbé? Une indemnisation des préjudices économiques est-elle prévue en cas de non-distribution?

Le **président**: Monsieur Maertens, j'ai l'impression que cette question, comme la plupart de celles que vous posez aujourd'hui, devrait plutôt faire l'objet d'une question écrite.

**09.02 Bert Maertens** (N-VA): La ministre peut me répondre par écrit mais j'hésite à lui poser une question écrite car pour le moment, aucun délai ne lui est imparti pour répondre aux questions écrites.

Le **président**: Les questions posées à la Chambre ne sont pas sélectionnées préalablement comme au Parlement flamand. Ici, toutes les questions déposées sont inscrites à l'ordre du jour.

**09.03 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): En hiver, le centre national de coordination de bpost fait à 4 h 15 et à 6 h 15 le point sur la météo et l'état des routes à l'intention des bureaux de distribution. En situation hivernale légère ou moyenne, les facteurs sont invités à faire preuve de prudence. En cas d'intempéries hivernales, le responsable local doit prendre une décision en fonction de l'état du réseau routier local. La distribution s'effectue normalement si les routes sont déblayées et praticables. À supposer que les routes soient encore impraticables, la distribution des journaux est reportée d'une heure. Si la situation ne s'est pas améliorée au bout d'une heure, la distribution est à nouveau différée. La distribution habituelle peut ainsi être retardée de quart d'heure en quart d'heure en cas de graves intempéries. Si des rues entières, voire des localités restent inaccessibles en raison de l'impraticabilité du réseau routier, la distribution peut être momentanée suspendue. Le courrier est alors distribué lors de la tournée suivante.

Les cyclomoteurs constituant le risque le plus important dans le cadre de conditions atmosphériques hivernales, il arrive que bpost interdise momentanément leur utilisation. Une procédure spécifique a été élaborée pour ces cas. Cinq services normalement assurés par des facteurs sur cyclomoteurs sont alors remplacés par une seule tournée en voiture. Lors de conditions climatiques extrêmes, les distributeurs effectuant normalement leur tâche à pied, à vélo ou à cyclomoteur sont également autorisés à utiliser leur propre véhicule. Les travailleurs reçoivent également des vêtements adaptés. Le port de gilets de sécurité fluorescents est obligatoire en cas de visibilité réduite. Les phares, les clignotants et les freins des cyclomoteurs et des voitures sont vérifiés quotidiennement. De plus, les véhicules de certains bureaux sont équipés de pneus hiver.

Aucune indemnisation n'est prévue en cas de retards de distribution du courrier dus aux mauvaises conditions climatiques. Selon la législation en vigueur, bpost se charge en effet de la distribution du courrier lorsque les boîtes aux lettres sont accessibles sans danger.

Un total de 53 accidents du travail ayant entraîné 430 jours d'incapacité de travail ont été enregistrés entre le 24 novembre et le 6 décembre 2010.

En 2010, on a recensé trois jours au cours desquels la distribution du courrier a été sérieusement perturbée. Le 10 février 2010, 470 000 colis postaux n'ont pu être distribués en Flandre orientale, en Flandre occidentale, à Anvers, au Limbourg, à Bruxelles et dans le Brabant flamand et wallon. Pendant la nuit du 15 février 2010, la quasi-totalité du pays a été touché par des chutes de neige, ce qui a eu pour conséquence que 1 100 000 colis n'ont pu être délivrés. Le 2 décembre 2010, tous les transports de nuit au départ des centres de tri n'ont pu être effectués, ce dont il a résulté que tous les colis postaux ne sont pas arrivés à destination dans les centres de distribution le matin. Plus particulièrement en Flandre et dans le Brabant flamand et wallon, 400 000 colis n'ont pas pu être distribués. Les problèmes ont également persisté le 3 décembre au niveau local en raison du mauvais état des routes et des trottoirs, ce qui a eu pour conséquence que 650 000 colis n'ont pu être distribués.

**09.04 Bert Maertens** (N-VA): Si des intempéries ne sont pas à l'origine des retards de distribution, est-il exact que bpost ne rembourse que les coûts d'affranchissement et pour les envois recommandés également le préjudice économique?

**09.05 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): La société bpost ne paie que les coûts d'affranchissement et pas le préjudice économique.

*L'incident est clos.*

#### **10 Questions jointes de**

- **M. André Frédéric à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les agressions à l'encontre des accompagnateurs de train" (n° 1567)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève surprise des accompagnateurs de train wallons du 8 décembre 2010" (n° 1572)**
- **M. Joseph George à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les agressions sur les accompagnateurs de train" (n° 1703)**
- **M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du nombre d'agressions dans les trains" (n° 2239)**
- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la campagne**

**de courtoisie de la SNCB" (n° 2585)**

**10.01 André Frédéric (PS):** Ces derniers mois ont été marqués par des agressions d'accompagnateurs de train. Il serait trop simple de critiquer la seule SNCB, qui dépose plainte pour chaque agression envers l'un de ses travailleurs, ou de dénoncer la lenteur de la justice sans chercher des solutions concrètes pour soutenir le personnel de la SNCB (986 agressions avaient été comptabilisées en 2009).

Quels sont les chiffres en 2010? Qu'en est-il de l'emploi des patrouilles de B-Security et de Securail chargées d'assurer la sécurité? Combien d'effectifs composent ces deux services internes de sécurité de la SNCB Holding et quelles sont leurs missions? Le nombre d'agressions ne témoigne-t-il pas d'une insuffisance d'effectifs? Existe-t-il une "liste noire" des gares, lignes et/ou horaires plus délicats du rail belge dans ce domaine? Qu'en est-il de la collaboration avec la police des chemins de fer, qui se dit elle-même en sous-effectif? D'autres pistes ou solutions sont-elles étudiées pour soutenir les accompagnateurs et cheminots dans leur travail?

**10.02 Steven Vandeput (N-VA):** Le 8 décembre, plusieurs accompagnateurs de train ont spontanément arrêté le travail à Ottignies à la suite d'une agression.

Quelles étaient leurs exigences? A-t-on donné suite à leurs exigences ou des promesses ont-elles été faites? La grève spontanée a-t-elle ensuite été reconnue par un syndicat? Quelles mesures sont-elles prises afin de mettre un frein aux agressions dont sont victimes les accompagnateurs de train? Quelles initiatives la ministre prendra-t-elle afin d'éviter autant que possible de telles interruptions de travail spontanées?

**10.03 Joseph George (cdH):** Ces dernières semaines, plusieurs agressions ont visé des accompagnateurs de train. On peut comprendre leur légitime inquiétude lorsqu'ils se trouvent face à des forcenés qui ne reculent devant rien.

Les membres du personnel sont las de revendiquer l'adoption de mesures qui améliorent la sécurité et l'on assiste à des débrayages, paralysies du réseau ou arrêts de travail. Il faut donc attirer l'attention sur cette problématique qui touche l'ensemble du personnel et les autres citoyens, pris en otages.

Quelles solutions proposez-vous? Peut-on penser à un deuxième agent? Quelles actions la SNCB envisage-t-elle pour garantir la sécurité des accompagnateurs de train et celle des usagers? Car on ne sait où la violence peut s'arrêter.

**10.04 David Geerts (sp.a):** À mon estime, les chiffres relatifs aux agressions sont assez importants et, en réalité, ils pourraient être encore plus élevés si tous les incidents étaient déclarés.

Quelles mesures seront prises à court terme pour lutter contre ce problème? Comment améliorer la disposition des citoyens à déclarer des faits? Quelles mesures structurelles la ministre envisage-t-elle de prendre à long terme?

**10.05 Tanguy Veys (VB):** Dans sa lutte contre les violences verbales et physiques contre le personnel ferroviaire et, surtout, contre les accompagnateurs de train, la SNCB lance ce qu'elle qualifie de "campagne de courtoisie" bien qu'elle la considère plutôt comme une campagne de sensibilisation. Il est fait référence dans ce contexte à une note relative aux "autres cultures" dans laquelle l'empathie et la compréhension sont poussées très loin. Apparemment, nos accompagnateurs de train sont censés adhérer totalement à certaines conceptions concernant les femmes et la courtoisie. En fait, cette brochure – qui est de plus rédigée dans un néerlandais médiocre – est carrément choquante.

On peut y lire que les personnes de conviction islamiste doivent être abordées de manière particulière. Peut-on en déduire que les problèmes se situent souvent à ce niveau? La note suscite l'impression que le personnel est lui-même à la base de l'éventuelle violence. D'autre part, les auteurs de trouble reçoivent ainsi le signal qu'ils ne sont pas responsables mais qu'ils ont été provoqués. De la part de la SNCB, ce manque de tact est aussi blessant pour les accompagnateurs de train qui ont déjà été victimes de ce type de violence.

La ministre adhère-t-elle à cette campagne et est-elle d'accord avec les remarques qu'elle véhicule? Ne pouvons-nous pas attendre des personnes d'autres cultures qu'elles s'adaptent à nos normes, valeurs et

usages? N'existe-t-il pas de lien entre la recrudescence de violence et l'origine des auteurs? Qui porte la faute, les auteurs ou les accompagnateurs? La ministre réagira-t-elle à l'égard de la SNCB? Ne devrait-on pas plutôt poursuivre les auteurs au lieu de sensibiliser et de culpabiliser les accompagnateurs?

**10.06 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Nous sommes conscients de la gravité du problème et ne menons pas de politique fragmentaire. L'objectif est d'éviter l'escalade. Il s'agit d'un service commercial et nous assurerons toujours la protection du personnel.

L'interruption de travail est intervenue à la suite d'une grave agression dont a été victime un accompagnateur de train en gare de Huy, le 7 décembre 2010. La réaction des accompagnateurs de train a été émotionnelle et ils ont voulu attirer l'attention sur ce problème. Ils ne formulent aucune revendication particulière, mais espèrent évidemment que des mesures seront prises pour lutter contre les agressions. Lors de nos entretiens avec les organisations syndicales, nous avons renvoyé aux accords repris dans le protocole. Nous avons manifesté notre compréhension face à l'émotion des accompagnateurs de train, tout en demandant de réduire au minimum l'impact de cette action sur le réseau. C'est la méthode que nous appliquons pour gérer les conflits.

Les organisations syndicales ont considéré l'arrêt de travail comme une réaction spontanée et ponctuelle et ont reconnu cette action comme telle.

*(En français)* Au 30 novembre 2010, le nombre d'agressions commises à l'encontre du personnel de train se chiffrait à 968 faits.

*(En néerlandais)* Je ne dispose pas de données révélant une trop faible propension des accompagnateurs de train à déclarer les faits. Ceux-ci sont régulièrement encouragés à signaler les problèmes qu'ils rencontrent. Le Groupe SNCB pourrait aborder la question dans le cadre de la concertation sociale.

La situation problématique de la ligne 50 est bien connue et, depuis le 16 septembre 2010, des actions spécifiques ont été menées. Securail a élaboré un plan d'action local en collaboration avec la police fédérale, la police des chemins de fer, la police locale et les partenaires internes. Dans le cadre de cette action, plusieurs personnes ont été identifiées et interrogées par les services de police au cours des dernières semaines.

*(En français)* Au sein de la SNCB, seul le service de sécurité ferroviaire Securail est chargé de patrouiller et d'intervenir sur les quais, dans les gares et à bord des trains. La collaboration avec la police fédérale des chemins de fer s'effectue au travers de structures de concertation quotidienne et mensuelle, tant au niveau local que national.

Il n'existe pas de listes noires des gares, des trains, des lignes et/ou horaires; il est question généralement de lignes sensibles. Les missions confiées aux agents Securail sont établies sur base des priorités définies dans le plan stratégique de gestion du *Corporate Security Service*. En matière de lutte contre les agressions dans les trains, un plan d'action opérationnel est établi annuellement.

*(En néerlandais)* Ces actions opérationnelles consistent en l'évaluation et l'inventaire annuels des risques, l'établissement et la mise en œuvre d'un plan d'action national, des actions ciblées ainsi qu'un monitoring quotidien des trains. Ces dernières années, la présence d'agents Securail à bord de trains sur des lignes sensibles a été renforcée.

*(En français)* La SNCB prend des mesures visant à endiguer les agressions contre les accompagnateurs de train.

*(En néerlandais)* Les 45 actions proactives, préventives et curatives ont été reprises dans le masterplan anti-agressions. Depuis 2007, ces mesures sont évaluées et adaptées tous les trois mois en concertation avec Securail.

*(En français)* Outre le masterplan anti-agressions, l'échange des données entre Securail et la police des chemins de fer a été amélioré depuis juillet 2010 grâce à l'organisation d'une concertation mensuelle. Les missions et escortes de trains confiées à Securail sont établies sur la base de ce plan d'action et en fonction



de l'évolution de la situation. Au 31 décembre 2010, 35 950 trains ont été escortés par Securail.

*(En néerlandais)* À la suite de l'agression de Huy, un plan d'action spécifique a été mis en place du 13 décembre au 31 janvier inclus sur les lignes Liège-Eupen, Liège-Maastricht, Verviers-Spa, Bruxelles-Liège et Liège-Namur. Outre la présence habituelle de Securail, la SNCB a déployé des agents supplémentaires le soir et la nuit afin d'assurer une surveillance efficace sur les premiers et les derniers trains de la journée.

*(En français)* La présence d'un deuxième agent d'accompagnement à bord d'un train déterminé est établie en fonction de la sécurité d'exploitation, d'une occupation importante et de certains événements locaux. Le principe d'un deuxième agent affecté systématiquement pour raison d'insécurité n'est pas retenu car, en cette matière, un plan d'action est annuellement établi et exécuté par le *Corporate Security Service*. Cela se traduirait d'ailleurs par un surcoût impossible à supporter.

*(En néerlandais)* Nous avons donc opté pour une approche ciblée plutôt que pour une approche globale. Notre volonté est de donner une information complète aux accompagnateurs. Je ne puis me prononcer sur les raisons qui peuvent motiver une agression contre des accompagnateurs de train, mais une meilleure compréhension d'une autre culture peut aider à mieux comprendre certains comportements et déclarations. Armés d'une telle compréhension, les accompagnateurs pourront réagir plus judicieusement à certaines situations. Adopter un comportement et un langage adapté peut être une manière de prévenir l'agression.

La campagne évoquée par l'auteur de la question ne constitue nullement une forme d'accusation envers le personnel. Il ne s'agit pas d'une campagne de politesse mais d'une campagne interne de sensibilisation poursuivant des objectifs tout à fait différents. Il n'est pas ici question de prévention, mais bien d'une initiative s'inscrivant dans une plus vaste campagne de trois ans couvrant douze thèmes évoqués lors des formations permanentes destinées aux accompagnateurs de train. La formation de base des accompagnateurs aborde d'ailleurs également le thème de la diversité. La campagne veut aider les accompagnateurs à gérer certaines situations difficiles de manière professionnelle et surtout commerciale, de manière à éviter l'escalade.

**10.07 André Frédéric** (PS): Prenant régulièrement le train, j'ai pu me rendre compte que les choses dérapent parfois assez vite quand des gens n'ont pas le respect d'autrui. Ce n'est pas normal, mais on ne peut modifier la société par des règles ni placer des gardes dans tous les wagons. Une analyse complète est donc réalisée et des mesures sont prises. La seule question qui me reste est de savoir si la SNCB est bien convaincue d'avoir suffisamment de moyens humains pour faire face à cette situation. J'ignore la réponse. Quand je vois des accompagnatrices de train, seules, dans des wagons à 22 heures, je me dis que je ne voudrais pas être à leur place. Cela a un impact évident sur la sécurité du personnel, mais aussi sur celle des voyageurs et sur leur volonté de continuer à prendre le train plutôt que la voiture.

**10.08 Steven Vandeput** (N-VA): Je me réjouis que l'on prenne des mesures concrètes.

**10.09 Joseph George** (cdH): Nous touchons là un phénomène de société, celui de la violence gratuite sur des personnes qui rendent service. L'opinion publique y est donc très sensible.

**10.10 Tanguy Veys** (VB): Dans la campagne qu'elle mène, la SNCB demande à ses agents de témoigner d'une très grande compréhension à l'égard de diverses particularités d'autres cultures. Il est irrespectueux de reprocher aux accompagnateurs de train victimes d'agressions, de faire preuve d'un manque de professionnalisme dans leur attitude. Je pense qu'il faut plutôt continuer à condamner tout acte de violence.

**10.11 Inge Vervotte**, ministre *(en néerlandais)*: En 2008, le gouvernement a décidé d'engager explicitement 10 millions d'euros dans le domaine de la sécurité. Il n'y a donc aucune pénurie de moyens. Depuis la conclusion de l'accord, le nombre d'actions spontanées a également diminué. Le cours est axé sur la gestion de conflits et notre intention n'est pas de stigmatiser le personnel. Nous poursuivrons notre lutte contre la violence.

*L'incident est clos.*

Le **président**: La question n° 1588 de M. Mayeur est reportée.

**11** Questions jointes de

- M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les investissements de rénovation de la SNCB sur la ligne 60" (n° 1598)
- Mme Ingeborg De Meulemeester à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la liaison ferroviaire directe entre Sint-Niklaas et Bruxelles" (n° 1599)
- Mme Ingeborg De Meulemeester à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la liaison ferroviaire entre Bruxelles et Sint-Niklaas" (n° 2377)
- Mme Karin Temmerman à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la liaison ferroviaire entre Bruxelles et le pays de Waes" (n° 2498)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les horaires de la SNCB sur la ligne Sint-Niklaas - Bruxelles" (n° 2612)

**11.01** Karel Uyttersprot (N-VA): Le nombre de voyageurs empruntant la ligne 60 est en constante augmentation, malgré tous les problèmes techniques rencontrés sur cette ligne. Ces problèmes techniques engendrent à leur tour des problèmes sociaux, parce que les voyageurs arrivent sans cesse en retard sur leur lieu de destination. Les retards ne font qu'augmenter et la composition des trains est de plus en plus réduite.

Que fait-on pour faire face à l'augmentation du nombre de voyageurs? Que fait-on pour limiter les problèmes techniques?

**11.02** Ingeborg De Meulemeester (N-VA): Depuis le 12 décembre, seul un nombre limité de trains directs circulent entre Sint-Niklaas et Bruxelles aux heures de pointe matinales et vespérales. En dehors des heures de pointe, les navetteurs doivent prendre à Termonde le train omnibus vers Sint-Niklaas. Souvent, en raison des retards importants, ce train est déjà parti. Il était donc indispensable d'assurer la correspondance. C'est à présent le cas mais seulement jusqu'à Lokeren. Les voyageurs à destination de Sinaai, Belsele et Sint-Niklaas doivent encore une fois changer de train à Lokeren.

La SNCB a conseillé aux voyageurs qui ont porté plainte de prendre le train IC en direction d'Ostende jusqu'à Lokeren, de s'y arrêter et d'y prendre la navette en direction de Termonde pour ensuite y prendre le train de Bruxelles. Les personnes qui ont pris part à ces actions ne sont bien évidemment pas satisfaites de cette réponse. Les travaux réalisés sur les quais à Sint-Niklaas leur semblent également être un argument captieux, étant donné que la SNCB ne peut pas confirmer que la liaison directe entre Sint-Niklaas et Bruxelles sera rétablie après les travaux. Les navetteurs sont ainsi encouragés à prendre leur voiture pour se rendre dans la capitale.

La ministre reconnaît-elle les problèmes des navetteurs? Les voyageurs ont-ils été informés à l'avance? Des contacts ont-ils été pris avec les sociétés régionales de transport afin de trouver une solution aux problèmes de ces personnes?

**11.03** Karin Temmerman (sp.a): La SNCB leur a garanti que leurs problèmes seraient résolus. Pour le reste, je me joins aux questions des précédents orateurs.

**11.04** Tanguy Veys (VB): La liaison ferroviaire Sint-Niklaas - Bruxelles n'a jamais été exemplaire mais les modifications de décembre 2010 suscitent d'innombrables plaintes quant à la longueur des trains, au nombre de places assises disponibles, aux retards, à la fréquence et la durée des trajets, et à l'offre pour les petites gares.

N'y a-t-il vraiment pas moyen de résoudre les problèmes rencontrés sur cette ligne?

**11.05** Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): La SNCB a enregistré une légère augmentation du nombre de voyageurs ces deux dernières années, tant pour la liaison Termonde-Jette que Termonde-Lokeren. Elle a réagi à cette augmentation en opérant des renforts dans toute la mesure du possible. En 2010, des trains supplémentaires ont été ajoutés pour étoffer l'offre en vigueur depuis 2003.

La SNCB suit de très près l'occupation des trains sur la ligne 60 et effectuera des changements le cas échéant. Pareille intervention nécessite évidemment beaucoup de matériel. Malheureusement, Technics

n'est pas toujours en mesure de fournir le matériel requis par l'offre. Outre les autres problèmes de matériel, l'installation du système TBL1+ occasionne également des retards.

Dans le cadre de la concentration des postes de signalisation, des travaux extérieurs sont effectués en ce moment le long de la ligne Bruxelles-Termonde. Des travaux analogues seront entamés au printemps 2011 sur le tronçon Termonde-Lokeren ainsi qu'entre Lokeren et Sint-Niklaas. Le passage de flambeau entre les postes de signalisation de Asse et Opwijk et le nouveau poste de signalisation de Termonde s'effectuera en 2011.

La vitesse à laquelle les trains en provenance de Lokeren entrent en gare de Termonde sera augmentée.

Les travaux sur les quais de la gare de Sint-Niklaas sont en cours de réalisation et dureront trois ans.

À partir de 2012-2013, les anciennes motrices seront remplacées par les 305 nouvelles motrices Desiro qui ont été commandées en 2008.

La SNCB se rend bien compte que les voyageurs en provenance de Bruxelles et en partance pour Lokeren, Belsele, Sinaai et Sint-Niklaas qui manquent leur correspondance à Termonde sont aujourd'hui confrontés à un problème. Depuis le 12 décembre 2010, ils devaient, pendant la plus grande partie de la journée, descendre à Termonde pour prendre un train navette ICL à destination de Sint-Niklaas. Le train venant de Bruxelles arrivant très souvent en retard à Termonde, la SNCB a mis au point une solution de secours afin d'éviter aux voyageurs de longs délais d'attente mais il se trouve que ce train de secours ne va que jusqu'à Lokeren où les voyageurs qui veulent se rendre à Sinaai, Belsele ou Sint-Niklaas peuvent embarquer à bord d'un omnibus avec destination Anvers. Malgré ce changement de train supplémentaire, le trajet est accompli beaucoup plus rapidement. Il s'agit d'un trajet qui n'est accompli en train que par sept personnes par train en moyenne. Je comprends parfaitement que les voyageurs n'apprécient pas ce changement de train supplémentaire mais les travaux à Sint-Niklaas doivent absolument être réalisés. En l'espèce, la SNCB a recherché la meilleure solution possible.

Cette solution de secours a été élaborée en très peu de temps. La SNCB n'a donc pas été en mesure d'informer ses voyageurs longtemps à l'avance. Les voyageurs ont reçu un courriel et un article de presse beaucoup plus éclairant a paru dans les quotidiens régionaux. Quand le scénario prévu pour pallier les situations de secours est réellement mis en œuvre, les voyageurs sont informés par les installations de sonorisation et par les accompagnateurs de train.

La SNCB ne s'est pas mise en rapport avec les sociétés de transport régionales. Le but visé est que, sitôt qu'Infrabel aura remis complètement à disposition la gare de Sint-Niklaas, la SNCB appliquera de nouveau l'ancienne desserte.

**11.06 Karin Temmerman** (sp.a): Quand pensez-vous pouvoir réinstaurer la desserte normale?

À mon avis, cela reste une régression. La SNCB devrait savoir que deux changements de train sont un maximum sur un seul trajet. Les voyageurs risquent, sinon, de reprendre la voiture, ce qui est tout à fait compréhensible.

**11.07 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Les travaux dureront trois ans, ce qui causera fatalement des désagréments même si l'on s'efforcera de les limiter au maximum.

Si nous voulons apporter une solution à nos problèmes de mobilité, nous ne pourrions faire l'économie d'un débat de fond sur la pratique observée chez nombre de voyageurs et qui consiste à changer de mode de transport.

**11.08 Tanguy Veys** (VB): Je me borne à constater que, tout en possédant une expertise considérable dans le domaine de la planification, la SNCB n'arrive souvent pas à assurer une circulation fluide des trains. Apparemment, on n'a pas été assez prévoyant.

*L'incident est clos.*

**12** Question de **M. Bert Schoofs** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "**la prime pour conditions climatiques extrêmes accordée aux cheminots**" (n° 1601)

**12.01 Bert Schoofs** (VB): En février 2010, la SNCB-Holding a décidé que les cheminots qui ont travaillé au moins une heure à l'extérieur au début de l'année 2009, lorsque le thermomètre est descendu en dessous de zéro degré, recevraient une prime de 5,54 euros par prestation.

Cette prime due en cas de vague de froid sera-t-elle aussi octroyée aux cheminots cette fois-ci?

**12.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Cette prime est octroyée aux cheminots qui ont travaillé au moins une heure à l'extérieur par grand froid entre 0 et 24 heures à chacune des dates communiquées par l'IRM à la SNCB-Holding. Les agents SNCB suivants ont également droit à cette prime: les agents qui travaillent dans des ateliers sans appareil de chauffage fixe ou d'appoint, l'ensemble du personnel de train y compris les conducteurs de manœuvre, les opérateurs de conduite cargo et les opérateurs-conducteurs infra. Les autres membres du personnel n'ont pas droit à cette prime, sauf s'ils sont obligés de travailler à l'extérieur.

Les dates auxquelles l'IRM constate une température égale ou inférieure à -7°C sont retenues et communiquées par le biais du site intranet.

Le taux horaire de base de la prime pour vague de froid s'élève à 5 % du montant horaire du traitement global indexé. Le montant de la prime ne doit en aucun cas être inférieur à 5,54 euros par tâche quotidienne. Depuis le mois d'octobre 2009, le montant est payé par heure et non par tâche journalière. Un cheminot ayant travaillé durant huit heures dans un froid glacial recevra ainsi une prime plus importante qu'un travailleur n'ayant subi les rigueurs de l'hiver que durant une heure.

Depuis octobre 2009, une prime a été payée pour les dates suivantes: les 18 et 19 décembre 2009 et les 3, 4, 7, 8, 26 et 27 janvier 2010. L'IRM n'a enregistré aucune température égale ou inférieure à -7°C en novembre 2010.

*L'incident est clos.*

*Présidente: Maggie De Block.*

**13** Questions jointes de

- **M. Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "**la sécurité des gares et le fonctionnement de Securail**" (n° 1609)

- **M. Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "**la criminalité dans les gares de Bruxelles**" (n° 1785)

**13.01 Tanguy Veys** (VB): Il ressort des chiffres transmis par la ministre de l'Intérieur que, chaque jour, en moyenne 25 faits criminels sont commis dans les gares et stations de métro bruxelloises. Les trois grandes gares ferroviaires de l'axe nord-sud enregistrent 84 % des faits criminels et Bruxelles-Midi est la gare la plus dangereuse.

La ministre estime-t-elle que les mesures de sécurité actuelles sont suffisantes pour garantir la sécurité? Quelle est l'évolution du nombre de faits criminels enregistrés dans les gares? Comment évalue-t-elle le fonctionnement et l'effectif du personnel de Securail?

**13.02 Steven Vandeput** (N-VA): Quels efforts sont consentis pour améliorer la sécurité dans les trois grandes gares ferroviaires bruxelloises? Comment la ministre explique-t-elle le nombre élevé de faits criminels commis, en particulier à Bruxelles-Midi? Quelles sont les missions et responsabilités des différents services de sécurité? Comme se déroule la collaboration entre les services de sécurité du Groupe SNCB et entre ces services, d'une part, et les différents services de police, d'autre part?

**13.03 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): La sécurité des passagers et du personnel constitue la deuxième mission de service public prévue par le contrat de gestion 2008-2012. C'est la raison pour laquelle la SNCB-Holding a créé le *Corporate Security Service* dont l'action doit se concentrer sur un renforcement de

la sécurité et du sentiment de sécurité dans les trains et dans les gares. Le *Corporate Security Service* établit tous les trois ans un plan stratégique qui définit les objectifs relatifs à la question de la sécurité sur le rail. La présence dissuasive des agents de Securail est également extrêmement importante. En 2008, j'ai attribué une dotation annuelle complémentaire de 10 millions d'euros à la SNCB-Holding pour le recrutement de personnel supplémentaire chez Securail et l'amélioration de la sécurité.

La SNCB-Holding dispose d'un Security Operations Center au service du personnel et des voyageurs qui assure un suivi en temps réel des problèmes de sécurité. Ce centre gère la surveillance par caméras et le traitement des alarmes. En 2010, le Centre a noté une hausse de 14 % des appels pour vol par rapport à 2009. Les agressions physiques ont augmenté de 3 %, les agressions verbales ont baissé de 13 % et les graffitis de 23 %.

L'enregistrement des appels au Security Operations Center représente une partie des données pouvant être utilisées à des fins d'analyse des faits criminels sur le domaine ferroviaire. Pour soutenir les actions opérationnelles sur le terrain et pour prévenir les faits criminels, 2 636 caméras de surveillance ont d'ores et déjà été installées dans 84 gares du pays. On a élaboré un plan de sécurité stratégique accordant la priorité à l'approche des agressions, à la continuité dans le processus de production et au sentiment de sécurité chez les clients et le personnel. Les efforts varient en fonction de l'importance des gares concernées et des facteurs environnementaux. Dans le cas des gares bruxelloises, les faits signalés sont analysés quotidiennement et le personnel de sécurité est présent en permanence sur le terrain, assisté par des caméras de surveillance.

La SNCB-Holding ne dispose pas d'informations concernant la nature et la fréquence des faits criminels rapportés en gare de Bruxelles-Midi. La délimitation des tâches et des responsabilités est basée, d'une part, sur les compétences légales des services de police, des services de sécurité et des services internes de gardiennage et, d'autre part, sur la circulaire Duquesne, datant de 2002 et sujette à révision.

Securail constitue l'unique service de sécurité du Groupe SNCB. La collaboration entre les services de sécurité du Groupe SNCB et les services de police se déroule selon les deux niveaux mentionnés précédemment.

**13.04 Tanguy Veys (VB):** Il conviendrait toutefois de mieux faire connaître le Security Operations Center et le numéro d'appel 0800. Il serait par ailleurs utile de mobiliser du personnel supplémentaire le soir.

**13.05 Steven Vandeput (N-VA):** Une dotation supplémentaire de 10 millions d'euros par an devrait tout de même permettre de fournir davantage d'informations, car c'est la première fois que j'entends parler du Security Operations Center et du numéro d'appel 0800. Les chiffres indiquent une évolution favorable en matière d'agressions verbales et de graffitis mais aussi une augmentation des vols et des cas d'agressions. En ce qui concerne les chiffres de Bruxelles-Midi, Mme Vervotte et Mme Turtelboom se renvoient la balle. Comment peut-on procéder à une analyse quotidienne du fonctionnement du Security Operations Center à Bruxelles-Midi s'il n'est pas tenu compte des cas réellement enregistrés?

*L'incident est clos.*

La **présidente**: La question n° 1623 de M. Brotcorne est reportée.

**14 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les avaries récurrentes constatées sur le matériel de la SNCB" (n° 1626)**

**14.01 Steven Vandeput (N-VA):** Les causes des mauvais résultats de la SNCB en matière de ponctualité ne sont jamais énoncées clairement. Il est fait allusion aux horaires difficiles et à des défaillances du matériel. Apparemment, il y a trop peu de matériel de réserve.

Y a-t-il un lien entre la vétusté du matériel et les pannes de trains? Est-il convenu de normes d'entretien lors de nouvelles commandes et ces normes sont-elles respectées? Comment le matériel ferroviaire est-il entretenu à l'étranger? Les pannes de train y sont-elles aussi nombreuses? Est-il exact que, ces dernières années, on a effectué moins de travaux d'entretien? Les pannes de train seront-elles, dès lors, encore plus nombreuses dans le futur?

**14.02 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): La SNCB analyse régulièrement le nombre de retards dus à des problèmes de matériel. Par million de kilomètres parcourus, on compte quatre incidents de retard dus à des pannes de voitures, 27 à des pannes d'automotrices et 58 à des pannes de locomotives. On constate un lien manifeste entre l'âge du matériel et sa fiabilité. D'autres facteurs, comme le type et l'affectation jouent également un rôle.

Les voitures à double étage M6 présentent une complexité accrue et possèdent davantage de systèmes de confort. Elles sont utilisées dans les convois à traction-propulsion réversible, ce qui entraîne un nombre d'incidents nettement plus important que dans le cas des M4 traditionnelles. Toutefois, on a dénombré vingt fois moins d'incidents avec les M6 qu'avec les anciennes locomotives et automotrices.

Depuis 1995, la politique d'achat de la SNCB en matière de matériel roulant comporte des engagements liés à l'évaluation de la sensibilité aux pannes du matériel. Pendant la période de garantie et d'évaluation, cette sensibilité a été comparée aux objectifs à atteindre. Si les objectifs n'étaient pas respectés, des améliorations devaient être apportées. Les contrats comportaient également des dispositions relatives aux réparations sous garantie et aux défauts systématiques.

Une tentative de comparaison avec des réseaux étrangers a été entreprise dans le cadre d'un audit externe, mais ce type d'exercice n'est pas toujours aisé à réaliser. À l'heure actuelle, la SNCB ne dispose pas de statistiques clairement comparables concernant la fiabilité du matériel à double étage au Luxembourg ou en Allemagne.

Les études réalisées en la matière ne permettent pas de mettre en évidence un lien clair entre la périodicité des entretiens et la fiabilité du matériel. Le plan d'entretien est élaboré en fonction du type et de l'âge du matériel roulant. La SNCB tente d'optimiser les délais d'entretien, mais il n'est pas exact que la fréquence des entretiens aurait été abaissée en vue d'accroître la disponibilité du matériel. De plus, la SNCB immobilise actuellement davantage de matériel que d'ordinaire dans le cadre de travaux de modernisation et de l'installation du système TBL1+.

**14.03 Steven Vandeput** (N-VA): Il est étrange qu'aucun lien statistique ne puisse être identifié entre le manque de fiabilité de certains types de matériel et un entretien déficient. L'émission télévisée *Panorama*, notamment, a pourtant évoqué cette corrélation. Les chiffres que vous citez laissent à penser que les pannes du matériel sont trop fréquemment invoquées pour expliquer des retards.

**14.04 Inge Vervotte**, ministre (*en néerlandais*): Une grande attention a été portée aux problèmes de portes qui ont affecté initialement les voitures M6. Dans l'intervalle, ces problèmes ont été résolus.

*L'incident est clos.*

#### **15 Questions jointes de**

- **Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la redondance entre la SNCB et Infrabel" (n° 1627)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes de coordination au sein du Groupe SNCB" (n° 1629)**
- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le planificateur d'itinéraires d'Infrabel" (n° 1786)**

**15.01 Valérie De Bue** (MR): Infrabel a ajouté une nouvelle fonctionnalité, un *route planner*, sur son site [www.railtime.be](http://www.railtime.be) alors que cette fonction existe déjà sur le site de la SNCB.

Pourquoi Infrabel développe-t-il un tel outil alors que la SNCB le possède déjà? Le conseil prodigué par Infrabel, dans certaines gares, de se rendre sur [www.railtime.be](http://www.railtime.be) n'est-il pas déloyal envers la SNCB, d'autant plus que c'est elle qui finance le projet? N'est-ce pas un manque de coordination entre les différentes sociétés du Groupe SNCB? Ne faudrait-il pas garantir une bonne lisibilité des rôles de la SNCB et d'Infrabel en matière de communication aux navetteurs?

**15.02 Steven Vandeput** (N-VA): Infrabel dispose grâce à [railtime.be](http://railtime.be) de son propre planificateur

d'itinéraires, outre celui de la SNCB. Conformément au contrat de gestion, il s'agit d'une mission relevant de la SNCB.

Sur la base de quelles informations les deux planificateurs d'itinéraires fournissent-ils leurs résultats? La ministre estime-t-elle souhaitable qu'Infrabel et la SNCB disposent chacune d'un planificateur d'itinéraires distinct? Cela ne constitue-t-il pas une source de confusion pour les voyageurs? Laquelle de ces deux sociétés est la mieux équipée pour se charger de cette mission?

Un problème identique se pose en ce qui concerne la diffusion des nouveaux horaires qui sont entrés en vigueur le 12 décembre 2010. Dans la gare de Bruges, les nouveaux horaires ont été affichés sur papier bleu par Infrabel et sur papier jaune par la SNCB.

Quelle société est la mieux à même de diffuser ces informations? Quel a été le coût de cette campagne d'information en heures-homme et en matériel? La SNCB et Infrabel se concertent-elles à propos de ce type de problèmes de coordination? Y a-t-il, outre ces chevauchements, également des lacunes en matière de communication?

**15.03 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): L'article 23.5 de son contrat de gestion dispose qu'Infrabel s'occupe de la diffusion de l'information en temps réel pour le public ainsi que celle des préposés des entreprises ferroviaires, via les techniques les plus avancées. L'article 37 précise qu'Infrabel veille à ce que la SNCB puisse offrir à ses voyageurs des informations en temps réel sur le service des trains via des sms et le site web de la SNCB.

L'article 40 du contrat de gestion de la SNCB prévoit qu'elle offre sur son site web un plan de route de porte à porte, qui reprend tous les modes de transport et des informations cohérentes sur le voyage. Ce système comporte les écarts prévus et imprévus par rapport à l'horaire, les perturbations, etc.

(*En néerlandais*) Ce projet englobe le planificateur d'itinéraires électronique et les informations fournies par téléphone et par les médias, tels que le gsm, le pda et l'iMod.

(*En français*) Suivant ce texte et le contrat de gestion, la SNCB était obligée de développer un *route planner* sur son site web, contenant des informations en temps réel. Infrabel a dû aider la SNCB en ce domaine, étant responsable de la diffusion de ces informations.

(*En néerlandais*) Le contrat de gestion ne prévoit pas de répartition des tâches précise dans ce domaine. La SNCB et Infrabel ont passé la convention suivante: Infrabel se charge de l'information collective tandis que la SNCB assure l'information individuelle. Toute la question est de savoir si le site web est une source d'information publique ou individuelle. Infrabel considère railtime.be comme un site d'information publique. Infrabel met son infrastructure à la disposition de plusieurs opérateurs ferroviaires, comme la SNCB, Eurostar, Thalys, et peut donc informer les voyageurs sur tous les trains circulant sur le réseau ferroviaire belge. Infrabel ne peut privilégier l'un ou l'autre opérateur et il n'est donc pas fait référence à la SNCB ou à un autre opérateur. Le transport international est déjà ouvert à la concurrence, ce qui devrait également être le cas du transport intérieur d'ici à 2017. Il est normal que la SNCB ait tendance à privilégier sa propre offre ferroviaire mais Infrabel et la SNCB doivent s'en tenir à leur rôles respectifs dans le contexte européen.

On peut se demander pourquoi cela suscite autant de difficultés si la SNCB est la seule concernée mais Infrabel fait tout simplement preuve de prévoyance, ce qui peut être difficile à comprendre pour un observateur extérieur ou la SNCB.

Quoi qu'il en soit, la source d'information pour le planificateur d'itinéraires est la même sur les deux sites: la base de données avec les horaires de trains et les informations en temps réel d'Infrabel.

(*En français*) Mais l'outil même du site web des deux sociétés a été développé par chacune (donc en double).

(*En néerlandais*) En matière de diffusion de l'information, les rôles de la SNCB et d'Infrabel devraient en effet être clairement définis et il faudrait éviter les redondances. J'ai déjà indiqué à plusieurs reprises aux trois entreprises ferroviaires qu'il fallait améliorer l'information en temps réel aux voyageurs en cas de retard. Il

faut convenir clairement du rôle dévolu à chacun et de l'affectation des moyens.

Infrabel est responsable de l'affichage des horaires de tous les trains et pas uniquement de ceux de la SNCB. Il ne s'agit donc pas d'informations doubles, mais complémentaires. Les affiches bleues indiquaient, au cours de la période avant le changement horaire, tous les trains dont l'horaire était modifié. Les affiches jaunes présentent l'intégralité des horaires. La SNCB avait parallèlement placardé des affiches pour informer les voyageurs sur les nouveaux horaires.

La SNCB et Infrabel travaillent à la formalisation de la répartition des tâches et il est dans ce domaine essentiel de prendre des décisions cohérentes et d'éviter le doublement des coûts et des initiatives.

La SNCB utilise de nombreux canaux de communication internes et externes pour veiller à ce que tous les voyageurs soient informés des changements d'horaire. Le budget de communication s'élève à environ 155 000 euros pour les imprimés et à 260 000 euros pour les communications dans les quotidiens nationaux.

Infrabel n'utilise pas les médias pour assurer la communication du nouvel horaire. Il incombe au gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire d'informer les voyageurs à propos de l'utilisation des voies à quai. Les opérateurs ne paient pas de redevance spéciale puisqu'elle est comprise dans la redevance pour l'utilisation des sillons.

**15.04 Valérie De Bue** (MR): Le contrat de gestion semble clair sur les rôles d'Infrabel et de la SNCB. Or, manifestement, on est face à un cas de redondance. Cela indique, selon moi, des dysfonctionnements.

**15.05 Steven Vandeput** (N-VA): Nous sommes également favorables, dans une optique future, à une répartition transparente des missions. Les pouvoirs publics, en tant qu'actionnaire principal, ont néanmoins le droit d'exiger la clarté sur le plan de l'affectation des moyens. Développer deux services identiques, c'est tout de même un peu exagéré selon nous. Il serait peut-être utile qu'Infrabel s'inspire de l'exemple danois pour ce qui est de la communication à propos des horaires.

*L'incident est clos.*

**16 Question de M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accessibilité des gares aux personnes handicapées" (n° 1630)**

**16.01 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Le 3 décembre dernier, le directeur général de la SNCB Mobility en charge du transport des voyageurs aurait reconnu que l'obligation de réserver un voyage 24 heures à l'avance pour les personnes à mobilité réduite était problématique. Il aurait aussi admis que cette procédure devrait pouvoir être assouplie et le délai de réservation de 24 heures raccourci.

Une diminution du délai de réservation est-elle envisageable, à court ou à moyen terme? Dans l'affirmative, vous est-il possible de nous donner quelques-unes des modalités de cette évolution?

**16.02 Inge Vervotte**, ministre (*en français*): Le 3 décembre 2010, la SNCB n'a pris aucun engagement formel. L'aide aux personnes à mobilité réduite est effectuée tant par du personnel sédentaire de gare que par du personnel des brigades mobiles. Si la SNCB veut garantir une aide à une personne à mobilité réduite, elle doit pouvoir être certaine de la faisabilité dans la gare de départ, mais aussi dans les gares de correspondance et d'arrivée.

La situation doit être examinée en tenant compte de tous ces facteurs. Un certain minimum est nécessaire pour la réservation. L'engagement pris le 3 décembre était donc d'étudier les possibilités d'un assouplissement. La SNCB fait tout son possible pour régler une assistance, même pour une réservation moins de 24 heures à l'avance.

**16.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): J'entends qu'il ne s'agit pas d'un engagement ferme mais d'un engagement à travailler. Je suppose que, dans deux ou trois mois, le dossier sera à nouveau évoqué et que nous pourrons y revenir à cette occasion.

*L'incident est clos.*



**17** Questions jointes de

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les nouveaux horaires de la SNCB" (n° 1642)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la location de matériel ferroviaire pour résorber les retards" (n° 1716)
- Mme Gwendolyn Rutten à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'appel lancé par un représentant syndical aux voyageurs afin qu'ils réagissent eux-mêmes au service défaillant des chemins de fer" (n° 1852)

**17.01** David Geerts (sp.a): Dans quelle mesure le nouvel horaire de la SNCB apporte-t-il une amélioration? Pour quelles raisons est-il procédé à d'incessantes modifications dont l'incidence est parfois importante? Des rectifications sont-elles possibles? Quels arguments sont à l'origine d'une modification de l'horaire?

**17.02** Steven Vandeput (N-VA): Le nouvel horaire n'a pas encore permis de résorber les retards dans le trafic ferroviaire, pour le moment. Une rumeur court, selon laquelle ce nouvel horaire serait utilisé pour dissimuler des retards structurels sous l'apparence d'itinéraires de plus longue durée.

La SNCB envisage-t-elle de prendre des initiatives à brève échéance pour remédier aux retards? A-t-elle déjà songé à louer des trains à l'étranger ou auprès d'entreprises privées? Quelles autres actions sont prévues pour réduire autant que possible, cette année, le manque de rames? Quelle enveloppe budgétaire sera prévue à cet effet?

**17.03** Gwendolyn Rutten (Open Vld): M. Digneffe de la CGSP a appelé les voyageurs à réagir contre le mauvais service offert par la SNCB, voire de faire la grève.

Comment la ministre réagit-elle à cet appel? L'argument de M. Digneffe selon lequel le nouvel horaire de la SNCB tend à cacher les retards en rallongeant la durée des trajets correspond-il à la réalité? Est-il vrai que les travaux d'infrastructure n'expliquent pas les retards, comme le prétend M. Digneffe? Sa plainte concernant le recours fréquent à des bureaux de consultance est-elle fondée?

**17.04** Inge Vervotte, ministre (*en néerlandais*): L'adaptation de l'offre à la demande, des travaux effectués par Infrabel ou la nouvelle infrastructure ou le nouveau matériel roulant peuvent entraîner des modifications de l'offre.

Les modifications du 12 décembre 2010 résultent de la demande d'Infrabel d'obtenir des minutes-tampons supplémentaires pour pouvoir effectuer des travaux, de la restriction de la capacité de certaines gares à cause de travaux et d'aménagements en vue d'améliorer la régularité. D'après les estimations, le temps de parcours de certains trains a été quelque peu allongé de 8 à 10 %, ce qui représente une minute supplémentaire. Le but n'est absolument pas d'allonger les temps de parcours pour occulter les retards.

Il y a également une influence positive grâce à la mise en circulation supplémentaire de nouveaux trains à double étage M6 et aux légers ajustements apportés aux horaires afin d'améliorer la régularité. La SNCB évaluera les aménagements et adaptera l'offre en fonction des plaintes des clients lorsque cela lui sera techniquement possible.

En principe, des délais tampons sont prévus afin d'absorber le plus possible les nuisances dues aux travaux. Certaines perturbations sont engendrées indirectement par les travaux, notamment lorsque des câbles sont endommagés. Les chantiers entraînent également des restrictions d'exploitation, comme, par exemple, des aiguillages moins disponibles. Dès qu'un incident se produit dans de telles circonstances, les conséquences pour les trains suivants s'en trouvent aggravées et les retards font tache d'huile.

À court terme, l'idée est de tenter d'améliorer la disponibilité du matériel roulant et d'en augmenter la fiabilité en demandant au personnel des ateliers d'effectuer des heures supplémentaires la nuit et le week-end. Par ailleurs, des conducteurs de train supplémentaires ont été affectés à l'acheminement du matériel roulant défectueux vers les ateliers de réparation.

La location de matériel étranger n'est pas une option envisageable à court terme en raison des conditions

d'homologation et de divers problèmes d'ordre technique et logistique. Nous attendons d'ailleurs, d'ici un an, la livraison d'un certain nombre d'automotrices Desiro et de locomotives de type 18.

Un voyageur a bien sûr le droit d'être mécontent et de déposer une plainte, mais manifester n'est pas le moyen le plus efficace pour exprimer son mécontentement.

Les chiffres définitifs concernant les frais de consultance pour 2010 ne sont pas encore connus, mais il est d'ores et déjà établi qu'ils seront inférieurs à ceux de 2009.

**17.05 Steven Vandeput (N-VA):** Il ne faudrait donc pas toujours croire M. Digneffe sur parole. Et ne serait-il pas temps d'enfin voir circuler les fameuses automotrices Desiro?

**17.06 Gwendolyn Rutten (Open Vld):** Les observations du président de la CGSP-Cheminots, Jos Digneffe, ne riment à rien, ce qui en dit long sur sa crédibilité, surtout si on paralyse la circulation ferroviaire pour de tels motifs, avec des retards à la clé pour les voyageurs.

*L'incident est clos.*

**18 Question de M. Siegfried Bracke au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "la nouvelle technique utilisée pour donner le signal de départ aux trains" (n° 1644)**

**18.01 Siegfried Bracke (N-VA):** En Belgique, le départ des trains est déclenché par un signal orange, mais il est déjà apparu que ce signal peut être activé par n'importe quel individu mal intentionné à l'aide d'une simple clé carrée disponible dans tous les magasins de bricolage. Ce risque doit à tout prix être évité. La solution résiderait dans un échange de SMS entre l'accompagnateur de train et le conducteur pour assurer un départ en toute sécurité. Il semblerait que ce soit la meilleure procédure envisageable.

Est-ce exact et quand cette procédure pourrait-elle devenir opérationnelle? N'est-il par ailleurs pas judicieux de ne pas multiplier les communications? Une simple clé, mais mieux sécurisée, n'offre-t-elle pas une solution plus simple et moins chère?

**18.02 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Plusieurs incidents sont dus à des voyageurs qui ont tenté de monter dans le train par une porte non encore fermée alors même que le signal de départ avait déjà été donné. La procédure de sécurité prévoit clairement qu'il est interdit de monter dans le train dès que le signal de départ a été donné. Des conflits, voire même des incidents dramatiques ayant continué à se produire, la SNCB s'est mise à la recherche de solutions.

La SNCB cherche actuellement la solution technologique la plus appropriée en vue d'améliorer la sécurité des procédures de départ. Ce choix sera opéré sur la base d'une analyse des risques et en prenant en considération la sécurité des voyageurs et des accompagnateurs de train. Nous ne disposerons d'une information complète que lorsque cette analyse aura été finalisée. La phase d'évaluation s'achève, mais il serait encore prématuré de fixer une date pour l'instauration des nouvelles procédures de départ et de calculer le coût de ces dernières.

**18.03 Siegfried Bracke (N-VA):** Il va de soi que la sécurité constitue une priorité. J'ai déjà été souvent témoin de situations dans lesquelles des personnes tentent encore *in extremis* de monter dans le train par une porte restée ouverte. Je conçois que la SNCB soit à la recherche de la meilleure solution, mais qu'en est-il dans l'intervalle? Utilise-t-on toujours cette même clé carrée disponible sans problème dans le commerce?

**18.04 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** L'ancienne procédure restera d'application tant que l'analyse des risques n'aura pas été achevée et qu'aucun choix définitif n'aura été opéré.

**18.05 Siegfried Bracke (N-VA):** Cette question a été soulevée à la suite d'un incident.

**18.06 Inge Vervotte, ministre (en néerlandais):** Le fait qu'un incident se soit produit n'implique pas nécessairement que la sécurité en général est menacée. Actuellement, nous essayons tout simplement de trouver la solution la plus sûre.

*L'incident est clos.*

La **présidente**: Sur les 81 questions qui étaient à l'ordre du jour, pas plus de 20 n'ont été posées. Les auteurs qui n'ont pas pu poser leur question, peuvent toujours demander une réponse écrite à la ministre. Dans ce cas, elles ne seront plus transformées en questions écrites. M. Gilkinet retire sa question n° 1828 et recevra une réponse écrite. Au cours des semaines à venir, des auditions importantes nous attendent. Il deviendra dès lors difficile de traiter toutes les questions figurant à l'ordre du jour.

**18.07 Steven Vandeput** (N-VA): Je suis disposé à me contenter d'une réponse écrite à mes questions n<sup>os</sup> 1772, 1901 et 2207.

*La réunion publique est levée à 17 h 37.*

De behandeling van de vragen vangt aan om 14.35 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Maggie De Block.

**01 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het digitale mailroom-systeem van bpost" (nr. 1041)**

*(Het geluid van een gsm weerklinkt)*

**01.01 Bert Maertens** (N-VA): Het bedrijf bpost is gestart met een zogenaamde digitale mailroom, waarbij bedrijven hun papieren post kunnen laten digitaliseren terwijl digitale bestanden op papier kunnen worden gezet.

Sinds wanneer is deze dienst effectief beschikbaar? Wat is de evolutie sinds de start van het project? Wie kan gebruik maken van deze dienst? Is het project een succes? Wat waren de resultaten van eventuele eerdere proefprojecten? Welke wijzigingen zijn na afloop van de proefprojecten doorgevoerd? Wat zijn de verwachtingen?

**01.02 Minister Inge Vervotte** (*Nederlands*): Deze vraag gaat over een louter commerciële activiteit en niet over publieke dienstverlening. Uit goodwill zal ik de heer Maertens toch een kort antwoord geven.

Al jaren biedt bpost mailroomdiensten aan. Aanvankelijk ging het alleen om het ophalen en de frankering van briefwisseling, in een latere fase werden elektronische gegevens van de afzender door bpost op papier gezet en verstuurd. Omgekeerd kan binnenkomende briefwisseling ook worden gedigitaliseerd. Er is ook een platform voor beveiligd elektronisch dataverkeer, aangeboden door Certipost. Een uitgebreid overzicht van al deze diensten is te vinden op [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

Terwijl een aantal diensten beschikbaar is voor particulieren, richt bpost zich vooral op zelfstandigen, vrije beroepen, lokale besturen, overheidsadministraties en bedrijven. De diensten worden modulair aangeboden, zodat een oplossing op maat uitgewerkt kan worden. Op deze manier wil bpost zich wapenen tegen de daling van de volumes in het klassieke postverkeer en de toename van het marktaandeel van de elektronische communicatie. Deze strategie heeft succes gehad. Er werden geen proefprojecten gelanceerd. De bijsturing gebeurt op permanente basis in functie van de marktbehoeften.

*Het incident is gesloten.*

**02 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het vierde Europees scorebord van consumentenmarkten" (nr. 1042)**

**02.01 Bert Maertens** (N-VA): Volgens het Europees scorebord voor consumentenmarkten zouden in België vooral de postdiensten en de luchtvaartmaatschappijen een stuk lager scoren dan het EU-gemiddelde. Interne enquêtes van bpost leken nochtans te wijzen op het tegendeel.

Welke conclusies trekt bpost uit die score? Welke maatregelen zal bpost nemen om de achterstand in te

lopen?

**02.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Het Europees scorebord voor consumentenmarkten meet de marktprestaties van de hele post- en koerierssector, niet alleen van de nationale operatoren. Het postbedrijf bpost heeft kennis genomen van dit overzicht van de indicatoren over marktprestaties van 50 verschillende consumentenmarkten. Het gaat om een samengesteld indexcijfer van uiteenlopende scores inzake klantentevredenheid ten aanzien van de verschillende aanbieders.

De index van de Belgische postdiensten en koeriers komt uit op 76,2, in de Europese Unie is dit 77,1, wat statistisch geen betekenisvol verschil is. België houdt gelijke tred met Nederland, komt iets achter Denemarken en Duitsland, maar wel voor Frankrijk, Italië, Oostenrijk en Zweden. Van een achterstand is dus geen sprake, ook niet voor bpost, wiens prestaties als grote Belgische speler natuurlijk bepalend zijn voor de index.

Bij bpost evolueerde de kwaliteit van de uitreiking van 93 procent in 2005 naar 94,8 procent in 2009, tot 96,4 procent in het eerste semester van 2010. In meer dan 96 procent van de gevallen werd de brief of het pakje uitgereikt binnen de vooropgestelde termijn. De klantentevredenheid evolueerde van 75 procent in 2004 naar 82 procent in 2009.

*Het incident is gesloten.*

**03** **Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het inzetten van 'peters' bij de opleiding van nieuwe postbodes" (nr. 1147)**

**03.01** **Bert Maertens** (N-VA): In sommige gemeenten – bijvoorbeeld Schilde en Schoten – wordt aan startende postbodes een ervaren postbode toegewezen als 'peter' om hen bij te staan bij de start van de job. bpost hoopt dat er met dit systeem minder beginnende postbodes zullen afhaken.

In welke gemeenten heeft bpost moeilijkheden om postbodes te rekruteren? Hoe komt dit en wat wordt ertegen gedaan? Wordt het systeem van peterschap op termijn overal in het land ingevoerd?

**03.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): In het gebied tussen de Antwerpse en Gentse haven in Oost-Vlaanderen en in delen van Vlaams-Brabant heeft bpost moeilijkheden om postbodes te rekruteren. Een van de redenen is de hoge tewerkstellingsgraad in deze regio's, door de nabijheid van tewerkstellingspolen zoals bijvoorbeeld de havens. bpost onderneemt er specifieke acties zoals een nauwe samenwerking met de VDAB en interimkantoren, infosessies in postkantoren en advertenties in lokale media.

Het toewijzen van een peter is al jaren een vast onderdeel van de basisopleiding van beginnende postagenten. De peter helpt bij de opleiding en bij het uitvoeren van de taak. Dit systeem wordt algemeen toegepast.

*Het incident is gesloten.*

**04** **Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het gebruik van elektrische fietsen voor postbedeling" (nr. 1151)**

**04.01** **Bert Maertens** (N-VA): Sommige postbodes zijn van de fiets overgeschakeld op een bromfiets en later op de elektrische fiets.

Wat is de kostprijs van een elektrische fiets in vergelijking met een gewone fiets? Is de vervanging van een fiets door een elektrische fiets een algemeen beleidsinitiatief? Wordt er daarbij rekening gehouden met afstand, terrein, het te vervoeren postvolume, leeftijd of fysieke paraatheid? Neemt bpost initiatieven om de fysieke gezondheid van de postbodes te verbeteren?

**04.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Sinds vorige zomer gebruikt bpost elektrische fietsen. Er werd een contract gesloten met een Belgische leverancier voor 2.000 fietsen. Over de kostprijs van fietsen en elektrische fietsen wordt altijd onderhandeld. Dit behoort tot de vertrouwelijke bedrijfsgegevens.

De elektrische fietsen vervangen de bromfietsen, wat past in het streven van bpost om een duurzame onderneming te zijn. Bovendien dragen ze bij tot een grotere verkeersveiligheid, omdat ze stabielere zijn dan bromfietsen. Ongevallen met elektrische fietsen zijn doorgaans ook minder ernstig. Ze zijn ten slotte ook gebruiksvriendelijker, want ze zijn net zo wendbaar als fietsen, maar even snel als bromfietsen en ze veroorzaken geen lawaai of reukhinder.

In de keuze voor de inzet van een vervoermiddel houdt bpost vooral rekening met de graad van bebouwing en de lengte van de ronde. De elektrische fiets wordt vooral ingezet op lange fietsrondes of op korte bromfietsrondes op een vlak tot heuvelachtig terrein. Met andere criteria, zoals leeftijd of fysieke conditie, wordt geen rekening gehouden. Er zijn geen specifieke programma's om de fysieke conditie van de postbodes te verbeteren, maar bpost besteedt wel aandacht aan de ergonomie, de veiligheid en gezondheid op de werkplaats. In dat kader worden verschillende preventieve acties georganiseerd.

*Het incident is gesloten.*

*Voorzitter: Jef Van den Bergh.*

**05 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het absentisme bij bpost" (nr. 1226)**

**05.01 Bert Maertens (N-VA):** Een van de doelstellingen van bpost is het verminderen van het absentisme.

Hoeveel bedroeg dat absentisme bij bpost in 2010 en hoe is dat cijfer geëvolueerd in de afgelopen vijf jaar, per postregio en geslacht?

**05.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Het absentisme bedroeg in 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009 respectievelijk 8,57, 8,57, 8,49, 7,97 en 8,20 procent. Voor 2010 zijn de gegevens nog niet beschikbaar en ik zal niet alle cijfers per regio of geslacht geven. bpost wil het absentismecijfer jaarlijks terugdringen tot maximaal 7 procent in alle geledingen en voor alle lijnverantwoordelijken. Het Belgische gemiddelde is weliswaar lager, maar het streefcijfer houdt rekening met het feit dat een belangrijk deel van de medewerkers van bpost fysieke arbeid leveren. Het actieplan van bpost omvat onder meer het creëren van een kwaliteitsvolle arbeidsomgeving met aandacht voor een hele reeks parameters inzake de organisatie van het werk.

Voorts wil men door allerlei ingrepen komen tot een betere beheersing van de stressproblematiek, is er sprake van een managementbeleid met nadruk op motivatie, communicatie en betrokkenheid, en worden tal van uiteenlopende preventiecampagnes gepland naar het personeel toe. De algemene doelstelling is vertaald in de persoonlijke doelstellingen van elke teammanager en een betere opvolging via medische controle.

**05.03 Bert Maertens (N-VA):** En tegen wanneer wil men die 7 procent bereiken?

**05.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands):** Zo snel mogelijk.

*Het incident is gesloten.*

**06 Vraag van de heer Stefaan Vercamer aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid op de lijn Kortrijk-Zottegem-Brussel" (nr. 1351)**

**06.01 Stefaan Vercamer (CD&V):** De stiptheid van de treinen is een algemeen probleem, maar op de lijn Kortrijk-Brussel loopt het echt de spuigaten uit. Volgens een enquête van Test-Aankoop uit 2009 is het zelfs de lijn met het grootste aantal vertragingen. Dat spoort niet met de stiptheidscijfers van de NMBS die een stiptheid op die lijn aangeven van meer dan 90 procent in 2009 en 2010.

De reizigers klagen steen en been over de stiptheid, over het tekort aan zitplaatsen en over het feit dat de perrons nu nog niet verhoogd zijn.

Hoe zit het echt met de vertragingen op die lijn? Zijn er maatregelen gepland? Bestaat er een mogelijkheid om de capaciteit van de trein van 6.46 uur te verhogen? Wat waren de resultaten van de studie over de

perronverhoging die de minister in 2008 heeft aangekondigd? Wanneer zullen de stations van Zottegem en van andere stopplaatsen op deze lijn worden aangepakt?

**06.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Volgens de officiële cijfers viel het in 2010 met de stiptheid wel mee op lijn 89. In die cijfers is geen rekening gehouden met een neutralisatie wegens grote investeringswerken noch met de gevallen van overmacht. De stiptheid op die lijn tijdens de ochtend- en avondpiek ligt echter lager, met een dieptepunt van 79 procent in september 2010.

De stiptheid op de lijn Kortrijk-Brussel wordt vooral beïnvloed door de defecten aan het materieel en door een aantal storingen op het vlak van de infrastructuur. Ook de problemen op enkele andere lijnen hebben een negatieve weerslag op de stiptheidscijfers van lijn 89.

Bovendien kan de verzadiging van de Noord-Zuidverbinding een flessenhalseffect creëren dat op zijn beurt een kleine vertraging veroorzaakt. Tijdens de spitsuren wordt Brussel-Centraal immers door 225 treinen bediend, via zes sporen – drie richting Brussel-Noord en drie richting Brussel-Zuid. Dit kan tot treinfilen leiden.

Het lijnvlak tussen Brussel-Zuid en Denderleeuw is tijdens die spitsuren een van de drukste van het net zodat een vertraging daar vrij gemakkelijk een sneeuwbaaleffect kan veroorzaken. Om dat op te lossen voert Infrabel infrastructuurwerken uit om het aantal sporen van twee naar vier te brengen.

Alle lijnen verdienen aandacht, maar lijn 89 is een van de betere lijnen wat betreft stiptheid. Momenteel werkt een consultant aan een analyse over alle stiptheidsproblemen op het hele net. De resultaten worden binnenkort verwacht.

De IC-trein van 6.46 uur heeft 1.300 zitplaatsen, wat meer is dan vroeger.

Voor het station van Zottegem is een masterplan in opmaak. De termijn van uitvoering van dat masterplan is nog niet bepaald. De toegankelijkheidsstudie heeft de noodzaak van een bijkomende toegang tot de perrons aan het licht gebracht. Die zal gerealiseerd worden door middel van een voetgangersbrug, samen met andere infrastructuurverbeteringen. De perrons moeten worden verbreed in het kader van de Europese interoperabiliteitsnormen. Er zal een spoor minder worden aangelegd. Die hervorming is ingrijpend en kan niet samen met de moderniseringswerken in Denderleeuw worden uitgevoerd. De werken in Zottegem zullen dan ook ten vroegste in 2015 starten.

*Het incident is gesloten.*

**07** **Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "huis-aan-huiszendingen van lokale besturen" (nr. 1353)**

**07.01** **David Geerts** (sp.a): Bij de VVSG leeft ongenoegen omtrent de tariefstijging die bpost doorvoerde voor de bedeling van de gemeentelijke magazines.

Is de minister bereid om in de beheersovereenkomst een specifieke clause ter zake op te nemen?

**07.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Distripost valt niet onder de wettelijke bepalingen die de postdienstverlening regelen noch onder het beheerscontract. Het valt dus ook niet onder mijn bevoegdheid.

Sinds half 2008 werd de tariefstructuur aangepast zodat het tarief in alle gewichtscategorieën beter in verhouding was tot de reële kosten. Vanaf 1 januari 2011 werd het tarief voor de categorie 75 tot 100 gram met 20 procent verhoogd tot 0,137 euro per stuk.

In de loop van 2011 wordt het maximumaantal publicaties per dag opgetrokken van 2 naar 3 en het gezamenlijk maximumgewicht vastgesteld op 130 gram. Er zal voorzien worden in een overgangperiode zodat de uitgevers tijd hebben om hun publicaties aan deze nieuwe norm aan te passen.

**07.03** **David Geerts** (sp.a): Is er geen intentie om gemeentelijke huis-aan-huisbladen te definiëren als een kwalitatieve dienstverlening aan de bevolking?

**07.04** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Als de nieuwe regering daarvoor geld kan vinden, juich ik dat toe.

*Het incident is gesloten.*

**08** **Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "zwangere vrouwen in eerste klasse" (nr. 1355)**

**08.01** **David Geerts** (sp.a): Zwangere vrouwen mogen tijdens de laatste vier maanden van hun zwangerschap in eerste klasse reizen tegen het tarief van tweede klasse. Zij moeten wel in het bezit zijn van een medisch attest.

Kunnen zwangere vrouwen in eerste klasse blijven zitten als de trein de landsgrenzen overschrijdt?

**08.02** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): De gratis klasseverhoging is enkel van toepassing op het binnenlands grondgebied en is dus niet meer geldig over de landsgrenzen. De enige uitzondering is de verbinding Luik-Maastricht, omdat die volledig door de NMBS wordt verzorgd.

*Het incident is gesloten.*

**09** **Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de postbedeling tijdens koude winterdagen" (nr. 1417)**

**09.01** **Bert Maertens** (N-VA): In november en december 2010 kon door het barre winterweer geen post worden bedeld in een aantal provincies.

Welke voorzorgen neemt bpost om de veiligheidsrisico's voor postbodes te beperken? Hoe kan de postbedeling in streng winterweer worden verzekerd? Hoeveel arbeidsongevallen door het winterweer zijn er geweest? Hoe voorziet bpost in de vervanging van werkonbekwame postbodes? Komt het nog voor dat de postbedeling in een volledige provincie wordt geannuleerd door het slechte weer? Hoe vaak en waar gebeurde dat in 2010? Hoe wordt de achterstand in de postbedeling aangepakt? Wordt voorzien in een vergoeding voor economische schade door niet-bedeling?

De **voorzitter**: Meneer Maertens, ik heb de indruk dat deze vraag, zoals de meeste van uw vragen vandaag, beter het onderwerp van een schriftelijke vraag zou uitmaken.

**09.02** **Bert Maertens** (N-VA): Ik heb geen probleem met een schriftelijk antwoord. Er is momenteel wel geen beantwoordingstermijn voor schriftelijke vragen.

De **voorzitter**: De vragen worden in de Kamer niet vooraf gescreend zoals in het Vlaamse Parlement. Elke ingediende vraag komt hier op de agenda.

**09.03** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): In de winter geeft het nationaal coördinatiecentrum van bpost om 4.15 uur en om 6.15 uur informatie over de staat van de wegen en de weersomstandigheden aan de uitreikingskantoren. Bij lichte of matige wintertoestand worden de postuitreikers aangemaand tot voorzichtigheid. Bij zwaar winterweer moet de lokale verantwoordelijke een beslissing nemen op basis van de staat van de plaatselijke wegen. Als de wegen bestrooid en berijdbaar zijn, gebeurt de uitreiking zoals voorzien. Als de wegen nog niet berijdbaar zijn, wordt de uitreiking van de kranten met een uur uitgesteld. Als de toestand na een uur nog niet verbeterd is, wordt de uitreiking opnieuw uitgesteld. De gewone bedeling kan bij extreem slecht weer met telkens vijftien minuten worden uitgesteld. Als de toestand van het wegennet zo slecht blijft dat hele straten of gemeenten niet bereikbaar zijn, kan de uitreiking tijdelijk worden opgeschort. De briefwisseling wordt dan bij de eerstvolgende gelegenheid uitgereikt.

Omdat bromfietsen het grootste risico bij winterse weersomstandigheden lopen, is er een specifieke procedure uitgewerkt voor het geval de uitreiking per bromfiets niet is toegelaten. Vijf bromfietsdiensten worden dan vervangen door één autodienst. De uitreikers die te voet, met de fiets of de bromfiets de post

bedelen, krijgen bij extreme weersomstandigheden ook de toestemming om hun eigen voertuig te gebruiken. De werknemers krijgen ook aangepaste winterkledij. Het dragen van fluorescerende veiligheidsvesten is verplicht bij verminderde zichtbaarheid. De lichten, richtingaanwijzers en remmen van bromfietsen en auto's worden dagelijks nagekeken. In sommige kantoren krijgen de voertuigen winterbanden.

Er is geen schadevergoeding voor laattijdig bedeelde post door slechte weersomstandigheden. De regelgeving zegt immers dat bpost instaat voor de uitreiking van de post als de brievenbussen zonder gevaar bereikbaar zijn.

Tussen 24 november en 6 december 2010 werden 53 arbeidsongevallen geregistreerd, die leidden tot 430 dagen arbeidsonbekwaamheid.

In 2010 waren er drie dagen waarop de uitreiking ernstig werd verstoord. Op 10 februari 2010 konden in Oost- en West-Vlaanderen, Antwerpen, Limburg, Brussel-Brabant 470.000 poststukken niet worden uitgereikt. Op 15 februari 2010 werd bijna het hele land getroffen door een nachtelijke sneeuwbuï: 1.100.000 stukken konden niet worden uitgereikt. Op 2 december 2010 konden niet alle nachtritten vanuit de sorteercentra worden uitgevoerd, waardoor 's ochtends niet alle poststukken in de uitreikingskantoren waren toegekomen. Vooral in Vlaanderen, Vlaams- en Waals-Brabant konden 400.000 poststukken niet worden uitgereikt. Ook op 3 december duurden de problemen lokaal voort door de slechte wegen en voetpaden, waardoor 650.000 stuks niet konden worden uitgereikt.

**09.04 Bert Maertens** (N-VA): Als de vertraging van de bedeling niets met het weer te maken heeft, klopt het dan dat bpost enkel de frankeerkosten terugbetaalt en bij aangetekende zendingen ook de economische schade?

**09.05 Minister Inge Vervotte** (*Nederlands*): Alleen de frankeerkosten worden betaald, niet de economische schade.

*Het incident is gesloten.*

#### **10 Samengevoegde vragen van**

- de heer **André Frédéric** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het geweld tegen treinbegeleiders" (nr. 1567)
- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spontane staking van Waalse treinbegeleiders van 8 december 2010" (nr. 1572)
- de heer **Joseph George** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het geweld tegen de treinbegeleiders" (nr. 1703)
- de heer **David Geerts** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toenemende agressie op de trein" (nr. 2239)
- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de hoffelijkheidscampagne van de NMBS" (nr. 2585)

**10.01 André Frédéric** (PS): De voorbije maanden zijn er een aantal gevallen van agressie tegen treinbegeleiders geweest. Het zou al te eenvoudig zijn om alleen de NMBS, die een klacht indient voor elk geval van agressie tegen een van haar werknemers, met de vinger te wijzen of om de traagheid van het gerecht aan te klagen zonder daarbij naar concrete oplossingen te zoeken die het NMBS-personeel ten goede komen (in 2009 werden er 986 gevallen van agressie geregistreerd).

Wat zijn de cijfers van 2010? Hoe staat het met de inschakeling van patrouilles van B-Security en Securail die de veiligheid moeten garanderen? Over hoeveel personeelsleden beschikken deze twee interne veiligheidsdiensten van de NMBS-Holding en wat zijn hun taken? Wijst het aantal gevallen van agressie niet op een ontoereikend personeelsbestand? Bestaat er bij de Belgische spoorwegen een zwarte lijst van stations, lijnen en/of tijdstippen die op dat vlak het meest gevoelig zijn? Hoe staat het met de samenwerking met de spoorwegpolitie, die zelf zegt dat zij met een personeelstekort te maken heeft? Worden er andere denkpijpen of oplossingen onderzocht die de treinbegeleiders en personeelsleden van de spoorwegen in hun werk tot steun kunnen zijn?

**10.02 Steven Vandeput** (N-VA): Op 8 december legden een aantal treinbegeleiders in Ottignies spontaan



het werk neer naar aanleiding van een geval van agressie.

Wat waren hun eisen? Is daarop ingegaan of werden beloftes gedaan? Werd de spontane staking achteraf erkend door een vakbond? Welke maatregelen worden genomen om het probleem van agressie tegen treinbegeleiders in te dijken? Welke stappen zal de minister zetten om dergelijke spontane werkonderbrekingen in de toekomst zoveel mogelijk te vermijden?

**10.03 Joseph George** (cdH): De voorbije weken werden verscheidene treinbegeleiders aangevallen of bedreigd. Het is dus begrijpelijk dat ze ongerust zijn wanneer ze geconfronteerd worden met razende reizigers die voor niets terugdeinzen.

Het personeel is het beu maatregelen te eisen om de veiligheid te verhogen en dus worden er nu werkonderbrekingen, acties om het spoorverkeer stil te leggen en stakingen georganiseerd. Er moet aandacht besteed worden aan dat probleem waarmee het personeel en de overige reizigers, die daar het slachtoffer van zijn, worden geconfronteerd.

Welke oplossingen stelt u voor? Zou het mogelijk zijn om een tweede beambte in te zetten? Wat zal de NMBS ondernemen om de veiligheid van de treinbegeleiders en de reizigers te verzekeren? Men weet immers nooit hoever het geweld kan gaan.

**10.04 David Geerts** (sp.a): Ik vind de agressiecijfers vrij hoog en in werkelijkheid zouden ze nog hoger kunnen liggen, omdat niet alle gevallen worden aangegeven.

Welke maatregelen zullen op korte termijn worden genomen om het probleem aan te pakken? Hoe kan de aangiftebereidheid worden verbeterd? Welke structurele maatregelen ziet de minister op lange termijn?

**10.05 Tanguy Veys** (VB): In de strijd tegen verbaal en fysiek geweld tegen spoorwegpersoneel, en dan vooral treinbegeleiders, pakt de NMBS uit met een zogenaamde hoffelijkheidscampagne, hoewel de maatschappij het zelf veeleer ziet als een sensibiliseringscampagne. Er wordt daarbij verwezen naar een nota 'Andere culturen' waarin men erg ver gaat qua inlevingsvermogen en begrip. Blijkbaar wordt van onze treinbegeleiders verwacht dat ze volledig meestappen in bepaalde ideeën over vrouwen en hoffelijkheid. Eigenlijk is deze, daarenboven in schabouwelijk Nederlands opgestelde brochure ronduit stuitend.

Zo lezen we dat mensen met een islamitische geloofsovertuiging op een bepaalde manier tegemoet moeten worden getreden. Mag men daaruit afleiden dat de problemen vaak in die hoek moeten worden gezocht? De nota wekt haast de indruk dat het personeel zelf aan de basis ligt van mogelijk geweld. Anderzijds wordt zo ook het signaal gegeven aan de daders dat zij niet in de fout zijn gegaan, maar geprovoceerd werden. Dit is niet alleen weinig tactvol van de NMBS, maar zelfs kwetsend voor treinbegeleiders die al het slachtoffer zijn geweest van dergelijk geweld.

Staat de minister achter deze campagne en gaat ze akkoord met de opmerkingen daarin? Mogen we geen inspanningen van mensen uit vreemde culturen verwachten om zich aan te passen aan onze normen, waarden en gebruiken? Bestaat er een verband tussen het toenemende geweld en de origine van de daders? Wie gaat er in de fout, de daders of de begeleiders? Zal de minister reageren ten aanzien van de NMBS? Moet men niet eerder de daders aanpakken dan nog maar eens de begeleiders sensibiliseren en culpabiliseren?

**10.06 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Wij nemen deze problematiek zeer ernstig en voeren geen fragmentarisch beleid. Het beleid wil escalaties vermijden. Uiteindelijk gaat het om een commerciële dienstverlening. Wij zullen ook altijd het personeel in bescherming nemen.

De aanleiding voor de werkonderbreking was een geval van zware agressie tegen een treinbegeleider in het station van Hoei op 7 december 2010. De treinbegeleiders hebben daar emotioneel op gereageerd en willen aandacht vragen voor deze problematiek. Zij hebben geen specifieke eisen, maar hopen natuurlijk dat de agressie bestreden wordt. In onze gesprekken met de vakorganisaties hebben we verwezen naar de gemaakte afspraken in het protocol. Wij hebben begrip getoond voor de emoties van de treinbegeleiders, maar hebben tevens gevraagd om de impact op het netwerk tot een minimum te beperken. Op die manier doen wij aan conflictbeheersing.

De vakorganisaties beschouwden de werkonderbreking als een spontane en tijdelijke reactie en zij hebben die actie ook als dusdanig erkend.

*(Frans)* Op 30 november 2010 waren er 968 gevallen van agressie tegen treinpersoneel geregistreerd.

*(Nederlands)* Ik heb geen gegevens die erop wijzen dat de aangiftebereidheid bij treinbegeleiders te laag ligt. Ze worden regelmatig aangespoord om problemen te melden. De NMBS-Groep zou dat nog eens kunnen opnemen in het sociaal overleg.

De problematiek van de lijn 50 is bekend. Sinds 16 september 2010 werden er specifieke acties genomen. Securail heeft samen met de federale politie, de spoorwegpolitie, de lokale politie en de interne partners een lokaal actieplan opgesteld. In het kader van die actie werden de afgelopen weken verschillende personen ondervraagd en geïdentificeerd door de politiediensten.

*(Frans)* Bij de NMBS is enkel de interne veiligheidsdienst Securail bevoegd om op de perrons, in de stations en in de treinen te patrouilleren en in te grijpen. Er vindt wekelijks en maandelijks overleg plaats met de federale spoorwegpolitie, zowel op lokaal als nationaal niveau.

Er bestaan geen zwarte lijsten van de stations, treinen, lijnen en/of tijdstippen; er wordt doorgaans gesproken over risicolijnen. De opdrachten van de Securailagenten worden vastgesteld op grond van de prioriteiten in het strategisch beleidsplan van de *Corporate Security Service*. Er wordt jaarlijks een operationeel actieplan opgesteld met betrekking tot de bestrijding van agressie in de trein.

*(Nederlands)* Die operationele acties bestaan uit het jaarlijks inschatten en oplijsten van de risico's, het opstellen en uitvoeren van een nationaal actieplan, gerichte acties en dagelijkse monitoring van treinen. De voorbije jaren werd de inzet van Securail op gevoelige lijnen verhoogd.

*(Frans)* De NMBS neemt maatregelen om de agressie tegen treinbegeleiders tegen te gaan.

*(Nederlands)* De 45 proactieve, preventieve en curatieve acties werden opgenomen in het masterplan tegen agressie. Sinds 2007 worden die maatregelen om de drie maanden geëvalueerd en bijgestuurd in overleg met Securail.

*(Frans)* Naast het masterplan anti-agressie is er een verbeterde uitwisseling van gegevens tussen Securail en de spoorwegpolitie omdat er sinds juli 2010 maandelijks wordt overlegd. De taken van Securail en de treinbegeleidingen die zij uitvoeren, worden bepaald op basis van dat actieplan en in functie van de evolutie van de situatie. Op 31 december 2010 had Securail 35.950 treinen begeleid.

*(Nederlands)* Naar aanleiding van de agressie in Hoi werd van 13 december tot en met 31 januari een specifiek actieplan opgesteld voor de lijnen Luik-Eupen, Luik-Maastricht, Verviers-Spa, Brussel-Luik en Luik-Namen. Naast de gewone aanwezigheid van Securail zijn er ook aangepaste prestaties 's avonds en 's nachts om de begeleiding van de vroegste en laatste treinen te kunnen verzekeren.

*(Frans)* Of er een tweede beambte in een bepaalde trein wordt ingezet, hangt af van de exploitatieveiligheid, de bezettingsgraad en bepaalde lokale evenementen. Het idee om systematisch een tweede beambte in te zetten wegens onveiligheid werd verworpen, omdat de *Corporate Security Service* ter zake jaarlijks een actieplan opstelt en uitvoert. Dat zou overigens ook geen haalbare kaart zijn wegens de meerkosten die dat met zich zou brengen.

*(Nederlands)* Wij opteren dus voor een gerichte inzet in plaats van een algemene. Wel willen we de begeleiders grondig informeren. Ik kan mij niet uitspreken over de redenen waarom er agressie gepleegd wordt tegen treinbegeleiders, maar een beter begrip van een andere cultuur kan wel bijdragen tot een beter begrip van bepaalde gedragingen en uitspraken, waardoor de treinbegeleiders ook gepaster kunnen reageren. Aangepast gedrag of taalgebruik kunnen een manier zijn om bepaalde agressie te voorkomen.

Het personeel wordt daarmee zeker niet beschuldigd van iets. De campagne waar de vraagsteller naar verwees, is geen hoffelijkheidscampagne, maar een interne sensibilisatiecampagne met heel andere

doelstellingen. Ze gaat niet om preventie, maar past in een drie jaar lopende campagne over twaalf onderwerpen die besproken worden tijdens de permanente opleidingen van de treinbegeleiders. Ook in de basisopleiding van de treinbegeleiders wordt omgaan met diversiteit behandeld. De campagne is erop gericht om professioneel en vooral commercieel om te gaan met moeilijke situaties om also escalaties te vermijden.

**10.07 André Frédéric** (PS): Ik maak regelmatig gebruik van de trein en heb al kunnen vaststellen dat de situatie snel kan ontsporen wanneer men geen respect heeft voor elkaar. Dergelijke toestanden zijn niet normaal te noemen, maar men kan de maatschappij nu eenmaal niet veranderen door regels op te leggen en men kan ook niet in elk voertuig een bewaker zetten. Er gebeurt dus een volledig onderzoek en er worden maatregelen uitgevaardigd. Ik heb nog één vraag: is de NMBS er zeker van dat ze over voldoende personeel beschikt om passend te reageren op dit soort situaties? Dat blijf ik me afvragen. Wanneer ik om 22 uur 's avonds een treinbegeleidster alleen zie, ben ik blij dat ik niet in haar plaats ben. Er is een duidelijk verband met de veiligheid van het personeel, maar ook met die van de reizigers én dus met hun bereidheid om de trein te blijven nemen, en niet terug te vallen op de auto.

**10.08 Steven Vandeput** (N-VA): Het is positief dat er concrete maatregelen worden genomen.

**10.09 Joseph George** (cdH): Gratiut geweld tegen personen die diensten verlenen is een maatschappelijk verschijnsel. De publieke opinie is daar dus heel gevoelig voor.

**10.10 Tanguy Veys** (VB): De NMBS vraagt zijn mensen in een campagne om heel ver mee te gaan in het begrip voor allerlei eigenaardigheden van andere culturen. Men moet de treinbegeleiders dan geen onprofessionele houding aanwrijven als ze klappen krijgen, dat is respectloos. Ik denk dat het signaal veeleer moet blijven dat geweld nooit kan.

**10.11 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): In 2008 heeft de regering beslist om 10 miljoen euro expliciet in te zetten voor veiligheid. Er is dus zeker geen tekort aan middelen. Sinds het akkoord is het aantal spontane acties ook gedaald. Verder is de cursus gericht op conflictbeheersing en willen wij zeker het personeel niet met de vinger wijzen. Geweld zullen we blijven bestrijden.

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 1588 van de heer Mayeur wordt uitgesteld.

#### **11** **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Karel Uyttersprot** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vernieuwingsinvesteringen van de NMBS op lijn 60" (nr. 1598)
- mevrouw **Ingeborg De Meulemeester** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de rechtstreekse treinverbinding tussen Sint-Niklaas en Brussel" (nr. 1599)
- mevrouw **Ingeborg De Meulemeester** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de treinverbinding Brussel - Sint-Niklaas" (nr. 2377)
- mevrouw **Karin Temmerman** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verbinding Brussel - Waasland" (nr. 2498)
- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS-dienstregeling Sint-Niklaas - Brussel" (nr. 2612)

**11.01 Karel Uyttersprot** (N-VA): Het aantal reizigers op lijn 60 neemt toe, ondanks alle technische problemen op die lijn. Die technische problemen zorgen dan weer voor maatschappelijke problemen omdat mensen overal te laat komen. De vertragingen nemen toe en de treinen zijn korter.

Hoe wordt de stijging van het aantal reizigers opgevangen? Hoe worden de technische mankementen beperkt?

**11.02 Ingeborg De Meulemeester** (N-VA): Sinds 12 december rijden alleen in de ochtend- en de avondspits een beperkt aantal treinen rechtstreeks tussen Sint-Niklaas en Brussel. Op andere tijdstippen moeten de pendelaars in Dendermonde de stoptrein naar Sint-Niklaas nemen. Die trein is door de grote vertraging vaak al weg en een verzekerde aansluiting was dan ook nodig. Die is er ondertussen, maar enkel tot in Lokeren. Reizigers naar Sinaai, Belsele en Sint-Niklaas moeten in Lokeren nog eens overstappen.

Klagende reizigers kregen van de NMBS het advies om de IC-trein naar Oostende te nemen tot in Lokeren, om daar over te stappen op de pendeltrein naar Dendermonde om daar de trein naar Brussel te nemen. De actievoerders zijn daar vanzelfsprekend niet tevreden mee. Zij zien het excuus van de werken aan de perrons in Sint-Niklaas ook als een drogreden, aangezien de NMBS niet kan bevestigen dat de rechtstreekse verbinding tussen Sint-Niklaas en Brussel na de werken zal worden hersteld. Op die manier worden de pendelaars aangemoedigd om met de auto naar de hoofdstad te gaan.

Erkent de minister de problemen van de pendelaars? Werden ze op voorhand ingelicht? Is er contact genomen met de regionale vervoermaatschappijen om de problemen van deze mensen op te lossen?

**11.03 Karin Temmerman** (sp.a): De NMBS heeft de actievoerders verzekerd dat hun problemen zouden worden opgelost. Ik sluit me voor het overige aan bij de vragen van de vorige sprekers.

**11.04 Tanguy Veys** (VB): De treinverbinding tussen Sint-Niklaas en Brussel was nooit een voorbeeld, maar de wijzigingen van december 2010 geven aanleiding tot een klachtengolf over de lengte van de treinen, het aantal beschikbare zitplaatsen, de vertragingen, de frequentie van de ritten, de reistijd en het aanbod voor de kleinere stations.

Kunnen de problemen op deze lijn echt niet worden aangepakt?

**11.05 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): De laatste twee jaar is er een lichte stijging van het aantal reizigers merkbaar, zowel tussen Dendermonde en Jette als tussen Dendermonde en Lokeren. De NMBS heeft die stijging opgevangen door waar mogelijk versterkingen uit te voeren. In 2010 zijn er extra treinen toegevoegd aan het aanbod dat gold sinds 2003.

De NMBS volgt de bezetting van de treinen op lijn 60 op de voet en zal waar nodig aanpassingen doen. Dit vergt natuurlijk heel wat materieel. Helaas kan Technics niet altijd leveren wat voor het aanbod vereist is. Naast andere materiaalproblemen is ook de installatie van TBL1+ een oorzaak van vertragingen.

In het kader van de concentratie van de seinhuizen worden momenteel langs de lijn Brussel-Dendermonde buitenwerken uitgevoerd. In het voorjaar 2011 starten gelijkaardige werken op het baanvak Dendermonde-Lokeren en tussen Lokeren en Sint-Niklaas. De overname van de seinposten van Asse en Opwijk door de nieuwe seinpost van Dendermonde zal in 2011 plaatsvinden.

De snelheid waarmee treinen vanuit Lokeren het station van Dendermonde binnenrijden, wordt verhoogd.

De werken aan de perrons in Sint-Niklaas zijn in uitvoering en zullen drie jaar duren.

De oude motorstellen worden vanaf 2012-2013 vervangen door de 305 nieuwe motorstellen Desiro, die in 2008 besteld zijn.

De NMBS is zich bewust van het probleem voor reizigers vanuit Brussel met bestemming Lokeren, Belsele, Sinaai en Sint-Niklaas die hun overstap in Dendermonde missen. Zij moesten vanaf 12 december 2010 het grootste deel van de dag overstappen in Dendermonde op een pendeltrein, een ICL-trein naar Sint-Niklaas. Omdat de trein uit Brussel heel vaak met vertraging in Dendermonde aankomt, heeft de NMBS een noodoplossing uitgewerkt om lange wachttijden te vermijden. Die noodtrein rijdt maar tot in Lokeren, waar de reizigers die naar Sinaai, Belsele of Sint-Niklaas willen, op een stoptrein naar Antwerpen kunnen stappen. Ondanks de extra overstap gaat het traject een pak sneller. Het is een traject dat gemiddeld door maar een zevental reizigers per trein wordt afgelegd. Ik begrijp dat reizigers een extra overstap niet leuk vinden, maar de werken in Sint-Niklaas moeten nu eenmaal worden uitgevoerd. De NMBS heeft hier gezocht naar de best mogelijke oplossing.

De noodoplossing werd op korte tijd uitgewerkt. De NMBS kon haar reizigers dan ook niet lang op voorhand inlichten. Reizigers kregen een mail en in de regionale pers verscheen een artikel met wat meer uitleg. Wanneer het noodscenario effectief wordt toegepast, worden de reizigers op de hoogte gebracht via de omroepinstallaties en via de treinbegeleiders.

De NMBS heeft geen contact genomen met de regionale vervoermaatschappijen. Het is de bedoeling dat, zodra Infrabel het station Sint-Niklaas weer helemaal ter beschikking stelt, de NMBS opnieuw de oude dienstregeling toepast.

**11.06 Karin Temmerman** (sp.a): Wanneer denkt men de normale regeling opnieuw in te voeren?

Het blijft volgens mij toch een achteruitgang. De NMBS zou toch moeten weten dat twee overstappen het maximum is in een traject. Anders grijpt de reiziger gewoon terug naar zijn auto, wat heel begrijpelijk is.

**11.07 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): De werken duren drie jaar en dat kan niet zonder hinder, al probeert men die maximaal te beperken.

Over het overstappen tussen verscheidene vervoersmodi zullen we eens grondig van gedachten moeten wisselen als we een antwoord willen bieden op onze mobiliteitsproblemen.

**11.08 Tanguy Veys** (VB): Ik beperk mij tot de bedenking dat de NMBS, die toch veel ervaring heeft met planning, er vaak niet in slaagt om een en ander vlot te laten verlopen. Blijkbaar is men toch niet vooruitziend genoeg.

*Het incident is gesloten.*

**12 Vraag van de heer Bert Schoofs aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de premie wegens extreme weersomstandigheden voor het spoorwegpersoneel" (nr. 1601)**

**12.01 Bert Schoofs** (VB): In februari 2010 besloot de NMBS-Holding dat het spoorwegpersoneel dat bij de vrieskou van begin 2009 minimaal een uur buiten tewerkgesteld was, een toelage van 5,54 euro per prestatie zou ontvangen.

Zal deze koudegolfpremie ook nu worden uitgereikt?

**12.02 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): De toelage wordt toegekend aan de personeelsleden die gedurende minstens een uur buiten in de grote koude hebben gewerkt tussen 0 en 24 uur op elk van de door het KMI aan de NMBS-Holding meegedeelde data. Ook de volgende personeelsleden hebben recht op deze premie: personeelsleden die werken in werkplaatsen zonder vaste of extra verwarmingstoestellen, het treinpersoneel met inbegrip van bestuurders rangeringen, de operators besturing cargo en de operators besturing infra. De andere personeelsleden hebben geen recht op de toelage, behalve als zij verplicht worden om buiten te werken.

De data waarop het KMI een temperatuur gelijk of lager dan -7°C vaststelt worden weerhouden en meegedeeld via de intranetsite.

Het basisuurbedrag voor de koudegolfpremie bedraagt 5 procent van het uurbedrag van de geïndexeerde globale wedde. Het bedrag van de toelage mag in geen geval lager zijn dan 5,54 euro per dagtaak. Sinds oktober 2009 wordt het bedrag per uur betaald in plaats van per dagtaak. Iemand die acht uur in de vrieskou heeft gewerkt, krijgt dan ook een grotere premie dan iemand die maar een uur in de kou heeft gewerkt.

Van oktober 2009 tot heden werd een toelage betaald voor de volgende data: 18 en 19 december 2009, 3, 4, 7, 8, 26 en 27 januari 2010. Het KMI heeft in november 2010 op geen enkele datum een temperatuur geregistreerd die gelijk was aan of lager dan -7°C.

*Het incident is gesloten.*

*Voorzitter: Maggie De Block.*

**13 Samengevoegde vragen van**

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de veiligheid van de treinstations en de werking van Securail" (nr. 1609)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de

**criminaliteit in de Brusselse treinstations" (nr. 1785)**

**13.01 Tanguy Veys** (VB): Uit cijfers van de minister van Binnenlandse Zaken blijkt dat in de Brusselse trein- en metrostations elke dag gemiddeld 25 criminele feiten plaatsvinden. De drie grote spoorstations op de noord-zuidas zijn samen goed voor 84 procent van de criminele feiten in de spoorstations, met Brussel-Zuid als het gevaarlijkste station.

Vindt de minister dat de huidige veiligheidsmaatregelen in de stations volstaan om de veiligheid te garanderen? Wat is de evolutie van het aantal geregistreerde criminele feiten in de stations? Hoe evalueert ze de werking en de personeelsbezetting van Securail?

**13.02 Steven Vandeput** (N-VA): Welke inspanningen worden geleverd om de veiligheid te verbeteren in de drie grote Brusselse treinstations? Hoe verklaart de minister het hoge aantal geregistreerde criminele feiten, specifiek in het station Brussel-Zuid? Wat zijn de onderscheiden taken en verantwoordelijkheden van de verschillende veiligheidsdiensten? Hoe verloopt de onderlinge samenwerking tussen de veiligheidsdiensten van de NMBS-Groep en tussen de veiligheidsdiensten van de NMBS-Groep en de verschillende politiediensten?

**13.03 Minister Inge Vervotte** (*Nederlands*): In het beheerscontract 2008-2012 is de veiligheid van de reizigers en het personeel de tweede opdracht van openbare dienst. De NMBS-Holding heeft daarom de *Corporate Security Service* opgericht, die zich moet richten op een grotere veiligheid en een hoger veiligheidsgevoel in treinen en stations. De *Corporate Security Service* stelt om de drie jaar een strategisch beleidsplan op, waarin de doelstelling wordt bepaald voor de aanpak van de veiligheidsproblematiek op het spoorwegdomein. Daarnaast is vooral de ontradende aanwezigheid van Securail zeer belangrijk. In 2008 heb ik een extra dotatie van 10 miljoen euro per jaar toegekend aan de NMBS-Holding voor de aanwerving van extra personeel bij Securail en ter verbetering van de veiligheid.

De NMBS-Holding beschikt over een Security Operations Center ten dienste van het personeel en de reiziger, waar de veiligheidsproblematiek in real time wordt opgevolgd. De camerabewaking en de alarmafhandeling worden van daaruit beheerd. In 2010 noteerde het Center een stijging van 14 procent ten opzichte van 2009 in de oproepen voor diefstal. Voor fysieke agressies was er een stijging van 3 procent, voor verbale agressie een daling van 13 procent en voor graffiti een daling van 23 procent.

De registratie van de oproepen bij het Security Operations Center vormt een onderdeel van de gegevens die kunnen worden gebruikt voor de analyse van criminele feiten op het spoorwegdomein. Ter ondersteuning van de operationele acties op het terrein en ter preventie van criminele feiten werden tot nu toe 2.636 camera's geplaatst in 84 stations. Er is een strategisch veiligheidsplan uitgewerkt waarbij voorrang wordt gegeven aan de aanpak van agressie, de continuïteit van het productieproces en het veiligheidsgevoel bij klanten en personeel. De inspanningen variëren volgens het belang van het betrokken station en de omgevingsfactoren. Voor de Brusselse stations worden de meldingen dagelijks geanalyseerd en is er een permanente aanwezigheid van veiligheidspersoneel met camerabewaking.

De NMBS-Holding heeft geen informatie over de aard en frequentie van de geregistreerde criminele feiten in het station Brussel-Zuid. De afbakening van de taken en verantwoordelijkheden is gebaseerd, enerzijds op de wettelijk bepaalde bevoegdheden van politiediensten, veiligheidsdiensten en interne bewakingsdiensten, anderzijds op de circulaire-Duquesne uit 2002. Deze rondzendbrief is wel aan herziening toe.

Securail is de enige veiligheidsdienst in de NMBS-Groep. De samenwerking tussen de veiligheidsdiensten van de NMBS-Groep en de politiediensten gebeurt op de eerder vernoemde twee niveaus.

**13.04 Tanguy Veys** (VB): Aan het Security Operations Center en het 0800-nummer moet wel wat meer bekendheid gegeven worden. En verder is het nuttig om 's avonds nog wat extra personeel in te zetten.

**13.05 Steven Vandeput** (N-VA): Met een extra dotatie van 10 miljoen euro per jaar zou men toch wel wat meer informatie kunnen geven, want het is de eerste keer dat ik hoor spreken van dit Security Operations Center en het 0800-nummer. De cijfers wijzen op een gunstige evolutie inzake verbale agressie en graffiti, maar ook op meer diefstallen en agressie. Voor de cijfers van Brussel-Zuid is er sprake van een pingpongspelletje met minister Turtelboom. Hoe kan de dagelijkse analyse worden gemaakt van het Security

Operations Center in Brussel-Zuid, als men geen rekening houdt met de effectief geregistreerde voorvallen?

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 1623 van de heer Brotcorne wordt uitgesteld.

**14 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de veelvuldige defecten aan het materieel van de NMBS" (nr. 1626)**

**14.01 Steven Vandeput (N-VA)**: Over de oorzaken van de slechte stiptheidscijfers van de NMBS blijft men steeds vaag. Er wordt verwezen naar moeilijke dienstregelingen en defect materieel. Blijkbaar is er te weinig reservematerieel.

Is er een verband tussen oud materieel en treinpannes? Worden er onderhoudsnormen afgesproken bij nieuwe bestellingen en worden die gerespecteerd? Hoe wordt in het buitenland het treinmaterieel onderhouden? Zijn er daar ook zo veel treinpannes? Klopt het dat er de laatste jaren minder onderhoudswerken zijn uitgevoerd? Zal dat in de toekomst nog meer treinpannes veroorzaken?

**14.02 Minister Inge Vervotte (Nederlands)**: De NMBS analyseert regelmatig het aantal vertragingen ten gevolge van problemen met het materieel. Per miljoen gereden kilometers zijn er vier vertragingincidenten door pannes aan rytuigen, 27 door pannes aan motorstellen en 58 voor pannes aan locomotieven. Er is inderdaad een belangrijk verband tussen de leeftijd van het materieel en de betrouwbaarheid. Andere factoren, zoals het type en de inzet, spelen ook een rol.

De M6-dubbeldekkers hebben een grotere complexiteit en meer comfortsystemen. Zij rijden in een trek- en duwsamenstelling, wat leidt tot een groter aantal incidenten dan bij een klassiek M4-rijtuig. Er zijn echter wel twintig keer minder incidenten met M6-rijtuigen dan met de oude locomotieven en motorstellen.

Sinds 1995 worden er in het aankoopbeleid van de NMBS voor rollend materieel afspraken gemaakt over de evaluatie van de storingsgevoeligheid van het materieel. Tijdens de waarborg- en evaluatieperiode wordt die gevoeligheid vergeleken met de te bereiken doelstellingen. Als de doelstellingen niet gehaald worden, moeten er verbeteringen worden uitgevoerd. Er worden ook bepalingen over herstellingen onder waarborg en over systematische fouten in de contracten opgenomen.

In een externe audit werd getracht een vergelijking te maken met een aantal buitenlandse netten, maar dat is niet altijd eenvoudig. Vandaag heeft de NMBS geen duidelijke vergelijkbare cijfers over de betrouwbaarheid van dubbeldekkers in Luxemburg of Duitsland.

Studies over de betrouwbaarheid van het materieel tonen aan dat er geen duidelijk verband is tussen de onderhoudsperiodiciteit en de betrouwbaarheid van het materieel. Het onderhoudsplan is afgestemd op het type en de leeftijd van het rollend materieel. Het klopt niet dat het materieel minder vaak onderhouden wordt om de beschikbaarheid te verhogen, maar er wordt wel getracht de onderhoudstermijn te optimaliseren. Ook wordt er momenteel meer materieel geïmmobiliseerd voor modernisering en de installatie van het TBL1+-systeem

**14.03 Steven Vandeput (N-VA)**: Het is vreemd dat er geen statistisch verband kan worden aangetoond tussen de onbetrouwbaarheid van bepaalde treintoestellen en slecht onderhoud. Onder meer de tv-uitzending van *Panorama* wees op een verband tussen de pannes en een gebrekkig onderhoud. Als ik de cijfers hoor, dan lijkt het alsof het materieel te vlug als oorzaak van vertragingen wordt aangewezen.

**14.04 Minister Inge Vervotte (Nederlands)**: Er is veel aandacht besteed aan de problemen met de deuren die de M6-rijtuigen in het begin hadden. Ondertussen zijn die problemen opgelost.

*Het incident is gesloten.*

**15 Samengevoegde vragen van**

**- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overlappingsen tussen NMBS en Infrabel" (nr. 1627)**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de coördinatieproblemen binnen de NMBS-Groep" (nr. 1629)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de routeplanner van Infrabel" (nr. 1786)

**15.01 Valérie De Bue** (MR): De website [www.railtime.be](http://www.railtime.be) van Infrabel werd onlangs uitgebreid met de nieuwe functie 'routeplanner', terwijl die functie al voorhanden is op de website van de NMBS.

Waarom ontwikkelt Infrabel een dergelijk instrument, terwijl de NMBS daar al over beschikt? In sommige stations raadt Infrabel de reizigers aan de website [www.railtime.be](http://www.railtime.be) te raadplegen. Is dat niet deloyaal ten aanzien van de NMBS, temeer daar die het project financiert? Getuigt dit niet van een gebrek aan coördinatie tussen de diverse componenten van de NMBS-Groep? Zouden de opdrachten van de NMBS en Infrabel met betrekking tot de voorlichting van de pendelaars niet duidelijk moeten afgebakend zijn?

**15.02 Steven Vandeput** (N-VA): Infrabel heeft met [railtime.be](http://railtime.be) een eigen routeplanner, naast die van de NMBS. Volgens het beheerscontract is dit een taak voor de NMBS.

Op basis van welke informatie geven beide routeplanners hun adviezen? Vindt de minister het wenselijk dat Infrabel en de NMBS elk een aparte routeplanner hebben? Zorgt dit niet voor verwarring bij de reiziger? Welke van de twee vennootschappen is het meest geschikt voor deze taak?

Een soortgelijk probleem vormen de mededelingen over de nieuwe dienstregeling die op 12 december 2010 inging. In het station van Brugge hingen blauwe affiches van Infrabel en gele van de NMBS over dezelfde nieuwe dienstregeling.

Wie is het meest geschikt om deze informatie te verspreiden? Wat heeft dit eigenlijk gekost aan manuren en materiaal? Overleggen NMBS en Infrabel over dit soort coördinatieproblemen? Zijn er naast deze overlappingen ook hiaten?

**15.03 Minister Inge Vervotte** (Frans): Artikel 23.5 van het beheerscontract met Infrabel bepaalt dat Infrabel zorgt voor de realtime-informatievoorziening voor het publiek, alsook voor de personeelsleden van de spoorwegondernemingen via de meest geavanceerde technieken. Artikel 37 bepaalt dat Infrabel ervoor zorgt dat de NMBS aan de treinreizigers informatie over de treindienst kan verstrekken in realtime, via een gerichte sms-service en via de website van de NMBS.

Artikel 40 van het beheerscontract met de NMBS stipuleert dat de NMBS op haar website een routeplanner aanbiedt van vertrek- tot eindpunt. Daarbij wordt gebruik gemaakt van alle vervoerswijzen en wordt samenhangende reisinformatie ter beschikking gesteld. De routeplanner verschaft voorts ook informatie over de geplande en niet-geplande afwijkingen van de dienstregeling, de storingen, enz.

(Nederlands) Dit project omvat de elektronische reisplanner en informatie via telefoon en media zoals gsm, pda en iMod.

(Frans) Overeenkomstig die tekst en het beheerscontract was de NMBS verplicht een routeplanner met realtime informatie te ontwikkelen en op haar website te plaatsen. Infrabel heeft de NMBS daarin moeten bijstaan, omdat de infrastructuurbeheerder verantwoordelijk is voor de verspreiding van die informatie.

(Nederlands) Het beheerscontract legt op dit vlak geen specifieke taakverdeling vast. De NMBS en Infrabel hebben afgesproken dat Infrabel zorgt voor de collectieve informatie en de NMBS voor de individuele informatie. De vraag is of de website een publieke of een individuele informatiebron is. Infrabel beschouwt [railtime.be](http://railtime.be) als een site voor publieke informatie. Infrabel stelt zijn infrastructuur ter beschikking van meerdere spooroperatoren, zoals de NMBS, Eurostar, Thalys en mag dus de reizigers informeren over alle treinen op het Belgische spoorwag. Omdat Infrabel geen enkele operator mag bevoordelen, wordt niet naar de NMBS of een ander operator verwezen. Het internationale vervoer is al opengesteld voor concurrentie, in 2017 kan dat voor het binnenlandse vervoer ook het geval zijn. Natuurlijk is het begrijpelijk dat de NMBS verkies dat in de eerste plaats haar treinaanbod wordt voorgesteld, maar Infrabel en NMBS moeten elk hun eigen rol spelen binnen de Europese context.



Men kan zich afvragen waarom er zo moeilijk wordt gedaan als het toch alleen maar over de NMBS gaat, maar Infrabel neemt gewoon een vooruitziende houding aan. Dat kan voor een buitenstaander of de NMBS misschien moeilijk te begrijpen zijn.

In elk geval is de informatiebron voor de routeplanner op beide sites dezelfde: de database met de dienstregelingen van de treinen en de realtime-informatie van Infrabel.

*(Frans)* De tool zelf op de website van de twee maatschappijen werd echter door elk apart ontwikkeld (dus tweemaal).

*(Nederlands)* Uiteraard is het aanbevolen om de rol van de NMBS en Infrabel inzake informatieverstrekking duidelijk af te bakenen en overlappings te vermijden. Ik heb de drie spoorbedrijven er al meermaals op gewezen dat de realtime-informatie aan de reizigers bij vertragingen moet verbeteren. Er moeten duidelijke afspraken komen over ieders rol en de besteding van de middelen.

Infrabel is verantwoordelijk voor het uithangen van de dienstregelingsaffiches van alle treinen, niet enkel van de NMBS-treinen. Het gaat dus niet om dubbele, maar om aanvullende informatie. De blauwe affiches werden in de periode voor de nieuwe dienstregeling uitgehangen en gaven alle treinen weer waarvan de dienstregeling veranderde. De gele affiches geven de hele dienstregeling weer. Daarnaast werden door de NMBS ook affiches opgehangen om de reizigers over de nieuwe dienstregeling te informeren.

De NMBS en Infrabel sleutelen aan de formalisering van de taakverdeling. Goede afspraken en het vermijden van dubbele kosten en initiatieven zijn essentieel.

Om ervoor te zorgen dat alle reizigers op de hoogte zijn van de wijzigingen in de dienstregeling, maakt de NMBS gebruik van talrijke interne en externe communicatiekanalen. Het budget voor de communicatie bedraagt ongeveer 155.000 euro voor drukwerk en 260.000 euro voor advertenties in de nationale dagbladen.

Infrabel communiceert niet via de media over de nieuwe dienstregeling. Het is de rol van de infrastructuurbeheerder om het gebruik van de perronsporen mee te delen aan de reiziger. De operatoren betalen daarvoor geen specifieke vergoeding, dat is inbegrepen in de rijpadvergoeding.

**15.04 Valérie De Bue** (MR): De taken van respectievelijk Infrabel en de NMBS worden duidelijk omschreven in het beheerscontract. Het gaat hier duidelijk om een geval van overlapping, wat volgens mij op disfuncties wijst.

**15.05 Steven Vandeput** (N-VA): Ook wij zijn, met het oog op de toekomst, voorstanders van een duidelijke opsplitsing van de taken. De overheid, als grootste aandeelhouder, mag echter wel verwachten dat er duidelijkheid is over de besteding van de middelen. Twee keer dezelfde diensten ontwikkelen, gaat voor ons toch wat ver. Het lijkt me niet slecht dat Infrabel in Denemarken ook eens gaat kijken hoe ze daar over de dienstregeling communiceren.

*Het incident is gesloten.*

**16 Vraag van de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toegankelijkheid van de stations voor personen met een handicap" (nr. 1630)**

**16.01 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Op 3 december jongstleden zou de directeur-generaal van NMBS Mobility, dat belast is met het reizigersvervoer, erkend hebben dat de verplichting voor minder mobiele mensen om een reis 24 uur op voorhand te reserveren, moeilijk ligt. Hij zou ook hebben toegegeven dat die procedure zou moeten worden versoepeld en dat de termijn van 24 uur zou moeten worden ingekort.

Kan de reserveringsperiode op korte of middellange termijn worden ingekort? Zo ja, kan u ons meedelen hoe een en ander zal worden aangepast?

**16.02 Minister Inge Vervotte** *(Frans)*: Op 3 december 2010 heeft de NMBS geen enkele formele verbintenis

aangegaan. De personen met een beperkte mobiliteit worden zowel door het sedentair stationspersoneel als door het personeel van de mobiele brigades bijgestaan. Om te kunnen waarborgen dat de minder mobiele reizigers effectief worden geholpen, moet de NMBS de zekerheid hebben dat die hulp wel degelijk aanwezig is, niet alleen in het vertrekstation, maar ook in de overstapstations en het station van aankomst.

Met al die factoren moet rekening worden gehouden. Er is wel een zekere tijdspanne nodig voor de behandeling van een dergelijke reservering. De belofte die op 3 december werd geformuleerd, houdt in dat er zal worden nagegaan of een versoepeling mogelijk is. De NMBS stelt alles in het werk om voor de nodige assistentie te zorgen, ook voor een reservering die minder dan 24 uur vooraf werd gemaakt.

**16.03 Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Het gaat dus niet om een echte belofte, maar om een belofte om samen te werken met de betrokken diensten. Ik vermoed dat dit dossier binnen twee of drie maanden opnieuw ter tafel zal komen en dat we er bij die gelegenheid op kunnen terugkomen.

*Het incident is gesloten.*

**17** **Samengevoegde vragen van**

- de heer **David Geerts** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de nieuwe dienstregeling van de NMBS" (nr. 1642)
- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het inhuren van treinstellen om de vertragingen op te vangen" (nr. 1716)
- mevrouw **Gwendolyn Rutten** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de oproep van een vakbondsleider dat de reizigers zelf moeten reageren tegen de slechte dienstverlening bij de spoorwegen" (nr. 1852)

**17.01 David Geerts** (sp.a): In welke mate houdt de nieuwe dienstregeling van de NMBS een verbetering in? Wat is de motivering om steeds opnieuw wijzigingen door te voeren die soms een grote impact hebben? Zijn er bijstellingen mogelijk? Welke zijn de argumenten die tot een aanpassing van de dienstregeling leiden?

**17.02 Steven Vandeput** (N-VA): Met de nieuwe dienstregeling zijn de vertragingen in het spoorverkeer voorlopig nog niet opgelost. Het gerucht doet zelfs de ronde dat van de nieuwe regeling gebruik wordt gemaakt om structurele vertragingen in langere reisschema's te verstoppen.

Heeft de NMBS plannen om op korte termijn iets te doen aan de vertragingen? Werd er reeds overwogen om treinstellen te huren in het buitenland of bij privé-ondernemingen? Welke andere acties zijn er gepland om binnen het jaar het gebrek aan treinstellen tot een minimum te herleiden? Hoeveel geld zal hiervoor uitgetrokken worden?

**17.03 Gwendolyn Rutten** (Open Vld): De heer Digneffe van de ACOD heeft de reizigers opgeroepen om te reageren tegen de slechte dienstverlening bij de spoorwegen en zelfs te staken.

Hoe reageert de minister op deze oproep? Klopt zijn argument dat de nieuwe regeling van de NMBS vertragingen verbergt door de uurregelingen langer te maken? Klopt zijn bewering dat de infrastructuurwerken de vertragingen niet kunnen verklaren? Is zijn klacht over het veelvuldig inschakelen van consultancybureaus terecht?

**17.04 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Wijzigingen in het aanbod kunnen veroorzaakt worden door aanpassingen van het aanbod aan de vraag, door werken uitgevoerd door Infrabel of door nieuwe infrastructuur of nieuw rollend materieel.

De wijzigingen van 12 december 2010 zijn het gevolg van de vraag van Infrabel naar extra bufferminuten om werken uit te voeren, van de beperking van de capaciteit van sommige stations ten gevolge van werken en van aanpassingen ter verbetering van de regelmaat. Naar schatting 8 à 10 procent van de treinen kreeg door die redenen een lichtjes langere reistijd, met name één minuut langer. Het is zeker niet de bedoeling om rittijden te verlengen om vertragingen te verdoezelen.

Er is ook een positieve invloed door de bijkomende inzet van nieuwe dubbeldektreinrijtuigen M6 en door kleine aanpassingen aan de dienstregeling ter verbetering van de regelmaat. De NMBS evalueert de

aanpassingen en zal het aanbod bijsturen waar het technisch mogelijk is op basis van klachten van klanten.

In principe worden buffertijden ingebouwd om de hinder door werken maximaal op te vangen. Er zijn ook verstoringen die onrechtstreeks het gevolg zijn van werken, zoals bij beschadiging van kabels. Werven veroorzaken ook exploitatiebeperkingen, zoals minder beschikbare wissels. Zodra een incident gebeurt, worden de gevolgen voor de daaropvolgende treinen uitvergroet en deinen de vertragingen uit.

Op korte termijn wordt via extra uren in de werkplaatsen 's nachts en in het weekend getracht de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te verhogen. Ook werd de aan- en afvoer van defect materieel van en naar de herstelwerkplaatsen geïntensifieerd door de inzet van extra bestuurders.

De huur van materieel in het buitenland is op korte termijn niet uitvoerbaar vanwege de homologatievoorwaarden en technische en logistieke problemen. Binnen de tijdspanne van één jaar is de levering van een aantal Desiromotorrijtuigen en locomotieftuigen van type 18 gepland.

Een reiziger heeft natuurlijk het recht om ontevreden te zijn en een klacht in te dienen. Een betoging is echter niet het meest efficiënte middel om zijn ontevredenheid te uiten.

De definitieve cijfers voor de consultancykosten voor 2010 zijn nog niet gekend, maar het staat vast dat ze lager zullen zijn dan in 2009.

**17.05 Steven Vandeput** (N-VA): De heer Digneffe moet dus niet altijd op zijn woord worden geloofd. En de veelbesproken Desiromotorrijtuigen zullen er nu toch eindelijk ook eens moeten komen.

**17.06 Gwendolyn Rutten** (Open Vld): De opmerkingen van ACOD-topman Digneffe raken kant noch wal, wat wel iets zegt over de geloofwaardigheid van betrokkene, zeker wanneer men om dergelijke redenen het spoorverkeer stillet en vertragingen veroorzaakt voor reizigers.

*Het incident is gesloten.*

**18 Vraag van de heer Siegfried Bracke aan de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de nieuwe techniek om het vertreksignaal te geven aan treinen" (nr. 1644)**

**18.01 Siegfried Bracke** (N-VA): In België wordt het vertreksignaal aan treinen gegeven met een oranje signaal, maar in het verleden is al gebleken dat dit signaal door een of andere onverlaat kan worden geactiveerd met een eenvoudige vierkantssleutel die te verkrijgen is in elke doe-het-zelfzaak. Dat risico moet koste wat het kost worden uitgesloten. De oplossing zou nu zijn om te werken met een soort sms-communicatie tussen de treinbegeleider en de bestuurder om het vertrek veilig te regelen. Naar verluidt zou dit de best denkbare procedure zijn.

Is dat werkelijk zo en wanneer wordt dit dan ingevoerd? Is het trouwens niet verstandig om communicatielijnen juist zo kort mogelijk te houden? Kan men niet eenvoudiger en goedkoper werken met een sleutel, zoals nu, maar dan wel beter beveiligd?

**18.02 Minister Inge Vervotte** (Nederlands): Er is een aantal incidenten geweest omdat het vertreksignaal al werd gegeven terwijl de deur nog open stond en een reiziger nog wilde instappen. De veiligheidsprocedure bepaalt duidelijk dat er op het moment dat het vertreksignaal gegeven wordt, niet meer mag worden ingestapt. Omdat er conflicten bleven bestaan en zelfs incidenten met pijnlijke afloop, zijn er oplossingen gezocht.

De NMBS zoekt dus de meest geschikte technologische oplossing om de vertrekprocedure beter en veiliger te maken. De keuze zal gebeuren op basis van een risicoanalyse die rekening houdt met de veiligheid van de reizigers en de treinbegeleiders. Zolang die analyse niet is afgerond, beschikken we alleen over gedeeltelijke informatie. De evaluatiefase loopt ten einde, maar het is nu nog te vroeg om al een datum te geven voor de invoering van de nieuwe vertrekprocedure of de kostprijs te berekenen.

**18.03 Siegfried Bracke** (N-VA): Uiteraard is de veiligheid een prioriteit. Ik heb al vaak gezien hoe mensen via de open deur nog snel willen instappen. Ik begrijp dat er gezocht wordt naar de beste oplossing, maar wat

gebeurt er in tussentijd? Wordt er nog altijd gebruik gemaakt van dezelfde vierkante sleutel die overal kan worden aangekocht?

**18.04** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Bij gebrek aan een definitieve keuze en in afwachting van de afronding van de risicoanalyse, wordt de oude procedure gevolgd.

**18.05** **Siegfried Bracke** (N-VA): Deze vraag is wel gerezen naar aanleiding van een incident.

**18.06** Minister **Inge Vervotte** (*Nederlands*): Een incident betekent nog niet dat de veiligheid over het algemeen in het gedrang is. We zoeken nu gewoon naar de veiligste oplossing.

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Van de 81 vragen op de agenda zijn er 20 gesteld... Voor de overige kan men altijd een schriftelijk antwoord vragen. Ze worden dan niet meer omgezet in schriftelijke vragen. De heer Gilkinet trekt vraag nr. 1828 in en krijgt een schriftelijk antwoord. In de komende weken wachten ons belangrijke hoorzittingen. Het wordt moeilijk om onze vragenagenda opgeruimd te krijgen.

**18.07** **Steven Vandeput** (N-VA): Ik wil genoegen nemen met het schriftelijke antwoord op de vragen nrs 1772, 1901 en 2207.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.37 uur.*