



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

maandag

20-10-2008

Namiddag

lundi

20-10-2008

Après-midi

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>Ecolo-Groen!</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen!</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>LDD</i>	<i>Lijst Dedecker</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>Open Vld</i>	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
<i>PS</i>	<i>Parti Socialiste</i>
<i>sp.a+VI.Pro</i>	<i>socialistische partij anders + VlaamsProgressieven</i>
<i>VB</i>	<i>Vlaams Belang</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
<i>DOC 52 0000/000</i>	<i>Parlementair stuk van de 52e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	<i>DOC 52 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 52e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>	<i>CRIV</i>	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> <i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> <i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>	<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>
<i>COM</i>	<i>commissievergadering</i>	<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>
<i>MOT</i>	<i>alle moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)</i>	<i>MOT</i>	<i>motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.deKamer.be</i>	<i>www.laChambre.be</i>
<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>	<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>

INHOUD

Vraag van mevrouw Hilde Vautmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "een verzekering ter dekking van door de NMBS gevraagde schadevergoedingen" (nr. 7112)	1
<i>Sprekers: Hilde Vautmans, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Samengevoegde vragen van	4
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het niet-voorhanden zijn van toiletten in het station van 's Gravenbrakel" (nr. 7167)	4
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de slechte staat van de trappen naar de perrons in het station van 's Gravenbrakel" (nr. 7736)	4
<i>Sprekers: Jean-Jacques Flahaux, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door de NMBS geprogrammeerde sluiting van stations" (nr. 7169)	6
<i>Sprekers: Jean-Jacques Flahaux, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven	
Samengevoegde vragen van	8
- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het Distripost-systeem" (nr. 7177)	8
- de heer David Clarinval aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de programmering van Distripost" (nr. 7548)	8
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het commercieel beleid van De Post" (nr. 7306)	8
- de heer Michel Doomst aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werking van MassPost-kantoren" (nr. 7585)	8
- de heer Peter Luykx aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overschatting van het aantal brievenbussen door De Post" (nr. 7804)	8
- de heer Guido De Padt aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de klachten van steden en gemeenten over de huis-aan-huiszendingen van Distripost" (nr. 7843)	8
<i>Sprekers: Jean-Jacques Flahaux, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Michel Doomst	
Samengevoegde vragen van	13
- mevrouw Barbara Pas aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over	13

SOMMAIRE

Question de Mme Hilde Vautmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "une assurance couvrant les dédommagements demandés par la SNCB" (n° 7112)	1
<i>Orateurs: Hilde Vautmans, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Questions jointes de	4
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'absence de toilettes en gare de Braine-le-Comte" (n° 7167)	4
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le mauvais état des escaliers d'accès aux quais en gare de Braine-le-Comte" (n° 7736)	4
<i>Orateurs: Jean-Jacques Flahaux, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Question de M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture programmée de gares par la SNCB" (n° 7169)	6
<i>Orateurs: Jean-Jacques Flahaux, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Questions jointes de	8
- Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le système Distripost" (n° 7177)	8
- M. David Clarinval à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la programmation du Distripost" (n° 7548)	8
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique commerciale de La Poste" (n° 7306)	8
- M. Michel Doomst à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le fonctionnement des bureaux MassPost" (n° 7585)	8
- M. Peter Luykx à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la surestimation par La Poste du nombre de boîtes aux lettres" (n° 7804)	8
- M. Guido De Padt à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les plaintes des villes et communes relatives aux toutes-boîtes de Distripost" (n° 7843)	8
<i>Orateurs: Jean-Jacques Flahaux, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques, Michel Doomst	
Questions jointes de	13
- Mme Barbara Pas à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la	13

"de tijdelijke sluiting van de postkantoren in Dendermonde en Lier" (nr. 7185)		fermeture temporaire des bureaux de poste de Termonde et de Lierre" (n° 7185)	
- mevrouw Corinne De Permentier aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van postkantoren" (nr. 7452)	13	- Mme Corinne De Permentier à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de bureaux de poste" (n° 7452)	13
- de heer Francis Van den Eynde aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het postkantoor van Oostakker" (nr. 7728)	13	- M. Francis Van den Eynde à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du bureau de poste d'Oostakker" (n° 7728)	13
- de heer Jean-Marc Nollet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het postkantoor van Leernes" (nr. 7828)	13	- M. Jean-Marc Nollet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du bureau de poste de Leernes" (n° 7828)	13
- mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het postkantoor van Gozée" (nr. 7932)	13	- Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du bureau de poste de Gozée" (n° 7932)	13
<i>Sprekers: Barbara Pas, Francis Van den Eynde, Jean-Marc Nollet</i> , voorzitter van de Ecolo-Groen!-fractie, <i>Camille Dieu, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Barbara Pas, Francis Van den Eynde, Jean-Marc Nollet</i> , président du groupe Ecolo-Groen!, <i>Camille Dieu, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Samengevoegde vragen van	23	Questions jointes de	22
- de heer Xavier Baeselen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van een toegang tot het station Brussel-Centraal wegens vandalisme" (nr. 7218)	23	- M. Xavier Baeselen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture d'un accès de la gare Bruxelles-Central pour cause de vandalisme" (n° 7218)	22
- de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "meer veiligheid bij de NMBS" (nr. 7622)	23	- M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "plus de sécurité à la SNCB" (n° 7622)	22
- de heer Guido De Padt aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de oprichting van 'B-Security NV'" (nr. 7380)	23	- M. Guido De Padt à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la création de 'B-Security SA'" (n° 7380)	22
<i>Sprekers: Jean-Luc Crucke, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Jean-Luc Crucke, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het akkoord tussen De Post en een onderdeel van de Griekse post" (nr. 7235)	27	Question de M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord entre La Poste et une filiale de la poste grecque" (n° 7235)	27
<i>Sprekers: David Lavaux, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: David Lavaux, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de rekeningen per sector van de NMBS" (nr. 7248)	28	Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les comptes par secteur de la SNCB" (n° 7248)	28
<i>Sprekers: David Geerts, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: David Geerts, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de commerciële snelheid als prestatiecriteria" (nr. 7255)	29	Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la vitesse commerciale comme critère de performance" (n° 7255)	29
<i>Sprekers: François Bellot, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: François Bellot, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van de heer François Bellot aan de minister	31	Question de M. François Bellot à la ministre de la	31

van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de samenstelling van de Raad van bestuur van Belgacom" (nr. 7256)

Sprekers: **François Bellot, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van
- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "kwaliteitszorg door middel van performantie-indicatoren bij de NMBS" (nr. 7258)

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het analyseschema voor de uitvoering van het beheerscontract" (nr. 7259)

Sprekers: **François Bellot, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Samengevoegde interpellatie en vragen van
- de heer Francis Van den Eynde tot de eerste minister en de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven en de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de rol en werking van de regeringscommissarissen in de NMBS-groep" (nr. 114)

- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijkheden waarover de regeringscommissarissen en het DGVL beschikken om toe te zien op de beheerscontracten met de NMBS" (nr. 7579)

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de taken van de regeringscommissarissen in het raam van de uitvoering van de beheerscontracten door de NMBS" (nr. 7260)

Sprekers: **Francis Van den Eynde, Thérèse Snoy et d'Oppuers, François Bellot, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Moties 44

Samengevoegde vragen van
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bemerkingen van het Rekenhof omtrent de stiptheid en de reactie van de BTTB" (nr. 7340)

- mevrouw Ulla Werbrouck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid van de NMBS" (nr. 7724)

- de heer Jan Mortelmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de treinvertragingen op de lijn Brussel-Zuid-Turnhout" (nr. 7913)

- de heer Michel Doomst aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de Beneluxtrein" (nr. 7942)

Sprekers: **David Geerts, Ulla Werbrouck, Jan Mortelmans, Michel Doomst, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en

Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la composition du Conseil d'administration de Belgacom" (n° 7256)

Orateurs: **François Bellot, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Questions jointes de
- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi de la qualité du service au travers d'indicateurs de performance au sein de la SNCB" (n° 7258)

- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grille d'analyse de l'exécution du contrat de gestion" (n° 7259)

Orateurs: **François Bellot, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Interpellation et questions jointes de
- M. Francis Van den Eynde au premier ministre et à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques et au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "le rôle des commissaires du gouvernement au sein du groupe SNCB et la manière dont ils exercent leur mission" (n° 114)

- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les moyens des commissaires du gouvernement et de la DGVL pour suivre les contrats de gestion avec la SNCB" (n° 7579)

- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les missions des commissaires du gouvernement dans le cadre de l'exécution des contrats de gestion par la SNCB" (n° 7260)

Orateurs: **Francis Van den Eynde, Thérèse Snoy et d'Oppuers, François Bellot, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Motions 44

Questions jointes de
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les observations de la Cour des comptes relatives à la ponctualité et la réaction du BTTB" (n° 7340)

- Mme Ulla Werbrouck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité de la SNCB" (n° 7724)

- M. Jan Mortelmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les retards des trains sur la ligne Bruxelles-Midi-Turnhout" (n° 7913)

- M. Michel Doomst à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le train Benelux" (n° 7942)

Orateurs: **David Geerts, Ulla Werbrouck, Jan Mortelmans, Michel Doomst, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des

Overheidsbedrijven		Entreprises publiques	
Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het verslag van het Rekenhof over de NMBS en de aanwending van de kapitaalverhoging voor de commerciële sectoren" (nr. 7261)	56	Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le rapport de la Cour des comptes sur la SNCB et l'utilisation de l'augmentation de capital pour les secteurs commerciaux" (n° 7261)	56
<i>Sprekers: François Bellot, Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven</i>		<i>Orateurs: François Bellot, Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques</i>	
Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS en de ingebrekestelling van België door de Europese Commissie wegens het gebrek aan zelfstandigheid van de activiteiten" (nr. 7262)	57	Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la SNCB et la mise en demeure de la Belgique par la Commission européenne par manque d'indépendance des activités" (n° 7262)	57
<i>Sprekers: François Bellot, Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven</i>		<i>Orateurs: François Bellot, Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques</i>	
Samengevoegde vragen van	59	Questions jointes de	59
- de heer Jenne De Potter aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het verhogen van de perrons in het station van Zottegem" (nr. 7291)	59	- M. Jenne De Potter à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le relèvement des quais en gare de Zottegem" (n° 7291)	59
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toegang tot de stations voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 7578)	59	- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accès des gares aux personnes à mobilité réduite" (n° 7578)	59
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de instelling van de functie toegankelijkheidsmanager bij de NMBS-Holding" (nr. 7805)	59	- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'instauration d'une fonction de manager 'accessibilité' à la SNCB-Holding" (n° 7805)	59
<i>Sprekers: Jenne De Potter, David Geerts, Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, Jean-Luc Crucke</i>		<i>Orateurs: Jenne De Potter, David Geerts, Inge Vervotte, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques, Jean-Luc Crucke</i>	
Samengevoegde vragen van	63	Questions jointes de	62
- mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande sluiting van distributieplatforms van De Post" (nr. 7319)	63	- Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan de fermeture des plateformes de distribution de La Poste" (n° 7319)	62
- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het plan om de postbezorging op een andere manier te organiseren" (nr. 7367)	63	- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet de nouvelle organisation de la distribution postale" (n° 7367)	62
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de reorganisatie van de postbedeling" (nr. 7392)	63	- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réorganisation de la distribution du courrier" (n° 7392)	62
- de heer Luk Van Biesen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de hervorming van het distributienetwerk in het Pajottenland" (nr. 7745)	63	- M. Luk Van Biesen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réforme du réseau de distribution dans le Pajottenland" (n° 7745)	63
- de heer David Clarinval aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het plan om een aantal postkantoren op één plaats te groeperen" (nr. 7783)	63	- M. David Clarinval à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan de rassemblement de bureaux de postes" (n° 7783)	63

<i>Sprekers: Camille Dieu, David Geerts, Luk Van Biesen, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Camille Dieu, David Geerts, Luk Van Biesen, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Samengevoegde vragen van	69	Questions jointes de	69
- de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de liberalisering van de postmarkt" (nr. 7305)	69	- M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la libéralisation du marché postal" (n° 7305)	69
- de heer Bruno Steegen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de onheilsbrief van de postbonden" (nr. 7335)	69	- M. Bruno Steegen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la lettre alarmante des organisations syndicales de La Poste" (n° 7335)	69
- de heer Daniel Bacquelaïne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kosten voor het verspreiden door De Post van een pamflet van de postvakbonden" (nr. 7510)	69	- M. Daniel Bacquelaïne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les coûts liés à la distribution par La Poste d'un tract des syndicats de postiers" (n° 7510)	69
<i>Sprekers: Josy Arens, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Josy Arens, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het project 'Railease' dat door de NMBS zal worden gelanceerd in oktober 2008" (nr. 7395)	72	Question de Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet 'Railease' que la SNCB lancera en octobre 2008" (n° 7395)	72
<i>Sprekers: Camille Dieu, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Camille Dieu, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het gebruik van de talen in het kader van de interne proeven bij De Post" (nr. 7402)	73	Question de Mme Katrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'emploi des langues dans le cadre des épreuves internes à La Poste" (n° 7402)	73
<i>Sprekers: Katrin Jadin, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Katrin Jadin, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het ontslag van 130 kandidaten door de NMBS" (nr. 7421)	74	Question de Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le licenciement de 130 postulants par la SNCB" (n° 7421)	74
<i>Sprekers: Camille Dieu, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Camille Dieu, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Samengevoegde vragen van	76	Questions jointes de	76
- de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het werk van Edmond Dubrunfaut dat in het station van Doornik werd gereinigd" (nr. 7435)	76	- M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nettoyage de l'oeuvre d'Edmond Dubrunfaut à la gare de Tournai" (n° 7435)	76
- de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vernieling van een kunstwerk in het station van Doornik" (nr. 7471)	76	- M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la destruction d'une oeuvre à la gare de Tournai" (n° 7471)	76
<i>Sprekers: Jean-Luc Crucke, Christian Brotcorne, Inge Vervotte</i> , minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven		<i>Orateurs: Jean-Luc Crucke, Christian Brotcorne, Inge Vervotte</i> , ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques	
Vraag van de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het aantal treinen die nog in het station Brussel-Congres zullen stoppen	80	Question de M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la desserte de la gare de Bruxelles-Congrès suite au déménagement de	80

na de verhuizing van bepaalde diensten van de FOD Financiën" (nr. 7313)

Sprekers: **Christian Brotcorne, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

certaines services du SPF Finances" (n° 7313)

Orateurs: **Christian Brotcorne, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Samengevoegde vragen van 81

- mevrouw Zoé Genot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kostprijs van het jaarverslag 2007 van de NMBS" (nr. 7443) 81

- de heer Jan Jambon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vorm en kostprijs van het jaarverslag 2007 van de NMBS" (nr. 7503) 81

- mevrouw Ulla Werbrouck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het jaarverslag 2007 van de NMBS" (nr. 7723) 81

Sprekers: **Ulla Werbrouck, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 83

- de heer Peter Luykx aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangekondigde staking bij de NMBS op 6 oktober" (nr. 7494) 83

- mevrouw Ulla Werbrouck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorstaking van zondag 5 oktober 2008, 22 uur tot en met maandag 6 oktober 2008, 22 uur" (nr. 7727) 83

Sprekers: **Ulla Werbrouck, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Questions jointes de 81

- Mme Zoé Genot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le coût du rapport 2007 de la SNCB" (n° 7443) 81

- M. Jan Jambon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la forme et le coût du rapport annuel 2007 de la SNCB" (n° 7503) 81

- Mme Ulla Werbrouck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le rapport annuel 2007 de la SNCB" (n° 7723) 81

Orateurs: **Ulla Werbrouck, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

Questions jointes de 83

- M. Peter Luykx à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève annoncée à la SNCB pour le 6 octobre" (n° 7494) 83

- Mme Ulla Werbrouck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève des trains du dimanche 5 octobre 2008 à 22 heures au mardi 6 octobre 2008 à 22 heures" (n° 7727) 83

Orateurs: **Ulla Werbrouck, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

van

du

MAANDAG 20 OKTOBER 2008

LUNDI 20 OCTOBRE 2008

Namiddag

Après-midi

La séance est ouverte à 14.21 heures et présidée par M. François Bellot.

De vergadering wordt geopend om 14.21 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

01 **Vraag van mevrouw Hilde Vautmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "een verzekering ter dekking van door de NMBS gevraagde schadevergoedingen" (nr. 7112)**

01 **Question de Mme Hilde Vautmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "une assurance couvrant les dédommagements demandés par la SNCB" (n° 7112)**

01.01 **Hilde Vautmans** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb een vraag over een verzekering ter dekking van door de NMBS gevraagde schadevergoedingen. Op 22 mei heb ik uw voorganger reeds een vraag gesteld over de gevolgen van een zelfmoord, een zelfmoordpoging of een ongeluk dat op de spoorlijnen gebeurt. Bij ongevallen en zelfmoord is het namelijk zo dat de NMBS een schadevergoeding kan vragen aan de slachtoffers of nabestaanden. Dat geldt dan voor de geleden schade aan de treinen, aan de sporen en soms ook voor de vertragingen die de treinen daardoor ondervonden. Ik moet u niet vertellen dat dit bedrag soms heel erg hoog kan oplopen.

Uw voorganger wist mij te vertellen dat een terugvordering niet wordt gedaan wanneer ze niet opportuun wordt geacht. Bijvoorbeeld ingeval van een zelfmoord kan het zijn dat de NMBS zegt dat het niet opportuun is.

Helaas heb ik in mijn omgeving een aantal van die gevallen gekend. Ik moet u zeggen dat die nabestaanden altijd een heel hoge schadeclaim hebben ontvangen. Daar komt nog bij dat soms zelfs voor de begrafenis heeft plaatsgevonden die schadeclaim reeds bij de mensen toekomt. Ik moet u natuurlijk niet vertellen dat dit natuurlijk een dubbele schok is. Men heeft zijn zoon of dochter pas verloren, in sommige gevallen ging het om de grootmoeder, en de schadeclaim van de NMBS ligt reeds in de brievenbus samen met de doodsbrief van de overledene, bij wijze van spreken. De financiële last die de familieleden moeten dragen vergemakkelijkt het rouwproces natuurlijk absoluut niet.

Uw voorganger heeft mij ook beloofd dat hij zou laten onderzoeken of het mogelijk is dat de NMBS zich voor deze gevallen zou verzekeren, zodat men niet langer die hoge schadeclaims aan de familieleden moet vragen.

01.01 **Hilde Vautmans** (Open Vld): En cas d'accidents ou de suicides sur les lignes ferroviaires, la SNCB peut réclamer une indemnité aux victimes ou à leurs proches. Ces demandes en dédommagement sont parfois très importantes.

Le précédent ministre m'a dit que la SNCB ne réclame rien lorsque la demande est jugée inopportune, par exemple dans le cas d'un suicide. J'ai néanmoins connaissance de telles situations, dans lesquelles des personnes se sont vu réclamer des dédommagements très élevés qui ne font qu'aggraver le drame humain. Le prédécesseur de la ministre s'était engagé à examiner la possibilité pour la SNCB de s'assurer contre de tels événements.

Comment décide-t-on s'il s'indique de demander une indemnisation?

Dans combien de cas de suicide cette demande n'a-t-elle pas été introduite?

Quel est le résultat de l'étude

Er is één geval in Limburg dat ik toch specifiek wil aanhalen. U kent dat geval misschien ook wel. Ik weet niet of het één of twee jaar geleden is gebeurd, want de tijd draait soms zo snel. Toen is een wagen met jongeren verongelukt bij het oversteken van de spoorweg. Twee zonen uit één gezin zijn daar omgekomen. Ik moet u niet vertellen wat het met een mens doet wanneer men dan zulke schadeclaims ontvangt wanneer men zijn enige twee kinderen verloren is.

Daarom zal ik hiervoor blijven ijveren en heb ik volgende vragen.

Ten eerste, hoe wordt bepaald of een schadeclaim bij een ongeval of een zelfmoord opportuun is? De vraag wanneer men een schadeclaim zal vragen is natuurlijk zeer flexibel?

Ten tweede, bij hoeveel zelfdodingen werd er geen schadeclaim geëist?

Ten derde, wat is het resultaat van het onderzoek naar de mogelijkheid van een verzekering tegen ongevallen of schade door zelfdoding.

01.02 Minister **Inge Vervotte**: Ik ben zelf nauw betrokken bij deze problematiek en ik vind dit een belangrijke vraag waarbij het noodzakelijk is ze vanuit het beleid met de nodige omzichtigheid en toch de nodige doortastendheid te bekijken. Het is geen eenvoudig dossier.

Ik kom op de verschillende elementen die u hebt aangehaald. Ik wil er eerst aan toevoegen, precies omdat dit zo'n belangrijke en gevoelige materie is, dat ik in de beheersovereenkomst een belangrijk actieplan ter preventie heb opgenomen om te proberen zoveel mogelijk van die inderdaad pijnlijke situaties te vermijden.

Uw vraag is natuurlijk hoe de NMBS ermee omgaat indien het zich wel voordoet. Daar wil ik graag op terugkomen.

De informatie die de NMBS mij daarover verschaft, is de volgende. Er wordt altijd gewerkt via een eventuele verzekeraar voor burgerlijke aansprakelijkheid: de familiale verzekering, de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering voor de auto, of een andere verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid, of eventueel via de verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid van een verantwoordelijke instelling.

Men zegt mij dat wanneer men een schade recupereert, dit altijd via de verzekering gaat. Als die er niet is, gaat men over op recupereren via de nalatenschap van de overledene – in het algemeen gebeurt dat via een notaris – als deze door de erfgenamen en rechthebbenden werd aanvaard. Ik heb tot heden van de NMBS geen informatie gekregen – wij hebben daar wel op aangedrongen – of men dat al heeft toegepast. Ik weet dat men het doet via verzekeringen, maar de vraag is of het ook al wordt toegepast bij ontstentenis van een verzekering, via de nalatenschap. Daar heb ik tot vandaag geen concrete gegevens over.

01.03 **Hilde Vautmans** (Open Vld): Ik ken zo'n concreet geval.

relative à la possibilité de s'assurer contre les accidents ou les dégâts dus au suicide?

01.02 **Inge Vervotte**, ministre: Ce problème exige une approche à la fois prudente et énergique. Il s'agit d'un dossier complexe. C'est pourquoi j'ai fait insérer un plan d'action préventif dans le contrat de gestion.

La SNCB indique qu'elle agit toujours par le biais de l'assurance en responsabilité civile, lorsqu'une telle assurance existe. Dans la négative, elle se tourne vers les héritiers du défunt. Cependant, la SNCB ne m'a pas encore fait savoir jusqu'ici si ce principe a déjà été appliqué dans la pratique.

01.03 **Hilde Vautmans** (Open

01.04 Minister **Inge Vervotte**: Als de verzekeraar voor burgerlijke aansprakelijkheid niet gekend is, of als het onduidelijk is of er een verzekeraar is, dan wordt door de juridische dienst van de NMBS een eerste brief opgesteld – rekening houdend met de speciale situatie in de passende bewoordingen – voor de verwanten van het slachtoffer, waarin de NMBS informatie vraagt aangaande een eventuele verzekering of aangaande de notaris die belast zou zijn met de nalatenschap.

Normaal gezien gaat men eerst via een verzekeraar. Indien men die niet kent, dan schrijft men de betrokkene, de familie of nabestaanden aan, om te vragen of er een verzekering is. Er wordt mij gezegd dat die brief ten vroegste een maand na de feiten wordt verstuurd. Er is wel een verschil tussen een ongeval en een zelfdoding. Wij mogen al die dossiers niet door elkaar mengen. Dat is belangrijk. Beide worden op een verschillende manier behandeld.

De cel Inspectie van de afdeling Juridische Aangelegenheden van de NMBS blijft in contact met de erfgenamen of de notaris, zonder ooit – dat is hetgeen men hier wel zegt – tot een rechtsvordering tegen de erfgenamen over te gaan. Men zou dus blijkbaar wel een schrijven richten, maar zonder ooit – ik herhaal dit – tot een rechtsvordering tegen de erfgenamen over te gaan.

Er werd inderdaad onderzocht wat het voor de NMBS zou betekenen om een verzekering aan te gaan tegen zelfdoding. Uit het onderzoek blijkt dat dit geen oplossing zou brengen voor de nabestaanden, omdat de verzekeringsmaatschappijen die de schade voor de NMBS zouden vergoeden natuurlijk op hun beurt gesubrogeerd zouden zijn in de rechten van de NMBS en dan toch naar de nabestaanden kunnen gaan. Op die manier zou dat dus niet echt een oplossing betekenen.

Voor mij is de manier waarop ermee wordt omgegaan het belangrijkste. Ik begrijp dat de NMBS schade probeert terug te halen bij een verzekeraar. Dat is ook de reden waarom mensen daarvoor zijn verzekerd. Ik begrijp ook dat in de andere gevallen het menselijke primeert en dat men moet nagaan of het al dan niet zinvol is om dat al dan niet te doen. Wij zullen ook aan de NMBS vragen om die lijn voorop te stellen.

01.05 **Hilde Vautmans** (Open Vld): (...) mij toch wel volgt en ook de nodige bezorgdheid uit over deze problematiek, maar ik blijf een beetje op mijn honger, wat de cijfers betreft. Misschien kan ik deze vragen beter eens schriftelijk stellen? In welke gevallen werden welke bedragen geïnd? In welke gevallen werden ze niet geïnd?

U zegt dat het per brief wordt verstuurd. Misschien moet toch eens worden bekeken wat daaraan kan worden gedaan, want het is heel hard om zo'n brief te vinden in de brievenbus. Helaas gaat het over veel gevallen. Die cijfers heb ik wel. Kunnen wij dat niet anders doen? Natuurlijk zitten wij dan wel met de kostprijs om een personeelslid naar de mensen te sturen. Het blijft een heel moeilijk vraagstuk.

Ik hoop alleen dat de NMBS, zeker wat de opgelopen vertragingen betreft, geen te hoge kostprijs rekent. Ik ben ook een regelmatige

Vld): Je connais un cas réel.

01.04 **Inge Vervotte**, ministre: Lorsque l'assureur en responsabilité civile n'est pas connu ou en cas de doute, la SNCB adresse un premier courrier pour s'informer de l'existence d'une assurance ou d'héritiers.

Ce courrier est envoyé au plus tôt un mois après les faits. Une distinction doit néanmoins être établie entre un accident et un suicide.

Dans le cas d'une réclamation sur l'héritage, le service juridique de la SNCB reste en contact avec le notaire, sans néanmoins procéder à une action à l'encontre des héritiers.

Une enquête relative à l'opportunité d'une assurance spécifique pour la SNCB a indiqué qu'il ne s'agit pas vraiment d'une solution, parce que l'assureur de la SNCB pourrait à son tour se retourner contre les proches pour le dédommagement.

Je demanderai à la SNCB qu'un contrôle humain soit réalisé pour évaluer l'opportunité des demandes de dédommagement.

01.05 **Hilde Vautmans** (Open Vld): Cette réponse ne me satisfait pas totalement. Quels montants ont été encaissés? Dans quels cas l'encaissement n'a-t-il pas eu lieu? La SNCB ne peut-elle pas communiquer autrement que par courrier?

J'espère en tout cas que la SNCB sera extrêmement prudente dans ses demandes de dédommagement pour les retards, car les voyageurs eux-mêmes ne peuvent généralement pas

treingebruiker. Ik ondervind geregeld vertragingen, ook door fouten die bij de NMBS liggen. Wij kunnen dan wel een schadeclaim indienen, maar het gebeurt heel weinig, mevrouw de minister, en dan komt er ook geen uitbetaling. Zeker voor dat aspect wil ik de nodige voorzichtigheid vragen. Ik meen dat het zeker de nodige opvolging verdient vanuit uw beleid. Ik hoop daarop.

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

02 Questions jointes de

- **M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'absence de toilettes en gare de Braine-le-Comte" (n° 7167)**

- **M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le mauvais état des escaliers d'accès aux quais en gare de Braine-le-Comte" (n° 7736)**

02 Samengevoegde vragen van

- **de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het niet-voorhanden zijn van toiletten in het station van 's Gravenbrakel" (nr. 7167)**

- **de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de slechte staat van de trappen naar de perrons in het station van 's Gravenbrakel" (nr. 7736)**

02.01 **Jean-Jacques Flahaux** (MR): Monsieur le président, madame la ministre, à l'occasion de la reprise du travail parlementaire, je voudrais vous questionner à propos de la gare de Braine-le-Comte, qui est la dixième de Wallonie et doit devenir un terminal de ligne RER. J'avais interrogé le ministre Tuybens le 19 novembre 2007. Il m'avait promis que les toilettes seraient réaménagées en 2008 sous la responsabilité de la direction Patrimoine du holding SNCB.

Un de mes administrés vient aussi d'écrire à la SNCB à ce sujet. Il m'a transmis la réponse étonnante qu'il a reçue. La voici: "Nous vous signalons que l'installation de toilettes n'est pas légalement obligatoire. Il s'agit de commodités mises à la disposition de voyageurs afin d'en améliorer l'accueil. Nous vous rappelons que, pour les voyageurs SNCB, il existe des toilettes dans les trains. Toutefois, l'installation de toilettes est prévue lors de la prochaine restructuration de la gare, qui aura lieu dans le courant de l'année 2009."

J'en suis resté pantois pour deux raisons. D'une part, je n'avais pas été informé d'un sursis de l'exécution des travaux, reportés de 2008 à 2009. De l'autre, je suis surpris de l'argument reposant sur l'existence de toilettes dans les trains. Autrement dit, quand quelqu'un attend le train, il doit patienter avant de satisfaire ses besoins naturels. De plus, compte tenu des heures de pointe, les toilettes sont forcément moins nombreuses que les places de passagers.

La présence de toilettes dans chaque gare participe de l'accueil minimum que sont en droit d'attendre les clients de la SNCB. Je sais que vous vous êtes récemment émue, à juste titre, de ce problème lorsque vous vous êtes rendue dans une gare flamande.

Pour le reste, que cela se traduise par un partenariat public-privé, je n'y suis pas opposé, que du contraire. En tout cas, il importe que cette possibilité existe.

déposer de plainte dans ce genre de cas. J'espère que cette problématique sera suivie de près.

02.01 **Jean-Jacques Flahaux** (MR): Het station van 's Gravenbrakel, het op negen na grootste station van Wallonië, moet een eindstation worden voor een GEN-lijn. Op 19 november 2007 beloofde toenmalig staatssecretaris Tuybens me dat de toiletten in dat station in 2008 zouden worden gerenoveerd onder de verantwoordelijkheid van de NMBS. Een van de inwoners van de stad waarvan ik burgemeester ben, heeft in dat verband een schrijven gericht aan de NMBS. Het antwoord wekt op zijn minst verwondering. De NMBS deelt mee dat ze wettelijk niet verplicht is om de stationsgebouwen uit te rusten met toiletten. De reizigers kunnen gebruik maken van de toiletten in de trein. Wel zouden er toiletten worden geplaatst naar aanleiding van de volgende herstructurering van het station, in 2009.

Ik werd niet op de hoogte gebracht van de vertraging van de werkzaamheden. Het aangehaalde argument met betrekking tot de toiletten in de treinen doet me bovendien de wenkbrauwen fronsen; moet iemand die op de trein wacht dan maar geduld oefenen wanneer hij aandrang voelt? Op het spitsuur is het aantal

toiletten trouwens niet toereikend. De beschikbaarheid van toiletten in elk station maakt deel uit van de minimale dienstverlening aan de klanten van de NMBS. U maakte zich daarover onlangs nog druk toen u een bezoek bracht aan een Vlaams station. Ik ben niet gekant tegen een publiek-private samenwerking in dat verband. Zo'n samenwerking moet hoe dan ook tot de mogelijkheden behoren.

02.02 Inge Vervotte, ministre: Cher collègue, les travaux de construction des nouveaux sanitaires publics de Braine-le-Comte ont débuté ce 15 septembre. Ces travaux sont programmés pour une durée de 75 jours et se termineront donc, sauf imprévu, le 21 janvier 2009.

Les travaux de remise en état des escaliers du couloir sous-voies en gare de Braine-le-Comte ont été notifiés début octobre 2008. L'exécution est prévue en janvier-février 2009.

La rénovation des sanitaires publics n'est qu'une première étape d'un vaste programme de modernisation de la gare. En janvier 2009 commenceront les travaux de rénovation du bâtiment proprement dit

Cette modernisation consiste en une rénovation extérieure et intérieure du bâtiment, remplacement des menuiseries, mise en peinture des façades, nouvelle salle des pas perdus, nouveaux guichets, etc. Ce chantier comprendra également le renouvellement du quai 1, y compris les escaliers d'accès et la rénovation de l'auvent.

02.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Je remercie Mme la ministre parce qu'elle a à la fois répondu à cette question et à la suivante dans une même réponse.

J'en suis d'autant plus satisfait car j'ai eu une réunion la semaine dernière avec la direction de Charleroi de la SNCB Holding, avec qui j'évoquais justement le problème des escaliers d'accès, et qui me disait que le bâtiment de la gare, jusqu'au quai 1 y compris, dépendait du holding mais que les quais suivants dépendaient d'Infrabel.

La réponse que vous me donnez me rassure et me permet de dire que, le 21 janvier - jour de la mort de Louis XVI -, nous aurons des toilettes en état de marche. Je signale que cette gare est la plus ancienne de Belgique encore en activité et qu'elle est classée. On peut donc lui accorder beaucoup d'importance, d'autant plus qu'elle

02.02 Minister Inge Vervotte: In het station van 's Gravenbrakel werd op 15 september jongstleden begonnen met de bouw van nieuwe openbare sanitaire voorzieningen. De werken zouden 75 dagen duren; ze zullen dus op 21 januari 2009 afgerond zijn. Er is begin oktober 2008 kennis gegeven van de herstellingswerken aan de trappen naar de tunnel onder de sporen. De uitvoering is gepland in januari en februari 2009.

De renovatie van de toiletten is slechts de eerste stap in een omvangrijk programma voor de modernisering van het station. In januari 2009 gaan ook de renovatiewerken aan het gebouw zelf van start, waarbij de binnen- en de buitenkant worden aangepakt, het schrijnwerk vervangen wordt, de gevels geschilderd en de wachtzaal en loketten vernieuwd worden, enz. Deze werken omvatten ook de vernieuwing van perron 1.

02.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): U hebt deze en de volgende vraag beantwoord! Ik ben tevreden, want vorige week heeft de directie Charleroi van de NMBS-Holding me gezegd dat het stationsgebouw onder de holding valt maar de perrons, behalve dan perron 1, onder Infrabel.

Uw antwoord stelt me echt gerust. In dit station, een beschermd monument en het oudste station van België dat nog gebruikt wordt, stappen dagelijks ettelijke

génère quotidiennement le passage de plusieurs milliers de duizenden reizigers op en af voyageurs.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture programmée de gares par la SNCB" (n° 7169)

03 Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de door de NMBS geprogrammeerde sluiting van stations" (nr. 7169)

03.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Madame la ministre, il semblerait que la SNCB ait décidé de réorganiser la carte des gares selon le principe d'une gare par commune. Or la difficulté en la matière est grande et tient à plusieurs facteurs.

En premier lieu, s'il est louable que la SNCB fasse des économies – et manifestement on lui en demande encore plus –, n'est-il pas souhaitable qu'elle le fasse de manière plus réfléchie que lors de la précédente vague de fermeture de gares en 1984 – dont vous n'êtes absolument pas responsable puisque vous étiez à peine née, je crois –, et surtout en allant au-delà du simple principe de transfert des voyageurs vers la gare conservée? En effet les comportements des voyageurs sont plus complexes qu'un simple transfert de flux.

Deuxièmement, le transfert des voyageurs d'une zone d'habitat vers une autre gare entraîne inévitablement un déplacement du parc automobile pour des habitants qui utilisaient auparavant la gare fermée et qui vont se garer à côté de la gare maintenue, ce qui posera des problèmes de stationnement. Que compte faire la SNCB pour pallier ces problèmes?

Troisièmement, si les communes actuelles sont le fruit d'une décision politico-administrative datant de 1976, sur des critères essentiellement politico-économiques ou des questions de territoire, elles ne se sont pas constituées à partir d'une analyse des zones d'habitat et de leur desserte et fonctionnement en termes de mobilité. Si certaines sont de taille réduite, d'autres sont très étendues et comptent plusieurs zones d'habitat, souvent situées à des distances respectables et parfois desservies par des gares se trouvant sur des lignes différentes.

Ainsi à Chapelle-lez-Herlaimont, la gare de Piéton est sur la ligne 112 alors que la gare de Godarville est desservie par la ligne 117. En supprimer une revient à amoindrir l'offre à un moment où l'on milite pour un renforcement des transports publics. Pour les autres, comme par exemple Ham-sur-Heure-Nalinnes, qui en compte quatre, selon quels critères choisir? Enfin, certaines entités se trouvent mieux desservies par la gare d'une commune voisine, elle-même cependant de moindre importance que l'autre gare de cette dernière. Il en est ainsi de Merbes-le-Château, bien desservie par la gare de Solre-sur-Sambre, sur la commune d'Herquelinnes, à la gare de plus grande importance et donc prioritaire.

Madame la ministre, pouvez-vous nous dire sur quels critères la SNCB envisage la redéfinition de son maillage de gares? Tiendra-t-elle compte d'autres critères que de simples critères économiques? S'appuiera-t-elle au contraire sur une approche en termes

03.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): De NMBS heeft beslist de spreiding van de stations te reorganiseren volgens het principe "één station per gemeente". Het is dan wel lovenswaardig dat de NMBS bespaart, maar zou dat niet op een meer doordachte manier kunnen gebeuren, zonder dat de reizigers zomaar afgeleid worden naar het overgebleven station?

Ook het autoverkeer verschuift mee, wanneer reizigers uit een bepaalde woonkern naar een ander station worden gestuurd: men parkeert bij het station dat behouden blijft, en dat veroorzaakt parkeerproblemen. Hoe denkt de NMBS die problemen te ondervangen?

Volgens welke criteria zal de NMBS het stationsnetwerk herschikken? Zal ze ook andere dan louter economische criteria hanteren? Zal ze zich, in het licht van de ontwikkelingsdoelstellingen betreffende alternatieve transportmodi, baseren op de ruimtelijke ordening? Zal de NMBS de klant opnieuw centraal stellen in haar zienswijze? Zullen de sluitingen ook tot gevolg hebben dat de treinen in de betrokken stations niet meer zullen stoppen?

d'aménagement du territoire, à la lumière entre autres des enjeux de plus en plus vitaux de développement des moyens de transport alternatifs à l'automobile? Intégrera-t-elle dans sa réflexion les comportements de ses usagers en remettant le client au centre de sa réflexion?

Ces fermetures vont-elles se traduire par la suppression de l'arrêt en gare des trains? Si ce n'est que le bâtiment qui ferme, ce dernier pouvant être utilisé comme halte-garderie par exemple, le problème de desserte ne se pose pas. Si ce sont à la fois la gare et l'arrêt qui sont supprimés, il y a là un risque de perte de clientèle.

03.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, cher collègue, l'article 8.6 de l'actuel contrat de gestion passé entre les autorités fédérales et la SNCB détermine les conditions pour l'adaptation de l'offre ou la suppression de certains arrêts.

Conformément à ses objectifs et en tenant compte des ressources disponibles, la SNCB souhaite assurer une croissance plus importante de l'offre de transport. Elle pourra adapter les fréquences dans les limites mentionnées ci-après.

Si la SNCB envisage, compte tenu de la faible fréquentation, des coûts d'exploitation trop élevés ou, suite à une amélioration de l'infrastructure, de supprimer certains arrêts ou de réduire leur desserte de plus de 10% par rapport aux minima de l'offre fixés par jour de semaine ouvrable ou durant les week-ends et jours fériés, elle sollicite l'accord du ministre des Entreprises publiques via la DGTT sur la base d'un dossier justificatif.

Toute suppression ou réduction des dessertes de plus de 30% par rapport aux minima fixés par jour de semaine ouvrable ou durant les week-ends et les jours fériés sera également soumise au Conseil des ministres.

Ce dossier doit aussi faire état des répercussions de cette mesure sur la mobilité. La ministre de la Mobilité doit être consultée.

Sur la base de cet article, deux dossiers ont été introduits pour une suppression de deux points d'arrêt. La décision définitive n'a pas encore été prise. Le premier concerne le point d'arrêt de Zwankendamme et est encore en examen. Le deuxième point d'arrêt est celui de Florée pour lequel j'ai donné un avis négatif en demandant qu'au préalable la SNCB puisse proposer une alternative en prévoyant des bus.

La fermeture d'autres points de desserte n'est pas à l'ordre du jour actuellement.

03.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. En effet, le raisonnement que vous avez adopté s'intègre tout à fait dans ce que l'on appelle le développement durable et l'évolution climatique de notre planète et, en particulier,

03.02 Minister Inge Vervotte: Artikel 8.6 van het NMBS-beheerscontract bepaalt de voorwaarden voor de aanpassing, het aanbod of het afschaffen van bepaalde haltes. In overeenstemming met haar doelstellingen en rekening houdend met de beschikbare middelen, wenst de NMBS een verder groeiend treinaanbod te verzekeren. Ze kan de frequenties aanpassen binnen bepaalde grenzen. Wanneer de NMBS overweegt om bepaalde haltes af te schaffen of hun bediening te verminderen met meer dan 10 procent ten opzichte de vastgelegde minima, dan vraagt ze daartoe, via het DGVL, op basis van een gemotiveerd dossier de toestemming van de minister van Overheidsbedrijven. Iedere afschaffing of vermindering van bediening van meer dan 30 procent wordt aan de ministerraad voorgelegd. Dat dossier moet ook vermelden welke weerslag de maatregel heeft op de mobiliteit. De staatssecretaris of minister die bevoegd is voor Mobiliteit moet geraadpleegd worden.

Op grond van dit artikel werden er twee dossiers ingediend voor het afschaffen van twee stopplaatsen, maar er werd nog geen beslissing genomen. Het opdoeken van andere stopplaatsen is voorlopig niet aan de orde.

03.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Uw argumentatie past volledig in het kader van de duurzame ontwikkeling en de

dans notre pays.

Aujourd'hui, il faut tenir compte de ce paramètre majeur, quitte à organiser des partenariats avec les communes et les Régions en prévoyant même, dans certains cas, une intervention financière. Il est impératif de donner la priorité aux transports en commun. Je me réjouis de constater que telle est également votre analyse.

klimaatverandering. Er moet nu rekening gehouden worden met deze parameter, en desnoods kunnen er partnerships worden aangegaan met de gemeenten en de Gewesten. Het openbaar vervoer moet de voorrang krijgen, en ik ben blij dat u er ook zo over denkt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le système Distripost" (n° 7177)
- M. David Clarinval à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la programmation du Distripost" (n° 7548)
- M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la politique commerciale de La Poste" (n° 7306)
- M. Michel Doomst à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le fonctionnement des bureaux MassPost" (n° 7585)
- M. Peter Luykx à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la surestimation par La Poste du nombre de boîtes aux lettres" (n° 7804)
- M. Guido De Padt à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les plaintes des villes et communes relatives aux toutes-boîtes de Distripost" (n° 7843)

04 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het Distripost-systeem" (nr. 7177)
- de heer David Clarinval aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de programmering van Distripost" (nr. 7548)
- de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het commercieel beleid van De Post" (nr. 7306)
- de heer Michel Doomst aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werking van MassPost-kantoren" (nr. 7585)
- de heer Peter Luykx aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overschatting van het aantal brievenbussen door De Post" (nr. 7804)
- de heer Guido De Padt aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de klachten van steden en gemeenten over de huis-aan-huiszendingen van Distripost" (nr. 7843)

Le **président**: Les questions n° 7177 de Mme Galant et n° 7548 de M. Clarinval sont transformées en questions écrites.

De **voorzitter**: Vragen nummers 7177 van mevrouw Galant en 7548 van de heer Clarinval worden omgezet in schriftelijke vragen.

04.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le président, madame la ministre, une fois n'est pas coutume, je vous interpelle aujourd'hui non pas au sujet de la SNCB mais de La Poste. C'est un bon cas d'école pour tous les collègues parlementaires. J'ai voulu faire distribuer un toutes-boîtes dans les communes de Braine-le-Comte, Soignies, Écaussinnes, Silly, Enghien, Le Roeulx. Par souci d'efficacité, j'ai souhaité employer le service de La Poste appelé Distripost. Début juillet, j'ai donc téléphoné au numéro central de La Poste pour obtenir le nombre de boîtes de chaque commune et connaître le coût que cela représenterait.

04.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): De vraag gaat over *De Post*. Ik wilde een huis-aan-huiszending laten ronddelen en ik wilde daarvoor een beroep doen op de zogenaamde "Distripost"-dienst van De Post. Begin juli heb ik het centraal nummer van De Post opgebeld om het aantal brievenbussen van elke gemeente te kennen en de kosten voor die specifieke dienst.

Après avoir été baladé entre 4 personnes différentes, il m'a enfin été dit que la personne chargée du Hainaut était absente et qu'elle me

rappellerait le lendemain. Le lendemain, rien! Le surlendemain, rien! La semaine suivante, rien! Ainsi, fin août, j'ai écrit une réclamation sur le site de La Poste. Une semaine après, une dame m'a appelé sur un ton désagréable en me disant qu'elle venait de lire mon message et que je devais, pour avoir satisfaction, envoyer un mail à service.centre@post.be. J'ai envoyé un mail le 9 septembre 2008, puis renvoyé ce même mail le 15 septembre 2008 et vérifié que ce mail existait bel et bien mais toujours rien!

J'ai par ailleurs observé que les tarifs Distripost ont changé en juillet, passant parfois du simple au double.

Madame la ministre, pourriez-vous me dire quelle politique commerciale La Poste a mise en place pour fonctionner ainsi à l'endroit de ses clients potentiels? La qualité du service est-elle devenue inversement proportionnelle aux tarifs de plus en plus prohibitifs pratiqués? Je peux d'ailleurs vous dire que le journal toutes-boîtes de la commune que nous distribuerons aussi via La Poste a doublé en termes de coût.

Est-ce ainsi que La Poste se prépare à l'ouverture à la concurrence programmée? Que pouvons-nous mettre en œuvre pour que les services de La Poste soient plus attractifs en matière de réactivité, de courtoisie et de compétitivité en termes de prix?

Na van de kast naar het muurtje gestuurd te zijn, werd mij gezegd dat de persoon die instaat voor Henegouwen afwezig was en dat die persoon mij de volgende dag zou terugbellen. Wat nooit gebeurd is. Eind augustus heb ik een klacht ingediend op de site van De Post. Een week later heeft een dame mij op onvriendelijke toon opgebeld, zeggende dat ze net mijn boodschap gelezen had en dat ik een mail moest sturen naar service.centre@post.be. Ik heb op 9 september 2008 een mail gestuurd en op 15 september dezelfde mail nog eens gestuurd, maar ik heb nog steeds geen reactie gekregen! Overigens zijn de tarieven van "Distripost" in juli veranderd, ze zijn gewoon verdubbeld.

Waaruit bestaat het commercieel beleid van De Post ten overstaan van haar potentiële klanten eigenlijk? Is de kwaliteit van de service nu omgekeerd evenredig met de gehanteerde tarieven? Is het waar dat De Post zich voorbereidt op de openstelling voor de geprogrammeerde concurrentie? Wat moeten we doen om de diensten van De Post aantrekkelijk te maken qua reactietijd, hoffelijkheid en prijzen?

Le **président**: Madame la ministre, étant donné que MM. Doomst, Luykx et De Padt sont absents, je vous propose de répondre tout d'abord à la question de M. Flahaux.

04.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, je répondrai aux deux questions en même temps. Ma réponse sera dès lors à la fois en néerlandais et en français, d'autant plus que je ne saurais pas la traduire si vite.

04.02 Inge Vervotte, ministre: Distripost a été relancé voici quelques mois.

Het huis-aan-huisproduct van De Post, Distripost, werd een paar maanden geleden geherlanceerd. Een aanpassing van dit product drong zich op omwille van een aantal redenen.

Au cours du premier semestre de 2008, les volumes comme le chiffre d'affaires ont augmenté de 25% en moyenne.

Eerst en vooral kent Distripost een groot succes. Gedurende de eerste zes maanden van 2008 werd een gemiddelde stijging qua volumes en qua omzet opgetekend van 25%. Duizenden vooral commerciële klanten doen beroep op Distripost, met name omwille van de hoge uitreikingskwaliteit en de daarmee gepaard gaande hoge visibiliteit en impact van hun folder. Een tweede reden is de capaciteit van Distripost die beperkt is. In samenspraak met de syndicale partners van De Post reikt elke postbode twee huis-aan-huisfolders per dag uit. Gelet op enerzijds het succes van het product en

Des milliers de clients, essentiellement commerciaux, font appel à Distripost en raison de l'excellence de son système de distribution, de sa grande visibilité et du fort impact de ses dépliants toutes-boîtes.

anderzijds de beperkte capaciteit omwille van syndicale afspraken, was het noodzakelijk het systeem van de planning te hervormen en te verbeteren. Een derde reden is het constant moeten bijsturen en herstructureren tengevolge van de voortdurende aanpassingen van het operationele netwerk van De Post in het licht van de volledige vrijmaking van de markt. Dat verhaal is hier ondertussen al meer dan bekend.

Tegelijk met de herlancering werd een aantal fundamentele aanpassingen doorgevoerd. Ten eerste, de prijsstructuur werd hervormd. Ten tweede, de klanten krijgen sneller een bevestiging van hun reservatie. Ten derde, in plaats van twee weken kunnen lokale klanten drie weken op voorhand plannen, wat trouwens ook mee wordt gestimuleerd. Ten vierde, de selectiemogelijkheden van de uit te reiken zones werden uitgebreid. Ten vijfde, alle klanten krijgen automatisch een aantal documenten die de voorbereiding en de afgifte eenvoudiger maken. Het vernieuwde Distripostproduct is tot nu toe commercieel een succes gebleken. In september stegen de volumes zelfs met 45% ten opzichte van vorig jaar, wat nog meer is dan een gemiddelde stijging van 25% gedurende de eerste zes maanden van dit jaar.

De meeste stads- en gemeentebesturen versturen op maandelijkse basis een informatiemagazine naar al hun inwoners via De Post. Een beperkt aantal openbare besturen doet hiervoor een beroep op diensten van de concurrentie of doet dit via lokale zelfstandigen of vrijwilligers. Wat betreft de prijsstijging is het inderdaad zo dat de tariefstructuur werd hervormd. Een rechtzetting drong zich op, aangezien de prijs van een aantal gewichtsklassen historisch te laag was en niet meer in de lijn van de kosten ligt. De prijsstijging is de grootste in de gewichtsklasse van vijfenzeventig tot honderd gram. In de andere gewichtsklassen is de stijging beperkt tot 20%. Voor klanten met een jaarcontract is de prijsstijging in alle gewichtsklassen maximaal 20%. In de meeste gewichtsklassen is deze prijszetting er zelfs niet, of beperkt tot 10%. Klanten en dus ook stads- en gemeentebesturen kunnen al een contract sluiten vanaf 50.000 zendingen op jaarbasis.

Ten opzichte van de kostenstructuur is er inderdaad een aanpassing gebeurd. Omdat het zeer laag lag en omwille van het feit dat het succes zo hoog was, heeft men geopteerd voor een aanpassing. Klanten kunnen nog altijd kiezen tussen een weekzekere of een dagzekere bedeling. Men heeft nog wel de keuze. Wel is het zo dat indien centraal wordt ingepland, er een supplement moet worden betaald voor een dagzekere bedeling van 0,012 euro per folder. Wat betreft het aantal brievenbussen is het juist dat dit is toegenomen. Voordien werd gewerkt op basis van een lijst waarvan de aantallen niet meer up to date waren. Sinds de herlancering wordt met de meest recente tellingen van brievenbussen gewerkt die over het ganse grondgebied hebben plaatsgevonden. Vooral voor steden en gemeenten is het van groot belang dat de cijfers correct en up to date zijn, aangezien zij met alle inwoners van hun stad en gemeente willen communiceren.

Het voorbereiden en het verpakken van zendingen is niet nieuw.

Sowieso moeten klanten pakjes maken van 50 of 100 stuks en afgeven in een rolcontainer, blauwe pakken van De Post of in

En vertu d'accords syndicaux, la capacité du système est actuellement réduite. Chaque facteur distribue quotidiennement deux déliants toutes-boîtes. S'il est nécessaire d'apporter des correctifs et de réaliser des restructurations constamment, c'est en raison des aménagements permanents du réseau opérationnel de La Poste dans l'optique de la libéralisation complète du marché postal. Lorsque Distripost a été relancé, il a été procédé notamment à une adaptation de la structure tarifaire et l'on a veillé à ce que les clients obtiennent plus rapidement une confirmation de leur réservation.

La plupart des administrations communales envoient un magazine d'information mensuel par le biais de La Poste. D'autres, en nombre limité, utilisent un autre canal.

La structure tarifaire a été modifiée et des hausses de prix s'en sont suivies. Pour les clients ayant un contrat annuel, l'augmentation est de 20% au maximum pour toutes les catégories de poids. Un contrat peut être conclu à partir de 50.000 envois par an. Les tarifs étaient si peu élevés qu'ils ne couvraient plus les coûts.

Les clients ont le choix entre une distribution au jour fixé ou à la semaine fixée. En cas de planification centrale, un supplément est dû pour la distribution au jour fixé.

Le nombre de boîtes aux lettres a augmenté et, depuis la relance, le travail repose sur les derniers décomptes.

Aucun changement n'est intervenu concernant la préparation et l'emballage de colis.

Cela vaut également pour les critères de délivrance des envois. Toutefois, les contrôles ont été multipliés et améliorés.

En matière de paiement, le client a

postzakken.

Aan de criteria om zendingen te kunnen uitreiken, is niets veranderd ten opzichte van vroeger. Er worden wel meer en betere controles uitgevoerd. Vroeger gaven klanten zendingen af die toen reeds niet beantwoordden aan de specificaties, zoals bijvoorbeeld de maximumafmetingen. Daarop wordt nu strenger toegekeken omdat deze zendingen grotere bijkomende kosten veroorzaken voor De Post. Er is niets gewijzigd aan de criteria, maar wel aan de controle van De Post op het niet-naleven ervan.

Wat betreft de financiële afhandeling heeft een klant drie mogelijkheden die hem alle flexibiliteit bieden: ofwel een cashbetaling bij afgifte, ofwel een storting op het rekeningnummer van de afgifteplaats – maar dat moet wel minstens vijf dagen op voorhand gebeuren – of een uitgestelde betaling via een factuur.

De Post streeft naar een uitstekende uitreikingskwaliteit, ook op het vlak van huis-aan-huiszendingen. Om een uitreiking van een dergelijke kwaliteit te kunnen garanderen, is het noodzakelijk te werken volgens uniforme en duidelijke processen.

Tot slot is het van groot belang dat de tevredenheid van de steden en gemeenten stijgt en dat alle klanten opnieuw vertrouwen krijgen in de dienst. De Post neemt daarvoor de volgende maatregelen. Stads- en gemeentebesturen die hun ongenoegen kenbaar hebben gemaakt bij De Post worden gecontacteerd door een accountmanager teneinde de precieze reden van hun bezorgdheid te kennen en na te gaan waar men kan verbeteren.

Daarnaast zal De Post een mailing sturen naar alle stads- en gemeentebesturen met gedetailleerde informatie over de vernieuwde procedures en processen. Elk misverstand over de recente busaantallen op gemeenteniveau wordt bijgehouden, geanalyseerd en mogelijks gecorrigeerd. Het aantal bussen wordt nauwkeurig geteld. Het is van groot belang dat deze aantallen worden gerespecteerd, niet het minst voor de steden en de gemeenten aangezien zij zich uitdrukkelijk richten tot alle inwoners van hun stad of gemeente.

Wat betreft de financiële afhandeling zal De Post de algemene maatregel onderzoeken om alle stads- en gemeentebesturen standaard te laten genieten van uitgestelde betaling, of zij nu lokaal dan wel centraal bestellen.

Tevens wordt het productaanbod verder geëvalueerd in functie van de opmerkingen van de klant.

Tot slot valt op te merken dat Distripost een concurrentieel product is. In deze vrije markt wil De Post uiteraard een product blijven aanbieden dat zo goed mogelijk beantwoordt aan de behoeftes van de klant. Zij is daartoe ook genoodzaakt gezien haar positie wat dat betreft.

La mise en place d'une nouvelle organisation et d'outils informatiques liés à l'adaptation de Distripost a engendré quelques adaptations au sein du personnel et, malheureusement, quelques soucis dans la gestion des demandes de la clientèle. Le système prévoit que le client peut, dès trois semaines à l'avance, réserver une place dans le

trois possibilités: au comptant au moment du dépôt, par virement sur le compte bancaire du bureau de dépôt ou de manière différée avec facture.

La Poste vise l'excellence en matière de qualité de la distribution et c'est pourquoi il est nécessaire de travailler en suivant des procédures uniformes et bien établies.

Enfin, il est important que le taux de satisfaction des villes et des communes augmente et que tous les clients reprennent confiance dans le service. Les administrations communales mécontentes seront contactées par un *account manager* pour expliquer leur plainte.

Par ailleurs, La Poste enverra à toutes les administrations communales un mailing comportant des informations détaillées à propos des procédures et des processus rénovés.

La Poste va examiner la possibilité de paiement différé pour tous les clients, qu'il s'agisse de commandes locales ou centrales.

L'évaluation de l'offre de produits sera aussi poursuivie, sur la base des observations des clients.

Enfin, il est à noter que Distripost est un produit compétitif. La Poste souhaite naturellement, dans ce marché libre, continuer d'offrir un produit correspondant le mieux possible aux attentes des clients.

De invoering van een nieuwe organisatie heeft geleid tot een aantal problemen met het beheer van de aanvragen van de klanten. Met het systeem kan de klant drie

planning de distribution locale et cette possibilité existe jusqu'à la veille du jour de distribution à 12.00 heures. À supposer, bien sûr, que la capacité de distribution est toujours libre à ce moment.

L'information qui vous a été communiquée indiquant que la planification doit avoir lieu 15 jours à l'avance est de toute évidence incorrecte. La Poste est consciente des problèmes de communication évoqués, mais assure avoir pris des mesures afin de remédier aux manquements dénoncés.

Quant aux lieux de dépôt, il est effectivement prévu qu'ils soient situés à Mons pour des raisons d'équipement informatique et de contrôle. Cependant, dans les cas que vous citez et compte tenu de la disposition des lieux, on aurait pu s'attendre à ce qu'une solution locale plus efficace soit trouvée. Cette situation sera corrigée.

Enfin, le marché des toutes-boîtes est, pour La Poste, un marché en croissance, ce qui explique parfois la tension dans le planning. Compte tenu de son caractère concurrentiel, vous comprenez aisément que l'entreprise ne souhaite pas publier les chiffres concernant les volumes.

Ik kom nu tot de vraag van de heer Doomst. Ik heb al veel vragen beantwoord, maar nog niet over Asse.

De Post heeft contact opgenomen met het gemeentebestuur van Asse om dergelijke problemen te vermijden en heeft dan ook de reservaties tot het eind van het jaar al ingepland. Zo moeten problemen in de toekomst worden vermeden. Die afspraken moeten uiteraard worden nageleefd. Gelet op de beperkte capaciteit, kan De Post onmogelijk te late aanleveringen op een andere datum inplannen op zeer korte termijn. Het is dus een beetje een kwestie van geven en nemen.

Een accountmanager van De Post heeft een afspraak met het gemeentebestuur om in detail het product en de regels uit te leggen.

04.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le président, je suis particulièrement heureux de la réponse de Mme la ministre. Si l'on veut que notre poste reste concurrentielle, il faut tout mettre en œuvre en ce sens.

L'organisation et l'objectif que Mme la ministre nous a décrits me réconfortent tout à fait.

Selon moi, les parlementaires sont aussi là pour mettre en évidence les tâtonnements qui existent encore.

Je le répète: je félicite la ministre pour sa réponse.

Peut-être y a-t-il encore des choses à améliorer au niveau de l'information. Par exemple, vous avez indiqué qu'à partir de 50.000

weken op voorhand al een plaats in de lokale uitreikingsplanning reserveren, en hij kan dat doen tot 's middags daags vóór de uitreiking. Het is dus niet juist dat de planning twee weken op voorhand moet worden opgesteld. De Post is zich bewust van de genoemde

communicatieproblemen, en verzekert dat ze de nodige maatregelen heeft getroffen om de gelaakte tekortkomingen te verhelpen.

De stukken worden om technische redenen (ICT en controle) in Bergen gedeponneerd. In de door u vermelde gevallen had men nochtans kunnen verwachten dat er een efficiëntere lokale oplossing zou worden gevonden. Een en ander zal worden bijgestuurd.

Rekening houdend met de vertrouwelijke aard van die informatie wil De Post geen cijfers in verband met de volumes meedelen.

La Poste a pris contact avec l'administration communale de Assen afin d'éviter de tels problèmes. Les réservations sont déjà planifiées jusqu'à la fin de l'année. En raison d'un manque de capacité, La Poste n'est pas en mesure de planifier à une autre date et à très brève échéance des dépôts tardifs. Un responsable de La Poste doit rencontrer l'administration communale pour fournir des explications sur le produit et sur les règles à suivre.

04.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Het antwoord van de minister is bemoedigend wat de doelstelling en de organisatie betreft, maar misschien is de communicatie nog wel voor verbetering vatbaar.

exemplaires par an, il y avait des réductions. Je ne crois pas que beaucoup de monde ici le savait.

La communication et la visibilité de La Poste sont des éléments importants.

Je remercie Mme la ministre de ses efforts.

04.04 Michel Doomst (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik wil de minister ook bedanken. Sorry dat ik even uithuizig was. Normaal blijf ik geduldig wachten op zeer zinvolle antwoorden.

Men voelt natuurlijk aan dat de rationalisering zich aan het opdringen is bij De Post. Ik vermoed dat wij de komende jaren in die richting zullen moeten verder werken. Mevrouw de minister, ik denk dat de service dichtbij toch niet mag worden onderschat als grote troef van De Post. Dit soort van distributie waarover we het nu hebben, werkte naar ons aanvoelen vrij goed. Maar het is wel zo dat wij natuurlijk niet van alle afhandelingen de interne keuken kennen. In die zin denk ik dat wij toch moeten blijven proberen om zo'n zendingen dicht bij het lokale niveau alle kansen te geven. Ik ben blij dat de accountmanager dit voor Asse zal bekijken.

04.04 Michel Doomst (CD&V): La rationalisation de La Poste se poursuivra. Il ne faut pas pour autant sous-estimer l'importance des services postaux de proximité. En ce qui concerne Asse, l'*accountmanager* planchera sur cet aspect. Quant à la distribution, elle sera l'objet d'une approche plus globale. Distribution et orientation client doivent continuer à procurer à La Poste un avantage concurrentiel.

Omtrent mailings zullen wij eveneens meer details krijgen. Ik hoop dat wij in de toekomst bij die verdeling – het gaat allemaal met meer mazen komen, groter en uitgebreider – ook aandacht blijven hebben voor de distributie en klantgerichtheid dicht bij de mensen. Dit laatste zou in de toekomst een concurrentievoordeel moeten blijven van De Post.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

05 Samengevoegde vragen van

- mevrouw **Barbara Pas** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tijdelijke sluiting van de postkantoren in Dendermonde en Lier" (nr. 7185)
- mevrouw **Corinne De Permentier** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van postkantoren" (nr. 7452)
- de heer **Francis Van den Eynde** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het postkantoor van Oostakker" (nr. 7728)
- de heer **Jean-Marc Nollet** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het postkantoor van Leernes" (nr. 7828)
- mevrouw **Camille Dieu** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van het postkantoor van Gozée" (nr. 7932)

05 Questions jointes de

- Mme **Barbara Pas** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture temporaire des bureaux de poste de Termonde et de Lierre" (n° 7185)
- Mme **Corinne De Permentier** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de bureaux de poste" (n° 7452)
- M. **Francis Van den Eynde** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du bureau de poste d'Oostakker" (n° 7728)
- M. **Jean-Marc Nollet** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du bureau de poste de Leernes" (n° 7828)
- Mme **Camille Dieu** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture du bureau de poste de Gozée" (n° 7932)

05.01 Barbara Pas (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, na de definitieve sluiting van de postkantoren van Baasrode, Grembergen, Oudegem en Sint-Gillis-Dendermonde

05.01 Barbara Pas (Vlaams Belang): À Lierre et Termonde, deux bureaux de poste vont

heeft De Post nu ook het voornemen om – weliswaar tijdelijk – het enig overblijvende kantoor op de Oude Vest in Dendermonde te sluiten. Het kantoor zou omwille van verbouwwerken vijf tot zes weken worden gesloten.

De heer Mortelmans wees mij erop dat ook in Lier het enig resterende postkantoor in de Kruisbogenhofstraat meer dan een maand zal worden gesloten om verbouwingen te kunnen uitvoeren.

Tijdens de verbouwwerken zouden enkel aangetekende brieven en pakjes aan de achterzijde van het postgebouw kunnen worden opgehaald. Wanneer de pakjes uit het buitenland komen en de klant moet betalen om ze af te halen, is dat ter plaatse niet mogelijk; dan moet hij uitwijken naar een postkantoor in een buurgemeente.

Ook voor financiële verrichtingen boven een bepaalde bedrag zou de klant naar een postkantoor in een buurgemeente moeten. Voor de uitbetaling van pensioenen kunnen de gepensioneerden tijdens de sluiting zelfs helemaal nergens terecht.

Wij hebben er alle begrip voor dat die postkantoren moeten worden gemoderniseerd. Het is echter onaanvaardbaar dat een stad van meer dan 43.000 inwoners, zoals Dendermonde, en meer dan 33.000 inwoners, zoals in Lier – de heer Mortelmans zal mij wel tegenspreken, indien ik mij zou vergissen –, zonder postkantoor komt te zitten.

De sluiting is, niet alleen ten aanzien van de vele inwoners maar ook ten aanzien van de middenstanders niet echt verantwoord.

Mevrouw de minister, ten eerste, gaat u akkoord met de plannen van De Post om alle betrokken inwoners en de vele handelaars voor een lange tijd zonder postkantoor te zetten?

Ten tweede, bent u bereid om er bij De Post op aan te dringen dat er tijdens de verbouwwerken een volwaardig alternatief wordt aangeboden, zodat de klanten voor alle verrichtingen, inclusief alle financiële verrichtingen, niet naar een postkantoor in een naburige gemeente moeten uitwijken?

Mijn laatste vraag heeft betrekking op de bescherming van het postpersoneel. Zij melden mij dat in Dendermonde de loketten na de verbouwwerken volledig open zullen zijn en dus geen veiligheidsglas zullen hebben. Hoe wordt gegarandeerd dat de verbouwingen met oog voor de veiligheid van de medewerkers zullen gebeuren?

05.02 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de postsluitingen blijven een pijnlijke zaak. Ik zal u er echter geen vraag over stellen. Ik ken uw antwoord immers al bij voorbaat en uit het hoofd. Het was trouwens het antwoord dat wij destijds ook kregen van uw voorganger, de heer Tuybens, die nu meewerkt in een partij die, voor zover ik goed ben geïnformeerd, in de oppositie zit.

Zijn antwoord was hetzelfde. Het blijft een pijnlijke zaak, maar ik zal er echter niet op terugkomen.

fermer leurs portes pour cause de travaux de transformation, alors que tous les bureaux des environs ont déjà été fermés. Lors des travaux de transformation, seuls les courriers recommandés et les petits paquets pourront être retirés.

La ministre juge-t-elle acceptable que respectivement 33.000 et 43.000 personnes et de nombreux commerçants soient privés de bureau de poste? La ministre est-elle prête à insister auprès de La Poste pour qu'une solution soit trouvée pour l'ensemble des opérations? Est-il exact que les guichets de Termonde ne seront pas équipés de vitrages de sécurité? Qui garantit la sécurité du personnel?

05.02 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): La Poste a l'intention de fermer le bureau d'Oostakker en janvier. Cette fermeture est déplorable pour Oostakker mais aussi pour les trois villages du canal gantois et les nombreuses entreprises situées dans la région.

Ne se recommanderait-il pas de

Waarom kom ik in verband met het postkantoor van Oostakker nu toch bij u aankloppen? Ik doe dat, omdat er in Oostakker speciale omstandigheden zijn, hoewel u wel zult antwoorden dat zulks altijd naar voren wordt gebracht.

In Oostakker zijn er, ten eerste, speciale, geografische omstandigheden. U moet zich de kaart van de stad Gent voor ogen houden en u zult merken dat Gent een vrij compacte stad is, waar zich plots richting noorden en richting de Nederlandse grens, rond het kanaal naar Terneuzen, een dikke vinger naar omhoog slingert. Dat is de kanaalzone, die tot Gent behoort, omdat de haven van Gent daar ligt.

Dat is niet alleen de haven van Gent. Er zijn nog altijd vier dorpjes die deel uitmaken van dat gebied: Mendonk, Sint-Kruis-Winkel, enzovoort. Dat zijn een beetje de plaatselijke Doelen, maar dan met toch iets meer levenswaarborg. Dan is er het dorp Oostakker zelf, dat aan de basis ligt van die vinger en dat toch een vrij grote deelgemeente van de stad Gent is. Bovendien liggen tussen die dorpen en langs de oevers van dat kanaal een aantal zeer grote bedrijven die uiteraard, net zoals de inwoners van die dorpen, een beroep op de diensten van De Post moeten doen. Heel dat gebied, de vinger van bijna 15 km lang, wordt bediend door een postkantoor, met name het kantoor van Oostakker, dat, voor zover ik goed ben geïnformeerd, in januari zal sluiten.

Ik kom u vragen of u van die omstandigheden bent geïnformeerd en of het niet mogelijk is dat De Post zou overwegen om, in de specifieke omstandigheden die daar bestaan, vooralsnog geen sluiting door te voeren omdat het kantoor een dergelijk groot gebied bedient. Het gaat niet alleen om de dorpen, er zijn ook veel grote bedrijven die het allemaal niet gemakkelijk hebben, gezien de financiële omstandigheden en die men het leven beter niet verder zuur maakt.

05.03 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, ma question telle que je l'avais libellée concernait le bureau de poste de Leernes. J'en avais parlé en séance plénière la semaine dernière. Depuis lors, j'ai appris que le même problème se pose pour d'autres bureaux de poste dont celui de Luignes, à Mouscron.

Il s'agit de bureaux de poste qui, d'après un courrier de La Poste, sont amenés à fermer le 15 décembre mais pour lesquels on n'a trouvé aucun commerce ou aucun autre lieu disponible susceptible d'ouvrir un Point Poste. Or, dans des réponses précédentes, vous avez garanti que La Poste ne procéderait pas à la fermeture d'un bureau avant de trouver un lieu pour y installer un Point Poste. C'était un préalable à toute fermeture.

Je m'interroge donc grandement quant à la démarche de La Poste qui crée la panique en annonçant ces fermetures pour le 15 décembre sans ouverture concomitante d'un Point Poste. Je m'interroge aussi quant à la pression exercée sur la commune en lui déléguant pratiquement la responsabilité de trouver un Point Poste.

Madame la ministre, une parole est une parole et vous avez donné la vôtre en l'occurrence en communiquant les engagements de La Poste. Je vous interroge sur ces deux situations, celle de Leernes et

maintenir ce bureau ouvert?

05.03 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): In Leernes - maar dezelfde situatie doet zich voor in Luignes - sluit het postkantoor op 15 december de deuren, zonder dat er eerst een PostPunt geopend wordt in de gemeente, en dat staat haaks op de garanties die u gegeven heeft.

De handelwijze van De Post, én de manier waarop de gemeente onder druk gezet wordt doordat de verantwoordelijkheid voor het vinden van een PostPunt zo ongeveer op de gemeente wordt afgewenteld, roepen dus veel vragen op.

celle de Luignne. Le problème est le même: une rupture de l'engagement formulé précédemment.

05.04 Camille Dieu (PS): Madame la ministre, ma question est identique à celle de M. Nollet. Je m'étais bien promis de ne plus intervenir en commission à propos de la fermeture des bureaux de poste tant que ces fermetures se déroulent selon les modalités définies dans le plan de gestion, et quand nous nous sommes rendu compte qu'en dépit des plaintes des concitoyens, des autorités locales ou des députés, ces fermetures étaient inéluctables.

En l'occurrence, dans le cas du bureau de poste de Gozée, sur lequel je vous interroge à la demande du maire de Thuin, M. Furlan, La Poste décidait de sa fermeture malgré la mobilisation des citoyens et une pétition de plus de 4.000 signatures. Ce n'est pas une fermeture exceptionnelle dans la mesure où elle faisait partie du plan mais le principe de ne pas fermer un bureau sans ouverture de Point Poste n'a pas été respecté.

Or vous nous avez souvent répété en commission que cela ne pouvait pas se faire. Vous nous l'avez redit en séance plénière jeudi. Le bureau de poste de Gozée a vu ses portes se fermer définitivement. J'apprends que celui de Leernes subit le même sort alors qu'il se trouve à 9.5 km.

Le seul bureau qui reste, c'est celui de Thuin, dans un édifice récent, mais qui offre de rares possibilités de se garer et qui est difficilement accessible aux personnes à mobilité réduite. J'aimerais aussi vous entendre à ce propos.

05.05 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, ik wil geen misverstanden over wat ik hier wel en niet heb gezegd. Ik denk dat ik altijd heel duidelijk ben geweest. Wat ik kan eisen, als minister, is dat wat in de beheersovereenkomst staat, die gesloten is in 2005, onder de vorige regering. Daarin staat geen engagement dat er een postpunt moet zijn alvorens een postkantoor wordt gesloten. Dat is dus niet het geval.

Ik heb wel altijd gezegd dat ik het belangrijk vond en dat ik erop aandrong bij De Post om ervoor te zorgen dat niet zou worden overgegaan tot een sluiting, tenzij er een alternatief was.

U weet dus wat er kan. Er is dus een verschil tussen eisen en een engagement van mij, tussen de beheersovereenkomst en dat wat ik heb gezegd. Dat wat ik heb gezegd, is mijn politieke lijn. Dat vind ik belangrijk en ik blijf dat ook verdedigen bij De Post. Ik heb echter geen enkele methode om dat afdwingbaar te maken.

Wel kan ik zeggen dat De Post goed meewerkt dienaangaande, want voor hetzelfde geld zou De Post kunnen zeggen: dat is niet afgesproken in de beheersovereenkomst, u komt op de beheersovereenkomst terug. De Post doet dat niet. De Post weet wat de beheersovereenkomst zegt, maar begrijpt ook de gevoeligheid en wil daarmee ook rekening houden.

Natuurlijk, als dan de indruk ontstaat dat bewust een politiek wordt gevoerd die inhoudt dat zonder postpunt niet tot sluiting van het postkantoor mag worden overgegaan, en als daarvoor wordt

05.04 Camille Dieu (PS): De beslissing om het postkantoor in Gozée te sluiten is niets buitengewoons, maar ook hier werd het principe dat er geen postkantoor gesloten wordt zonder dat er eerst een PostPunt wordt geopend, niet gerespecteerd. U heeft nochtans al herhaaldelijk gezegd dat dat niet kan.

Het enige overblijvende kantoor is dat van Thuin, waar de parkeermogelijkheden veeleer beperkt zijn en dat moeilijk bereikbaar is voor personen met een beperkte mobiliteit.

Wat is de precieze stand van zaken?

05.05 Inge Vervotte, ministre: En ma qualité de ministre, je ne peux qu'exiger ce que le gouvernement précédent a convenu avec La Poste en vertu du contrat de gestion de 2005. Celui-ci ne prévoit pas que La Poste ne peut fermer un bureau de poste qu'après l'ouverture d'un Point Poste pour le remplacer. J'estime néanmoins qu'il est important qu'une solution de rechange soit préalablement trouvée. J'insiste auprès de La Poste en ce sens mais je ne peux forcer la décision.

La Poste apporte néanmoins en la matière sa collaboration et entend tenir compte des sensibilités. Il ne s'agit bien sûr pas de se mobiliser pour entraver l'ouverture d'un Point Poste et empêcher la fermeture d'un bureau de poste. La réforme de La Poste implique que certains bureaux doivent fermer et que d'autres soient revalorisés. Je veille à ce que le service reste garanti.

gemobiliseerd – waarvan ik weet dat het gebeurt in bepaalde gebieden –, dan krijgt men problemen, want dat is de wereld omdraaien.

Ik moet uiteraard het engagement blijven honoreren dat we naar een hervorming gaan, naar een betere kostenstructuur voor het postkantorennetwerk. Daarbij zijn er enerzijds postkantoren die sluiten voor PostPunten, natuurlijk in een totaalvisie, en anderzijds postkantoren die worden opgewaardeerd, die onder andere bijkomende taken krijgen. Daartegenover wil ik als engagement zetten dat de dienstverlening gegarandeerd blijft. We weten dat we een beperking hebben in de beheersovereenkomst. Als dat natuurlijk wordt omgedraaid, dan komen we in een zeer gevaarlijk spel terecht.

De concrete situaties zal ik nu verder overlopen. Daarbij moet dus goed geweten zijn wat er kan worden geëist en wat niet, wat een politiek engagement is, wat een politieke afspraak is, juridisch, contractueel, of via de beheersovereenkomst, op grond waarvan we eigenlijk geen enkele poot hebben om op te staan. Dat moet u goed weten en beseffen.

De postkantoren van Lier en Dendermonde worden inderdaad tijdelijk gesloten voor vernieuwingswerken. Die werken nemen drie à vier weken in beslag. Die werken zijn absoluut noodzakelijk om een betere dienstverlening te kunnen aanbieden in een meer moderne en aangename omgeving en met een groter klantencomfort. Die werken vormen een tijdelijke hinder voor de klanten, maar uiteraard is het de bedoeling dat de klantentevredenheid nadien verbetert. Dat is toch de opzet van de investeringen, die we daar plannen.

Wat gebeurt er ondertussen? Die bekommernis is wel terecht. Het aanbod moet voldoende kunnen blijven.

Het principe van het open loket, zonder beveiligingsglas, maakt deel uit van het nieuwe concept van postkantoren, dat momenteel in het netwerk wordt uitgerold. Het biedt volledige garanties op het vlak van veiligheid, zowel voor de klanten als voor de personeelsleden, omdat geldafhalingen via een beveiligde biljettenverdelers en de geldstortingen in een beveiligde koffer gebeuren.

Dat is het concept, dat bedacht is en dat ook lang ter discussie stond. Op een gegeven moment is daarvoor gekozen. De klanten worden tijdelijk doorverwezen naar de postkantoren van de naburige gemeenten en de nabijgelegen postpunten. In de kantoren waar het mogelijk is, worden tijdens de verbouwingswerken tijdelijke loketten opgezet, waar een beperkte dienstverlening voor postale producten, namelijk het afgeven en ophalen van zendingen en pakketten, en een basis financiële dienstverlening wordt georganiseerd. Die tijdelijke loketten waren in voornoemde gevallen van toepassing.

De omvang van de financiële verrichtingen in tijdelijke loketten hangt af van de mogelijkheid om een voldoende beveiliging te verzekeren. In een aantal gevallen wordt in een tijdelijke oplossing voorzien in een container. Klanten van de Bank van de Post hebben ook de mogelijkheid om geldafhalingen te doen aan de biljettenverdelers van andere banken.

De sluiting van het postkantoor Oostakker werd aangekondigd op

Dans les bureaux de Termonde et de Lierre, les travaux de transformation en cours dureront de trois à quatre semaines. Après les travaux, le confort sera amélioré pour la clientèle et les nuisances sont donc temporaires. Le guichet ouvert, sans vitre de sécurité fait partie du nouveau concept de La Poste. La sécurité est garantie étant donné que les opérations financières sont effectuées par le biais d'un distributeur de billets sécurisé et d'un coffre-fort. Pendant les travaux, les clients peuvent se rendre dans les bureaux de poste des environs ou aux guichets provisoires proposant un service limité pour les produits postaux et les services de base pour les opérations financières.

La fermeture du bureau de poste d'Oostakker a été annoncée le 19 juin 2008 et il y sera procédé conformément aux dispositions du contrat de gestion. La Poste s'engage à ouvrir d'abord un Point Poste opérationnel avant de fermer ce bureau. La procédure de sélection en vue de l'exploitation du Point Poste concerné est encore en cours et aucune date de fermeture n'a encore été fixée. Les entreprises peuvent recourir à divers services par internet. La Poste communiquera à ce propos un maximum d'informations à ses clients. Une concertation avec les principaux utilisateurs du bureau de poste d'Oostakker aura lieu de façon à élaborer une solution adéquate.

19 juni 2008. De sluiting is volledig conform de bepalingen van de beheersovereenkomst. De Post deelt mee dat zij vasthoudt aan haar beslissing om dat postkantoor te sluiten, natuurlijk mits vervanging door een postpunt. Ook hier is het engagement van De Post van een operationeel postpunt alvorens dat het kantoor wordt gesloten. De selectieprocedure voor de partner voor de exploitatie van een postpunt is volop bezig, maar nog niet afgerond. Er werd dan ook nog geen concrete sluitingsdatum vastgesteld.

De Post heeft een aantal producten en diensten die specifiek zijn gericht op de behoeften van bedrijven zoals bijvoorbeeld de eShop voor bestelling van postproducten via het internet. Ook is er afhaling van de briefwisseling ten bedrije, al of niet met frankering. De Post is zich ervan bewust dat die diensten niet altijd goed bekend zijn. De Post heeft daarom naast een communicatieplan voor particulieren een afzonderlijk communicatieplan gericht op de ondernemingen. De belangrijkste gebruikers van het postkantoor worden bovendien ieder afzonderlijk door De Post gecontacteerd om in gezamenlijk overleg de meest geschikte oplossing uit te werken.

Monsieur Nollet, avant toute chose, je souhaiterais nuancer vos propos et préciser les termes de ma réponse à votre question du 8 août dernier.

La Poste maintient son engagement antérieur de faire précéder une fermeture d'un bureau de poste par l'ouverture d'un Point Poste dans les environs. Mais elle est en droit d'attendre que toutes les parties concernées contribuent au bon déroulement des procédures en place. Une opposition systématique voire un éventuel boycott pourraient mettre en péril la progression de la réorganisation du réseau de vente de La Poste, indispensable à la survie et à la pérennité de celle-ci.

La fermeture du bureau de poste de Leernes a été communiquée depuis juin 2007. Cela se fait au même titre que les 650 autres bureaux de poste à fermer et ce n'est en aucun cas une cible prioritaire pour La Poste, mais il s'agit de mettre tout en œuvre pour garantir l'avenir de La Poste et d'un réseau de points de vente bien implantés.

La Poste veut fermer le bureau concerné le 15 décembre 2008 et elle désire encore activement ouvrir un Point Poste à Leernes, en collaboration avec les commerçants locaux et/ou avec les autorités locales. Il reste encore deux mois pour trouver une solution. Comme je l'ai dit, La Poste souhaite fermer ce bureau mais elle veut aussi maintenir son engagement. Il est donc important de trouver une opportunité pour l'ouverture d'un Point Poste dans les environs, sinon la situation risque d'être très difficile.

Madame Dieu, en ce qui concerne Gozée, toutes les actions ont été entreprises par La Poste pour assurer le démarrage de l'activité Point Poste avec tous les partenaires sélectionnés. L'ouverture devait avoir lieu avant la fermeture du bureau. Le partenaire s'est finalement désisté et La Poste a poursuivi ses efforts mais s'est heurtée à des refus de collaboration. La Poste recherche activement un candidat intéressé par la tenue d'un Point Poste dans les alentours de l'ancien bureau de poste de l'entité.

Actuellement, quatre autres communes sont dans cette situation pour

Mijnheer Nollet, De Post blijft bij haar belofte om voor elk postkantoor dat gesloten wordt, eerst een PostPunt te openen. Systematisch verzet tegen de sluiting van postkantoren zou de reorganisatie van het kantorennet echter op de helling zetten.

De Post wil het kantoor van Leernes op 15 december 2008 sluiten en heeft de bedoeling in samenwerking met de lokale handelaars of de plaatselijke overheid een PostPunt te openen. Er resten nog twee maanden om een oplossing te vinden. Anders dreigt een en ander erg moeilijk te worden.

Mevrouw Dieu, wat Gozée betreft, heeft de partner die geselecteerd werd om een PostPunt te openen, zich uiteindelijk teruggetrokken. De Post is nog steeds actief op zoek naar een kandidaat. Op dit ogenblik verkeren nog vier andere gemeenten in dezelfde situatie. Het gaat dus om vijf gevallen op 407 kantoren die door een PostPunt worden vervangen, waaruit mag blijken dat De Post alles in het werk stelt om haar verbintenissen in acht te nemen.

diverses raisons: Dilbeek, Kapellen, Momignies et Liège. Il s'agit donc de 5 cas sur un total de 407 remplacements par un Point Poste. Cela démontre que La Poste met tout en œuvre pour respecter l'engagement que je lui avais demandé de prendre.

05.06 Barbara Pas (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, ik wil de minister danken voor haar uitgebreide antwoord.

Ik ben enerzijds erover verheugd dat de werken in de benoemde postkantoren 3 à 4 weken zullen duren en geen 5 à 6, zoals oorspronkelijk aangekondigd. Zij zegt dat er een beperkte dienstverlening zal zijn in containers. Ik stel wel vast dat, als banken tijdens verbouwingswerken in dienstverlening in containers voorzien, ze wel alle financiële verrichtingen kunnen uitvoeren. Daar kan de veiligheid blijkbaar wel worden gewaarborgd.

Ik denk dat De Post daar ook toe in staat zou moeten zijn, zeker wat de uitbetaling van de pensioenen betreft. De betrokkenen kunnen namelijk vaak zelfs niet in de buurgemeentes terecht en 3 of 4 weken zonder pensioen lijkt mij toch geen aangename situatie. Ik hoop dat u er bij De Post nog eens op wil aandringen dat zij deze extra inspanningen zou willen leveren.

05.07 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. Ik betreur de reactie van De Post, maar ik zal daar niet over blijven zagen.

Iets in uw antwoord heeft mij verbaasd. Ik zou u willen vragen of u mij dit wilt bevestigen. In het begin van uw antwoord hebt u gezegd dat de sluiting werd aangekondigd op 18 augustus. Kunt u mij dat nog eens zeggen?

05.08 Minister Inge Vervotte: 19 juni.

05.09 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Ik zal u zeggen waarom het mij verbaast. Toen ik de sluiting vernam, heb ik deze vraag ingediend. Dat was dus op 7 oktober. Ik heb toen een persmededeling rondgestuurd in Gent. Ik kan u verzekeren dat niemand toen wist dat het postkantoor zou worden gesloten, ook niet de kranten die dat bericht allemaal hebben overgenomen dat De Post in Oostakker zou sluiten. U zegt dat de sluiting op 19 juni werd bekendgemaakt. Misschien heeft zij dat alleen maar op haar webstek gezet, dat is mogelijk.

Ik zal u daar niet verder mee lastigvallen. Ik zal u daarover een schriftelijke vraag stellen, zodat ik weet hoe ze dat heeft gedaan, want dat is heel verbazend. Niemand wist het!

05.10 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je relirai la réponse de Mme la ministre attentivement car j'ai l'impression qu'il y a une incohérence entre le début de sa réponse, qui est assez longue, et la fin. Pour répliquer, je vais me baser sur la fin car, madame la ministre, manifestement, c'est dans la fin de votre réponse que vous évoquez le cas dont nous avons parlé.

Ceux qui ont signé le contrat de gestion – et ils en portent une lourde responsabilité; je suis d'accord avec vous – n'ont pas imposé à La

05.06 Barbara Pas (Vlaams Belang): Je me réjouis que la durée des travaux soit limitée à trois ou quatre semaines. Je demande instamment que La Poste mette tout en œuvre pour permettre à ses clients de réaliser un maximum de transactions pendant les travaux, à commencer par la perception de leurs pensions.

05.07 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Je déplore la réaction de La Poste.

05.08 Minister Inge Vervotte: 19 juin.

05.09 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Les propos de la ministre selon lesquels la fermeture du bureau de poste d'Oostakker aurait été annoncée le 19 juin m'étonnent. Longtemps après cette date, personne n'en était encore informé. Cela s'explique peut-être par le fait que La Poste n'a diffusé cette information que sur son site web. Je poserai à ce sujet une question écrite.

05.10 Jean-Marc Nollet (Ecolo-Groen!): U verkondigde de verbintenis van De Post om geen enkel postkantoor te sluiten vóór er een PostPunt werd gevonden, en u staat dus borg voor haar antwoord.

We kunnen de reactie van de

Poste d'ouvrir un Point Poste avant la fermeture d'un bureau. Néanmoins, La Poste elle-même s'est engagée à ne pas fermer de bureau de poste tant qu'un Point Poste n'était pas ouvert. Vous avez relayé cet engagement de La Poste dans les réponses parlementaires que vous avez données dans le passé.

Si je fais appel à vous aujourd'hui en tant que ministre de tutelle, c'est pour que vous vous portiez garante non pas d'un contrat de gestion éventuellement mal ficelé, sur cet aspect-là en tout cas, mais de la réponse précédente de La Poste, à savoir qu'il n'y aurait pas de fermeture de bureau tant qu'un Point Poste n'était pas ouvert.

Vous ajoutez à cela des considérations sur la mobilisation citoyenne locale. Veuillez m'excuser. Vous avez été syndicaliste. Vous avez vécu ce genre de situation. Il est tout de même normal que des gens qui ne sont pas d'accord avec une décision se mobilisent en utilisant des méthodes, selon moi, correctes, démocratiques, transparentes, rendues publiques avec des relais médiatiques, des interpellations auprès des responsables politiques. On ne peut pas maintenant prétexter qu'on va passer outre les engagements parce que les gens se mobilisent. Ce n'est pas correct.

À cet égard, c'est à vous d'intervenir, en tant que ministre de tutelle, pour faire respecter les engagements que La Poste a pris, non pas en vertu de son contrat de gestion, mais en vertu de réflexions qu'elle a eues, à un moment donné, et que vous avez relayées ici.

Si un Point Poste ne s'ouvre pas d'ici le 15 décembre, l'engagement de La Poste est que ce bureau soit maintenu ouvert. Selon moi, personne ne peut affirmer le contraire.

Si les gens, les commerçants se battent aujourd'hui contre la fermeture de ce bureau c'est parce qu'ils connaissent l'importance locale de ce bureau. La logique que La Poste veut suivre est exactement celle qui est critiquée maintenant en matière de marchés financiers et boursiers, à savoir ne pas tenir compte de la réalité.

Ne reprochez pas aux gens de se mobiliser contre ce genre de projet!

05.11 **Camille Dieu** (PS): Madame la ministre, en septembre 2007, M. Thijs est allé à Gozée discuter avec les autorités locales. Il avait annoncé la fermeture du bureau et, en même temps, l'ouverture d'un Point Poste.

À partir du moment où l'engagement pris par M. Thijs n'est pas respecté par La Poste, donc lui-même, soit on maintient le bureau de poste tant que le Point Poste n'est pas ouvert, soit, en tant que ministre de tutelle, vous lui faites connaître notre mécontentement sur le fait qu'il ne tient pas sa parole. M. Thijs n'est pas un électron libre! On doit pouvoir agir.

Enfin, je voudrais ajouter que ceci est bien la preuve que remplacer un service public par un service privé n'est pas la panacée. Une fois de plus, quand le privé décide de se désengager, comme Fortis l'a fait voici quelques mois, c'est terminé, vous n'avez plus rien!

Dans des zones rurales comme celles-là où il y a peu de commerces privés, où il n'y a plus d'agence bancaire, vous êtes à quia. Qui en

bevolking niet zomaar naast ons neerleggen! Logisch zou zijn dat het kantoor blijft bestaan, indien er tegen 15 december geen PostPunt wordt geopend. De Post schijnt echter de wereldvreemde logica te volgen die we ook al zagen op de beursmarkten.

05.11 **Camille Dieu** (PS): In september 2007 bracht de heer Thys een bezoek aan Gozée. Hij kondigde toen aan dat het kantoor zou worden gesloten en dat er tegelijk een PostPunt zou worden geopend. Indien die verbintenis niet in acht wordt genomen, moet het postkantoor behouden blijven, óf u laat hem weten dat we geen genoeg nemen met deze gang van zaken.

Uit deze onverkwikkelijke situatie blijkt eens te meer dat de vervanging van een openbare dienst door particuliere initiatieven zeker geen wondermiddel is! In landelijke gebieden, waar geen

souffre? La population. Il est impossible que nous marquions notre accord sur ce point!

bankkantoor aanwezig is, is het de bevolking die gezien is.

05.12 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, als ik op basis van het aantal vragen hier in het Parlement zou kunnen weten wat mijn draagvlak is wanneer de volgende beheersovereenkomst met betrekking tot financiële ondersteuning wordt afgesloten – het openhouden van die postkantoren moet immers ook worden gefinancierd – weet ik dat wij samen een goed dossier kunnen opbouwen.

05.12 **Inge Vervotte**, ministre: De deux choses l'une: soit nous évoluons vers une structure rentable, soit nous maintenons ouverts tous les bureaux de poste et centres de tri déficitaires mais, dans cette hypothèse, l'État devrait fournir un financement supplémentaire très important. Si j'en juge d'après le nombre de questions parlementaires concernant ce problème, j'ai l'impression que la première option emporte l'adhésion d'une large majorité de députés et de sénateurs. J'en tiendrai compte lors des négociations sur le nouveau contrat de gestion.

Wie A zegt, moet ook B zeggen. De overheid moet al extra financieren omdat De Post geen monopoliepositie meer zal hebben. Als een dienstverlening met een kantorennetwerk, sorteercentra enzovoort bovendien verlieslatend is, moeten we ofwel kiezen voor een kostenefficiënte structuur en dan gebeuren er zaken die nu gebeuren. Ofwel zeggen wij: dit is onmogelijk, wij willen meer dienstverlening dan dat en dat betekent dat de overheid bijkomend zal moeten financieren. Ik zal de eerste zijn om dit dossier te verdedigen. Ik zal dan zeggen dat alle parlementsleden van alle fracties dit ten volle hebben verdedigd. Dan is er goede hoop dat er bij de volgende beheersovereenkomst andere beslissingen kunnen worden genomen.

A Lierre et Termonde, le travail est effectué dans des conteneurs temporaires. Tous les services sont assurés.

Ik kom tot de concrete vragen.

In Dendermonde en Lier komen er tijdelijke loketten die de belangrijkste zaken mogelijk maken. Containers zijn in die gevallen niet nuttig, als de belangrijkste dienstverlening mogelijk is. In containers zit wel de volledige dienstverlening. Dat is ook mogelijk voor De Post. De Post beschikt echter niet over massa's containers. Daarom wordt altijd eerst gekeken naar wat mogelijk is.

Personnellement, je ne souhaite pas faire naître une inégalité entre certains bureaux qui, étant sous pression, seraient néanmoins maintenus ouverts alors que d'autres, qui se trouvent dans une situation comparable, sont déjà fermés à l'heure qu'il est. J'attire votre attention sur le fait que les administrations communales sont toujours informées des fermetures.

Wat het laatste punt betreft, ik blijf erbij, ik denk dat iedereen, De Post, ikzelf, de wens heeft om zijn engagement ten volle te honoreren. Dat blijkt trouwens ook uit de gegevens. Ik heb geen probleem met syndicalisme, met mensen die zich mobiliseren, met petitjes enzovoort. Als mensen echter de wens hebben om een PostPunt te openen en dan zwaar onder druk worden gezet omdat het postkantoor sluit omdat men een PostPunt opent, dan zijn we ook verkeerd bezig.

Ik viseer daarmee de voorliggende dossiers niet, maar wij moeten oppassen met de engagementen die wij uitspreken en wat wij precies winnen. Daarom zeg ik ook: wij hebben nog twee maanden voor de dossiers, laten wij zorgen dat er een openheid is, laat ons ook de gemeenten betrekken.

De vraag werd hier al eerder gesteld wat de gemeenten kunnen doen. Dat lijkt mij heel zinvol. Alles omdraaien lijkt mij echter niet eerlijk tegenover de andere gemeenten die de transitie al ten volle hebben doorstaan. Daardoor creëer je een ongelijkheid van dienstverlening voor burgers, waarvoor ik zeker geen vragende partij ben.

05.13 **Francis Van den Eynde** (Vlaams Belang): Mevrouw de minister, ik dacht dat u rechtstreeks zou antwoorden op mijn vraag in verband met de datum. Misschien heb ik me vergist, en u hebt het nu niet gedaan, daarom kom ik erop terug.

05.14 Minister **Inge Vervotte**: Ik wou nog zeggen dat er altijd communicatie is met het gemeentebestuur. Zij kunnen normaal gezien niet zeggen dat zij niet op hoogte zijn. Het gemeentebestuur wordt op voorhand ingelicht.

05.15 **Camille Dieu** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, quand vous parlez de l'ambiguïté entre l'affirmation de vouloir défendre le service public postal et la fermeture de bureaux et la création de Points Poste, je suis d'accord avec vous. Cohérente avec moi-même, j'ai déposé une proposition de loi sur la table de la commission de l'Infrastructure qui propose, en impliquant les communes qui le souhaitent, avant d'ouvrir un Point Poste privé, de mettre à disposition de La Poste un local intégrant les charges de chauffage, entretien et autres, La Poste ne prenant en charge qu'un emploi de guichetier. Il s'agirait donc d'une forme de collaboration entre La Poste et les communes.

Si cette proposition passait, nous bénéficierions de la continuité du service public, avec un moindre coût pour La Poste et un engagement communal. Il s'agit là d'une porte de sortie possible et je ne viendrais plus vous ennuyer, dans le cas où cela passerait dans le contrat de gestion prochain, avec un manque de Points Poste en ville.

05.16 **Jean-Marc Nollet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je ne me positionnerai pas dans ce sens. Je reviens sur la situation plus spécifique de Leernes. En effet, si je vous comprends bien, à Gozée, un commerçant avait donné son accord avant de renoncer sous diverses pressions. Mais, à Leernes, ce n'est pas vrai; pour Luingne, je ne sais pas et je compte me renseigner. Pour Leernes, je le sais, depuis le début, les gens ont parfaitement pris conscience de cela et ne sont jamais entrés dans cette logique.

Je vous le dis parce qu'il vaut mieux le savoir à l'avance: le 15 décembre, il n'y en aura pas et la commune ne s'y substituera pas, car il y aurait un transfert de charge pouvant être dangereux. Personnellement, je n'empêcherai jamais une commune de le faire, mais je préfère vous informer de la situation locale, que je vis, que je perçois bien comme ne pouvant pas permettre cette création. Autant s'y préparer et ne pas envoyer de signaux contradictoires.

C'est tout ce que je vous demandais, mais vous avez répété l'engagement qui avait été le vôtre et celui de La Poste. Si j'entends bien ce que vous dites, la situation est quelque peu différente à Gozée, mais il convient de prendre chaque situation pour ce qu'elle est et, en l'occurrence, celle de Leernes est problématique: je crains qu'on ne lui trouve pas de solution.

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

06 Questions jointes de

- **M. Xavier Baeselen** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture d'un accès de la gare Bruxelles-Central pour cause de vandalisme" (n° 7218)
- **M. Jean-Luc Crucke** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "plus de sécurité à la SNCB" (n° 7622)
- **M. Guido De Padt** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la création de 'B-Security SA'" (n° 7380)

05.15 **Camille Dieu** (PS): Ik heb een wetsvoorstel ingediend dat een samenwerking inhoudt tussen de gemeenten die dat wensen en De Post met betrekking tot de opening van een particulier PostPunt, waarbij zij de nodige ruimte ter beschikking stellen en de kosten voor verwarming, onderhoud, enz. op zich nemen. De Post zou enkel betalen voor een loketbediende.

05.16 **Jean-Marc Nollet** (Ecolo-Groen!): Op 15 december zal er in Leernes geen PostPunt zijn, en de gemeente zal die lacune niet ondervangen. Dan kan men maar beter ook geen tegenstrijdige signalen de wereld insturen.

06 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Xavier Baeselen** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van een toegang tot het station Brussel-Centraal wegens vandalisme" (nr. 7218)
- de heer **Jean-Luc Crucke** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "meer veiligheid bij de NMBS" (nr. 7622)
- de heer **Guido De Padt** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de oprichting van 'B-Security NV'" (nr. 7380)

Le **président**: La question n° 7218 est transformée en question écrite.

06.01 **Jean-Luc Crucke** (MR): Madame la ministre, ma présente question nous permettra d'aborder un registre plus général.

Ma question part de statistiques publiées pour 2007. Un des critères révèle une augmentation substantielle de violence dans le sens général du terme et aussi de "violence gratuite" (comme s'il y avait une violence payante). Une des pistes avancées est le recouvrement d'amendes dans le cadre de ces fameuses amendes dites administratives. Sur cette question-là, vous m'avez répondu par écrit il y a quelques jours en disant que vous étiez favorable au système. Mais vous pouvez peut-être donner le timing. Vous n'êtes pas la seule "mise en question" dans ce dossier, il faut que les ministres de l'Intérieur, de la Mobilité puissent s'accorder, mais il y a là une piste intéressante.

On sait bien que pour ces petits délits (même si pour les personnes qui sont touchées, ce sont toujours des grands délits) la solution, ce n'est pas le parquet, ni l'instruction, ni l'information judiciaire, tout ceci est du temps et de l'argent de perdu, la solution c'est l'amende administrative. Vous m'avez répondu que vous y étiez favorable. Où en est-on dans ce dossier? Et comment peut-on l'agencer sur le plan des concrétisations que le gouvernement doit apporter? C'est donc le "quand" qui m'intéresse.

D'autres revendications par rapport à cette problématique sont un accès direct au registre national – ce qui va de pair avec la première demande – ou un accès direct aux registres des plaques d'immatriculation. Cette dernière revendication s'appuie évidemment sur la difficulté d'identifier l'auteur de certains délits commis aux abords d'une gare ou dans un parking. Tant que cette difficulté ne sera pas résolue, celui qui fait preuve de mauvaise volonté ne paiera pas l'amende.

Une dernière demande est l'interdiction d'accès à certaines gares. Quand j'ai vu le communiqué, ma première réaction a été: comment peut-on interdire l'accès à une gare alors qu'on est en Europe, qui respecte le principe de la libre circulation des personnes? Même si je puis comprendre une telle demande, il conviendra certainement de justifier une telle restriction, par exemple pendant certaines périodes horaires ou selon l'importance des fréquences dans la gare. Le communiqué parlait d'interdiction d'accès à certaines gares, il faut relativiser la question et ne pas y répondre par un oui pur et simple.

Mes questions sont des questions de principe, d'ordre général, mais je sens bien que les convoyeurs de la SNCB, attendent particulièrement la réponse.

06.02 **Inge Vervotte**, ministre: Je répons sur B-Security car la

06.01 **Jean-Luc Crucke** (MR):
 Het geweld tegen spoorwegbeambten neemt toe, en de top van het spoor probeert zelf te zorgen voor de inning van boetes.
 Wanneer zal het systeem van de beëdigde ambtenaren ingevoerd worden?
 Wat vindt u van de eis van de spoorwegdirectie om toegang te krijgen tot het Rijksregister en tot de kentekengegevens?
 Bent u voorstander van een stationsverbod voor bepaalde stations?

06.02 **Minister Inge Vervotte**: Nu

réponse à M. Crucke est aussi celle à M De Padt. Au sujet des sanctions administratives. Actuellement, les infractions à la législation sur la police des chemins de fer sont constatées par certains membres du personnel du groupe SNCB spécialement assermentés. La différence avec le futur système des amendes administratives est que les infractions qu'ils constatent sont toutes pénales et donc traitées par les parquets. En ce qui concerne les amendes administratives, le processus législatif est relativement long et un projet de loi nécessite de nombreux avis.

Il est donc difficile de vous dire quand le système des amendes administratives pourra entrer en vigueur, mais chacun s'efforce d'en favoriser la réussite.

En revanche, je puis vous indiquer que le SPF Intérieur a rédigé un avant-projet de loi avec la SNCB Holding, qui devrait faire très prochainement l'objet d'une concertation réunissant les cabinets impliqués, mais également des représentants du groupe SNCB.

Les autres revendications de la SNCB Holding auxquelles vous faites allusion figurent dans le nouveau contrat de gestion qu'elle a conclu avec l'État. L'accès direct au Registre national de la population a été accordé à certains services du groupe SNCB. La demande d'accès à la DIV est encore à l'étude, surtout pour des raisons de protection de la vie privée.

S'agissant de la définition d'une nouvelle législation sur les chemins de fer, un grand pas a déjà été franchi. En effet, un arrêté royal paru au Moniteur belge en juillet dernier regroupe toutes les infractions à la législation sur les chemins de fer que prévoyait la loi de 1891. Le projet de loi sur les sanctions administratives nous offrira l'occasion de poursuivre ce dépoussiérage de la loi sur la police des chemins de fer.

J'estime que toutes ces mesures sont de nature à aider le groupe SNCB à combattre l'insécurité. L'accès au Registre national est indispensable pour la rédaction des procès-verbaux relatifs aux infractions à la législation ferroviaire. L'accès à la DIV permettra au groupe SNCB d'identifier les propriétaires des véhicules susceptibles de mettre en péril la sécurité du trafic, par exemple.

Quant à la nouvelle législation sur la police des chemins de fer, elle répond à un besoin d'actualisation et de clarté pour le personnel chargé de la faire respecter. La possibilité de faire interdire l'accès aux gares à certaines catégories de délinquants est déjà offerte au juge par la loi du 25 juillet 1891 sur la police des chemins de fer. Il convient de se demander comment contrôler le respect de cette interdiction. Une telle mesure peut se révéler efficace pour empêcher l'accès de certains individus bien connus du personnel de la SNCB ou de la police et qui ont l'habitude de commettre leurs méfaits dans un même environnement tel qu'une petite gare. La collaboration avec la police me semble cruciale en ce domaine, en raison des difficultés qu'éprouve le personnel de la SNCB à faire respecter cette mesure.

La liberté de circulation des personnes n'est pas absolue, d'autant qu'il s'agit ici d'une interdiction prévue par la loi et faisant l'objet d'une décision judiciaire. Elle doit être considérée comme une sanction au même titre qu'une peine privative de liberté.

worden inbreuken op de wetgeving inzake de spoorwegpolitie vastgesteld door beëdigde werknemers van de NMBS-Groep. Met het toekomstige systeem van administratieve boetes, dat zijn beslag zal krijgen na een relatief lang wetgevend proces, zullen de vastgestelde overtredingen niet langer noodzakelijkerwijs strafrechtelijk bestraft worden.

Binnenkort zal er overleg gepleegd worden over een voorontwerp van wet.

De andere eisen van de NMBS-Holding waarnaar u verwijst, staan in het nieuwe beheerscontract. Bepaalde diensten kregen rechtstreeks toegang tot het Rijksregister. Of ook toegang kan worden verleend tot de DIV wordt nog bestudeerd. Met betrekking tot de uitwerking van een nieuwe spoorwegwetgeving werd al grote vooruitgang geboekt met het koninklijk besluit dat in juli is verschenen en waarin alle inbreuken op de spoorwegwetgeving waarin de wet van 1891 voorzag, worden samengebracht. Al die maatregelen moeten de NMBS helpen om de onveiligheid te bestrijden.

Het is nu al mogelijk om bepaalde delinquenten de toegang tot de stations te verbieden. Het vrij verkeer van personen is immers niet absoluut. Die straf kan nuttig zijn om een aantal individuen die bekend zijn bij de NMBS of de politie, de toegang te ontfemen tot een klein station, waar ze meestal amok maken.

Wat betreft de oprichting van B-Security NV, het volgende: binnen de NMBS-Holding is corporate security service verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van cliënteel en personeel en voor de beveiliging van de activa. De corporate security service bestaat enerzijds uit Securail, in 2004 opgericht als veiligheidsdienst, en anderzijds uit B-Security, in 1999 opgericht als interne bewakingsdienst. Beide diensten beschikken over een vergunning, Securail als veiligheidsdienst van de NMBS-Groep en B-Security als interne bewakingsdienst. Zowel Securail als B-Security mogen, conform de wet van 10 april 1990 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid, enkel voor de NMBS-Groep veiligheidsactiviteiten uitoefenen. Vanaf oktober 2008 zullen die activiteiten volledig door Securail worden uitgeoefend. Dat betekent dat alle activiteiten van openbare dienst, voorzien in de beheersovereenkomst en ten behoeve van het personeel en de klanten van de NMBS-Groep, door Securail zullen worden uitgeoefend.

De NMBS Holding stelt dat derden, dus extern aan de NMBS-Groep, meestal met activiteiten rond het spoorweggebeuren, meer en meer een beroep willen doen op de knowhow en de organisatie van veiligheids- en bewakingsdiensten van de NMBS-Holding. Deze bewakingsdiensten mogen dergelijke activiteiten niet uitvoeren omdat zij alleen intern in de NMBS-Groep mogen optreden. Daarom stelt de NMBS-Holding de raad van bestuur voor om een bewakingsonderneming B-Security nv op te richten die deze diensten dan wel zal mogen aanbieden. De activiteiten van B-Security nv zouden beperkt blijven tot veiligheidsconsultancy en telebewaking gerelateerd aan het domein van spoorwegvervoer en openbaar vervoer. Het gaat hier dus heel specifiek om. Vooral met betrekking tot de telebewakingsdiensten, waarin de NMBS serieus heeft geïnvesteerd, blijkt er toch wel vraag te zijn. Nu zegt men dat men daar eigenlijk dubbel werk doet. Als er bijvoorbeeld bewakingsbeelden worden opgenomen, in welke mate kunnen die dan ook worden gebruikt voor anderen zoals bijvoorbeeld De Lijn? Dat zijn zaken waarover er regelmatig vragen zijn. Daarom wordt dit voorgelegd aan de raad van bestuur.

Tijdens de raad van bestuur van 26 september 2008 heeft de regeringscommissaris een aantal opmerkingen geformuleerd om zich ervan te vergewissen dat de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst met betrekking tot de veiligheids- en bewakingsactiviteiten op het gebied van de spoorwegen, zoals omschreven in de beheersovereenkomst van de NMBS-Holding, niet in gevaar komen. Zij moeten dat aantonen, erover waken en er een systeem voor opzetten. Tevens werd gevraagd of de oprichting van een dergelijke dochteronderneming in overeenstemming is met het maatschappelijk doel van de NMBS-Holding. De raad heeft over de oprichting van B-Security nog geen beslissing genomen op basis van de tussenkomst van de regeringscommissaris en de opmerkingen die hij heeft gemaakt tijdens de vergadering van de raad van bestuur van 26 september 2008.

Wat de oprichting van het parkingfiliaal betreft, heeft de raad van bestuur van de NMBS-Holding de oprichting van de vennootschap B-Parking goedgekeurd met de uitdrukkelijke voorwaarde dat de vennootschap niet zou worden betrokken bij de opdrachten van openbare dienst omdat we anders geen transparantie meer hebben,

Le Corporate Security Service est composé du service de sécurité Securail et du service interne de gardiennage B-Security. Tous deux disposent d'autorisations spécifiques et ne peuvent exercer des activités de sécurité que pour la SNCB. À dater du mois d'octobre 2008, ces activités seront exercées exclusivement par Securail.

Selon la SNCB Holding, de plus en plus de tiers souhaitent recourir à son expertise dans le cadre d'activités liées aux chemins de fer. Elle a donc proposé à son conseil d'administration de créer l'entreprise de gardiennage B-Security sa. Ses missions seraient limitées à la consultance en sécurité et à la télésurveillance relative aux chemins de fer et aux transports publics.

Lors du conseil d'administration du 26 septembre 2008, le commissaire du gouvernement a formulé quelques remarques en vue de préserver le service public en matière d'activités de sécurité et de surveillance. La question s'est également posée de savoir si la constitution d'une filiale est conforme à l'objet social de la SNCB Holding.

Le conseil d'administration n'a pas encore pris de décision en ce qui concerne B-Security sa.

Le Holding a approuvé la création de la société B-Parking à la condition expresse que celle-ci ne soit pas impliquée dans les missions de service public étant donné que la transparence doit rester entière.

La filiale fera régulièrement rapport au holding sur l'évolution financière et la stratégie à suivre. Les prestations relatives à la consultance en sécurité et à la télésurveillance de B-Security sa à des clients externes seraient donc également facturées. Les moyens publics ne seraient nullement

wat voor ons cruciaal is, ook niet in de toekomst. Een koninklijk besluit tot oprichting van een dergelijk filiaal zoals voorzien in artikel 13 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is dus in deze niet aan de orde. Overigens zal de dochteronderneming regelmatig verslag uitbrengen aan de raad van bestuur van de NMBS-Holding, niet alleen over de financiële ontwikkelingen maar ook over de te volgen strategie.

De prestaties op het gebied van veiligheidsconsultancy en telebewaking die B-Security nv zou leveren voor externe klanten zouden deze klanten dan uiteraard ook gefactureerd worden. Dat is momenteel echter allemaal on hold, ik wil u er alleen een zicht op geven. Hiervoor zou er in geen geval gebruik worden gemaakt van overheidsmiddelen. Dat zal ook te allen tijde door mij bewaakt worden. Het behoort uiteraard tot de verantwoordelijkheid van de beheersorganen van de B-Holding en desgevallend van B-Security nv om erover te waken dat er geen oneerlijke concurrentie tot stand kan komen.

06.03 Jean-Luc Crucke (MR): Madame la ministre, j'ignore si c'est le changement de ligne – je ne parle pas de la ligne de train mais bien de celle de votre coiffure – qui augmente votre débit de paroles. Je vous remercie en tout cas pour cette réponse extrêmement précise et remarquable.

(...): (*Intervention hors micro*)

06.04 Jean-Luc Crucke (MR): C'est inadmissible mais il parlait bien du ministre de la Mobilité et de celui de l'Intérieur, en oubliant, pour la SNCB, la ministre responsable. Je peux vous communiquer cette réponse.

Mis à part cet oubli, madame la ministre, je conçois qu'il ne soit pas évident de le donner mais le délai ne nous a pas été communiqué. Je suis persuadé qu'il y a là une piste au niveau de l'efficacité qui demande une réponse non pas dans l'urgence car tout le monde emploie l'urgence à tous les temps: au présent, au passé et au futur; toutefois, le plus vite possible sera le mieux. Le rôle que vous avez à jouer à ce niveau est un rôle moteur. Il ne s'agit pas uniquement d'attendre qu'on ait mis la clé; il faut aussi dire que le moteur doit prendre de l'élan.

Ma deuxième observation concerne la coopération avec les zones de police, telle que vous l'avez évoquée. À ma connaissance – et je prends pour exemple le cas très concret d'une zone de police que je côtoie –, aucun point de l'agenda, ni au collège, ni au conseil de police, n'a évoqué cette collaboration. Cela ne signifie pas qu'elle ne l'a pas été. Effectivement, cela peut aussi être de la faute de la zone ou de son administration. Toutefois, cela me semble aussi indispensable pour que ce dossier soit fructueux. Pour le reste, comme je vous l'ai dit, je suis entièrement satisfait de la réponse.

06.05 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Crucke, je suis d'accord avec vous sur le fait que je joue un rôle important dans ce dossier. C'est la raison pour laquelle j'ai demandé à ce qu'un chapitre du Plan national de sécurité de l'Intérieur et de la Justice traite spécifiquement de ce sujet. Cela figure parmi les priorités pour la sécurité nationale

utilisés à cet effet. Les organes de gestion du holding et de B-Security doivent bien sûr veiller à éviter tout risque de concurrence déloyale.

06.04 Jean-Luc Crucke (MR): Ik begrijp dat u geen precieze datum kan opgeven, maar ik verzoek u toch de drijvende kracht te zijn achter de invoering van het systeem van de administratieve boeten. De samenwerking met de politiezones moet zeker besproken worden bij de politieraden en – colleges.

06.05 Minister Inge Vervotte: Ik ben mij bewust van de rol die ik in dit dossier moet spelen. Ik heb trouwens gevraagd dat er in het nationaal veiligheidsplan een

car c'est important. Pour ma part, je souhaite aussi que les groupes de travail avancent un peu plus vite.

hoofdstuk aan die problematiek zou worden gewijd.

06.06 **Jean-Luc Crucke** (MR): Madame la ministre, je vous renouvèle ma confiance.

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

07 **Question de M. David Lavaux à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord entre La Poste et une filiale de la poste grecque" (n° 7235)**

07 **Vraag van de heer David Lavaux aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het akkoord tussen De Post en een onderdeel van de Griekse post" (nr. 7235)**

07.01 **David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, suivant une information parue dans la presse grecque, il semble que La Poste soit proche d'un accord avec Tachimetafores ELTA, une filiale de la poste grecque créée en 2003. Ainsi, Tachimetafores, entité de la poste hellénique, notamment en charge du courrier et de la logistique serait reprise par une "joint-venture" conduite par la Belgian Post Group, en collaboration avec Star Investments et Imperio.

07.01 **David Lavaux** (cdH): Volgens de Griekse pers zou de Belgische post via een joint venture dicht bij een akkoord staan over de overname van Tachimetafores ELTA, een dochter van de Griekse post. Bevestigt u die informatie? Wat is de inhoud van het akkoord? Hoeveel zal de operatie kosten? Werd of zal het personeel ingelicht worden over de gevolgen van het akkoord?

Selon les autorités grecques, un accord pourrait être conclu dans les deux mois. Je tiens ici à faire remarquer que ma question a été déposée au mois de septembre.

De son côté, La Poste s'est refusée à tout commentaire.

Madame, la ministre, pouvez-vous confirmer cette information relative à un rapprochement avec la poste grecque? Pouvez-vous me préciser quel est le contenu de l'accord entre La Poste et la société Tachimetafores? Quel serait pour La Poste le coût d'un tel accord? Le personnel a-t-il été ou sera-t-il informé des conséquences liées à cet accord?

07.02 **Inge Vervotte**, ministre: Monsieur le président, cher collègue, comme tout opérateur postal, La Poste explore les possibilités de croissance interne et externe afin de compenser l'impact de la diminution de ses activités courrier sur son marché domestique. Une telle diminution est engendrée par le développement du courrier électronique, d'une part, et, d'autre part, est accentuée par l'arrivée de concurrents, suite à la libéralisation du marché postal.

07.02 **Minister Inge Vervotte**: De Post onderzoekt diverse groeimogelijkheden om de inkrimping van haar "post"-activiteiten op de binnenlandse markt op te vangen. Die stappen moeten uiteraard confidencieel blijven. Het personeel zal volgens de regels op het gepaste ogenblik op de hoogte worden gebracht van de evolutie van de dossiers.

Les démarches exploratoires sont menées dans un cadre large avec grande prudence et conformément à la stratégie définie par le conseil d'administration. Il va de soi qu'elles doivent pouvoir être effectuées dans le respect de la confidentialité souvent convenue contractuellement entre les parties.

À ce stade, il n'est donc pas possible d'émettre des commentaires sur le dossier concret, mais je peux vous assurer que le personnel sera tenu dûment au courant, le moment venu, en fonction de l'évolution des dossiers.

07.03 **David Lavaux** (cdH): Madame la ministre, je comprends très bien que la confidentialité doive être de mise dans ce genre d'opération.

07.03 **David Lavaux** (cdH): Het is toch verbazend dat de Griekse pers confidencieële informatie

Cependant, il est quand même quelque peu ahurissant de devoir lire la presse européenne, et notamment la presse grecque, pour être informé quant à ce qui se passe au niveau de notre entreprise publique.

publiceert over een Belgisch overheidsbedrijf.

07.04 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Lavaux, il faut tenir compte des intérêts de chacun. La presse grecque a sans doute intérêt à évoquer ce genre de dossier.

07.04 Minister **Inge Vervotte**: Misschien had de Griekse partij belang bij het lek?

07.05 David Lavaux (cdH): Nous suivrons ce dossier comme tout autre qui verrait notre poste mise en relation avec d'autres entreprises européennes.

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

08 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de rekeningen per sector van de NMBS" (nr. 7248)

08 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les comptes par secteur de la SNCB" (n° 7248)

08.01 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik zal heel kort zijn. Ik heb een vraag over de niet-goedkeuring van de sectorrekeningen bij de NMBS, door de algemene vergadering in juni 2008, ingevolge een aantal opmerkingen van de bedrijfsrevisoren.

08.01 David Geerts (sp.a+VI.Pro): En juin 2008, l'assemblée générale de la SNCB n'a pas approuvé les comptes par secteur.

Ik kom onmiddellijk tot mijn vragen.

Wat waren precies de vaststellingen van de verschillende bedrijfsrevisoren? Wat was de motivatie van de algemene vergadering om de sectorrekeningen niet goed te keuren? Wat is uw visie op en interpretatie van voornoemde motivatie? Welke consequenties heeft de niet-goedkeuring? Is het standpunt van de algemene vergadering ondertussen al gewijzigd?

Quels constats ont fait les réviseurs d'entreprise? Pourquoi les comptes n'ont-ils pas été approuvés? Quelle est la vision de la ministre? Quelles seront les répercussions? L'assemblée générale a-t-elle modifié entre-temps sa position?

08.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, het College van commissarissen van de NMBS heeft in zijn verslag van 29 mei 2008 aan de algemene vergadering van aandeelhouders over het boekjaar afgesloten op 31 december 2007 het volgende vastgesteld.

08.02 Inge Vervotte, ministre: Dans son rapport du 29 mai 2008, le collège des commissaires de la SNCB a constaté la conformité des comptes par secteur d'activités aux règles d'évaluation adoptées par le conseil d'administration. Des progrès ont été indéniablement enregistrés en matière de transparence mais malgré cela, il n'est pas satisfait aux exigences de la directive européenne transposée dans la loi du 21 mars 1991.

Ten eerste, de conformiteit van de rekeningen per activiteitensector met de waarderingsregels, zoals door de raad van bestuur goedgekeurd.

Ten tweede, bedoelde rekeningen per activiteitensector betekenen onmiskenbaar een vooruitgang en meer transparantie, in het bijzonder wat de affectatie van de sinds 2005 gerealiseerde kapitaalsverhoging betreft.

Niettemin zijn voornoemde rekeningen evenals de waarderingsregels, die aan de basis van de rekeningen liggen, nog niet in overeenstemming met de vereisten van de Europese richtlijn, zoals ze door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige, economische overheidsbedrijven in Belgisch recht werden omgezet.

J'estime qu'il convient de respecter la directive européenne et la loi du 21 mars 1991. J'attends de la SNCB qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires.

De algemene vergadering eist, als gevolg van deze vaststellingen van het College van commissarissen, dat de sectorrekeningen derwijze conform zouden worden gemaakt dat zij aan de bekommernissen van het College tegemoetkomen.

Ik ben van oordeel dat de Europese richtlijn en de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, bij de bepaling van de waarderingsregels en de vaststellingen van de rekeningen per activiteitensector dienen te worden nageleefd.

Ik verwacht dan ook dat de NMBS alle nodige maatregelen zal treffen om de opmerkingen van het College van commissarissen op te heffen door de waarderingsregels en de volledige rekeningen per activiteitensector op te maken in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

De NMBS heeft daartoe op 5 juni 2008 aan de medewerkers van het College van commissarissen een aangepaste methodologie voorgesteld. Bedoelde methodologie ligt nog steeds ter goedkeuring voor bij het College van commissarissen. De NMBS en de NMBS-Holding hebben op dat vlak sinds juni 2008 geen werkvergaderingen meer gehad met het College van commissarissen.

Mijn standpunt in het dossier is duidelijk. Het werd zelfs in de beheersovereenkomst vastgelegd. De rekeningen moeten in orde zijn volgens de normeringen en de bepalingen van de Europese richtlijn, alsook volgens de wetgeving van 21 maart 1991. Er werd een belangrijke vooruitgang geboekt sedert 2005, maar voor ons is dat nog niet voldoende. Wij hebben dan ook gevraagd om bijkomende maatregelen te treffen.

Présidente: Camille Dieu.

Voorzitter: Camille Dieu.

08.03 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Wij moeten inderdaad wachten om de aangepaste methodologie te evalueren en na te gaan of de transparantie dan groter is.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la vitesse commerciale comme critère de performance" (n° 7255)

09 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de commerciële snelheid als prestatie criterium" (nr. 7255)

09.01 François Bellot (MR): Madame la ministre, je souhaite vous poser une série de questions suite au rapport de la Cour des comptes ainsi que concernant des sujets d'actualité apparus au cours de l'été. Je suis parti d'un document relativement complexe pour vous poser des questions simples; c'est peut-être le propre des ingénieurs de partir d'une question difficile et de la décomposer en une série de questions binaires 0 ou 1, comme dans l'informatique!

Le 5 juin 2008, la SNCB a proposé une méthodologie adaptée qui, à l'heure où nous parlons, est toujours soumise pour approbation au collège. Ma position dans ce dossier est dénuée de toute équivoque et a été formulée dans le contrat de gestion. Nous souhaitons des mesures supplémentaires.

08.03 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Il serait prématuré d'évaluer dès à présent la méthodologie adaptée et de vérifier s'il y a un gain de transparence.

09.01 François Bellot (MR): In de beheerscontracten 2008-2012 wordt die snelheid niet vermeld als een pertinent criterium in de keuzes en verplichtingen van de NMBS-groep. Zou het niet raadzaam zijn in de beheerscontracten te bepalen dat

Ma première question est relative à la vitesse commerciale comme critère de performance pour la SNCB.

Dans toute activité de transport, ce qui importe c'est la vitesse moyenne, ou commerciale. Dans les contrats de gestion 2008-2012, cette vitesse n'est pas évoquée comme étant un indicateur pertinent dans les choix opérés et donc dans les obligations spécifiques à charge des sociétés du groupe SNCB. Ne conviendrait-il pas d'intégrer dans les contrats de gestion que, sur l'ensemble des lignes de chaque catégorie, une vitesse commerciale minimale doit être atteinte?

Cette vitesse commerciale pourrait servir d'indicateur en vue de choisir les travaux d'amélioration des infrastructures ou le matériel circulant sur les voies. La Cour des comptes suggère d'ailleurs que l'on prenne cette vitesse commerciale comme l'un des points de référence servant au choix des travaux d'infrastructure à réaliser.

09.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Bellot, les contrats de gestion de la SNCB et d'Infrabel fixent comme objectif pour la période 2008-2012 une croissance du trafic de voyageurs national de 25%. Le choix du train comme moyen de transport pour un usager dépend de plusieurs facteurs, dont la régularité, la fréquence, le coût, la durée du trajet, et la vitesse commerciale. Ce dernier critère n'a pas disparu du contrat de gestion, car il n'était pas présent auparavant.

Au niveau collectif, la tâche de la SNCB est de déployer une offre tenant compte de la distribution géographique des activités humaines et d'atteindre le plus grand nombre d'usagers potentiels afin d'accroître ses parts de marché. Pour rencontrer ces objectifs, elle doit tenir compte de deux facteurs antagonistes: donner la possibilité aux voyageurs de prendre le train près de leur domicile – ce qui implique l'augmentation du nombre des gares et points d'arrêt –, et réduire le temps de déplacement entre la gare de départ et la gare d'arrivée – ce qui implique la diminution du nombre des gares intermédiaires.

Pour chaque ligne exploitée, il y a un nombre idéal et une répartition géographique des gares optimale et, par conséquent, une vitesse commerciale différente. Par ailleurs, Infrabel profite de chaque grand chantier d'investissement (extension et renouvellement) pour améliorer la vitesse de référence de chaque ligne du réseau.

C'est le cas, par exemple, sur les lignes 161-162, Bruxelles-Namur-Arlon, où la vitesse de référence sera portée à 160 km/h contre 130 km/h aujourd'hui en faveur du projet de modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg.

Il est évident que, durant ces travaux d'entretien, de renouvellement et d'extension de l'infrastructure, la vitesse commerciale des trains circulant sur les tronçons concernés est temporairement pénalisée. Des travaux doivent donc certainement en être la raison. Il est vrai que, dans le contrat de gestion, cet aspect n'était pas évoqué comme étant un indicateur pertinent.

Compte tenu de ce qui est mentionné ci-dessus, il me semble difficile d'exiger une vitesse commerciale minimale puisqu'elle est différente d'une ligne à l'autre, d'un type de matériel à l'autre et du schéma des

een commerciële minimumsnelheid moet worden gehaald op alle lijnen van alle categorieën? Die commerciële snelheid zou een criterium kunnen zijn voor de verbetering van de infrastructuur of het rollend materieel.

09.02 Minister Inge Vervotte: De beheerscontracten van de NMBS en Infrabel leggen als doelstelling voor de periode 2008-2012 een toename van het verkeer met 25% vast. Als de gebruiker voor de trein kiest, is dat om verscheidene redenen (regelmaat, frequentie, prijs, duur van het traject en commerciële snelheid). Dit laatste criterium heeft nooit in het beheerscontract gestaan.

De NMBS moet een aanbod ontplooiën dat rekening houdt met de geografische spreiding van de menselijke activiteiten en een zo groot mogelijk aantal potentiële gebruikers bereiken, en moet dus rekening houden met twee tegenstrijdige factoren: de mogelijkheid om de trein dichtbij huis te nemen en de ingekorte duur van het traject. Voor elke geëxploiteerde lijn is er dus een verschillende commerciële snelheid.

Overigens maakt Infrabel gebruik van elke grote investeringswerf om de referentiesnelheid van elke lijn van het net te verbeteren.

Tijdens de werken wordt de commerciële snelheid van de treinen op de betrokken baanvakken tijdelijk verlaagd.

Bijgevolg is de eis van een minimale commerciële snelheid

arrêts des trains. Néanmoins, je suis d'accord avec vous, monsieur Bellot, que le temps de trajet est un aspect qui influence le choix d'un mode de transport.

À cet effet, j'apporterai une attention particulière à cet aspect et je demande à la SNCB de communiquer clairement les motifs d'une augmentation ou d'une diminution de la vitesse commerciale, et de définir des principes clairs et acceptables qui pourront être utilisés pour augmenter ou diminuer la vitesse commerciale. Le schéma a donc été demandé: pour toute variation de vitesse, les raisons devront être clairement communiquées. Ainsi, après une phase de travaux, il est important de pouvoir observer ensuite une diminution du temps de trajet.

La transparence a été demandée à la SNCB tant en ce qui concerne les diminutions et augmentations de vitesse, ainsi que les raisons afin de pouvoir établir nos propres évaluations.

09.03 François Bellot (MR): Madame la ministre, merci pour votre réponse. À prendre comme références les temps de parcours, on prend par conséquent aussi les vitesses de parcours comme références, mais pour l'avoir fait sur les dix premières lignes ferroviaires belges en importance, on perçoit des différences de vitesse moyenne de parcours sur les lignes significatives.

Je citerai quelques exemples: 82 km/h sur Bruxelles-Liège en train IC/IR, 80 km/h sur Bruxelles-Gand, mais 62, 63 km/h sur Bruxelles-Namur et 55, 56 km/h sur Bruxelles-Charleroi. Les temps de parcours sont une chose, mais les vitesses sont importantes aussi: les vitesses de pointe mais aussi les vitesses moyennes. Il s'agit d'une donnée parmi d'autres à prendre comme référence, avec le temps de parcours.

Je souhaite donc attirer l'attention sur l'importance de bien concevoir une vitesse moyenne sur une ligne, en tenant compte du nombre d'arrêts, etc. Vous l'avez évoqué. Pour les trains longue distance, les vitesses de pointe influencent considérablement, mais également le nombre d'arrêts intermédiaires. C'est un critère à prendre en considération parmi d'autres pour le choix des infrastructures.

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

10 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la composition du Conseil d'administration de Belgacom" (n° 7256)

10 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de samenstelling van de Raad van bestuur van Belgacom" (nr. 7256)

10.01 François Bellot (MR): Madame la présidente, madame la ministre, au cours du printemps et de l'été, des divergences profondes étaient apparues entre des membres du conseil d'administration de Belgacom et le CEO, M. Bellens. Faut-il rappeler les différentes déclarations d'administrateurs et du CEO qui illustraient les divergences quant à la stratégie à suivre par Belgacom, notamment dans ses acquisitions à l'étranger, et à la stratégie infra-belge.

Le gouvernement, après avoir posé les conditions du renouvellement

weinig realistisch, omdat die snelheid bepaald wordt door de aard van de lijn, het type materieel en het halteschema van de treinen.

Ik zal de NMBS niettemin vragen om de redenen van een verhoging of verlaging van de commerciële snelheid mee te delen, en ter zake duidelijke en aanvaardbare principes vast te leggen.

09.03 François Bellot (MR): Op de tien belangrijkste Belgische spoorlijnen zijn er grote verschillen in gemiddelde snelheid: 82 km/u op de lijn Brussel-Luik, 80 km/u op de lijn Brussel-Gent, en slechts 62 à 63 km/u tussen Brussel en Namen en 55 à 56 km/u tussen Brussel en Charleroi. De rijtijden zijn één zaak, maar de snelheid (in het bijzonder de gemiddelde snelheid) is evengoed belangrijk.

Het is dus belangrijk dat er voor elke lijn een gemiddelde snelheid wordt bepaald. Het is één van de criteria waarmee bij de keuze van de spoorweginfrastructuur rekening gehouden dient te worden.

10.01 François Bellot (MR): In de lente en de zomer kwam het tot grote meningsverschillen tussen leden van de raad van bestuur van Belgacom en de CEO, de heer Bellens.

De regering liet de heer Bellens aanblijven, maar stelde wel voorwaarden voor de hernieuwing

du contrat du CEO, M. Bellens, a confirmé celui-ci dans ses fonctions. Il reste que le conseil est composé des mêmes administrateurs représentant l'État – écrivais-je, il y a quelques semaines. Bien entendu, les stratégies sont tout à fait différentes aujourd'hui mais les questions restent d'actualité!

Madame la ministre, pouvez-vous me faire connaître les intentions quant à la composition future du conseil d'administration de Belgacom? Une modification des administrateurs représentant l'État aura-t-elle lieu?

La stratégie définie dans la note d'orientation de M. Bellens et approuvée par le gouvernement sera-t-elle transmise aux administrateurs afin de définir l'unicité de vue pour les années à venir? En effet, les divergences de vue entre les différents membres du conseil d'administration avaient de quoi surprendre. Ce qui était vrai il y a trois mois ne l'est d'ailleurs plus du tout aujourd'hui!

Comptez-vous faire exercer les prérogatives de l'État belge au travers d'assemblées générales de l'entreprise pour faire approuver la note d'orientation déposée par le CEO, M. Bellens, confirmé dans ses fonctions?

10.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Bellot, votre première question porte sur l'évolution de la composition future du conseil d'administration de Belgacom. Avant de répondre à cette question, il me semble utile de rappeler que le conseil d'administration de Belgacom, actuellement composé de 16 membres sur un maximum légal de 18, est composé de deux catégories d'administrateurs: d'une part, les administrateurs désignés par l'État belge et, d'autre part, les administrateurs désignés par les actionnaires autres que l'État belge, par un vote de ces actionnaires en assemblée générale.

J'ai pu me rendre compte lors de différentes discussions que les gens oublient parfois qu'il y a des administrateurs désignés par l'État belge mais aussi des administrateurs désignés par des actionnaires autres que l'État belge. Il y a donc une procédure stricte à suivre.

J'ai appris récemment qu'un membre du conseil d'administration de Belgacom désigné par l'assemblée générale des actionnaires avait présenté sa démission. Son remplacement interviendra dans le respect de la procédure prévue à l'article 18 des statuts de l'entreprise. Il appartient au conseil d'administration de l'entreprise de faire une proposition de désignation à l'assemblée générale des actionnaires, en se basant sur les recommandations du comité de nomination et de rémunération. L'article 21 des statuts prévoit que les administrateurs restant ont le droit de désigner un suppléant jusqu'à ce qu'une décision définitive soit adoptée par l'assemblée générale.

Cette désignation provisoire se fait également sur la base d'une recommandation du Comité de nomination et de rémunération, le cas échéant.

En 2009, trois mandats d'administrateur désignés par l'État belge viendront à échéance. L'un de ces mandats est celui de l'administrateur délégué. En ce qui concerne les deux autres mandats

van zijn mandaat. Feit is dat de bestuurders die de Staat vertegenwoordigen nog altijd in de raad zitten.

Hoe zal de raad van bestuur van Belgacom in de toekomst samengesteld zijn? Zullen de bestuurders die de Staat vertegenwoordigen, vervangen worden? Zal de nota over de beleidskeuzes en de toekomststrategie van de heer Bellens die door de regering goedgekeurd werd, aan de bestuurders worden overgelegd om de gezamenlijke visie voor de komende jaren uit te stippelen? Bent u van plan op de algemene vergaderingen van de onderneming de prerogatieven van de Staat uit te oefenen om de beleidsnota van de heer Bellens erdoor te drukken?

10.02 Minister Inge Vervotte: De raad van bestuur van Belgacom bestaat enerzijds uit de door de Staat aangestelde bestuurders en anderzijds uit bestuurders die door de aandeelhouders naar voren geschoven werden.

Aangezien een lid van deze tweede categorie ontslag genomen heeft, zal hij volgens de daartoe bestemde procedure vervangen worden. De overige bestuurders kunnen een plaatsvervanger aanwijzen tot de algemene vergadering een beslissing heeft genomen.

In 2009 loopt het mandaat af van drie door de Staat benoemde bestuurders, waaronder de gedelegeerd bestuurder. Krachtens de wet van 21 maart 1991 worden die twee bestuurders benoemd bij in Ministerraad overlegd koninklijk besluit. Die benoeming gebeurt na overleg in het benoemings- en bezoldigingscomité; de bestuurders worden aangewezen onder vooraanstaande zakenmensen of academici, op grond van hun onderlegdheid op

qui se libéreront en 2009, le renouvellement se fera en conformité avec la procédure prévue par la loi et les statuts. En vertu de l'article 18, § 2, alinéa 2 de la loi du 21 mars 1991, ces deux administrateurs seront désignés par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres. L'article 18, § 1^{er} des statuts précise que cette nomination intervient après consultation du Comité de nomination et de rémunération prévu à l'article 25 des statuts et que ces administrateurs sont nommés sur la base de leurs compétences dans les domaines juridique, économique, financier, social ou en matière de télécommunications et parmi les membres éminents du monde des affaires ou de la communauté académique.

Vos deux autres questions appellent les réponses suivantes. Voici peu de temps, M. Didier Bellens a effectivement adressé une note d'orientation stratégique au gouvernement. Le gouvernement en a pris acte mais ne l'a pas formellement approuvée. Le conseil d'administration dispose déjà de cette note.

L'article 26 de la loi du 21 mars 1991, combiné à l'article 26 des statuts de Belgacom dispose que l'administrateur délégué, en concertation avec le comité de direction, prépare annuellement un projet de plan d'entreprise fixant les objectifs et la stratégie de la société à moyen terme qu'il soumet au conseil d'administration pour approbation. Il ne s'agit donc pas du ministre, ni du Conseil des ministres mais bien du conseil d'administration. Je veillerai bien entendu à ce que ces dispositions soient respectées.

En résumé, en ce qui concerne la stratégie, on a émis, au sein du gouvernement, quelques objectifs clairs pour lesquels il y avait un accord. Nous avons demandé à M. Bellens de nous fournir un plan. Nous avons constaté que celui-ci répondait à la ligne stratégique décidée par le gouvernement. Il n'est cependant pas correct de dire que le plan a été approuvé par le Conseil des ministres. En effet, c'est de la responsabilité du conseil d'administration de déterminer, ensemble avec l'administrateur délégué, le plan stratégique et de l'approuver.

10.03 François Bellot (MR): Madame la présidente, madame la ministre, les divergences de vue apparues, il y a trois ou quatre mois, au sein de Belgacom en matière de stratégie à la suite de la démission d'un des administrateurs n'apparaissent plus aujourd'hui, en tout cas publiquement. J'imagine qu'en raison des récents développements en matière d'évolution économique et des turbulences financières, la stratégie qui pouvait être valable en juin ou en juillet ne l'est plus aujourd'hui. J'ose donc espérer que si des divergences de vue doivent apparaître au sein du conseil d'administration de Belgacom, elles seront exprimées en interne et que cela ne débouchera plus à des prises de position relativement agressives, telles que celles qui ont été relatées dans la presse. Ce genre de situation n'est jamais souhaitable à long terme pour une entreprise, qu'elle soit publique ou privée. J'espère donc que les choses se sont rétablies dans le bon sens.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La **présidente**: Nous passons à la question n° 7257 de M. Bellot sur le service universel à haut débit pour l'accès à internet.

juridisch, economisch, financieel of maatschappelijk vlak of inzake telecommunicatie.

De heer Bellens heeft de regering inderdaad een beleidskeuzenota overgelegd. De regering heeft daar nota van genomen maar heeft de nota niet formeel goedgekeurd. De raad van bestuur heeft de nota reeds gekregen; het staat nu aan de raad om de nota samen met de gedelegeerd bestuurder goed te keuren.

10.03 François Bellot (MR): Zo er nog meningsverschillen bij Belgacom zouden zijn over de te volgen strategie na het ontslag van een van de bestuurders, dan worden ze niet meer naar buiten gebracht. Ik hoop dat indien er nog onenigheid zou zijn in de raad van bestuur, die voortaan binnenskamers zal blijven.

10.04 Inge Vervotte, ministre: Cher collègue, je vois que cette question est renvoyée chez M. Van Quickenborne.

10.04 Minister Inge Vervotte: De vraag nr. 7257 van de heer Bellot zal gesteld worden aan de heer Van Quickenborne, minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen.

10.05 François Bellot (MR): Je l'ignore mais cela ne me pose aucun souci.

11 Questions jointes de

- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi de la qualité du service au travers d'indicateurs de performance au sein de la SNCB" (n° 7258)

- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grille d'analyse de l'exécution du contrat de gestion" (n° 7259)

11 Samengevoegde vragen van

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "kwaliteitszorg door middel van performantie-indicatoren bij de NMBS" (nr. 7258)

- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het analyseschema voor de uitvoering van het beheerscontract" (nr. 7259)

11.01 François Bellot (MR): Madame la ministre, à l'issue de l'examen par la Cour des comptes des activités de la SNCB, la Cour relève que la SNCB n'a pas développé des indicateurs respectant les normes européennes et qu'ainsi les attentes des clients n'ont pas été identifiées, des niveaux d'exigence n'ont pas été définis, et aucun système de mesures de la performance n'a été développé. Je trouve l'exposé brutal, mais c'est le relevé de la Cour des comptes.

La Cour relève d'ailleurs que cette obligation comprend également l'obligation de soumettre des indicateurs représentatifs de la qualité des services et de leur pondération à votre approbation. Elle souligne d'ailleurs que ce défaut d'exécution ne fait l'objet d'aucune réaction de votre part.

Madame la ministre, quelles sont vos intentions quant au respect de ces obligations exigées par la Commission européenne?

La seconde question est relative à la grille d'analyse de l'exécution du contrat de gestion. La Cour relève également dans son récent rapport que la méthode de suivi administratif par la Direction générale des transports terrestres (DGTT) au sein des trois entités de la SNCB se résume en une accumulation de rapports dont le suivi ne serait pas efficace.

Mme la ministre compte-t-elle demander, au travers de ses instructions au sein de la DGTT, d'élaborer une grille d'analyse des missions de service public et des services commerciaux, suivant des indicateurs signifiants au sein des différentes entités du groupe SNCB?

Par ailleurs, comme le suggère la Cour des comptes, Mme la ministre a-t-elle l'intention d'intégrer dans l'analyse de la DGTT le point de vue de la ministre sur la réalisation des missions et obligations de service public tels que contenues dans les contrats de gestion?

11.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Bellot, la Cour des comptes constate en effet que la SNCB n'a pas développé des indicateurs

11.01 François Bellot (MR): Het Rekenhof wijst erop dat de NMBS geen indicatoren heeft ontwikkeld in overeenstemming met de Europese normen en geen prestatie-meetsysteem heeft ingevoerd. Hoe zal u erop toezien dat die door de Europese Commissie opgelegde verplichtingen worden nageleefd? Het Rekenhof wijst er tevens op dat de door het Directoraat-generaal Vervoer te Land (DGVL) gehanteerde methode voor de administratieve opvolging bij de drie entiteiten van de NMBS niet meer is dan een opeenstapeling van verslagen, waar achteraf niet veel mee zou gedaan worden. Zal u vragen dat de NMBS bij de onderscheiden entiteiten van de NMBS-Groep een analyseschema voor de opdrachten van openbare dienst en de commerciële diensten opstelt?

11.02 Minister Inge Vervotte: De opmerkingen van het Rekenhof

respectant les normes européennes, et que les attentes des clients n'ont pas été identifiées lors de la période 2005-2007. Depuis, la SNCB a développé un certain nombre d'indicateurs de qualité, entre autres la propreté dans le train et l'information de la clientèle, qui se rapprochent des normes européennes et qui ont permis d'envisager des engagements concrets concernant les mesures de qualité prévues dans le nouveau contrat de gestion 2008-2012.

Il est clair que les remarques négatives de la Cour des comptes concernant la qualité me préoccupent. Je tenais d'ailleurs à ce que tout soit en ordre dans le nouveau contrat de gestion. C'est pourquoi ce dernier prévoit des indicateurs qui ne mesurent pas seulement le vécu subjectif de la qualité, mais tend également à objectiver la qualité. Le contrat de gestion prévoit que la mesure de la qualité sera confiée à un organisme extérieur, ou bien à un organisme validé par la DGTT et certifié par un organisme extérieur.

La perception de la qualité par le client est mesurée au moyen d'enquêtes qui constituent le baromètre de qualité. Ce dernier permet d'évaluer les indicateurs subjectifs pertinents en ce qui concerne les aspects qualitatifs importants pour l'entreprise. Le baromètre de qualité n'analyse donc pas la qualité technique réellement produite mais l'expérience subjective des voyageurs. Les deux sont importants: les critères objectifs et la perception des clients de l'entreprise.

La mesure objective de la qualité sera réalisée sur base d'un manuel de qualité qui sera élaboré par la SNCB endéans les six mois après la signature du contrat de gestion. Celui-ci comprendra tous les aspects qualitatifs pertinents et la manière dont ils doivent être suivis, les indicateurs qui constituent un bon critère pour ces aspects, la manière dont ces indicateurs seront suivis, les objectifs de qualité, les perspectives de croissance et ses indicateurs, la manière dont les plaintes seront traitées et le délai endéans lequel elles le seront.

Les résultats de l'évolution des indicateurs objectifs et des indicateurs subjectifs, ou baromètre de qualité, seront présentés chaque année aux ministres des Entreprises publiques et de la Mobilité, à la DGTT, aux autres sociétés du groupe SNCB, au Comité consultatif des usagers (CCU) et aux autres associations d'usagers concernées.

La Cour des comptes a relevé le problème du suivi administratif par la DGTT. Afin de mieux assurer l'évaluation du respect du contrat de gestion, la DGTT a élaboré des tableaux de bord pour le suivi et le contrôle du nouveau contrat de gestion 2008-2012, comme nous l'avons exigé.

Plus qu'avant, ces contrats définissent des indicateurs de prestations en matière de qualité de services. D'autres indicateurs figureront dans les manuels de qualité que chaque société devra élaborer. La DGTT mettra donc également en place des tableaux de bord spécifiques permettant de suivre l'évolution de ces indicateurs et leur conformité aux objectifs fixés dans les contrats et les manuels de qualité.

Quant à la question au sujet du rapport sur l'exécution des obligations de service public, la loi du 21 mars 1991 impose au conseil d'administration de la SNCB Holding, d'Infrabel et de la SNCB de faire rapport chaque année au ministre de tutelle de l'accomplissement des

betroffen de periode 2005-2007. In het nieuwe beheerscontract 2008-2012 zijn een aantal van de opgeworpen problemen al verholpen. De NMBS heeft een aantal kwaliteitsindicatoren ontwikkeld die zowel de subjectieve perceptie door de gebruikers als de objectieve kwaliteit weergeven. De kwaliteitsmeting wordt toevertrouwd aan een externe instantie, of gevalideerd door het DGVL en door een externe organisatie gecertificeerd.

Jaarlijks zullen de resultaten van de evolutie van de objectieve indicatoren en van de subjectieve indicatoren meegedeeld worden aan de ministers van Overheidsbedrijven en van Mobiliteit, het DGVL, de andere vennootschappen van de NMBS-Groep, het RCG en andere betrokken gebruikersverenigingen.

Het Rekenhof heeft gewezen op het probleem inzake de administratieve opvolging door het DGVL. Teneinde de naleving van het beheerscontract beter te evalueren, heeft het DGVL een scorebord uitgewerkt voor de opvolging en controle van het nieuwe beheerscontract 2008-2012.

Voorts heb ik net de rapporten van de NMBS-Holding, Infrabel en de NMBS binnengekregen over de uitvoering van de opdrachten van openbare dienst voor 2007. Het door het DGVL voorbereide verslag voor de wetgevende Kamers zal verder worden aangevuld met een nieuwe vermelding van de contractueel vastgelegde doelstellingen van de drie bedrijven en de manier waarop ze worden verwezenlijkt.

missions de service public. Les conseils d'administration de fin septembre, début octobre ont arrêté les rapports portant sur l'année 2007. Je viens de les recevoir.

En outre, la loi du 21 mars 1991 charge la ministre de tutelle de faire rapport aux chambres législatives de l'application des titres I et V (SNCB Holding) et des titres VIII (Infrabel) et IX (SNCB) de la loi. Ce rapport est préparé par la DGTT et traite des différents chapitres des titres cités de la loi: objet et missions de service public, dispositions financières et fiscales, gestion du personnel et autres. Le schéma préparé par la DGTT sera complété par un rappel des objectifs contractuels des trois sociétés et de leur réalisation.

Il y avait des remarques dans le rapport de la Cour des comptes mais il est important de constater qu'elles portaient sur la période 2005-2007. Dans le nouveau contrat de gestion 2008-2012, on a déjà remédié à quelques-uns des problèmes soulevés par la Cour. L'aspect qualitatif et le suivi par la DGTT feront l'objet de notre attention.

11.03 François Bellot (MR): Merci, madame la ministre, votre réponse est très claire.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

12 Samengevoegde interpellatie en vragen van

- de heer Francis Van den Eynde tot de eerste minister en de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven en de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, over "de rol en werking van de regeringscommissarissen in de NMBS-groep" (nr. 114)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijkheden waarover de regeringscommissarissen en het DGVL beschikken om toe te zien op de beheerscontracten met de NMBS" (nr. 7579)
- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de taken van de regeringscommissarissen in het raam van de uitvoering van de beheerscontracten door de NMBS" (nr. 7260)

12 Interpellation et questions jointes de

- M. Francis Van den Eynde au premier ministre et à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques et au secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, sur "le rôle des commissaires du gouvernement au sein du groupe SNCB et la manière dont ils exercent leur mission" (n° 114)
- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les moyens des commissaires du gouvernement et de la DGTT pour suivre les contrats de gestion avec la SNCB" (n° 7579)
- M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les missions des commissaires du gouvernement dans le cadre de l'exécution des contrats de gestion par la SNCB" (n° 7260)

12.01 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, de heer Bellot heeft het verslag gelezen van het Rekenhof. Hij was niet alleen. Ik heb zijn voorbeeld gevolgd. Daar staat toch wel het een en ander in dat onze aandacht heeft vastgehouden. Dat blijkt ook uit het feit dat zowel mevrouw Snoy als de heer Bellot terugkomt op de zaak waarover ik nu interpeleer.

Het heeft alles te maken met de regeringscommissarissen die in feite de NMBS-groep mogen controleren. De NMBS-holding en de andere bedrijven die de NMBS vormen, zijn onderworpen aan de

12.01 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): La SNCB Holding, la SNCB et Infrabel sont soumis au pouvoir de contrôle de la ministre des Entreprises publiques. Infrabel est également soumis au contrôle du premier ministre et de son secrétaire d'État à la Mobilité. Le pouvoir de contrôle est exercé par le biais des

controlebevoegdheid van de minister van Overheidsbedrijven en dat bent u. Infrabel is onderworpen aan de controle van de minister die bevoegd is voor de regulering van het spoorvervoer en dat is de eerste minister. Hij wordt daarin bijgestaan door de staatssecretaris van Mobiliteit, de heer Schouppe. Ik heb mijn interpellatie dan ook gericht aan drie ministers. Ik neem aan dat u namens de regering antwoordt, zoals dat hoort. Ik neem aan dat ze ook niet meer ter sprake zal komen in andere commissies met andere ministers. Uiteraard hoop ik dat u altijd namens de regering antwoordt.

Het komt erop neer dat de regeringscommissarissen wel een rol kunnen vervullen maar volgens het Rekenhof – en dat is toch een ernstige instelling – doen zij dat niet echt. Ik druk mij een beetje eufemistisch uit. Zij zouden geen formele instructies hebben van de ministers en alhoewel zij ook tussenbeide kunnen komen tegen een beslissing van een beheersorgaan om die bijvoorbeeld te annuleren, dienen zij blijkbaar nooit een bezwaarschrift in. Zij hebben geen zitting in de werkgroep van vertegenwoordigers van de toezichhoudende ministers van het directoraat-generaal. In feite vraagt het Rekenhof wat die regeringscommissarissen eigenlijk doen.

Mevrouw de minister, omdat het hier toch een controle op heel belangrijke bedrijven betreft, vraag ik u of u van mening bent dat de bevindingen van het Rekenhof met de werkelijkheid overeenstemmen. Hoe komt het dat de regeringscommissarissen niet werden betrokken bij onder meer de behandeling van de beheerscontracten voor 2008-2012? Waarom werd er door de ministers niet om advies gevraagd? Zijn de regeringscommissarissen volgens de regering overbodig of vertrouwt zij ze misschien niet? Hebben de bevoegde ministers ondertussen besloten om de mandaten van de verschillende regeringscommissarissen te preciseren, in te vullen en hun een opdrachtenbrief te bezorgen? Kortom, willen zij de regeringscommissarissen daadwerkelijk aan het werk zetten?

12.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Madame la présidente, madame la ministre, ma question est assez similaire à celle de mon prédécesseur.

Ainsi, le rapport de la Cour des comptes sur le respect des contrats de gestion par la SNCB mentionne deux problèmes de base à résoudre pour que le contrôle de ces contrats de gestion entre l'État fédéral et la SNCB, Infrabel et la SNCB Holding soit correctement assuré. Il est donc question du mandat des commissaires du gouvernement et des moyens de l'administration.

D'après ce rapport, les commissaires du gouvernement qui sont sous votre tutelle ne reçoivent pas d'instruction formelle. L'efficacité de leur contrôle est donc très difficile à évaluer. Ils n'ont exercé aucun recours contre les décisions des organes de gestion durant le contrat 2005-2007. C'est peut-être là le signe que tout va bien, mais on peut aussi s'interroger quant à leur cahier des charges, à la définition de leur mission.

La Cour des comptes constate également un cloisonnement entre les commissaires et la DG Transport qui doit veiller au respect des obligations imposées.

commissaires du gouvernement.

Selon la Cour des comptes, ces derniers n'exercent pas correctement leur contrôle et il n'est en fait nullement question de contrôle fédéral sur le groupe SNCB par le biais de ces commissaires du gouvernement. La ministre partage-t-elle ce point de vue? Les commissaires sont-ils superflus?

Les ministres spécifieront-ils le mandat des commissaires du gouvernement dans une lettre de missions? Réuniront-ils le groupe de travail chargé d'effectuer une évaluation annuelle des contrats de gestion? Quelles mesures la ministre prendra-t-elle pour activer les commissaires?

12.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Het verslag van het Rekenhof betreffende de naleving van de beheerscontracten bij de NMBS doet de kwestie van het mandaat van de regeringscommissarissen en van de middelen van het bestuur rijzen.

Volgens dit verslag krijgen de regeringscommissarissen geen formele instructies, waardoor het bijzonder moeilijk is om in te schatten hoe efficiënt hun toezicht is. Ze hebben tijdens het contract 2005-2007 geen enkele beslissing van de beheersorganen aangevochten. Men kan dus vragen stellen bij de wijze waarop hun opdracht is omschreven.

Het Rekenhof stelt tevens vast dat

La DGTT ne dispose donc pas, selon la Cour des comptes, des moyens humains suffisants pour exercer sa mission de suivi des obligations du contrat de gestion. Il semble d'ailleurs que la Cour de comptes dénonçait déjà cette situation en 2001.

Vous avez parlé de réduire le nombre de fonctionnaires dans la fonction publique fédérale. J'espère quand même que vous ne réduirez pas les moyens humains de cette direction générale.

Madame la ministre, avez-vous ou comptez-vous augmenter les moyens de cette DGTT pour lui permettre d'assurer un meilleur suivi de la réalisation des objectifs des contrats de gestion? Allez-vous donner des instructions formelles aux commissaires du gouvernement qui relèvent de votre tutelle?

12.03 François Bellot (MR): Madame la présidente, madame la ministre, la Cour des comptes a effectivement relevé cet élément surprenant auquel il a été fait référence.

La Cour des comptes relève aussi qu'un groupe de travail composé de représentants du ministre de tutelle, de la DGTT ainsi que des trois sociétés concernées, chargé d'une évaluation du suivi du contrat de gestion, ne comprend pas les commissaires du gouvernement et ne s'est d'ailleurs jamais réuni.

Le constat est établi par la Cour des comptes. Le passé, c'est le passé. Le présent, c'est aujourd'hui. L'avenir, vous devez le préparer et l'organiser.

Quelles sont vos intentions? Comptez-vous préciser le mandat des commissaires du gouvernement par le biais d'une lettre de mission, comme le recommande la Cour des comptes? Autrement dit, comptez-vous les charger de manière formelle via une lettre de mission? Par ailleurs, dans cette lettre, comptez-vous charger les commissaires du gouvernement du suivi des contrats de gestion? Avez-vous la volonté de réunir ce groupe de travail auquel doivent participer la DGTT, la SNCB et les commissaires du gouvernement? En outre, – j'aborderai ce point dans une question que je vous poserai tout à l'heure – la Commission européenne s'interroge sur l'indépendance de cet organe de contrôle alors que la DGTT relève directement de votre compétence.

Donc, d'un côté, on parle de la nécessité d'organiser des réunions et une concertation, de l'autre, la Commission européenne vous interroge pour savoir comment vous assurez l'indépendance. Je poserai la question tout à l'heure, mais je tenais à déjà mettre cet élément en perspective.

D'ailleurs, les mandats des commissaires du gouvernement ont été récemment renouvelés.

de commissarissen en het DG Vervoer (DGVL), dat niet over voldoende personeel beschikt om na te gaan of aan de verplichtingen van het beheerscontract voldaan wordt, langs elkaar heen werken.

Heeft u de middelen van het DGVL verhoogd of bent u van plan dat te doen? Zal u formele instructies geven aan de regeringscommissarissen?

12.03 François Bellot (MR): Het Rekenhof heeft deze verrassende informatie inderdaad aan het licht gebracht. Er staat ook in het verslag dat er geen regeringscommissarissen in de werkgroep zitten die moet instaan voor de beoordeling van de voortgang van het beheerscontract. Die werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de toezichthoudende minister, het DGVL en de drie betrokken ondernemingen, maar is nooit bijeengekomen.

Wat denkt u te doen? Bent u van plan het mandaat van de regeringscommissarissen te preciseren in een opdrachtbrief? Zullen de regeringscommissarissen in die brief belast worden met het toezicht op de uitvoering van de beheerscontracten? Wilt u die werkgroep bijeenroepen?

De Europese Commissie vraagt zich bovendien af of dit controleorgaan onafhankelijk is terwijl het DGVL rechtstreeks onder uw bevoegdheid ressorteert.

De Europese Commissie heeft zo haar twijfels bij de onafhankelijkheid van de controleorganen. Dat is een gegeven waarmee we rekening moeten houden. De mandaten van de regeringscommissarissen werden overigens onlangs hernieuwd.

12.04 Minister **Inge Vervotte**: Voor ik ten gronde antwoord op de verschillende vragen wil ik opmerken dat ik persoonlijk heel veel belang hecht aan regeringscommissarissen. Voor mij is dat niet zomaar een formaliteit. Voor alle mensen die bestuursverantwoordelijkheid dragen ga ik ervan uit – en ik denk dat de actualiteit dat aantoonst – dat het heel belangrijk, noodzakelijk en cruciaal is dat men goed nadenkt over het bestuursmandaat dat zij hebben. Zij dragen een belangrijke bestuursverantwoordelijkheid. Ik heb dat in mijn vroegere leven ook nog meegemaakt, namelijk dat bij strategische beslissingen die worden genomen in een raad van bestuur ieder individu bestuursverantwoordelijkheid heeft. Bij alle mensen met wie ik in gesprek ga over bijvoorbeeld een vernieuwing drukken wij daar sterk op. Wij vinden dat zeer belangrijk en wij willen ook dat deze mensen daarvoor voldoende tijd kunnen vrijmaken. Het is heel belangrijk dat men gewoon de tijd heeft om de dossiers te bestuderen. Ik ben een beetje buiten het antwoord aan het gaan maar ik vind dit belangrijk, zowel wat betreft de bestuurders van ondernemingen en overheidsbedrijven als wat de regeringscommissarissen betreft. Ik hecht daar veel belang aan.

In een antwoord op een parlementaire vraag hebt u trouwens zonet kunnen horen dat mijn regeringscommissaris is tussengekomen met betrekking tot B-Security NV. Op basis van zijn tussenkomst is die beslissing trouwens voorlopig uitgesteld omdat er meer precisering werd gevraagd. Om bij wijze van spreken de daad bij het woord te voegen kan ik u hiermee aantonen dat er recentelijk daaromtrent wel degelijk interventies waren. We vinden dat heel belangrijk. Wij hebben er alle vertrouwen in dat onze regeringscommissarissen hun werk goed kunnen doen.

Het auditverslag van het Rekenhof inzake naleving van de beheerscontracten door de NMBS, Infrabel en de Holding, uitgevoerd in opdracht van de Kamer wijdt inderdaad een hoofdstuk aan de opvolging van de beheerscontracten 2005-2007.

Dans ce rapport, le contrôle des ministres de tutelle est traité et plus précisément le rôle et le fonctionnement des commissaires du gouvernement.

De wet van 21 maart. Dat vind ik ook belangrijk. Op een gegeven moment hebben we hier in de commissie een debat gehad waarbij werd gevraagd of de minister niet had moeten tussenkomen via de regeringscommissaris. We hebben dat toen onderzocht. Men moet natuurlijk ook de mogelijkheid hebben om tussen te komen. Ik kan ook niet in de plaats van iemand anders gaan treden.

Het is evident dat die regeringscommissaris een duidelijk mandaat heeft dat heel duidelijk is vastgelegd. Dat mandaat moet goed worden uitgeoefend maar men kan er ook niet buiten gaan. Dan zijn we immers de wereld op zijn kop aan het zetten. De taak, die bij wet is vastgelegd, houdt in dat men moet toezien op de naleving van de wet, het statuut van het overheidsbedrijf en het beheerscontract. Als er andere elementen zijn die bijvoorbeeld te maken hebben met keuzes die een onderneming zelf maakt en die niet in contradictie zijn met de wet, het statuut van de onderneming of het beheerscontract, heeft men geen mogelijkheid om tussen te komen. Het is dus heel belangrijk om dat voldoende te onderstrepen. De

12.04 **Inge Vervotte**, ministre: Nous veillons à ce que les commissaires du gouvernement, dont le travail revêt une grande importance à mes yeux, disposent des moyens nécessaires pour assumer les responsabilités non négligeables qui leur incombent en matière de gestion. De récentes interventions de commissaires du gouvernement montrent que leur travail est loin de se réduire à une simple formalité. Je puis les assurer de mon entière confiance.

Le rapport de l'audit commandé par la Chambre à la Cour des comptes sur le respect du contrat de gestion 2005-2007 comprend en effet un chapitre consacré au suivi des contrats de gestion.

In dat verslag is er sprake van de rol van de toeziende overheid, en meer bepaald van de regeringscommissarissen.

La loi dispose qu'un commissaire du gouvernement doit veiller au respect de la législation, du statut de l'entreprise publique et du contrat de gestion. Le commissaire du gouvernement ne peut intervenir en dehors de ce cadre. Il s'assure que la ligne stratégique de l'entreprise ne nuit pas à l'exécution des missions de service public, en particulier au niveau des filiales. Il dispose d'un délai de quatre jours pour introduire une réclamation - suspensive de la décision - auprès de la ministre. Cette dernière peut ensuite annuler la décision dans les huit jours, sans quoi elle

regeringscommissaris vergewist zich ervan dat het beleid van het bedrijf, in het bijzonder op het vlak van filialen, geen afbreuk doet aan de uitvoering van de taken van de openbare dienst. Dat is uiteindelijk zijn taak. De wet voorziet tevens in de procedure die de regeringscommissaris in acht dient te nemen bij vaststellingen die strijdig zouden zijn met de wet en het statuut of het beheerscontract. Hij beschikt over een termijn van vier dagen om bij de minister een bezwaarschrift in te dienen. Dit bezwaarschrift werkt dan opschortend en de minister beschikt over een termijn van acht dagen om de beslissing te laten annuleren. Indien die niet gebeurt, wordt de beslissing definitief.

La Cour des comptes a elle-même interrogé les commissaires du gouvernement sur la période 2005-2007 sur base d'un questionnaire. Des réponses reçues, il ressortait entre autres que les commissaires du gouvernement avaient reçu peu d'instructions pour l'exécution de leur mission. Ils n'avaient formulé aucun recours officiel contre une décision de l'organe de gestion. Les commissaires du gouvernement répondaient également qu'ils n'étaient pas impliqués dans les négociations concernant les contrats de gestion ou leurs évaluations et que leur avis n'avait pas été sollicité au sujet des rapports annuels qui doivent être soumis aux chambres législatives.

Het feit dat men in de periode 2005-2007 geen bezwaarschrift indiende, betekent daarom nog niet noodzakelijk dat het toezicht niet werd uitgeoefend of dat het niet efficiënt zou zijn geweest. Ik denk dat we daarin ook voorzichtig moeten worden, want het is niet de bedoeling dat men te veel met formalisme gaat oplossen. Ik wil daarmee niet zeggen dat een bezwaarschrift een formaliteit is, maar er zijn ook andere mogelijkheden om op de besluitvorming te kunnen wegen.

De regeringscommissarissen verklaren dat in geval van twijfel geen formeel bezwaarschrift wordt ingediend, maar dat de voorstellen van beslissingen opnieuw worden onderzocht en in voorkomend geval aangepast, alvorens de eindbeslissing wordt genomen. Men probeert dus een politiek te voeren om niet voortdurend met bezwaarschriften te werken. Als er uiteindelijk een tegenstrijdigheid blijft, en men geraakt er niet uit, is dat uiteraard een andere situatie.

De betwiste punten worden dus tot op heden nog altijd geregeld in gemeenschappelijk overleg tussen de beheersorganen van de betrokken maatschappijen. Ik denk dat het ook getuigt van gezond verstand om dit op deze manier te blijven doen.

La loi ne prévoit pas d'autre mission que celles prévues dans la loi du 21 mars 1991 pour les commissaires du gouvernement. L'autorité de tutelle peut, bien entendu, juger nécessaire de faire appel à l'expertise des commissaires du gouvernement, par exemple pour la rédaction ou l'évaluation des contrats de gestion.

devient définitive.

Het Rekenhof heeft de regeringscommissarissen ondervraagd over de periode 2005-2007, en heeft daarbij vastgesteld dat de regeringscommissarissen weinig onderrichtingen hadden gekregen aangaande de uitvoering van hun opdracht, tegen geen enkele beslissing van het beheersorgaan officieel beroep hadden aangetekend, niet betrokken waren bij de onderhandelingen over of de evaluatie van de beheerscontracten en al evenmin gekend waren in de aan de wetgevende Kamers voorgelegde jaarverslagen.

Le fait que les commissaires de gouvernement n'aient pas déposé de réclamation entre 2005 et 2007 ne signifie pas qu'ils n'ont pas exercé de contrôle. D'autres moyens existent pour influencer le processus décisionnel. En cas de doute, aucune réclamation n'est déposée mais les propositions sont réexaminées. Le recours aux réclamations n'est utilisé que lorsque toutes les autres possibilités n'offrent pas de solution. Jusqu'à présent, la concertation avec les organes de gestion a toujours porté ses fruits, ce qui témoigne d'un bon sens certain.

Uit wettelijk oogpunt hebben de regeringscommissarissen geen andere taken dan die waarin de wet van 21 maart 1991 voorziet. De toeziende overheid kan het

De regeringscommissarissen werden niet betrokken bij de onderhandelingen van de beheerscontracten 2008-2012. De wet vereist dat ook niet. Wij hebben verschillende gesprekken gehad, maar zij werden niet bij de onderhandelingen zelf betrokken. Uiteraard zijn er wel contacten geweest, bilaterale en andere, omdat zij uiteraard ook wel kennis hebben.

Une lettre de mission est envoyée à l'attention des commissaires du gouvernement dans laquelle non seulement une référence est faite aux dispositions et procédures légales, mais également des accords concrets sont convenus au sujet du mode de travail afin de permettre de réaliser le contrôle sur les activités des entreprises publiques et d'arriver à un rapport efficace.

Je prends l'initiative d'inviter régulièrement les commissaires du gouvernement à participer à une concertation, particulièrement en ce qui concerne le suivi de l'exécution des contrats de gestion. À la lettre de mission, j'ai joint les dates limites pour des actions et des rapports repris dans le contrat de gestion de l'entreprise concernée.

De werkgroep ter evaluatie van het beheerscontract, waarnaar wordt verwezen in artikel 97 van het beheerscontract met de NMBS-Holding, in artikel 92 van het beheerscontract met de NMBS en in artikel 92 van het beheerscontract met Infrabel, moet ten minste één keer per jaar samenkomen. De samenstelling is niet uitdrukkelijk bepaald. Er is sprake van een vertegenwoordiger van de betrokken ministers – er wordt niet gestipuleerd of dat de regeringscommissaris dient te zijn, maar dat kan dus wel – vertegenwoordigers van de DGVL en vertegenwoordigers van het overheidsbedrijf. Uiteraard zal ik erop toezien dat de uitvoering van die verplichting, opgelegd in de beheerscontracten, wordt nageleefd.

Quant aux moyens de la DGTT, je vous renvoie vers mon collègue compétent pour la Mobilité, M. Schouppe. Cela ne relève pas de mes compétences mais je lui demanderai d'y être attentif.

12.05 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, het verheugt me dat u de nodige aandacht hebt voor de regeringscommissarissen en dat u ook van mening bent dat hun taak ernstig is.

uiteraard nodig achten om een beroep te doen op hun deskundigheid.

Les commissaires du gouvernement n'ont pas été impliqués dans les négociations relatives aux contrats de gestion 2008-2012 mais des contacts informels ont bien entendu été pris.

Er wordt een opdrachtbrief overgezonden aan de regeringscommissarissen, waarin verwezen wordt naar de wettelijke bepalingen en procedures, maar ook naar de concrete akkoorden over de werkwijze, met het oog op een efficiënte controle en rapportering.

Ik neem het initiatief en zal de regeringscommissarissen regelmatig uitnodigen voor overleg, inzonderheid over de opvolging van de uitvoering van de beheerscontracten. Bij de opdrachtbrief heb ik ook de deadlines gevoegd voor de acties en verslagen waarin het beheerscontract voorziet.

Le groupe de travail responsable de l'évaluation du contrat de gestion doit se réunir au moins une fois par an. Il est composé d'un représentant du ministre de tutelle – il peut s'agir, mais pas obligatoirement, du commissaire du gouvernement –, de représentants de la SNCB et d'Infrabel et d'autres représentants. Je veillerai bien entendu à ce que toutes les obligations soient respectées.

Wat de middelen van het DGVL betreft, verwijs ik u naar mijn collega die over Mobiliteit gaat, de heer Schouppe. Ik zal hem vragen hieraan de nodige aandacht te besteden.

12.05 Francis Van den Eynde (Vlaams Belang): Je me réjouis que la ministre reconnaisse également l'importance du travail des commissaires de

Ik ben het met u eens, wanneer u zegt dat een bezwaarschrift niet het enige middel is dat kan worden gebruikt. Ik zou bijna zeggen dat een bezwaarschrift zware artillerie is. Er zijn andere middelen mogelijk.

Misschien rijst op dat vlak toch een probleem. Immers, de andere middelen kunnen onder meer bestaan uit rapportering en uit het aanvragen van adviezen door de betrokken ministers. Dat lijkt evenwel niet de gewoonte te zijn. Ik druk mij heel voorzichtig uit.

Ik durf er dan ook op aandringen dat er op dat vlak toch wat zou gebeuren. Ik zit zelf in de raad van bestuur van de haven van Gent. Van voornoemde raad van bestuur maakt een regeringscommissaris van de Vlaamse regering, die u ook niet vreemd is, deel uit. Wanneer voornoemde regeringscommissaris in de raad wat zegt, wordt naar hem geluisterd. Hij wordt er au sérieux genomen.

Het zou goed zijn dat de regering op de hoogte is van wat zij doen en hen regelmatig consulteert. Zij zijn immers de mensen op het terrein.

Ten slotte, mevrouw de voorzitter, vermits een partij van de meerderheid al een gewone motie heeft ingediend, ben ik verplicht zelf een met de nodige argumenten omklede motie in te dienen. Anders zou ik mijn goede collega's uit de meerderheid in schaamte brengen. Ik zal de motie dan ook onmiddellijk indienen.

12.06 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, merci pour votre réponse. J'en sors en restant un peu sur ma faim: vous avez vous-même relu une partie des conclusions du rapport de la Cour des comptes et votre réponse ne m'a pas apporté de garanties selon lesquelles vous formaliseriez davantage le rôle et la mission des commissaires du gouvernement.

En effet, il est sans doute positif de ne pas introduire de recours, mais la Cour des comptes note quand même que, sans instructions formelles, sans formalisation, il est impossible pour un organe extérieur de vérifier le bon suivi de la mission réalisée.

Je relève qu'ils n'ont pas été associés à la négociation des contrats de gestion 2008-2012; vous dites que ce n'est pas obligatoire, mais avouez qu'il serait intéressant que cela le devienne ou que, du moins, on le fasse. Je regrette vraiment que l'apport de ces personnes ne soit pas utilisé dans le cadre de la négociation de nouveaux contrats de gestion.

Je suis également frustrée par votre réponse quant aux moyens de l'administration. Vous n'y pouvez rien, mais on peut regretter que les compétences sont morcelées à ce point que je ne puisse pas vous interroger sur l'administration en matière de transports terrestres, entre autres, l'administration qui suit l'entreprise publique dont vous êtes responsable.

gouvernement. Les réclamations ne constituent en effet pas leur seul recours mais les autres, comme l'établissement de rapports ou la demande d'avis, sont également rarement utilisés. La situation doit changer. Il serait positif que les ministres se concertent régulièrement avec les commissaires de gouvernement car ceux-ci les représentent sur le terrain.

Je déposerai une motion à ce sujet.

12.06 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): In uw antwoord geeft u geen enkele garantie dat de rol en de opdracht van de regeringscommissarissen sterker zullen worden geformaliseerd. Het Rekenhof stelt dat een extern orgaan zonder formalisering onmogelijk een goede follow-up van de uitgevoerde opdracht kan verzekeren.

Ik stel vast dat de regeringscommissarissen niet bij de onderhandelingen over de beheerscontracten 2008-2012 werden betrokken. U zegt dat zulks niet verplicht is, maar het zou nuttig zijn om dat wel verplicht te stellen.

Met betrekking tot de middelen waarover de administratie beschikt, kan worden betreurd dat de bevoegdheden dusdanig versnipperd zijn dat ik u niet over het Directoraat-Generaal Vervoer te Land kan ondervragen; dat is namelijk een van de administraties die toezien op het overheidsbedrijf waarvoor u bevoegd bent.

12.07 François Bellot (MR): Madame la ministre, comme vous l'avez dit dans des responsabilités antérieures, vous avez rappelé toute l'importance des commissaires du gouvernement. Effectivement, la responsabilité qui pèse sur leurs épaules n'est pas uniquement celle de l'application de la loi, mais ces commissaires doivent aussi apparaître comme des "chiens de garde" de la législation et des intentions du gouvernement.

Au travers de ce qui s'est passé à la Sabena et à d'autres endroits, les commissaires du gouvernement des entreprises publiques devraient être placés devant les responsabilités qui sont les leurs, non seulement via une lettre de mission, mais aussi via la nécessité de les réunir régulièrement autour des ministres concernés pour leur expliquer les projets que désire mener le gouvernement, quelles sont ses intentions mais aussi leurs responsabilités.

Au cours de périodes difficiles, telle celle qu'on vient de connaître, notamment dans des institutions privées, on se rend compte parfois que le titre était important et que la fonction y attachée était un peu secondaire. Ces gens ont de lourdes responsabilités; ils doivent être régulièrement entendus et écoutés par les autorités gouvernementales.

La lettre de mission est importante mais le suivi que vous devez recevoir de leur part doit également être important. Ils ont au moins autant de responsabilité que les administrateurs qui sont engagés au sein des entreprises publiques.

J'en terminerai en disant que ce rapport de la Cour des comptes, que nous avons demandé, permet tant au gouvernement qu'aux parlementaires membres de la commission de faire progresser les choses en vue d'acquérir de meilleurs outils de contrôle mais aussi d'assurer un meilleur service public à la population.

Je tiens à saluer le travail qui a été réalisé en un délai relativement raisonnable. Que ce document de travail nous serve à améliorer les modes de gestion et nous guide vers une gestion à la fois plus moderne et conforme aux aspirations de la population!

12.08 **Minister Inge Vervotte:** Ik zou toch graag antwoorden. Misschien heb ik te snel gelezen. Zeggen dat ik alleen maar de bedenkingen van het rapport heb herhaald en geen antwoord heb gegeven, is totaal incorrect.

J'ai fait référence à une lettre de mission envoyée le 13 octobre 2008. C'est important! Il y est mentionné qu'un rapport doit être établi après chaque conseil.

Met betrekking tot de rapportering zijn er wel degelijk afspraken gemaakt. Dit gebeurt trouwens na elke bijeenkomst.

12.07 François Bellot (MR): De regeringscommissarissen hebben niet enkel tot taak de wet te doen toepassen, maar zij doen ook dienst als "waakhond" met betrekking tot de wetgeving en de plannen van de regering. Zij zouden via een opdrachtbrief en regelmatige vergaderingen met de bevoegde ministers voor hun verantwoordelijkheid moeten worden geplaatst.

Dankzij het verslag van het Rekenhof kunnen we in betere controle-instrumenten voorzien maar ook zorgen voor een betere dienstverlening aan de bevolking.

12.08 Inge Vervotte, ministre: Il n'est pas du tout exact que j'aurais réitéré les observations formulées dans le rapport et que je n'aurais dès lors fourni aucune réponse aux questions.

Ik heb gerefereerd aan een op 13 oktober 2008 verstuurd opdrachtbrief. Daarin wordt vermeld dat er na elke bijeenkomst van de raad een verslag moet worden opgesteld. Er zullen regelmatig vergaderingen worden belegd.

On prévoit que des réunions seront régulièrement organisées. Il faut réunir le groupe de travail d'évaluation pour le suivi, l'action et le rapportage au contrat de gestion.

Ik denk dat er wel degelijk verschillende elementen van antwoord zijn opgenomen in de beheersovereenkomst zelf, waarna er werd verwezen naar de manier waarop daarmee moet worden omgegaan. Zeggen dat ik alleen maar heb gelezen wat er in het verslag stond en geen antwoorden heb gegeven, is hopelijk bij deze toch verduidelijkt als zijnde niet het geval.

Moties
Motions

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.
En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

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

"De Kamer,

gehoord de interpellatie van de heer Francis Van den Eynde

en het antwoord van de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven,

verzoekt de regering

aan de regeringscommissarissen die controle dienen uit te oefenen op de instellingen van de spoorwegen de nodige instructies te geven om hun opdracht naar behoren te vervullen en regelmatig bij hen op verslaggeving en adviezen aan te dringen."

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

"La Chambre,

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

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

demande au gouvernement

de donner aux commissaires du gouvernement en charge du contrôle des institutions ferroviaires les instructions nécessaires pour qu'ils accomplissent leur mission comme il se doit et d'insister régulièrement auprès de ceux-ci pour qu'ils rédigent des rapports et formulent des recommandations."

Een eenvoudige motie werd ingediend door mevrouw Camille Dieu en door de heren Josy Arens, François Bellot, Michel Doomst en Jef Van den Bergh.

Une motion pure et simple a été déposée par Mme Camille Dieu et par MM. Josy Arens, François Bellot, Michel Doomst et Jef Van den Bergh.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.
Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

Président: François Bellot.

Voorzitter: François Bellot.

13 **Samengevoegde vragen van**

- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bemerkingen van het Rekenhof omtrent de stiptheid en de reactie van de BTTB" (nr. 7340)

- mevrouw Ulla Werbrouck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stiptheid van de NMBS" (nr. 7724)

- de heer Jan Mortelmans aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de treinvertragingen op de lijn Brussel-Zuid-Turnhout" (nr. 7913)

- de heer Michel Doomst aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de Beneluxtrein" (nr. 7942)

13 Questions jointes de

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les observations de la Cour des comptes relatives à la ponctualité et la réaction du BTTB" (n° 7340)
- Mme Ulla Werbrouck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ponctualité de la SNCB" (n° 7724)
- M. Jan Mortelmans à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les retards des trains sur la ligne Bruxelles-Midi-Turnhout" (n° 7913)
- M. Michel Doomst à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le train Benelux" (n° 7942)

13.01 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, in het rapport van het Rekenhof werd ook aandacht besteed aan stiptheid. Dat hoofdstuk hebben wij hier nog niet behandeld. Ik zal zeer kort zijn, omdat er onder andere in onze commissie al veel over is gezegd. Eigenlijk sprak de kritiek van de reizigersorganisatie BTTB boekdelen. De titel van hun persbericht luidde immers: in 1935 reden treinen sneller tussen Antwerpen en Brussel. Dat verklaart veel.

In het rapport van het Rekenhof werden ook de reacties van de ceo's opgenomen. De heer Descheemaeker reageerde als volgt: "Ik wens nogmaals te benadrukken dat het ontbreken van een formele doelstelling in het beheerscontract niets van doen heeft met het opkrikken van stiptheidscijfers, maar wel onder meer met de uitvoering van veel infrastructuurwerken op het spoorwegnet. Ik pleit er dan ook voor dat elke insinuatie in die zin in de tekst achterwege wordt gelaten".

Ik interpreteer dat als het doorschuiven van de verantwoordelijkheid inzake stiptheid naar Infrabel. Verder in het rapport lees ik de reactie van de heer Lallemand, die zegt: "Zo is de doelstelling van het hoger aantal reizigers onverenigbaar met een toename van de commerciële snelheid. Rebus sic stantibus".

Het is al een aantal jaar geleden dat ik mijn woordenboek Latijn nog eens heb bovengehaald. Dat heb ik in mijn boekenkast naast mijn Elementa gevonden. De zoektocht was belangrijk. De heer Lallemand zegt: "wanneer de omstandigheden niet zijn gewijzigd". Ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat tussen 1935 en 2008 de omstandigheden zijn gewijzigd. Een bron van de BTTB zegt dat een treinrit vandaag de dag 8 minuten langer duurt. Dat is toch in omstandigheden die volgens mij fel verbeterd zijn tegenover die van 70 jaar geleden. Dus denk ik dat de reactie van de heer Lallemand niet klopt.

Mevrouw de minister, deelt u het standpunt van de heer Descheemaeker dat een daling van de stiptheid te wijten is aan de infrastructuurwerken?

In de nieuwe beheersovereenkomst staat dat als de stiptheid ten gevolge van de infrastructuurwerken daalt, er geen penalisatie volgt voor de NMBS, maar wel voor Infrabel. Ik vrees dat de reactie van de twee ceo's over de interpretatie van de stiptheidscijfers een mogelijk voorspel is op een reactie over stiptheid en dies meer. Mevrouw de minister, welk instrument hebt u om het pingpongspel tussen die twee heren te vermijden?

13.02 Ulla Werbrouck (LDD): Mevrouw de minister, wij hebben het jaarverslag van de NMBS van 2007 gekregen. De titel "Groeien in dialoog" is misschien heel mooi gekozen, de uitleg verder in het

13.01 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Dans un commentaire relatif au rapport de la Cour des comptes sur la SNCB, le *Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers* affirme qu'en 1935, la durée de trajet en train entre Anvers et Bruxelles était plus courte de huit minutes par rapport à aujourd'hui. Dans le cadre d'une réaction au rapport, M. Descheemaeker, CEO de la SNCB, a attribué les retards aux nombreux travaux d'infrastructure en cours sur le réseau ferroviaire. Pour M. Lallemand, CEO d'Infrabel, l'objectif d'augmenter le nombre de voyageurs est, dans les circonstances actuelles, inconciliable avec l'augmentation de la vitesse commerciale.

Que pense la ministre des déclarations des deux CEO? De quels instruments dispose-t-elle pour éviter, dans la perspective du nouveau contrat de gestion, que la SNCB et Infrabel se renvoient le balle?

13.02 Ulla Werbrouck (LDD): La ponctualité ne fut assurément pas la première qualité de la SNCB en

jaarverslag is meer een stukje marketing.

Ik neem heel regelmatig de trein en op het terrein valt bitter weinig te merken van de verbeterde dialoog over bijvoorbeeld vertragingen of afschaffingen. Wij weten allemaal dat stiptheid niet de sterkste kant was van de NMBS. Het begeleidende schrijven bij het jaarverslag belooft nochtans beterschap in het komende jaar.

Op www.infrabel.be lees ik evenwel dat de stiptheid in de piekuren in de morgenspits gedaald is van 91,8% in 2007 naar 90,6% in 2008. In de avondspits is er een kleine verbetering van slechts 0,6%. Dat betekent dat er in de ochtend- en avondpiek nog steeds 10 respectievelijk 14% van de treinen niet stipt rijdt. Je zult maar je aansluiting missen. Dat staat echter niet in de cijfers!

Ten eerste, wat zijn de echte acties qua communicatie op het terrein naar de reizigers?

Ten tweede, hoe zijn de nog steeds niet goede stiptheidscijfers van 2008 te rijmen met de grote ambities van de NMBS in de komende jaren?

Ten derde, in het jaarverslag staat op pagina 3 dat reizigersbewegingen nogal wat vertraging veroorzaken, met name 11%. Gelukkig wil de NMBS de reiziger niet met de vinger wijzen, staat in het verslag. Is een dergelijke passage niet het verdoezelen van de werkelijkheid, namelijk dat de NMBS op sommige punten faalt, en haar eigen taak en de voorziene stijging van het aantal reizigers tijdig vergeet op te vangen?

Ten vierde, wat zijn de gunstige effecten waarnaar de NMBS verwijst in de passage, ik citeer: "Waar de verhoging van het aantal reizigerskilometers in rekening wordt gebracht, blijken de maatregelen van de NMBS om de stiptheid te verbeteren een gunstig effect te hebben gehad.", in het licht van niet betere cijfers qua stiptheid in 2008?

Inzake de kwaliteitsbarometer zal het u waarschijnlijk ook verwonderen dat er een stijgende tevredenheid is over de netheid in de stations. De cijfers zijn van 6,56 naar 6,68 gegaan. Dat is hoe dan ook nog een te hoog cijfer tegenover de perceptie van de modale reiziger, zoals ikzelf. De toiletten zijn nog altijd even "proper" als vorig jaar, of als twee jaar geleden. Ik denk dat daar nog een heel grote verbetering mogelijk is. Ik zou ook willen weten hoeveel personen er hebben deelgenomen aan die enquête en wie de enquête heeft afgenomen om tot de resultaten te komen van de kwaliteitsbarometer.

13.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in het raam van de stiptheid moet ik het helaas nogmaals hebben over de zwaar getroffen lijn Brussel-Zuid/Turnhout.

Sinds begin september is de trein van 16.38 uur nog geen enkele werkdag stipt op 17.55 uur aangekomen in Turnhout. Vertragingen van vijf minuten tot een halfuur worden dagelijks ervaren door de treinreizigers, met alle gevolgen van dien. Mensen missen hun aansluiting van trein of bus en komen uren te laat thuis of op het werk. Iemand die in Brussel-uid de trein van 16.20 uur neemt en pas om 19.00 uur pas thuiskomt in Mol, of iemand die 's ochtends om

2007. À l'heure de pointe matinale, 10% des trains étaient en retard et, le soir, il s'agissait de presque 14%. Tout semble indiquer qu'en 2008, il ne sera guère question de quelque amélioration.

Comment peut-on concilier ces chiffres et les ambitions démesurées de la SNCB pour les années à venir? Celles-ci ne démontrent-elles pas l'incapacité de la SNCB à répondre énergiquement à l'augmentation prévisible du nombre de voyageurs? Comment a-t-on obtenu les résultats du "baromètre de qualité"?

13.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Le train de 16 h 38 qui part de Bruxelles-Midi à destination de Turnhout accuse du retard chaque jour depuis le 1^{er} septembre. Les voyageurs sont généralement laissés dans l'incertitude totale en ce qui concerne la raison de ce retard. On peut lire dans les journaux que la SNCB parle d'un concours de

06.00 uur vertrekt in Mol om ten vroegste in Brussel aan te komen om 09.00 uur, dat kan toch niet meer in deze tijd.

Bovendien wordt slecht of niet gecommuniceerd op de treinen. Wanneer actiecomités of mensen zelf zich wenden tot de NMBS krijgen ze onvoldoende of geen uitleg.

Vanochtend heb ik zelf de trein genomen van Lier naar hier. Ik moet zeggen dat de communicatie uitstekend was. Uiteraard was er weer vertraging – 11 minuten – maar de communicatie was heel goed. Men heeft ons uitgelegd wat er aan de hand was en men heeft zich duizendmaal verontschuldigd.

Ik heb natuurlijk liever dat er geen communicatie over vertragingen hoeft te zijn, maar vandaag was die er wel. Misschien heeft dat te maken met de vragen die vorige week werden doorgespeeld aan de NMBS en men al is begonnen met goed communiceren. Dan heeft dit toch al iets uitgehaald en ik dank u daarvoor bij voorbaat.

Ik lees het antwoord van de NMBS vandaag al in de pers. In de regionale edities van verschillende kranten staat het antwoord op de vertragingen op de lijn Brussel-Zuid/Turnhout. Ik citeer: "Het gaat om een samenloop van omstandigheden en een reeks van verschillende technische problemen". Misschien kunt u met uw eigen antwoord volgen. Dat zal volgens mij wellicht hetzelfde zijn.

"Toch is er niets abnormaals aan de gang", zegt de woordvoerder van Infrabel. De woordvoerder van de NMBS – we hebben nu immers woordvoerders voor elke entiteit – komt tot dezelfde conclusie. Hij zegt dat er technische mankementen zijn zoals deuren van rijtuigen die niet sluiten en meermaals problemen met de locomotief. Er zijn geen locomotieven op overschot en ze volgen de locomotieven intensief op.

De uitleg is dus technische mankementen, met andere woorden overmacht. Stoute tongen – pendelaars die vrij goed op de hoogte zijn van het reilen en zeilen van de NMBS – beweren dat die uitleg wel eens wordt gegeven, maar dat de vertragingen soms ook worden veroorzaakt door de stoptrein naar Antwerpen die men laat voorgaan op de spitsuurtrein van 16.38 uur naar Herentals en Turnhout. Ik ben geen expert op dat vlak, maar misschien kunt u daarop een antwoord geven.

Wanneer ik lees dat er geen locomotieven op overschot zijn, vraag ik mij af of er iets schort aan de investeringspolitiek van de NMBS. Ik zeg niet dat er veel locomotieven op overschot moeten zijn. Als er in het hele land geen enkele locomotief te vinden is om deftig te kunnen rijden, stel ik mij daarbij toch vragen.

Mevrouw de minister, bent u op de hoogte van de problematiek? Welke initiatieven werden genomen om hieraan te verhelpen? Vindt u ook niet dat de communicatie moet verbeteren?

13.04 Michel Doomst (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag gaat concreet over de Benelux-trein, die zeker in het algemeen maar ook de voorbije tijd, nog meer in trek is. De reizigers willen snel in Nederland of in Luxemburg zijn.

circonstances et de problèmes techniques, bien que des mauvaises langues affirment que la priorité est parfois accordée à l'omnibus aux heures de pointe. Et lorsque je lis qu'aucune locomotive excédentaire n'est disponible en cas de perturbations, je me demande si la politique d'investissements de la SNCB ne laisse pas à désirer.

La ministre est-elle informée de ces problèmes? Quelles initiatives ont été prises pour les résoudre? La communication ne pourrait-elle être améliorée?

13.04 Michel Doomst (CD&V): Le train international Benelux a des problèmes de ponctualité, les retards s'élevant à 20 minutes en moyenne.

Blijkbaar zijn op bedoelde lijn heel regelmatig, om niet te zeggen bijna structureel, vertragingen van gemiddeld twintig minuten. Blijkbaar is er ook een probleem met het informeren en het communiceren over de oorzaak van de vertragingen.

Mevrouw de minister, kan de NMBS de oorzaak van voornoemde, veelvoudige vertragingen opsporen?

Wat is de oorzaak van de beperkte communicatie op het moment dat er problemen zijn?

Welke maatregelen kunnen worden getroffen om voornoemd probleem dat zich heel frequent voordoet, op te lossen?

13.05 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, ik hoef niet meer te vertellen dat ik samen met jullie de bekommernis om stiptheid deel. Dat is zo.

Wanneer het probleem wordt onderzocht en er wordt naar de oorzaken gevraagd, is het evident dat meerdere zaken de daling van de stiptheid veroorzaken. Het gaat, enerzijds, over oorzaken die intern de NMBS-groep zijn en die wij ook niet onder de mat kunnen vegen. Het heeft echter ook soms met externe oorzaken te maken. Ik overloop een aantal ervan.

Er zijn de tijdelijke infrastructuurwerken, waar wij nooit buiten zullen kunnen. Ik wil het debat ter zake niet opnieuw volledig uitputten. Misschien moeten wij zulks nog eens doen wanneer de ceo's van de NMBS of andere nog eens naar de commissie worden uitgenodigd. U weet echter hoe het staat met ons netwerk en met de vele investeringswerken die in de toekomst zullen moeten gebeuren. Het gaat in dat verband niet alleen om investeringen in het materiaal, waar ik straks op terugkom, maar ook om investeringen in het net zelf. Dat laatste is cruciaal.

Ook met de nieuwe veiligheidssystemen zullen bedoelde werken een factor zijn waarmee wij in de toekomst rekening zullen moeten blijven houden en waar wij niet buiten kunnen. Wij moeten op dat punt eerlijk zijn tegenover elkaar. De infrastructuurwerken zijn een factor waarop weliswaar kan worden geredieerd, zij het dan met beperkte remediëringmogelijkheden, omdat ze moeten worden gedaan en ook om veiligheidredenen.

Ten tweede, er is ook een beperking van de mankracht om de werken te kunnen uitvoeren, niet alleen omwille van de kennis maar ook omwille van de loons- en arbeidsvoorwaarden van de betrokkenen en van de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt.

Het geheel van alle voornoemde factoren maken ook dat de problemen niet 24 uur op 24 kunnen worden geredieerd.

Er zijn ook de problemen met de bovenleidingen. Dat is een belangrijk element.

Een ander element zijn de koperdiefstallen, waarover hier en waarschijnlijk ook op Binnenlandse Zaken al regelmatig werd gedebatteerd.

À quoi sont dus ces problèmes et la communication déficiente à leur propos? Quelles mesures pourraient être prises pour les résoudre?

13.05 **Inge Vervotte**, ministre: Ces problèmes de ponctualité me préoccupent aussi. Ils ont plusieurs causes: les inévitables travaux d'infrastructure, les pannes de caténaire, les vols de cuivre, les pannes du matériel de traction et le grand afflux de voyageurs. Ces causes sont évaluées, enregistrées et sont l'objet d'un suivi, précisément dans le but d'y remédier là où c'est possible.

Selon la Cour des comptes, une prolongation de la durée des trajets, assortie de "minutes-tampon", pourrait améliorer la ponctualité. Les contrats de gestion conclus avec Infrabel et la SNCB comportent des dispositions contraignantes tendant à stimuler l'attention pour la ponctualité et même, le cas échéant, à la sanctionner. Un nouveau règlement, plus avantageux pour les usagers victimes de retards, a également été mis en place. Par ailleurs, une série d'actions seront entreprises à court terme dans le domaine de la communication en temps réel: amélioration de la formation du personnel chargé des annonces, création d'un site internet présentant des informations immédiates sur la circulation ferroviaire, annonces automatiques en temps réel dans toutes les gares.

Ce dernier projet nécessite d'importants équipements techniques dans les gares. Un test est prévu dans la gare

Er zijn ook problemen met het tractiemateriaal en er is de grote toeloop van reizigers.

Ik heb voornoemde zaken allemaal apart vernoemd, omdat zij aantonen dat er wordt gemeten, geregistreerd en gemonitord en dat de metingen juist gebeuren om de problemen te kunnen remediëren of verhelpen.

De heer Descheemaeker heeft trouwens niet verklaard dat de daling van de stiptheid enkel aan infrastructuurwerkzaamheden te wijten zou zijn. Zij zijn uiteraard slechts een van de mogelijke oorzaken.

De stelling van het Rekenhof is de volgende. Een verlenging van de rittijd – en dus een vermindering van de commerciële snelheid – kan de stiptheid doen stijgen door het inbouwen van bufferminuten. Het Rekenhof zegt dat als men daarmee gaat spelen – als ik het zo mag zeggen – dat ervoor zou kunnen zorgen dat de stiptheidcijfers worden opgewaardeerd. Die bufferminuten worden in de dienstregelingen ingebouwd om grote investeringswerkzaamheden van lange duur of een grote reizigersstroom in de stations te kunnen opvangen zonder dat dit een rechtstreekse invloed heeft op de stiptheid. Het heeft geen zin dit aan klanten een reisduur te beloven die in de praktijk door de snelheidsbeperking voor het doorrijden van werven onmogelijk kan worden gerespecteerd.

Vandaar dat ik daarnet zei dat wij zullen vragen aan de spoorweggroep ons de oorzaak van de wijziging van de commerciële snelheid mee te delen zodat wij dat kunnen opvolgen en zodat er transparantie is in deze. Wij moeten kunnen zien dat het daarvoor wel degelijk niet wordt gehanteerd.

In het beheerscontract van zowel Infrabel als van de NMBS werden dwingende bepalingen opgenomen om de aandacht voor de stiptheid te stimuleren en zo nodig te sanctioneren. Zoals wij weten, is dat nu een feit.

In de beheersovereenkomst van Infrabel is de exploitatietoelage afhankelijk van het aantal minuten vertraging die werden veroorzaakt door Infrabel inzake de reizigerstreinen en vermeld in de relais van incidenten. Dit moet Infrabel aanzetten de nodige inspanningen te leveren om het aantal infrastructuurstoringen en vergissingen van het personeel te verminderen. Wel is in het beheerscontract van de NMBS voorzien in toegelaten tariefverhogingen op basis van een bepaalde stiptheid van de reizigerstreinen na neutralisatie van vertragingen die te wijten zijn aan overmacht of aan het uitvoeren van investeringswerkzaamheden, of langdurige vertragingen die te maken hebben met veiligheidsoverwegingen. Hierbij worden afgeschafte treinen beschouwd als treinen in vertraging.

Kortom, wij hebben over wat er kan worden meegenomen en wat niet, opnieuw gediscuteerd. Bovendien is in een nieuwe en gunstiger compensatieregeling voorzien voor treinreizigers met vertraging. Maar dat weet u al.

Op korte termijn zullen in verband met de communicatie in real time acties ondernomen worden in de volgende domeinen: een verbeterde opleiding van de speakers, het creëren van een website die in real time informatie zal geven aangaande het treinverkeer. Infrabel wil de

d'Etterbeek, avec une longue phase de développement du système. En outre, Infrabel étudie encore d'autres initiatives pour améliorer l'information des voyageurs et en a fait une priorité dans son plan stratégique. Depuis peu, la SNCB publie sur son site internet des informations en temps réel en cas de problèmes graves, de plus longue durée. L'introduction récente d'un dispatching voyageurs doit aussi permettre de mieux diffuser l'information au sein de la SNCB. Un système d'information par sms sera également testé.

Infrabel a élaboré un plan d'action comprenant trois objectifs: éviter les incidents, réduire au maximum les conséquences des accidents et informer le plus rapidement possible les voyageurs. Parmi les actions entreprises on peut citer la centralisation des entités régionales de contrôle de la circulation, la présence d'un fonctionnaire responsable dans les grandes cabines de signalisation aux heures de pointe et un suivi et une adaptation permanents du plan d'action. Différentes initiatives seront prises prochainement: activation d'un réseau de service de garde 24 h sur 24, des campagnes de sensibilisation et la mise sur pied de services d'intervention rapides.

Un programme de concentration des cabines de signalisation a également été mis au point, et certains aménagements techniques des dispositifs de signalisation permettront aux opérateurs d'intervenir immédiatement en cas d'appels urgents. Un gain de temps en résultera au final.

La création du dispatching voyageurs le 1er septembre 2008 vise à pouvoir, en cas de problème, faire appel en temps utile à des moyens humains et matériels suffisants et à optimiser l'information aux voyageurs.

informatieverstrekking aan de reizigers grondig moderniseren. Daarom is het project PIDAS opgestart, dat bedoeld is om op het hele Belgische spoorwegnet automatische aankondigingen te genereren in real time.

Concreet zal dat systeem, dat tegelijk de aankondigingborden en de omroepinstallaties in de stations beheert, gekoppeld zijn aan de verkeersregelingen en aan de seingevingssystemen. Want dat is het belangrijkste: dat die informatie aan elkaar moet kunnen worden doorgespeeld. Daarvoor is een performant systeem van communicatie nodig. Dat betekent dus dat de treinen in real time zullen worden gevolgd en automatische aankondigingen zullen genereren naarmate hun rit vordert. In de loop van het traject moet men dat kunnen opvolgen.

Op het terrein moesten voor dat project eerst omroepuitrustingen worden geïnstalleerd. Die uitrustingen werden geïnstalleerd in alle stations en stopplaatsen die er nog geen hadden. Dat is een enorme opdracht geweest. Het openen of het heropenen van stopplaatsen gaat de jongste maanden telkens gepaard met de installatie van zulke uitrustingen, zoals bijvoorbeeld onlangs in het zuiden van Luxemburg, en in Evergem.

Gelijklopend daarmee wordt een programma voor de vernieuwing van de omroepinstallaties uitgevoerd. Dat had in 2007 betrekking op 15 stations en stopplaatsen.

Het PIRAS-project bevindt zich momenteel in de ontwikkelingsfase. Er zal in het station Etterbeek een pilootfase worden opgestart. De voltooiing van het project is gepland tegen 2013. Het start echter wel, geen paniek. Het start in Etterbeek zodat wij het van daaruit volledig kunnen implementeren. Er is in een voldoende lange ontwikkelingsfase van het systeem voorzien om mogelijke problemen voor de indienststelling te kunnen identificeren. Het zou immers volledig fout zijn mochten wij daarmee grootschalig beginnen en nog meer chaos creëren; dan zou men nog meer onrust creëren en dat is zeker en vast niet de bedoeling.

Naast dat omvangrijke project bestudeert Infrabel momenteel ook andere acties om het verstrekken van verkeersinformatie aan de reizigers te verbeteren. Sedert 2008 heeft het daarvan een prioriteit gemaakt in zijn strategisch plan.

De NMBS publiceert sinds kort real-time-informatie op haar website bij ernstige verstoringen van lange duur. Daarnaast moet de invoering van een reizigersdispatching, sinds 1 september 2008, ervoor zorgen dat de informatie beter wordt verspreid binnen de NMBS en dat het begeleidingspersoneel permanent over zijn treinen wordt geïnformeerd om de informatie aan boord van de treinen te optimaliseren. Daaraan hebben wij eerst aandacht besteed.

De invoering van een nieuwe infodienst per sms in storingsituaties zal worden uitgetest tijdens de volgende maanden door het NMBS-personeel en eventueel ook een kleine groep treingebruikers. Ook daar zijn wij voorzichtig. Wij moeten eerst weten waaraan wij beginnen alvorens er een grootse implementatie komt. De NMBS verwacht dat deze sms-dienst door een grote groep klanten zal kunnen worden uitgetest in de loop van het eerste semester van

En outre, nous avons programmé des travaux au réseau ferré qui permettront de réaliser une augmentation de capacité d'ici 2015-2020, ce que rend nécessaire la croissance du nombre de voyageurs.

Comme chacun sait, des initiatives ont été prises dans le domaine du matériel voyageurs. C'est ainsi que des M6 à étage et des rames RER ont été acquises, ce qui devrait accroître la fiabilité du matériel et augmenter la capacité voyageurs. Les firmes capables de fournir de grandes commandes sont néanmoins peu nombreuses. Sitôt qu'elles ont décroché le contrat de fourniture, elles détiennent un grand pouvoir. Le problème qui se pose est moins imputable à un manque de suivi ou à la nonchalance qu'à la stratégie d'industrialisation des entreprises concernées par le biais de systèmes de licences. Cette stratégie d'exploitation a pour effet qu'il est par exemple de plus en plus malaisé de trouver des pièces de rechange.

La croissance énorme du nombre de voyageurs fait qu'il est de plus en plus difficile de gérer de façon optimale les afflux importants de voyageurs dans les gares, aussi soucieux soit-on de prendre aussi en considération la largeur des portes d'accès dans les cahiers des charges. Afin d'augmenter la sécurité dans les trains, le groupe SNCB s'est penché sur la question de savoir s'il ne serait pas envisageable de prévoir un contrôle à l'entrée. Mais si l'on instaurait un tel système, les afflux de voyageurs aux heures de pointe seraient ingérables.

La modernisation des cabines de signalisation permet aujourd'hui d'aiguiller les flux de voyageurs vers la voie la plus proche. Malgré la croissance du nombre de voyageurs, la ponctualité est demeurée à peu près inchangée.

2009, als de resultaten van die proefprojecten positief zijn.

Om de resultaten op het vlak van stiptheid en veiligheid te verbeteren heeft Infrabel ook een actieplan uitgewerkt, met een drievoudige doelstelling. Ten eerste, incidenten moeten worden voorkomen, want dat is vaak de oorzaak van veel problemen. Ten tweede, de gevolgen daarvan moeten zoveel en zo snel mogelijk kunnen worden ingeperkt. Dat is natuurlijk de tweede as. Ten slotte moeten de reizigers worden geïnformeerd en begeleid bij incidenten, om beter de gevolgen ervan toe te lichten en om die gevolgen ook aanvaardbaarder te kunnen maken.

Onder de ondernomen acties dient in het bijzonder de centralisatie van de gewestelijke verkeersleidingen in één traffic-control en de aanwezigheid van een verantwoordelijk ambtenaar in de grote seinhuizen tijdens de piekuren geciteerd te worden. Het actieplan van Infrabel wordt permanent opgevolgd en regelmatig aangevuld met nieuwe initiatieven.

Diverse acties zullen weldra worden ondernomen; de indienststelling van een wachtdienstnetwerk 24 uur op 24 uur in de Gewestelijke Beheren, een Infrabelnetwerk om ingeval van een incident snel te kunnen optreden, bewustmakingscampagnes met betrekking tot regelmaat voor al het personeel, het organiseren van specifieke bijkomende opleidingen voor het personeel van de directie Netwerk en het oprichten van snelle interventiediensten en een wachtdienst 24 uur op 24 uur.

Het programma van de concentratie van de seinhuizen, dat loopt tot 2012, maakt het ook mogelijk om de op 1 januari 2005 nog bestaande 368 seinhuizen terug te brengen tot 31 seinhuizen die permanent zijn bemand en 11 seinhuizen die op afstand worden gestuurd.

Bij die gelegenheden wordt het systeem van het rijpadenbeheer in de bedieningszalen van de seinhuizen en het systeem PLB dat instaat voor de verkeersveiligheid door de controle van alle voorwaarden die vereist zijn om de seinen op veilig te zetten, geïnstalleerd. De zones die zijn uitgerust met de systemen EPB/PLB maken het mogelijk om meteen de stopseinen te sluiten. De operator van een seinhuis dat met dergelijke technologie is uitgerust, kan zo optreden als gevolg van een dringende oproep van een treinbestuurder of een omwonende en dat zorgt allemaal, samengevat, voor tijdwinst. Dat is de essentie van al deze technische opmerkingen die uiteraard zeer relevant zijn, maar misschien niet altijd te vatten qua impact. De bedoeling is uiteraard om er zo snel mogelijk bij te zijn, tijdwinst te hebben, snellere informatiedoorstroming, enzovoort.

Op 1 september 2008 werd de reizigersdispatching voyageurs bij de NMBS opgericht, met als hoofdtaak toe te zien op het tijdig inzetten van krachtvoertuigen, treinstellen en treinpersoneel om de NMBS-treinen samen te stellen en zo bij te dragen tot een betere regelmaat, tussen te komen om te zorgen voor het leveren van vervangingselementen bij defecten aan de voorziene elementen en gevolg te geven aan het vorderen van hulpelementen, in real time een alternatief vervoersplan te organiseren en te implementeren in storingsituaties, de informatie te verspreiden binnen de NMBS en het begeleidingspersoneel permanent over zijn treinen te informeren om de informatie aan boord van de treinen te optimaliseren.

Les enquêtes du baromètre de qualité de la SNCB sont réalisées par le bureau indépendant Ipsos qui tient compte de plusieurs paramètres et veille à ce que l'échantillon de voyageurs soit statistiquement représentatif.

Une analyse de la ligne Bruxelles-Midi – Turnhout qui a été réalisée pendant trente jours ouvrables à partir du 1^{er} septembre a montré que la ponctualité laissait effectivement à désirer. Ces problèmes de ponctualité étaient dus à des défauts de la locomotive ou des voitures, à des difficultés de gestion du trafic en raison de la densité de celui-ci et à la date prévue pour la maintenance des trains. Beaucoup d'efforts sont actuellement fournis. L'information aux voyageurs est une priorité absolue.

La régularité du train Benelux est effectivement inférieure au niveau de prestation moyen sur le réseau belge. Le retard est souvent occasionné par des problèmes d'infrastructure sur le réseau néerlandais mais parfois aussi par des problèmes de circulation des trains en Belgique. Les services concernés de la SNCB, d'Infrabel et des chemins de fer néerlandais sont conscients de la situation. Des concertations ont eu lieu à divers niveaux pour évaluer la situation et élaborer des solutions communes.

RDV moet in aanzienlijke mate bijdragen tot de kwaliteit van de dienstverlening en de informatie aan de klanten en bijgevolg natuurlijk ook aan hun tevredenheid. Werken aan het spoorwegnet moeten op termijn – de periode 2015-2020 – zorgen voor aanzienlijke capaciteitsuitbreiding. Capaciteit is natuurlijk een belangrijk element van het huidig probleem. Er is een enorme stijging van de reizigers en in die zin moeten er investeringen gebeuren. Zoals u weet zullen de beslissingen die ik vandaag neem, pas hun effect hebben in 2010 in het beste geval – dat is eigenlijk niet meer mogelijk – of tien jaar later. Dat is natuurlijk ook allemaal mee te rekenen wat dat betreft.

Daarnaast weet u dat wij inzake de levering van het nieuw reizigersmaterieel initiatieven hebben genomen; de M6-dubbeldekkers en de GEN-stellen zijn aangekocht, naast de renovatie van het bestaande reizigersmaterieel, N5-dubbeldekkers, breakmotorenstellen, vierledige motorenstellen, enzovoort. De levering van nieuwe locomotieven zorgt voor een grotere betrouwbaarheid van het materieel. Tegelijk kan dit een grotere capaciteit bieden om de groei aan reizigers op te vangen.

In verband met de bestellingen, nog kort het volgende. Vaak moet ik horen dat dit iets is dat men kan voorzien. Er zijn verschillende elementen waarmee we meer en meer rekening moeten houden. Ten eerste zijn er grote bestellingen. Er zijn niet heel veel firma's die dat doen en die hebben ook niet allemaal de expertise. Dat is een beetje hetzelfde als in de luchtvaartsector met Airbus en Boeing die met elkaar in concurrentie gaan. Uiteindelijk merkt men dat zij op een gegeven moment heel veel macht hebben, als zij het contract bij wijze van spreken binnen hebben.

Men kan zeggen dat men op voorhand moet onderhandelen en dat is ook zo. Bij de nieuwe wagens is dat ook zo. Als u vroeger naar een garage wou gaan, dan kon u bij wijze van spreken bij gelijk welke garagist binnenspringen en hij kon uw wagen repareren. We stellen nu echter vast dat men meer en meer begint te werken met licentiesystemen. Bijvoorbeeld bij de NMBS moet men alvorens men iets kan doen toestemming vragen. Soms mag men bepaalde zaken niet meer doen. Wisselstukken moet men aanvragen. Soms blijkt dan dat de wisselstukken in het land van oorsprong van de firma zelfs niet meer bestaan en dergelijke meer.

Ik wijs op het feit dat wanneer we dit onderzoeken blijkt dat dit in grote mate niet te maken heeft met slechte opvolging of nonchalance. Het heeft te maken met een bewuste industrialisatiepolitiek die wordt gevoerd door sommige firma's. Vroeger kon men binnen bepaalde termijnen handelen maar nu heeft men daardoor langere termijnen nodig, soms zelfs om alleen maar aan wisselstukken te kunnen komen. Soms zijn de wisselstukken niet te krijgen en soms mag men zelf iets niet uitvoeren maar moet men het laten doen door anderen die een licentie hebben.

Uiteraard gaat dit de competentie van deze commissie te boven maar ik vind dat dit iets is waarover we moeten nadenken. We stellen vast dat de industrialisering in haar algemeenheid een grote impact heeft op de regelmogelijkheden van verschillende ondernemingen, met alle gevolgen van dien want zij zijn uiteraard wel verantwoordelijk voor de consequenties. We moeten daar toch voldoende zorgzaam mee

omgaan. Verder wil ik daar niet teveel over zeggen.

De NMBS wil met de passage in haar jaarverslag aanduiden dat door het stijgend aantal reizigers het steeds moeilijker wordt om de grote reizigersstromen in de stations op een optimale manier te beheren, onder meer bij het in- en uitstappen. Herinner u het debat dat we hier hebben gehad over het al dan niet toekennen van de voertuigen van het GEN aan de ene of de andere firma. Een van de elementen in het bestek was heel duidelijk dat de deuren van de treinen voldoende breed moesten zijn. Dat had niet alleen te maken met de toegankelijkheid voor personen met een handicap of minder mobiele maar ook met het feit dat reizigers en masse moeten kunnen in- en uitstappen. Bij de nieuwe bestellingen van materieel wordt er bijvoorbeeld wel degelijk rekening gehouden met de grootte van de deuren. Dat is ook relevant voor een ander debat, namelijk over de veiligheid op de treinen. We hebben hier al debatten gehad waarin men vroeg of controle bij de ingang van de treinen op het bezit van een ticket mogelijk is. U weet dat een van de grootste oorzaken van agressie het niet hebben van een ticket is. Men vroeg dus of het niet mogelijk was om dat al voor het opstappen te controleren zoals dat bijvoorbeeld het geval is bij De Lijn en de regionale vervoermaatschappijen, waar men tikt alvorens men binnen gaat. Dat is onderzocht bij de NMBS Groep. Als we dat zouden doen, dan zou het onmogelijk zijn om de vervoersstromen in de spits te managen en te begeleiden.

U moet ook weten dat er een politiek wordt gevoerd. Als er een vertraging is of als men naar een ander rijpad moet gaan, waardoor er een omleiding moet gebeuren naar een ander spoor, wordt er rekening mee gehouden dat het dichtstbijzijnde spoor wordt gebruikt. We weten immers dat als grote reizigersstromen zich ver moeten verplaatsen, dat opnieuw een impact heeft. Met de nieuwe, gemoderniseerde seinhuizen is het ook gemakkelijker geworden om dat te doen. Vroeger, toen die informatie nog niet was geïnformatiseerd, was het veel moeilijker om met al die parameters rekening te houden.

Als men spreekt over de reizigersstromen, is dat enkel en alleen omdat men weet dat men die ook moet managen en zeker en vast niet om de mensen met de vinger te wijzen. Men bedoelt daarmee alleen dat ondanks het feit dat men een aanzienlijke groei van het aantal reizigers kent, de stiptheid toch ongeveer gelijk is gebleven, terwijl men zou kunnen verwachten dat de stiptheidsproblemen groter zouden worden wanneer er meer reizigers moeten op- of afstappen. Men onderzoekt dat en men wil daar ook een beleid tegenover plaatsen.

De kwaliteitsbarometerenquêtes van de NMBS worden uitgevoerd door de onafhankelijke firma Ipsos. Zij verzamelen jaarlijks de meningen van meer dan 11.000 reizigers in de trein, bij mensen die daadwerkelijk sporen. Het is dus geen tele-enquête of iets dergelijks. De barometerenquête wordt georganiseerd in vier fasen, om rekening te kunnen houden met de seizoentendensen. We weten immers dat er verschillen zijn in de verschillende periodes, ook op het vlak van de stiptheid. De vragenlijsten worden zowel tijdens de spits als tijdens de daluren uitgereikt, in de week en in het weekend, in eerste en in tweede klasse. Er wordt dus met verschillende parameters rekening gehouden en de NMBS zorgt ervoor dat het staal van de

ondervraagde reizigers statistisch representatief is voor de reizigers in de treinen.

Na analyse van de stiptheid van de IC-trein 3416 Brussel-Zuid/Turnhout gedurende dertig werkdagen sinds 1 september bij vertrek uit Brussel-Zuid, moet inderdaad worden toegegeven dat die stiptheid niet goed is, ook al heeft de trein tijdens de onderzochte periode slechts één keer een vertraging van meer dan 30 minuten opgelopen, namelijk op 10 september als gevolg van een defect aan de deuren. Bij aankomst in Turnhout werd een groter aantal vertragingen opgetekend. Vier keer bedroeg de vertraging meer dan twintig minuten en drie keer meer dan tien minuten. De problemen waren een gevolg van defecten aan de locomotief of de rijtuigen en van een probleem met de verkeersregeling, door de drukke opeenvolging van de treinen. Daarom heb ik daarnet al die technische aspecten weergegeven, omdat men zulke zaken beter kan remediëren wanneer bepaalde zaken zijn geïmplementeerd.

Een belangrijk element voor de stiptheid van trein 3416 is het onderhoud van het treinstel. Pas om 15.30 uur kan het treinstel te Schaarbeek vertrekken naar Vorst Rijtuigen, waar de locomotief vervolgens van kant moet wisselen om opnieuw naar Brussel-Zuid te kunnen keren. Aangezien die bewerkingen tijdens de avondspits worden uitgevoerd, vertrekt de trein dikwijls met een vertraging uit Vorst Rijtuigen en verliest hij hierdoor zijn voorziene dienstregeling.

Het personeel van de directie Netwerk heeft ondertussen onderrichtingen gekregen om de prioriteitsorde van die trein strikt te respecteren. De informatie aan de reizigers is sedert meerdere malen een absolute prioriteit. Heel wat inspanningen worden momenteel geleverd. Daar heb ik daarnet naar verwezen.

Ik kom tot de Benelux-trein. De regelmaat van de Benelux-trein ligt inderdaad beneden het gemiddeld prestatieniveau op het Belgisch net. De meest voorkomende oorzaken van vertraging aan de Benelux-trein zijn: voorvallen van belangrijke vertraging met oorsprong in het Nederlandse spoorwegennet, vooral te wijten aan infrastructuurproblemen; werken aan de infrastructuur; circulatieproblemen in Nederland; bruggen die open moeten zijn voor grote schepen – dus we zijn gelukkig niet alleen –; defecten aan locomotieven – een verbetering is te verwachten door een geleidelijke vervanging van de locomotieven –; incidenten in verband met NS-materieel, onder andere defecte rijtuigen en defecten aan stuurrijtuigen; incidenten in verband met technische problemen aan infrastructuur; problemen in verband met het treinverkeer in België – ook wij hebben er iets mee te maken –, onder andere vertraging van andere, voorgaande treinen, externe oorzaken, personeelsongevallen, onweders, infrastructuurwerken op de lijn 25 en 27 Brussel-Antwerpen. Die oorzaken werden genoteerd voor die trein.

De informatie aan de reizigers in de trein wordt verstrekt door de treinbegeleider. Zodra de treinbegeleider op de hoogte is van een probleem, dient hij dat door te geven aan de reizigers in de trein. De treinbegeleiders worden daartoe regelmatig gesensibiliseerd tijdens de trimesteriële conferenties en ook door de coaching tijdens hun treinritten.

De betrokken diensten van de NMBS, Infrabel en de Nederlandse

Spoorwegen zijn zich bewust van de situatie. Op verschillende niveaus heeft er overleg plaatsgevonden om de toestand te evalueren en gezamenlijke oplossingen ter verbetering verder uit te werken.

13.06 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, u hebt in uw uitgebreid antwoord tal van maatregelen en investeringen opgesomd die eigenlijk tot een optimalere dienstverlening moeten leiden. Uit het feit dat die lijst zo lang is, kan ik afleiden dat de omstandigheden wel degelijk zijn gewijzigd, dat er wel degelijk wordt gewerkt. De uitspraak "rebus sic stantibus" vind ik daarom niet correct en dus betreurt ik dat in reactie op het rapport van het Rekenhof de twee ceo's eigenlijk in koor zingen: "It wasn't me."

13.06 David Geerts (sp.a+VI.Pro): La ministre a énuméré une longue liste de mesures et d'investissements, ce qui démontre que l'on s'attèle au problème. Je déplore la réaction des CEO vis-à-vis du rapport de la Cour des comptes, ceux-ci se contentant de dire: "It wasn't me".

13.07 Ulla Werbrouck (LDD): Mevrouw de minister, bedankt voor het uitvoerig antwoord. Het is een hele boterham geworden, met heel veel goede voornemens. Ik zal het punt blijven opvolgen. Ik hoop dat u dat ook doet.

13.07 Ulla Werbrouck (LDD): Il y a plein de bonnes intentions. Je continuerai à suivre le dossier.

*Présidente: Camille Dieu.
Voorzitter: Camille Dieu.*

13.08 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord, waarbij ik vaststel dat u inderdaad een aantal nieuwe maatregelen aankondigt, onder meer ook inzake communicatie.

13.08 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): La ministre annonce de nouvelles mesures, également en matière de communication. La ligne Bruxelles-Midi -Turnhout, qui pose problème, bénéficiera désormais de la priorité. J'espère que des mesures structurelles seront prises.

Belangrijk is ook het feit dat u uw bezorgdheid hebt geuit over de lijn Brussel-Zuid/Turnhout. U zegt dat die in de toekomst een strikte prioriteit zal krijgen. Ik ben toch niet verkeerd wanneer ik zeg dat die lijn een zorgenkind is. Wanneer ik, de pendelaars en de NMBS zelf vaststellen dat er serieuze problemen zijn, hoop ik dat daaraan inderdaad prioriteit wordt gegeven. Die mensen hebben zo lang gevochten om een goede treinverbinding te krijgen. Het is een tijdje goed gegaan, waarna wij opnieuw in een sukkelstraatje terecht zijn gekomen. Ik hoop dat er in de toekomst werk wordt gemaakt van structurele maatregelen. Door middel van het stellen van de vraag en doordat de verschillende comités en de pendelaars een en ander zelf onder uw aandacht en die van de NMBS brengen, hopen wij inderdaad dat er werk wordt gemaakt van de problemen, zodat ze zo spoedig mogelijk achter de rug zijn.

13.09 Michel Doomst (CD&V): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. De lijst van kwalen van de Benelux-trein blijkt vrij groot te zijn. Ik denk dat een ziekenhuisopname zich misschien niet opdringt, maar dat u de zaken toch heel erg op de voet moet volgen, begrijpend dat het over een grensoverschrijding gaat en het niet gemakkelijk is om een en ander goed af te spreken met de Nederlanders. Ik voel wel dat die lijn erg in het oog wordt gehouden. Het zou tof zijn als de evaluatie in de loop van volgend jaar vrij concreet is, zodat wij kunnen volgen hoe de mankementen worden aangepakt.

13.09 Michel Doomst (CD&V): Le train Benelux souffre de nombreux maux. En outre, il s'agit d'une ligne transfrontalière. J'ai toutefois le sentiment que la question est suivie. Il faut espérer que l'évaluation prévue pour l'année prochaine sera relativement concrète.

13.10 Minister Inge Vervotte: Ik denk dat wij eerlijk moeten communiceren. Ik denk dat de problemen alleen nog maar groter zullen worden, omdat er een enorme toestroom van reizigers is. Dat heeft natuurlijk te maken met de context waarin we ons bevinden, de prijzen enzovoort. Ik denk dat wij goed moeten weten dat er een kloof

13.10 Inge Vervotte, ministre: Nous devons communiquer en toute honnêteté. L'afflux énorme de voyageurs ne fera qu'accroître les problèmes. Chacun fait son

is tussen maatregelen die wij kunnen nemen en de effecten die zij sorteren. Ik denk echter dat wij al het mogelijke doen om zo goed mogelijke resultaten neer te zetten. Dat geldt ook de verantwoordelijken, die, mijns inziens, dat niet van zich afschuiven,. Het is een lange weg, die samen moet worden aangegaan en waarvan de parameters constant wijzigen, door bijvoorbeeld de reizigersgroei.

Inzake Nederland hebben wij recent in andere dossiers contacten gehad. Daar is ondertussen afgesproken dat twee locomotieven vervangen zullen worden. Kortom, op een aantal van die kwesties zou al een geboden worden.

Uiteraard zal ik uw vraag goed opvolgen en verder ter harte nemen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

14 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le rapport de la Cour des comptes sur la SNCB et l'utilisation de l'augmentation de capital pour les secteurs commerciaux" (n° 7261)

14 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het verslag van het Rekenhof over de NMBS en de aanwending van de kapitaalverhoging voor de commerciële sectoren" (nr. 7261)

14.01 François Bellot (MR): Madame la ministre, la presse a fait écho de la parution prochaine du rapport de la Cour des comptes, rapport que nous avons reçu. La Cour des comptes, dans son rapport préalable, relevait que les 510 millions d'augmentation de capital de la SNCB ont été utilisés pour en principe couvrir la dette financière de la SNCB Holding. 426 millions de ces 510 millions auraient été affectés aux secteurs commerciaux.

Madame la ministre, au regard de la réglementation européenne, de la loi du 21 mars 1991 et du contrat de gestion, considérez-vous que cette opération soit réglementairement correcte, notamment au regard de la distinction à faire entre les missions de service public et le secteur commercial?

Trouvez-vous normal que des fonds publics destinés à améliorer la structure financière de la SNCB soient utilisés dans des secteurs commerciaux qui, en principe, ne peuvent plus recevoir d'aides publiques? Pouvez-vous m'indiquer s'il est normal que les ressources venant de l'État fédéral pour assurer l'activité du secteur des transports publics soient ainsi affectées et utilisées par le secteur commercial? Quelles sont vos intentions envers ces affectations?

14.02 Inge Vervotte, ministre: Cher collègue, les extraits de presse mentionnés font référence à la deuxième partie du rapport que la Cour des comptes va soumettre, en exécution de la résolution de la Chambre des représentants du 19 mars 2008. Ce rapport traite du financement des missions de service public de la SNCB, d'Infrabel et de la SNCB Holding. Il s'agit ici d'un projet de rapport et il est par conséquent trop tôt pour faire un commentaire quelconque. Cependant, il est actuellement déjà clair que le débat concernant les relations financières entre les différentes entités de la SNCB peut être situé dans le contexte de l'évolution de l'entreprise publique SNCB et plus précisément depuis la loi portant réforme de certaines

possible pour atteindre les meilleurs résultats possibles mais des paramètres tels que l'augmentation du nombre de voyageurs évoluent en permanence. Il a entre-temps été convenu avec les Pays-Bas que deux locomotives seraient remplacées.

14.01 François Bellot (MR): In zijn voorafgaand verslag heeft het Rekenhof erop gewezen dat van de 510 miljoen die in principe bestemd waren voor de financiële schuld van de NMBS-Holding, 426 miljoen voor de commerciële sectoren werd voorbehouden. Is deze operatie reglementair correct gelet op het onderscheid dat gemaakt moet worden tussen de opdrachten van openbare dienstverlening en de commerciële sector?

14.02 Minister Inge Vervotte: Het gaat om een ontwerpverslag en het is bijgevolg te vroeg om al commentaar te geven. De periode die het Rekenhof in ogenschouw neemt, valt samen met een ingrijpende herstructurering van de NMBS. De wetgever heeft in 2004 een gedeeltelijke regeling gevonden voor de aanhoudende problemen in verband met de

entreprises publiques économiques de la directive européenne 91/440 du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement des chemins de fer dans la Communauté.

Je souhaite attirer votre attention sur le fait que la période considérée par la Cour des comptes était caractérisée par une restructuration approfondie de la SNCB, et ce depuis 2005. Cette restructuration voulait répondre à la directive européenne qui, selon le législateur, nécessitait la scission de l'entreprise en différentes entités. La scission a été réglée par l'arrêté royal du 15 juin 2004 en exécution de la loi-programme du 22 décembre 2003 et les modalités de la scission ont été précisées ultérieurement dans le contrat de gestion 2005-2007. Il faut signaler que, pendant la période concernée, aucun apport supplémentaire n'a été accordé par l'État pour le financement de l'apport en capital de la SNCB Holding.

En ce qui concerne la position par rapport à l'endettement de la SNCB Holding, le législateur a trouvé en 2004 un arrangement partiel pour les problèmes persistants de la dette historique de l'entreprise ferroviaire, comme prévu dans l'article 9 - assainissement financier - de la directive européenne 91/440 du Conseil du 29 juillet 1991 relative au développement des chemins de fer dans la Communauté. Aujourd'hui, nous aussi nous constatons que la dette venant des activités commerciales de la SNCB Holding pourra uniquement être remboursée à très long terme. La dette financière historique, qui a son origine dans les activités de ABX et des autres secteurs commerciaux, pose un problème pour lequel des solutions vont devoir être élaborées.

C'est aussi pour cette raison qu'il a été demandé à la SNCB de nous fournir un plan y remédiant. Il est évident que je souhaite attendre le rapport définitif avant d'entreprendre une nouvelle démarche. Mais on reviendra certainement sur ce sujet.

14.03 François Bellot (MR): Merci, madame la ministre, votre réponse me satisfait.

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

15 Question de M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la SNCB et la mise en demeure de la Belgique par la Commission européenne par manque d'indépendance des activités" (n° 7262)

15 Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS en de ingebrekestelling van België door de Europese Commissie wegens het gebrek aan zelfstandigheid van de activiteiten" (nr. 7262)

15.01 François Bellot (MR): La Commission européenne a mis en demeure la Belgique en mettant particulièrement en cause l'indépendance des fonctions essentielles liées à la concurrence sur le transport ferroviaire. Sont concernés la délivrance des licences aux entreprises ferroviaires, la tarification de l'infrastructure, le contrôle du respect des obligations de service public et la répartition des sillons. Pour rappel, ces fonctions sont actuellement confiées à Infrabel.

La Commission estime que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies, notamment du fait de l'appartenance de certains administrateurs aux deux conseils d'administration, et du fait que le

historische schuld van de spoorwegonderneming. Wij stellen vandaag vast dat de schuld afkomstig van de commerciële activiteiten van de NMBS-Holding alleen op heel lange termijn zal kunnen terugbetaald worden. De historische financiële schuld is een probleem waarvoor oplossingen moeten worden gevonden.

De NMBS werd verzocht ons een plan voor te leggen teneinde daar een mouw aan te passen. Ik wil op het definitief verslag wachten alvorens nieuwe stappen te doen.

15.01 François Bellot (MR): De Europese Commissie heeft België op de vingers getikt met betrekking tot de onafhankelijkheid van de functies die essentieel zijn voor de mededinging op het gebied van het spoorwegvervoer. Deze opmerkingen staan haaks op die van het Rekenhof, dat wenst dat het DGVL, de NMBS-structuren en de bevoegde

contrôle de l'activité ferroviaire a lieu au sein du SPF Mobilité - la DGTT -, qui dépend de la ministre et qui assure également le contrôle de la SNCB et du holding SNCB.

Différentes solutions existent pour répondre à ces observations de la Commission européenne. Mme la ministre peut-elle me faire savoir quelles sont ses intentions quant à la réorganisation de la structure SNCB de sorte à assurer l'indépendance entre les fonctions essentielles qui doivent être de nature à assurer la libre concurrence entre les acteurs souhaitant utiliser les infrastructures ferroviaires?

Comme je l'ai dit précédemment, ces remarques de la Commission européenne viennent à l'encontre de celles de la Cour des comptes, qui souhaite que la DGTT, les structures de la SNCB et la ministre compétente se réunissent de manière régulière. Comment trouvez-vous le point d'équilibre entre ces observations?

15.02 Inge Vervotte, ministre: Il s'agit d'un débat de fond que nous devons avoir. Infrabel doit être neutre. La SNCB et Infrabel ne peuvent donc avoir le même porte-parole, par exemple, au risque de voir mis en cause sa neutralité et son objectivité.

Infrabel moet toch de onafhankelijke structuurbeheerder zijn. Om maar te zeggen dat wij het in gedachten soms nog hebben over de NMBS-groep maar het is evident dat Infrabel daarin een belangrijke taakbewaking krijgt en ook wordt opgevolgd door de Europese Commissie. Als er oplossingen worden gezocht, wordt er altijd gezocht overeenkomstig de groep maar Infrabel heeft wel een heel andere taak gekregen.

Ik ga nu ten gronde antwoorden op uw vragen.

La Commission européenne a bien adressé à la Belgique, comme à 23 des 24 autres États membres, qui sont dotés d'un réseau ferroviaire, la liste des éléments qu'elle estime critiquables dans la transposition en droit national des directives connues sous l'appellation du "premier paquet ferroviaire". L'État belge a envoyé à la Commission ses observations et quelques éléments de réponse. Afin de garantir l'indépendance de l'entité chargée de l'exécution des fonctions essentielles (Infrabel), le secrétaire d'État à la Mobilité et moi-même prendrons des initiatives avant la fin de l'année pour mettre en concordance l'exécution indépendante des fonctions essentielles avec les remarques de la Commission.

Les adaptations suivantes des responsabilités dans la structure ont été annoncées à la Commission européenne. Pour mettre un terme à la situation suivant laquelle les membres du conseil d'administration d'Infrabel peuvent également siéger au conseil d'administration de la SNCB Holding ou de la SNCB, nous proposerons une initiative législative durcissant les incompatibilités relatives aux désignations croisées au sein des conseils d'administration des trois sociétés du groupe. En plus des critères visant l'indépendance des administrateurs et membres du comité de direction d'Infrabel, nous envisageons de prendre des mesures afin d'interdire aux membres du conseil d'administration et aux cadres supérieurs d'exercer des

minister geregeld zouden bijeenkomen. Wat zijn uw plannen met betrekking tot de reorganisatie van de NMBS-structuur met het oog op een onafhankelijkheid van de essentiële functies, teneinde een vrije mededinging tussen de actoren die gebruik wensen te maken van de spoorweginfrastructuur tot stand te brengen?

15.02 Minister Inge Vervotte: Dit is een inhoudelijke discussie die wij zullen moeten voeren. Infrabel moet neutraal zijn. De NMBS en Infrabel mogen dus bijvoorbeeld niet dezelfde woordvoerder hebben.

Le groupe SNCB est toujours considéré comme un ensemble, mais Infrabel fonctionne au sein de ce groupe en tant que gestionnaire autonome de l'infrastructure. La Commission européenne assure un suivi des activités d'Infrabel.

De Europese Commissie heeft België én 23 van de 24 overige lidstaten die een spoorwegnet hebben, een lijst overgezonden met de punten die zij laakbaar acht bij de omzetting van de richtlijnen van het eerste spoorpakket in nationaal recht. België heeft de Commissie haar opmerkingen en enkele antwoorden meegedeeld. Om de onafhankelijkheid van Infrabel te waarborgen zullen de staatssecretaris voor Mobiliteit en ikzelf nog voor het eind van het jaar initiatieven nemen. Betreffende de kruisgewijze benoemingen in de raden van bestuur van de drie NMBS-vennootschappen zullen we een wetgevend initiatief voorstellen om de onverenigbaarheid strenger te regelen. We overwegen eveneens

fonctions dans la SNCB Holding ou dans une entreprise ferroviaire endéans une période à déterminer.

Enfin, la Commission a été informée de la conduite d'une étude sur le fonctionnement du groupe SNCB et dont les recommandations sont en train d'être appliquées. Je parle de l'étude du bureau Berger destinée à identifier des problèmes opérationnels et de "corporate governance".

Les initiatives qui seront prises doivent garantir le développement des entreprises concernées dans le respect de la réglementation européenne. Nous avons donc répondu à la Commission européenne en lui soumettant des mesures concrètes mais aussi en expliquant que le rapport devait servir aux changements à opérer dans les structures. Car, nous voulons aller plus loin dans ce débat.

15.03 François Bellot (MR): Madame la ministre, je vous remercie.

Nous nous rendons compte au travers des observations livrées par la Commission européenne et des adaptations à organiser que le niveau de coordination va changer d'étage. En effet, il ne résidera plus dans le management des cadres supérieurs et des administrateurs qui, à la faveur de désignations croisées, établissent une certaine coordination. Comme ces croisements seront rendus impossibles, je pense que la fonction des commissaires du gouvernement va s'accroître. Je crois percevoir dans vos futures modifications que nous allons assister à une montée en puissance de la fonction exercée par les commissaires du gouvernement, non pour influencer sur les politiques commerciales, car c'est interdit, mais pour harmoniser les approches entre les décisions prises au sein du gouvernement et l'activité des différentes filiales et des acteurs du dossier SNCB. Cela entraînera donc un changement fondamental dans le mode de fonctionnement de ce groupe.

Néanmoins, j'attire votre attention sur ce déplacement par le haut des responsabilités en termes d'harmonisation.

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

16 Samengevoegde vragen van

- de heer Jenne De Potter aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het verhogen van de perrons in het station van Zottegem" (nr. 7291)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toegang tot de stations voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 7578)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de instelling van de functie toegankelijkheidsmanager bij de NMBS-Holding" (nr. 7805)

16 Questions jointes de

- M. Jenne De Potter à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le relèvement des quais en gare de Zottegem" (n° 7291)
- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accès des gares aux personnes à mobilité réduite" (n° 7578)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'instauration d'une fonction de manager 'accessibilité' à la SNCB-Holding" (n° 7805)

16.01 Jenne De Potter (CD&V): Mevrouw de voorzitter, in principe zou ik de vraag schriftelijk stellen, maar de bijzondere omstandigheden en de noodzaak om toch wel snel duidelijkheid te

om een verbod in te stellen voor leden van de raad van bestuur en hogere kaderleden om gedurende een welbepaalde periode functies uit te oefenen bij de NMBS-Holding of een spooronderneming. Tot slot hebben we de Commissie meegedeeld dat er een studie loopt over de werking van de NMBS-Groep.

15.03 François Bellot (MR): Uit de opmerkingen van de Europese Commissie en de uit te voeren aanpassingen maken we op dat de coördinatie op een ander niveau zal worden getild, en niet langer door de hogere kaderleden en de bestuurders zal worden geleid. Ik denk dat de functie van de regeringscommissarissen belangrijker zal worden.

16.01 Jenne De Potter (CD&V): Infrabel entamerait en 2010 les travaux de rehaussement des

krijgen hebben mij doen beslissen om toch een mondelinge vraag te stellen.

Wat is er aan de hand? Recent vernam ik dat het directiecomité van Infrabel heeft beslist om op lijn 89 Brussel-Kortrijk tussen Denderleeuw en Kortrijk de perrons van heel wat stations te verhogen. Onder andere de stations van Welle, Ede en Haaltert zouden in 2010 aan de beurt zijn. Ook andere stations zouden nadien volgen. Vooral kinderen, ouderen en minder mobiele mensen ondervinden vaak heel wat moeilijkheden om vlot op en af de trein te stappen bij lage perrons. Groot was echter mijn verbazing toen ik vernam dat het station Zottegem niet zou voorkomen op de lijst van het directiecomité als station waar het perron zou worden aangepakt, zeker als men weet dat het station Zottegem dagelijks ongeveer 7.000 instappende reizigers heeft, daarmee in de top twintig van de belangrijkste reizigersstations van ons land prijkt en de NMBS-groep in een persbericht van 16 juli 2008 onder andere aangeeft dat een verhoging van de perrons zou zijn gepland in Zottegem, zonder dat daar meer concrete info werd gegeven.

In welke stations op lijn 89 worden de perrons verhoogd? Wat is hiervoor de timing? Het antwoord op deze vraag kunt u eventueel schriftelijk geven. Klopt het dat de noodzakelijke aanpassingen aan de perrons in het station Zottegem niet zijn voorzien voor 2012? Wat is de precieze reden hiervoor? Wat is de exacte planning voor het ophogen van de perrons in Zottegem, voor zo ver deze al bestaat? Is er een timing of is in middelen voorzien in het investeringsprogramma?

16.02 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, in deze commissie hebben we al zeer veel gediscussieerd over het belang van toegankelijkheid voor mensen met beperkte mobiliteit. Ik weet dat u daar niet ongevoelig voor bent. Meestal hebben we die debatten en vragen gekregen na incidenten her en der. Op dat moment hebt u steeds gezegd dat er een lijst van stations is die zullen worden aangepakt in een investeringsplan, wat tijd vraagt. Tijd is voor mensen die vervoer willen iets subjectiefs en bediscussieerbaar.

Ik heb eens een schriftelijke vraag gesteld over het station van Geel. Het antwoord was dat mensen naar Mol of Herentals moesten en dat men hen daar wel zou opvangen. Ik ben ervan overtuigd dat u en de verschillende geledingen van de NMBS veel goede wil hebben om mensen verder te helpen. Ik kom tot het organisatorische en de kern van mijn vraag. Ik denk dat we die goede wil zouden moeten kunnen omzetten in iets duurzaam. Vandaar dat ik u heb gevraagd te onderzoeken of geen toegankelijkheidsmanager als functie kan worden ingesteld. Die functie moet dan voldoende hoog zijn in de hiërarchie, dus een functie met gezag om een aantal dingen te veranderen, maar ook een functie die het aanspreekpunt bij uitstek kan zijn voor mensen met vragen rond hun mobiliteit en toegankelijkheid van de stations.

Mevrouw de minister, mijn vraag is eigenlijk zeer kort. Bent u bereid om bij de NMBS te pleiten voor de creatie van de functie van een toegankelijkheidsmanager?

La **présidente**: Mme Snoy a transformé sa question n° 7578 en question écrite.

quais de la ligne Bruxelles-Courtrai à partir de Denderleeuw, au bénéfice des voyageurs moins valides. J'ai néanmoins été étonné d'apprendre que les quais de la gare de Zottegem ne seront pas rehaussés.

Dans quelles gares les quais seront-ils rehaussés et quand? Est-il exact que les quais de la gare de Zottegem ne seront pas rehaussés avant 2012? Un calendrier des travaux est-il prévu et des moyens ont-ils déjà été réservés?

16.02 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Je pense que la ministre et la SNCB font effectivement montre de beaucoup de bonne volonté pour améliorer l'accessibilité des gares mais sur le terrain les choses n'avancent guère.

La ministre plaidera-t-elle auprès de la SNCB en faveur de la création de la fonction de manager "accessibilité"?

De **voorzitter**: De vraag nr. 7578 van mevrouw Snoy wordt omgezet

16.03 Minister **Inge Vervotte**: Op de lijn 89 tussen Denderleeuw en Oudenaarde zullen de perrons van de volgende stopplaatsen worden verhoogd: Welle, Haaltert, Ede, Burst, Terhagen en Herzele. Deze werken zijn gepland in de periode 2010/2014.

Ik snap waarom u de vraag stelt, vanuit welke bekommernis. Dit zijn kleinere stations waar deze werken makkelijker zijn uit te voeren. Het station van Zottegem is een groter station en daar moet meer gebeuren dan alleen maar het perron verhogen. Ik zal daarop eerst antwoorden en dan geef ik een samenvatting.

Het station van Zottegem heeft een ander statuut dan de stopplaatsen, die ik daarnet heb vermeld op de lijn 89, gezien de grootte, de omvang en de belangrijkheid van het station. Alvorens de investeringen kunnen worden uitgevoerd in stations van dergelijke omvang dienen grotere, specifieke studies te worden uitgevoerd dan voor stopplaatsen. Bij stopplaatsen is het redelijk eenvoudig en weet men wat men moet doen. Voor een groter station moet men ook met andere vervoersmaatschappijen kijken naar de toegang, de tunnels, enzovoort.

Zo dient er een uitgebreide studie naar de toegankelijkheid van het station te worden gedaan, net als er een studie naar een eventueel bijkomende toegang tot de perrons dient te gebeuren. Dit alles gebeurt in het kader van het comfort van de reizigers en de nieuwe Europese voorschriften inzake interoperabiliteit. Deze studies vragen natuurlijk wel wat meer tijd en momenteel is men bezig met een studie naar de toegankelijkheid en een voorontwerp voor de uitrusting van de perrons. De eerste resultaten hiervan worden begin volgend jaar verwacht. De uitvoering van het stationsproject Zottegem wordt door Infrabel voorzien vanaf 2013. Er zal in de nodige budgetten worden voorzien in de investeringsprogramma's.

Naar aanleiding van een gesprek dat mijn kabinet heeft gehad met organisaties van de minder-mobiele personen, met name Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen en Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles, heb ik in juni 2008 aan de drie ondernemingen van de NMBS-groep voorgesteld om minstens per onderneming een toegankelijkheidsmanager aan te duiden. Uit de gesprekken met die organisaties bleek dat een uniek aanspreekpunt voor de toegankelijkheidsproblematiek voor de NMBS-groep, of per onderneming, erg belangrijk is. Wij hebben de groep gevraagd om dit te doen per onderneming. Ik denk dat het belangrijk is dat de aandacht per onderneming voldoende hoog blijft voor deze problematiek.

De NMBS-groep is tot op heden nog niet op die vraag ingegaan omdat zij vinden dat het contact met hun enig aanspreekpunt aangaande de toegankelijkheidsproblematiek, zoals opgenomen in de beheerscontracten, de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, vlot verloopt. Binnen enkele weken heeft mijn kabinet een overleg met die Hoge Raad waarbij ook zij hun visie zullen kunnen geven.

Als ik dat gesprek zal hebben gehad en zij dat belangrijk blijven vinden, zal ik mijn vraag aan de NMBS-groep herhalen.

in een schriftelijke vraag.

16.03 **Inge Vervotte**, ministre: Dans un premier temps, les quais seront relevés dans les petites gares. La gare de Zottegem est une gare plus importante et il faudra y effectuer d'autres travaux que le relèvement des quais. Il conviendra d'abord de réaliser une étude en collaboration avec d'autres sociétés de transport, ce qui prendra évidemment du temps. Les premiers résultats sont attendus pour début 2009. Infrabel entamera les travaux dans la gare de Zottegem à partir de 2013 et dégagera les budgets nécessaires à cet effet.

Mon cabinet s'est déjà entretenu avec *Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen* et le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles. J'ai ensuite demandé en juin au groupe SNCB de désigner un manager « accessibilité » par entreprise. Jusqu'à présent, la SNCB n'a pas encore réagi à ma proposition, parce qu'elle estime que le Conseil supérieur national des personnes handicapées est suffisant comme point de contact. Une concertation avec le Conseil supérieur sera organisée à mon cabinet dans quelques semaines.

Si le Conseil supérieur national demande également un manager 'accessibilité', je transmettrai cette demande au groupe SNCB.

16.04 Jenne De Potter (CD&V): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik volg u wanneer u zegt dat er voor het station Zottegem, gelet op het belang ervan, een globaal plan nodig is dat verder gaat dan louter en alleen de perrons. Mijn bekommernis ging natuurlijk uit naar de vele ouderen en naar de minder mobiele mensen, voor wie het openbaar vervoer de enige vorm van vervoer is en vaak ook een bron van sociaal contact betekent.

Wij moeten dat blijven opvolgen. De hele regio is vragende partij om zo snel mogelijk vooruit te gaan. Ik begrijp echter dat het 2013 zal worden.

16.05 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, het advies van de Nationale Hoge Raad is belangrijk en wij zullen dat afwachten.

Het is alvast goed dat u al in juli aan de NMBS-groep hebt gevraagd om die functie te bekijken. Ik denk dat het voor de gebruikers heel belangrijk is om zich te kunnen wenden tot een aanspreekpunt, dat de verschillende vragen die wij, terecht, krijgen, kan coördineren, om zodoende een coherent beleid te voeren. Ik denk dat dat zowel uw bedoeling is als die van de verschillende leden die hieromtrent vragen hebben gesteld.

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

La **présidente**: Nous arrivons au point 20 de l'agenda. M. Brotcorne a dû se rendre en commission des Finances. Il demande donc à pouvoir poser sa question n° 7313 avant sa question n° 7471 qui est jointe à la question n° 7435 de M. Crucke figurant au point 27 de l'agenda.

16.06 Jean-Luc Crucke (MR): (...)

La présidente: Monsieur Crucke, s'il l'avait posée maintenant, cela vous aurait pris le même temps!

16.07 Jean-Luc Crucke (MR): Madame la présidente, il peut la poser maintenant s'il le souhaite mais je refuse qu'il la pose avant les questions jointes!

La **présidente**: Je lui donnerai alors l'occasion de la poser après. Il me semble toutefois inutile d'être aussi agressif face à une telle demande.

Nous passons donc au point 21. La question n° 7367 de M. Bellot est transformée en question écrite. M. Clarinval étant absent, sa question n° 7783 est supprimée. Quant à ma question n° 7319, je vais la poser de mon banc, si vous n'y voyez pas d'objection.

17 Questions jointes de

- **Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan de fermeture des plateformes de distribution de La Poste" (n° 7319)**
- **M. François Bellot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet de nouvelle organisation de la distribution postale" (n° 7367)**
- **M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réorganisation de la distribution du courrier" (n° 7392)**

16.04 Jenne De Potter (CD&V): Je comprends qu'un plan global soit nécessaire pour la gare de Zottegem. Les personnes moins valides dépendent des transports publics. Il est dès lors important d'agir rapidement mais j'apprends à présent que nous devons attendre jusqu'en 2013.

16.05 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Nous attendrons l'avis du Conseil supérieur. Il est positif que la ministre ait demandé dès le mois de juillet d'envisager la désignation d'un manager 'accessibilité'. Celui-ci pourra être l'interlocuteur des usagers et veiller ainsi à la mise en œuvre d'une politique cohérente.

- M. Luk Van Biesen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réforme du réseau de distribution dans le Pajottenland" (n° 7745)
- M. David Clarinval à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan de rassemblement de bureaux de postes" (n° 7783)

17 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de geplande sluiting van distributieplatforms van De Post" (nr. 7319)
- de heer François Bellot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het plan om de postbezorging op een andere manier te organiseren" (nr. 7367)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de reorganisatie van de postbedeling" (nr. 7392)
- de heer Luk Van Biesen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de hervorming van het distributienetwerk in het Pajottenland" (nr. 7745)
- de heer David Clarinval aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het plan om een aantal postkantoren op één plaats te groeperen" (nr. 7783)

17.01 Camille Dieu (PS): Madame la ministre, un article du 19 septembre 2008 paru dans un quotidien francophone abordait la future restructuration des dépôts de distribution de La Poste, joignant à cet article un listing complet des plates-formes qui seront supprimées en Wallonie. L'observateur attentif sait évidemment que cette restructuration ou plutôt cette "réorganisation" comme l'appelle pudiquement La Poste, figure bien dans le plan stratégique 2008-2012 de l'entreprise publique, parallèlement à l'arrivée des fameux "livreurs de courrier" sur lesquels j'ai déjà eu l'occasion de vous interroger. Il s'agit d'une nouvelle catégorie de travailleurs.

Cependant, ce même plan stratégique précise deux choses importantes. D'une part, cette restructuration s'effectuera de manière progressive. La Poste parle d'une période s'étalant de 2009 à 2013, étant donné qu'elle dit: "À partir de 2009 et dans les cinq ans qui suivent ..." D'autre part, elle insiste sur le fait que cela se réalisera sans licenciement sec et dans la concertation.

Madame la ministre, mes questions sont les suivantes. Le listing complet de cette restructuration figurant dans le quotidien "Vers l'Avenir" du 19 septembre 2008 est-il correct? Pouvez-vous nous réaffirmer que les engagements de La Poste à ce sujet, c'est-à-dire la progressivité de la restructuration, la concertation et l'absence de licenciement sec, seront bien tenus? Au vu de l'expérience négative vécue par les municipalistes lors de la restructuration des bureaux de poste, une concertation, annoncée cette fois-ci par La Poste, aura-t-elle bien lieu avec les autorités locales?

En effet, les autorités locales ne sont pas forcément satisfaites de cette restructuration pour des raisons d'activités sous-jacentes. En outre, nous craignons de voir les fréquences de distribution différentes selon les zones concernées. Nous pourrions ainsi avoir des différences entre les grosses agglomérations et les zones rurales. Il a même été dit qu'il pourrait y avoir moins de cinq distributions par semaine dans les zones les plus reculées. Ceci n'était pas mentionné dans ma question initiale. Je l'ajoute aujourd'hui car, depuis lors, nous avons eu des échos sur plusieurs choses.

Madame la ministre, risque-t-il d'y avoir des fréquences de distribution différentes entre zones rurales et grosses agglomérations à la suite de cette restructuration et, par exemple, dans les zones les plus reculées, moins de cinq distributions par semaine? Tout ceci est

17.01 Camille Dieu (PS): De toekomstige herstructurering van de uitreikingsdepots van De Post die de afschaffing van de uitreikingsplatforms zal meebrengen, wordt geleidelijk aan uitgevoerd vanaf 2009 tot 2013.

Is het volledige overzicht van deze herstructurering dat in het dagblad *Vers l'Avenir* van 19 september 2008 gepubliceerd werd, correct? Kunt u opnieuw bevestigen dat de verbintenissen van De Post inzake het geleidelijk karakter van de herstructurering, het overleg en het feit dat er geen naakte ontslagen zullen zijn, wel degelijk nagekomen zullen worden? Is het overleg met de lokale besturen inderdaad gegarandeerd?

De lokale besturen zijn immers niet noodzakelijk blij met die herstructurering, omdat er misschien ook onderliggende activiteiten zijn. Bovendien vrezen wij dat er, afhankelijk van de zone, met verschillende verschillende uitreikingsfrequenties gewerkt zal worden. In de meest afgelegen zones zouden er mogelijk minder dan vijf uitreikingsrondes per week worden georganiseerd. Bevestigt u deze informatie?

sous-jacent à la réorganisation.

17.02 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, ik zal de hele inleiding niet geven.

De Post heeft te kennen gegeven dat er een reorganisatie zal komen. Elf regionale postsectoren worden met name tot vijf grotere entiteiten herleid. Ik zie op de agenda dat er nog vragen specifiek over een aantal zones zijn.

Voornoemde reorganisatie heeft natuurlijk gevolgen en doet verschillende vragen rijzen. Ik wil echter algemeen blijven.

Ten eerste, wat is de motivering voor de reorganisatie van de postbedeling?

Ten tweede, heeft de directie een analyse van de impact van de voorgestelde wijzigingen op de verschillende werknemers van het bedrijf gemaakt? Sommigen zullen verder van huis moeten werken en/of andere mobiliteitsvormen dienen te nemen.

Ten derde, welke gevolgen zijn er voor de klanten?

Indien wij drie voornoemde aspecten in ogenschouw nemen, staan wij al een stap verder in het debat.

17.03 Luk Van Biesen (Open Vld): Mevrouw de minister, ik zal de problematiek op een specifiek voorbeeld enten, namelijk op de hervorming van het distributienetwerk voor de regio van het Pajottenland.

Er bereikten ons een aantal berichten dat de postbodes van Galmaarden, Herne, Lennik en Gooik in de gemeente Gooik zelf zouden worden gecentraliseerd. Het distributienetwerk Pajottenland zou zich dus in Gooik vormen.

De postbodes die nu in Lennik, Galmaarden en Herne zijn tewerkgesteld, zullen zich uiteraard meer moeten verplaatsen om hun werkplaats te bereiken.

De vraag is ook wat de invloed van de reorganisatie op de kwaliteit van de dienstverlening zal zijn.

Zijn er met het oog op de uitwerking van de hervorming van het distributienetwerk verhuisplannen in bedoelde regio?

Zullen door bedoelde centralisatie de postkantoren in de desbetreffende gemeenten behouden blijven?

Zal het nieuwe systeem geen nadeel opleveren voor de inwoners van de gemeenten Galmaarden, Herne en Lennik, bijvoorbeeld een latere postbedeling?

Hoe zal De Post in het kader van het nieuwe plan de huidige dienstverlening op dezelfde manier blijven garanderen?

Wat gebeurt er met de gebouwen in de gemeenten Galmaarden, Herne en Lennik?

17.02 David Geerts (sp.a+VI.Pro):

À la suite de la prochaine réorganisation de la distribution du courrier par La Poste, les onze secteurs régionaux actuels seront remplacés par cinq grandes entités.

Quels sont les motifs de cette restructuration? A-t-on analysé l'influence de cette mesure sur les travailleurs? Qu'en est-il des conséquences pour les clients?

17.03 Luk Van Biesen (Open Vld):

À l'avenir, les facteurs de Gammerages, Herne et Lennik devraient se déplacer à Gooik.

Ces informations sont-elles exactes? Les bureaux de poste seront-ils maintenus dans ces communes? Ne risque-t-on pas d'assister à une baisse de la qualité au niveau de la distribution du courrier? Qu'advient-il des bâtiments de La Poste dans ces communes?

Mijn vraag geldt als voorbeeld voor de hele pars pro toto. Met andere woorden, mijn vraag is maar één voorbeeld van de geplande hervormingen, die in de andere regio's dus een gelijkaardige invloed zullen hebben.

17.04 Inge Vervotte, ministre: La Poste s'attelle à optimiser davantage son réseau logistique. L'actuel réseau de bureaux de distribution, composé de 500 bureaux, sera progressivement transformé en 128 plates-formes opérationnelles qui assureront la préparation des activités de distribution et en 1.500 dépôts d'où seront organisées les activités de distribution proprement dites. Cette mesure n'affectera en rien les services fournis aux clients, mais elle permettra de réaliser des économies substantielles en termes de bâtiments, de transport, d'entretien, etc.

We hebben al verscheidene keren gemerkt dat er daarover vragen zijn en er ongerustheid leeft. Naast de operatie met ons postkantorennetwerk, is er de interne operatie, waarbij men van het mailkantorennetwerk met 500 naar 128 operationele platforms gaat.

De organisatie van de distributieactiviteiten wordt ook stapsgewijs aangepast aan de technologische evolutie. Er gebeurt dus tegelijkertijd ook een modernisering. Deze 5 nieuwe postsorteercentra in Brussel, Charleroi, Gent, Luik en Antwerpen sorteren immers meer en meer post op straat en huisnummer. Daardoor vermindert het voorbereidende sorteerwerk van de postbodes. U weet dat daaromtrent momenteel een moderniseringsgolf is ingezet. Dat heeft natuurlijk ook impact op het voorbereidende sorteerwerk dat vermindert. Aangezien de vrijkomende tijd slechts gedeeltelijk kan worden aangewend voor postverdeling zal De Post in de komende jaren een aanzienlijk aantal kortere uitreikingsrondes laten uitvoeren door specifieke postbezorgers. Deze zullen genieten van een volwaardig arbeidscontract bij De Post. Deze reorganisatie werd reeds aangekondigd in oktober 2007 in de paritaire commissie van De Post. Het gaat eigenlijk over een uitvoering van heel het strategische plan waarin verschillende elementen vervat zitten. Alle personeelsleden werden in verschillende informatiesessies op het terrein geïnformeerd.

Ik stel vast dat er soms nog verwarring is tussen mailkantoren van waaruit men de bedelingsactiviteiten organiseert en postkantoren. Als men zoals hier over de vermindering van het aantal mailkantoren spreekt, leidt dit bij sommigen ten onrechte tot de indruk dat postkantoren worden gesloten. Zoals u weet, is dat een ander verhaal waarover we het hier al vaak hebben gehad. Deze mailreorganisatie zal geen enkele impact hebben op de dienstverlening aan de klanten. Zij zullen zowel in de steden alsook in rurale gebieden elke dag hun post blijven ontvangen. Dat maakt trouwens ook deel uit van de universele dienstverlening. De universele dienstverlening zal dus in geen enkele zin in het gedrang komen.

Dit project zal op termijn een reductie met zich meebrengen van het aantal kilometers dat met de vrachtwagens, wagens en bromfietsen wordt gereden. Het is wat dat betreft dus een heel belangrijke rationaliseringsopdracht, zowel qua middelen die men daaraan moet

17.04 Minister Inge Vervotte: De Post tracht het logistiek net te optimaliseren. De huidige vijfhonderd kantoren zullen 128 platforms en 1500 depots worden waar de verdeling zal worden georganiseerd. Die maatregel zal geen gevolgen hebben voor de diensten aan de klanten maar zal tot aanzienlijke besparingen leiden.

On passera de 500 bureaux Mail à 128 plates-formes opérationnelles par le biais d'une opération interne. Il sera procédé en même temps à une modernisation. Les cinq nouveaux centres de tri à Bruxelles, Charleroi, Gand, Liège et Anvers trient de plus en plus de courrier par rue et par numéro de maison, de sorte que le travail de tri préparatoire des facteurs diminue. Dans les prochaines années, La Poste organisera un nombre considérable de tournées plus courtes qui seront effectuées par des livreurs de courrier spécifiques qui bénéficieront d'un contrat de travail à part entière. Le personnel a été informé de cette opération par le biais de diverses sessions d'information.

Il règne une certaine confusion entre les bureaux Mail – qui organisent la distribution du courrier – et les bureaux de poste. L'organisation par le biais des bureaux Mail n'a aucune influence sur le service à la clientèle. Le projet permettra à terme de réduire le nombre de kilomètres parcourus, avec tous les effets que cela impliquera sur l'environnement. Il en résultera en outre pour La Poste une réduction considérable du nombre de bâtiments qu'elle doit gérer, éclairer et chauffer.

La réorganisation aura cependant

besteden alsook qua tijd. Er komt hierdoor zowel een vermindering van de CO₂-uitstoot als een belangrijke besparing omdat De Post veel minder gebouwen zal moeten beheren, verlichten en verwarmen. Dat zijn allemaal elementen die ertoe hebben bijgedragen om tot rationalisering te komen, niet alleen met betrekking tot de afstanden, de vrachtwagens en zo meer maar ook met betrekking tot het beheer van de gebouwen zelf.

De reorganisatie heeft als gevolg dat een aantal werknemers van tewerkstellingsplaats zal veranderen. Dat is het zwaarste gedeelte van de operatie, daar zijn we ons ten volle van bewust. Dat betekent immers dat men een reorganisatie krijgt van de verschillende kantoren die er waren waardoor mensen naar platformen zullen moeten verhuizen. Dat zal uiteraard in goed overleg gebeuren. Daar zullen ook afspraken over worden gemaakt. Er zullen ook keuzemogelijkheden worden geboden aan de werknemers. Het probleem is dat het vandaag heel moeilijk is om daar alles over te kunnen zeggen onder meer omdat de exacte locaties van de toekomstige platformen nog niet zijn gekend en dat ook de keuzes van de personeelsleden over de toekomstige tewerkstelling nog niet zijn gekend.

In ieder geval bekijkt De Post alle mogelijkheden om deze veranderingen systematisch en stapsgewijs door te voeren met een perfecte sociale opvolging.

De reorganisatie zal, zoals in het verleden, zonder ontslagen gebeuren. Over de modaliteiten van de uitvoering van het plan, dat over meerdere jaren zal worden gespreid, vindt nu ook sociaal overleg met de vakbonden plaats. Daarom is het op dit ogenblik nog niet mogelijk vooruit te lopen op de concrete details van het plan. Uiteraard zullen daarbij ook begeleidende maatregelen worden genomen. Dat moet bij de onderhandelingen nog worden uitgemaakt.

Het document dat in de kranten werd gepubliceerd, is een werkdocument en kan dus zeker en vast niet worden beschouwd als een definitieve beslissing.

Het is correct dat De Post een aantal gebouwen zal verlaten. Het is echter onmogelijk om hun aantal en exacte locatie vandaag reeds te bepalen, omdat het overleg nog bezig is. De betrokken gemeentebesturen worden hiervan wel op de hoogte gebracht, naargelang de concrete realisaties in het project.

17.05 Camille Dieu (PS): Je prends acte de vos réponses. J'espère qu'il n'y aura effectivement pas d'impact sur le service universel et, comme mes collègues l'ont aussi souhaité, qu'il y en aura le moins possible sur le travail des agents de distribution.

17.06 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, u zegt dat er een reductie van het aantal kilometers zal zijn, een besparingsmaatregel met ook een ecologische impact. Daarnaast is er een vermeerdering van het aantal kilometers van de werknemers, die zich verder zullen moeten verplaatsen om naar hun werk te gaan. Het een compenseert het ander. Ik weet niet of de reductie van de ecologische impact dan een goed argument is.

comme conséquence qu'un certain nombre de membres du personnel devront changer de lieu de travail. Du personnel sera transféré vers les plateformes. Tous ces changements feront bien évidemment l'objet d'une concertation préalable. Les travailleurs pourront effectuer certains choix. Etant donné que la localisation exacte des plateformes n'est pas encore connue, il n'est pas possible d'en dire plus aujourd'hui.

La réorganisation n'entraînera aucun licenciement. Le plan fait actuellement l'objet d'une concertation avec les syndicats. Le document publié dans la presse est un simple document de travail.

La Poste quittera effectivement un certain nombre de bâtiments. Il n'est pas encore possible de dire aujourd'hui combien de bâtiments sont concernés et de quels bâtiments il s'agit. Les administrations communales concernées seront bien évidemment informées.

17.05 Camille Dieu (PS): Ik hoop dat een en ander geen weerslag zal hebben op de universele dienstverlening en ook zo weinig mogelijk gevolgen zal hebben voor het werk van de uitreikers.

17.06 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Les déplacements supplémentaires que devra effectuer une partie du personnel de La Poste dans le cadre de ce nouveau système pour se rendre à son lieu de travail ne risquent-ils

Gebouwen rationaliseren, daarin ben ik het volledig met u eens. Wat de tewerkstellingsmogelijkheden en de tewerkstellingsplaatsen van de mensen betreft, is er een systeem waarbij mensen die vandaag in Heist-op-den-Berg of in een andere naburige gemeente wonen, prioriteit krijgen bij een vacante betrekking in die zone? Op die manier moet men niet 20 of 25 kilometer verder gaan werken, maar kan men in een naburige zone werken zodat het aantal verplaatsingen beperkt is. Is in die keuzemogelijkheid voorzien voor mensen die vandaag reeds in dienst zijn? Hebben zij voorrang voor vacante betrekkingen in een naburige zone?

Een laatste bemerking betreft de ophaling van de brieven. Welke evolutie zal daar gebeuren? Stel dat men vandaag een brief post om 16.15 u. Een aantal bussen worden ten laatste om 15 u geleegd. In het weekend worden de postbussen niet meer geleegd maar slechts maandag? Hoe zit het daar met het aantal sorteercentra? Ik denk dat de universele dienstverlening met deze reorganisatie – wat ik vanuit bedrijfsstandpunt kan begrijpen – naar een kleiner aantal entiteiten opnieuw voor een aantal problemen kan zorgen en de brief veel langer onderweg zal zijn.

17.07 Luk Van Biesen (Open Vld): Mevrouw de voorzitter, ik kan begrijpen dat de minister geen concreet antwoord kan geven op de vragen over het Pajottenland vermits de bespreking nog loopt.

Ik begrijp dat de evolutie vergelijkbaar is met die van de politiezones. Men gaat postzones creëren met daarin PostPunten waar men bepaalde kleine commerciële activiteiten kan doen en daarnaast ook ongeveer 1.500 depots waar men bepaalde mailactiviteiten kan verzorgen. Men zal dus eigenlijk vertrekken van het systeem dat de verschillende gemeenten, zoals bijvoorbeeld in Galmaarden, Herne, Lennik en Gooik, als een soort van postzone worden beschouwd, waarbij nog een grote entiteit gaat overblijven met kleine werkstationnetjes in die verschillende gemeenten. Dat zal een significante weerslag hebben op de werking van De Post zoals ze vroeger in het dorp was gekend. Er zullen heel wat dorpen vervreemden van De Post zoals vandaag al een beetje het geval is. Eerst waren er centraliserende punten en nu komen er postzones. Het is een beetje de strategie die ook voor de politie werd gehanteerd, waarbij de bedoeling in de eerste plaats meer blauw op straat was. Nu is de bedoeling bij De Post een meer, snellere en accurate postbedeling, waarbij men de vraag kan stellen of het resultaat bij de politiezones wel werd behaald.

17.08 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, ik wens te reageren, omdat er heel veel zaken door elkaar worden gehaald. Daar moeten wij heel voorzichtig mee zijn.

Eenzijds is er de manier waarop de dienstverlening aan de klanten wordt georganiseerd. Dat omvat de hele evolutie van de postkantoren en de postpunten, die regelmatig het voorwerp van het debat in de commissie uitmaakt.

Anderzijds is er ook alles wat met de weg vóór de bedeling te maken heeft, met name het collecteren en het sorteren.

Er zijn heel wat investeringen in de automatisering van De Post

pas de réduire à néant les économies réalisées durant les tournées postales?

Le personnel qui réside dans une zone postale déterminée mais travaille dans une autre zone bénéficiera-t-il de la priorité lorsqu'un emploi se libère dans la zone où il réside?

Quelle sera l'incidence de cette réorganisation sur la collecte des envois postaux? Le courrier ne risque-t-il pas d'être distribué plus tard que ce n'est actuellement le cas?

17.07 Luk Van Biesen (Open Vld): Cette réorganisation est non seulement comparable à la fermeture des petits bureaux de poste et à la concentration des activités dans de plus grands ensembles mais également, en fait, à la réforme des polices. Il reste à savoir si ces changements se traduiront par des améliorations.

17.08 Inge Vervotte, ministre: Il convient de distinguer les services aux clients de toutes les activités en amont. Ces dernières ont bénéficié de nombreux investissements au cours des dernières années en vue d'automatiser des tâches qui ne peuvent pas toujours être considérées comme agréables. Loin d'entraîner automatiquement un éloignement supplémentaire du travailleur par rapport à son

gedaan. Dat is ook een goede zaak. Collecteren en sorteren is immers, zonder oneerbiedig te zijn, niet het meest aangename werk. Met de doorgevoerde automatisering krijgen andere handelingen meer tijd en ruimte. Ook andere producten krijgen nu meer tijd en ruimte binnen De Post.

In antwoord op de vraag wijs ik erop dat niet hetzelfde aantal kilometer zal worden gereden. Vroeger gebeurde het sorteren in de verschillende kantoren. Er kwam een moderniseringsoperatie in vijf grote sorteercentra. Daardoor werden platforms gevormd, waarin de voorbereiding verder wordt gedaan. Er kwamen 1.500 depots, wat toch niet mag worden onderschat.

Het is dus niet noodzakelijk zo dat iedereen verder van huis gaat werken. Het kan zelfs zijn dat iemand door de creatie van een depot dichterbij huis kan werken.

Vanuit de depots gebeurt dan de verdeling.

Laten wij dus niet vooruitlopen op de feiten door het maken van conclusies over een verandering, die voor velen misschien zelfs positief zou kunnen zijn. Indien de verandering voor sommigen niet positief is, is het evident – ik geef dit ook mee – dat altijd de keuze zal worden gelaten.

Het is dus echt niet de bedoeling om de werknemers van De Post te pesten. Het is wel de bedoeling om de zaken te reorganiseren, aangezien het werk en de inhoud van het werk enorm zijn gewijzigd, aangezien De Post met heel wat gebouwen zit en aangezien er heel wat minder zinvolle verplaatsingen gebeuren.

Als de depots er komen, worden er meer mogelijkheden gecreëerd dan nu met de 500 centra. Uiteraard zullen sommige minder mogelijkheden hebben. Zij zullen immers verplicht zijn om naar de voornoemde 128 platforms te gaan. Ook op dat vlak zal moeten worden bekeken hoeveel van de betrokkenen naar de platforms zullen moeten overstappen.

Daarom vraag ik om nu nog niet te veel te concluderen. Het overleg dienaangaande is immers nog bezig. Het klopt echter niet dat het om één centralisatieoperatie gaat. Het is een centralisatie- én decentralisatieoperatie, omdat de taakverdeling meer kan worden opgesplitst, onder andere door de operatie met de vijf grote sorteercentra, die een heel automatiseringsproces in gang hebben gezet.

17.09 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Mevrouw de minister, (...) nog bezig is. Het is echter belangrijk.

Neem bijvoorbeeld iemand die bijvoorbeeld op dag X aan de slag gaat. Het is belangrijk dat voor wie niet de mogelijkheid heeft gehad om dichterbij huis te kunnen werken, dag X + 1 of later bij de invulling van een vacature prioriteit krijgt en uiteindelijk toch in een zone kan werken die dichterbij zijn of haar woonplaats ligt. Er moet in worden voorzien dat de betrokkenen voornoemde keuzemogelijkheid hebben op het moment dat zij eigenlijk al in een andere zone werken.

17.10 Minister Inge Vervotte: Dat zal het geval zijn.

domicile, la réorganisation permettra même à certains de travailler plus près de chez eux grâce à la mise en place de dépôts. Aucune mesure ne sera imposée: La Poste n'a pas soudainement l'intention de harceler les membres de son personnel en les obligeant à parcourir de longues distances pour se rendre au travail. Le choix leur sera toujours laissé.

17.09 David Geerts (sp.a+VI.Pro): Je réitère ma question relative au traitement prioritaire en cas de places vacantes.

17.10 Inge Vervotte, ministre:

Dans ce cas, l'intéressé pourra effectivement opérer son choix en priorité.

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

18 Questions jointes de

- M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la libéralisation du marché postal" (n° 7305)
- M. Bruno Steegen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la lettre alarmante des organisations syndicales de La Poste" (n° 7335)
- M. Daniel Bacquelaine à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les coûts liés à la distribution par La Poste d'un tract des syndicats de postiers" (n° 7510)

18 Samengevoegde vragen van

- de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de liberalisering van de postmarkt" (nr. 7305)
- de heer Bruno Steegen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de onheilsbrief van de postbonden" (nr. 7335)
- de heer Daniel Bacquelaine aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kosten voor het verspreiden door De Post van een pamflet van de postvakbonden" (nr. 7510)

La **présidente**: Chers collègues, avant de donner la parole à M. Arens, je tiens à vous avertir que la question de M. Steegen a été retirée et que celle de M. Bacquelaine a été transformée en question écrite.

18.01 Josy Arens (cdH): Madame la présidente, ayant écouté les questions et les réponses de cet après-midi, je connais d'ores et déjà la réponse que donnera la ministre. Néanmoins, je tiens à poser ma question.

Madame la ministre, le 13 février 2008, je vous avais interrogé sur la réorganisation du réseau des bureaux de La Poste qui a démarré en 2007 et qui devrait s'achever en 2009, la libéralisation complète du marché postal devant être totalement réalisée en janvier 2011.

À cette occasion, je vous avais posé trois questions essentielles. Que restera-t-il du service public de La Poste? Qu'advient-il du rôle social du facteur? Qu'advient-il du service postal correct dans les zones rurales à faible densité de population, et en particulier dans la province de Luxembourg?

Lors de votre réponse, vous aviez insisté sur l'évaluation permanente de la situation et sur la qualité des décisions qui seraient prises en concertation avec les organisations syndicales.

Il y a quelques semaines, à ma grande surprise, madame la ministre, nous avons reçu dans nos boîtes aux lettres un tract des différentes organisations syndicales de La Poste attirant notre attention sur deux points.

- Quelles seront les conséquences pour la population de la libéralisation du marché postal en termes de tarifs, de fréquence de distribution, de services dans les zones peu rentables et de qualité des services rendus à la population?

- Tous les acteurs seront-ils soumis aux mêmes règles en termes de fréquence de distribution, de zones couvertes, de statut social du personnel?

Madame la ministre, mes questions posées en février 2008 restent

18.01 Josy Arens (cdH): De vakorganisaties van De Post hebben onlangs een pamflet verspreid waarin ze hun bezorgdheid uiten over de gevolgen van de liberalisering van de postmarkt voor de tarieven, de frequentie van de postbedeling, de dienstverlening in weinig rendabele zones en de kwaliteit van de dienstverlening. Ze wijzen eveneens op mogelijke verschillen tussen de regels waaraan de actoren onderworpen zullen worden wat betreft de frequentie van de postbedeling, de zones die tot de actieradius behoren, en het sociaal statuut van het personeel.

Welke maatregelen hebt u genomen en zal u nog nemen om De Post op de mededinging voor te bereiden en om in België een goede postdienst te behouden, vooral dan in de dunbevolkte zones? Werd er, zoals u in februari aankondigde, met de vakbonden overlegd?

plus que jamais d'actualité. L'inquiétude du secteur postal est légitime. Aussi, pourriez-vous me dire quelles sont les mesures que vous avez prises et qui restent à prendre pour se préparer à la concurrence, mais surtout pour maintenir en Belgique un service postal de qualité, en particulier dans les zones à faible densité de population?

Par ailleurs, à l'époque, vous m'aviez répondu que les décisions seraient prises en concertation avec les organisations syndicales. En recevant, ce tract, il y a trois semaines, je me suis demandé si des concertations avec les organisations syndicales avaient bien eu lieu. En effet, ledit tract n'est pas "tendre" à l'égard des politiques.

18.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Arens, le tract distribué par les organisations syndicales met en lumière les interrogations des employés de La Poste; celles-ci me paraissaient légitimes, à défaut de pouvoir mettre en exergue toutes les facettes de ce dossier. Chacun est inquiet de l'évolution de la libéralisation du marché; la question se pose ici aussi. Les syndicats pensent qu'ils ont également un rôle important d'information afin que les citoyens sachent l'importance de ce dossier et le traitement correct qui lui sera réservé.

18.02 Minister Inge Vervotte: De vakbonden vinden dat het hun taak is de burgers in te lichten. Daarom hebben ze een pamflet uitgedeeld om aan de terechte ongerustheid bij de werknemers van De Post ruchtbaarheid te geven.

Je dois toutefois préciser certains points. En ce qui concerne le service universel, le garantir pour tous les citoyens sans discrimination avec une haute qualité et à un tarif abordable est une obligation imposée aux États membres par la directive postale européenne. Ce service continuera donc à être garanti. La Poste sera désignée comme prestataire du service universel pour une période à déterminer, à partir de 2011, comme vous avez pu l'entendre lors de la déclaration du premier ministre.

Met ingang van 2011 zal De Post aangesteld worden tot universele dienstverlener. De lidstaten moeten immers in een universele dienstverlening voorzien.

De voorwaarden waaronder de volledige openstelling voor concurrentie zal plaatsvinden, zullen bepalend zijn voor het definiëren van de mogelijkheden van De Post om de universele dienst op een duurzame manier en aan een voor de maatschappij redelijke prijs te verlenen.

Les conditions imposées lors de l'ouverture complète à la concurrence détermineront la manière dont La Poste pourra assurer son service universel. Dans l'hypothèse de conditions concurrentielles déséquilibrées, l'entreprise pourrait être confrontée à des pertes non négligeables et devoir réaliser des économies considérables ou demander un financement important à l'État, une option que nous devons éviter à tout prix.

Als er een onevenwichtige concurrentiële voorwaarde zou worden gedefinieerd, zou De Post wel eens kunnen worden geconfronteerd met een aanzienlijk verlies om de universele dienst te verlenen, wat wij absoluut moeten vermijden en wat we bijvoorbeeld hebben gezien in het Verenigd Koninkrijk.

Dit verlies zou zo omvangrijk kunnen zijn dat men verwacht dat de sector de financiering ervan niet zou kunnen verzekeren en dat men bijgevolg beroep zou moeten doen op drastische besparingen, maatregelen of op een belangrijke financiering door de overheid. Level playing field, waarover we het altijd hebben, is heel belangrijk.

Ce plan stratégique ambitieux prévoit notamment que La Poste mettra tout en œuvre pour que le débauchage consiste en des départs naturels. Des mesures plus étendues entraîneraient des conséquences sociales importantes que nous voulons éviter.

De drastische economische maatregelen waarvan sprake zullen de voorzieningen uit het huidig strategisch plan van het bedrijf in ruime mate overtreffen. We hebben nu al heel wat debatten gevoerd en de wijzigingen die we nu doorvoeren, hebben al een serieuze impact. We kennen goed genoeg de bekommernissen van zowel werknemers, burgers als gemeentebesturen.

Als we niet in staat zijn om een goed kader te creëren, een eerlijk kader van concurrentie waarin iedereen eerlijke kansen krijgt, zullen

Nous connaissons les préoccupations des travailleurs

de maatregelen nog veel erger zijn. Dat is precies waarom we erop aandringen om ervoor te zorgen dat in de realiteit een level playing field kan worden uitgebouwd.

Dit strategisch plan van De Post is ambitieus en voorziet er onder andere in dat De Post beroep doet op alle mogelijkheden die ter beschikking zijn om het personeel via natuurlijke afvloeiing in te krimpen. Vermits de loonmassa de grootste kosten van de postoperatoren zijn, zouden ambitieuzere maatregelen leiden tot niet te verwaarlozen sociale gevolgen, wat uiteraard niet onze bedoeling is.

Daarom pleit ik ervoor om via een level playing field rechtvaardige concurrentievoorwaarden te definiëren inzake geografische dekking, distributiefrequentie, maar zeker ook inzake werkomstandigheden.

U weet dat de gesprekken daaromtrent lopende zijn met de heer Van Quickenborne die daarvoor verantwoordelijk is. We hebben daaromtrent nog een hoorzitting in deze commissie op woensdag.

Les missions de service public telles que le paiement des pensions à domicile, la distribution des quotidiens et périodiques ou la densité du réseau de points de vente sont quant à elles définies par le contrat de gestion.

Elles sont en théorie indépendantes de la libéralisation.

Dans un scénario où La Poste éprouverait des difficultés à assurer le service universel de façon rentable, il faudrait probablement s'attendre à des effets néfastes sur le coût de ces missions de service public. Celui-ci pourrait augmenter très sensiblement.

Le contrat de gestion devra théoriquement être renégocié en 2010. On verra au sein du gouvernement et La Poste s'il est nécessaire de le renégocier plus tôt.

18.03 Josy Arens (cdH): Je remercie la ministre pour sa réponse mais je lui demande, ainsi qu'au gouvernement, d'être très attentive à cette évolution.

Nous voyons quand même l'inquiétude sur le terrain. Tous les parlementaires qui ont pris la parole sur le dossier l'ont précisé avant moi. Par ailleurs nous nous rendons compte de ce que cette libéralisation a pu donner, notamment dans le secteur bancaire. J'espère qu'avec La Poste, le gouvernement sera suffisamment attentif dans les semaines et mois à venir pour ne pas arriver à une catastrophe d'ici quelques années.

18.04 Minister Inge Vervotte: Het probleem is wel dat wij de richtlijn zullen moeten uitvoeren. Wij kunnen bijkomende maatregelen nemen. Ik denk dat het belangrijk was dat in de regeerverklaring van de eerste minister duidelijk stond aangegeven dat deze regering maatregelen zal nemen. Er is geen discussie meer over de vraag of er al dan niet een kader komt. Er is ook geen discussie meer over de timing en dies meer. Dat is belangrijk. Dat is een duidelijke afspraak binnen deze regering. Het is evident – wij hebben ter zake al brieven gekregen van de Europese Commissie – dat zij erop zullen toezien dat de richtlijn correct wordt uitgevoerd.

autant que celles des citoyens et des administrations communales. Nous insistons pour que soit mis en place un "level playing field" afin de créer un cadre concurrentiel offrant à chacun des chances honnêtes tout en veillant à ne pas négliger la couverture géographique, la fréquence de distribution ainsi que les conditions de travail. Les discussions avec le ministre compétent, M. Van Quickenborne, sont en cours à ce sujet.

De opdrachten van openbare dienst worden omschreven in het beheerscontract, waarover uiterlijk in 2010 opnieuw onderhandeld wordt. Als De Post moeilijkheden ondervindt om de universele dienstverlening rendabel te houden, zouden de kosten voor die opdrachten aanzienlijk kunnen stijgen.

18.03 Josy Arens (cdH): Ik vraag de regering een waakzaam oog te houden op die evolutie. De liberalisering van de postsector mag niet zo'n catastrofale gevolgen hebben als de vrijmaking van de banksector!

18.04 Inge Vervotte, ministre: Il faudra évidemment mettre en œuvre la directive et la Commission européenne y veillera d'ailleurs mais la déclaration gouvernementale précise clairement que le gouvernement prendra certainement encore des mesures supplémentaires.

Ik ben het eens met wat u zegt maar ik voeg er tegelijkertijd aan toe dat ik ook niet anders kan dan telkens rekening te houden met het feit dat de Europese Commissie erop zal toezien of de markt wel degelijk wordt opengezet.

18.05 Josy Arens (cdH): Vous devez tenir compte de la Commission européenne, mais j'aimerais que notre pays ne se réfugie pas non plus derrière elle. Quand on voit les inquiétudes de la population face à la situation actuelle, cela vaut la peine d'aller au-delà de ce qui est prévu par la Commission européenne.

Une concertation a-t-elle été organisée avec les syndicats? Je reviens au tract qui a été distribué: je ne m'attendais pas à recevoir un tel papier dans ma boîte aux lettres.

18.06 Inge Vervotte, ministre: Naturellement, des concertations ont été organisées avec les syndicats. Mais ils ont trouvé que leur rôle était aussi d'informer les citoyens, outre le fait que c'est également le rôle des parlementaires et celui de la ministre compétente en la matière. Je n'y ai pas vu une attaque, mais seulement une volonté d'informer le public de l'importance du dossier. Ils veulent que le gouvernement prenne une décision. Comme promis, nous la prendrons avant la fin de l'année 2008.

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

19 Question de Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le projet 'Railease' que la SNCB lancera en octobre 2008" (n° 7395)

19 Vraag van mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het project 'Railease' dat door de NMBS zal worden gelanceerd in oktober 2008" (nr. 7395)

19.01 Camille Dieu (PS): Madame la ministre, la SNCB a initié le projet Railease en juin 2007. Il s'agit d'un projet pilote qui permet de combiner les avantages du train et des voitures de société. Il s'agit d'un portefeuille de mobilité qui permet au travailleur d'une société de prendre le moyen de transport le plus adéquat selon ses besoins du moment.

On nous dit que les résultats de la phase-test ont été satisfaisants et que la SNCB avait décidé de lancer le projet dès ce mois-ci. Railease est un titre de transport nominatif pour une entreprise et comprend une série de libre-parcours. Il suffit de compléter la date du voyage sans spécifier le trajet et le voyageur bénéficie alors d'un trajet illimité sur le réseau belge. Ces titres de transport ne sont pas liés à une personne mais bien à une entreprise et les bénéficiaires peuvent se les échanger librement au sein de la même entreprise.

Des entreprises comme Alcatel ou ING Belgique ont déjà adopté ce système.

Il semblerait que certains secrétariats sociaux aient déconseillé à leurs clients l'utilisation du système alors que la SNCB considère que c'est une réponse concrète et souple pour les entreprises désireuses de développer l'intermodalité.

Afin d'attirer les candidats, la SNCB met en avant l'économie de

18.05 Josy Arens (cdH): U moet rekening houden met de Europese Commissie maar u mag er zich niet achter verschuilen! Het is mogelijk om verder te gaan dat wat de Commissie vooropstelt.

Werd met de vakbonden overleg gepleegd?

18.06 Minister Inge Vervotte: Natuurlijk! De vakbonden hebben een folder verspreid omdat ze de bevolking willen inlichten en van de regering een beslissing verwachten. Die beslissing zal in 2008 worden genomen.

19.01 Camille Dieu (PS): De NMBS heeft in 2007 het proefproject *Railease* op de rails gezet, een 'mobiliteitsportefeuille' waarbij bedrijven de voordelen van de trein en een leaseauto kunnen combineren. De testfase zou positieve resultaten hebben opgeleverd. In haar promotiecampagne voor dat project legt de NMBS de nadruk op de tijdsinstaat, op het vermijden van administratieve rompslomp, files en stress en op het terugdringen van de CO₂-uitstoot.

Heeft u kennis van de testresultaten? Kan u ze ons meedelen? Kan u bevestigen dat die formule in oktober moest ingaan? Zo ja, hoeveel overeenkomsten werden er tot op heden gesloten? Hoe zijn ze verdeeld? Kunnen de betrokken bedrijven ook van de gratis

temps, la réduction de stress, la réduction des formalités administratives – on ne passe pas au guichet, il n'y a plus de notes de frais pour les travailleurs –, la réduction des émissions de CO₂, le fait qu'il y ait moins d'embouteillages pour la collectivité, bref, toute une série d'avantages liés à l'utilisation du train.

La SNCB semblait espérer un potentiel de 135.000 voitures de leasing grâce à ce concept.

Madame la ministre, avez-vous eu connaissance du résultat des tests? Si oui, pouvez-vous me les communiquer?

Ce système devait démarrer en octobre mais je ne sais pas si c'est le cas. Dans l'affirmative, quel est le nombre de contrats signés à ce jour et comment se répartissent-ils?

Les entreprises concernées bénéficient-elles aussi du parking gratuit? Cela me semble important.

La SNCB compte-t-elle collaborer avec d'autres sociétés de transport?

La SNCB accompagne-t-elle son offre d'autres avantages?

Comment les sociétés de leasing ont-elles accueilli ce projet?

parkeerplaatsen gebruik maken? Is de NMBS van plan met andere vervoersbedrijven samen te werken? Bevat het aanbod van de NMBS nog meer voordelen? Hoe staan de leasingbedrijven tegenover dat project?

19.02 Inge Vervotte, ministre: La SNCB se trouve effectivement dans une phase d'essais avec Athlon Car Lease et Accenture. Cette phase d'essais n'est pas encore terminée et par conséquent, aucun résultat ne peut être communiqué pour l'instant. La SNCB signale que les premières expériences ont été jugées particulièrement positives par les collaborateurs d'Accenture. Vu que la SNCB se trouve en phase d'essais, d'autres contrats n'ont pas encore été conclus. Toutefois, plusieurs entreprises et sociétés de leasing ont manifesté un intérêt pour le concept Release et ses avantages.

19.02 Minister Inge Vervotte: De testfase is niet afgerond, maar de eerste experimenten werden positief beoordeeld en verschillende leasingbedrijven en –maatschappijen hebben interesse getoond. De NMBS wil van *Railease* een volwaardige "mobiliteitsportefeuille" maken waarbij andere vervoersmiddelen of partners betrokken zullen worden.

La SNCB entend faire du produit Release un portefeuille de mobilité à part entière dans lequel d'autres modes de transport ou partenaires seront également impliqués. D'autres partenariats avec divers acteurs du secteur des transports sont donc un facteur important du succès futur de ce produit.

19.03 Camille Dieu (PS): Je vous remercie pour votre réponse. Puisque la phase-test n'est pas terminée, nous pourrions revenir sur le sujet ultérieurement. Ce qui m'avait étonné, c'est qu'on n'en parle pas plus. Je suis tombée presque par hasard sur ce projet. Il serait bon de lui faire un peu plus de publicité.

19.03 Camille Dieu (PS): We kunnen op dit onderwerp terugkomen wanneer de tests afgerond zijn, maar ik ben enigszins verbaasd dat er zo weinig ruchtbaarheid aan dit project gegeven wordt.

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

20 Question de Mme Kattrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'emploi des langues dans le cadre des épreuves internes à La Poste" (n° 7402)

20 Vraag van mevrouw Kattrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het gebruik van de talen in het kader van de interne proeven bij De Post" (nr. 7402)

20.01 Kattrin Jadin (MR): Madame la présidente, madame la ministre, je souhaite revenir sur un débat que nous avons déjà eu par le biais d'une question orale que je vous avais posée le 5 mai dernier, lorsque je vous interrogeais sur l'organisation des épreuves en langue

20.01 Kattrin Jadin (MR): Door de taalwetten kunnen de personeelsleden van De Post in de Duitstalige Gemeenschap de

allemande au sein de La Poste. Il s'agit d'épreuves bien spécifiques qui donnent accès à un brevet qui permettrait aux agents germanophones d'accéder à une rémunération plus importante mais également à un grade supérieur.

Le souhait des agents de La Poste en Communauté germanophone serait de pouvoir passer ce brevet dans leur langue maternelle, ce qui me paraît normal. À l'époque, vous m'aviez dit – à juste titre d'ailleurs – que cela n'était pas permis en vertu de la loi sur l'emploi des langues, mais que vous alliez interroger la Commission permanente du contrôle linguistique sur la question.

Madame la ministre, vous le savez, les syndicats sont très sensibles à cette question et reviennent souvent avec cette requête. Depuis lors, avez-vous pu obtenir un avis de la Commission permanente du contrôle linguistique? Si oui, quels en sont les développements et quelle suite comptez-vous y réserver?

20.02 Inge Vervotte, ministre: Madame Jadin, La Poste a analysé l'avis afin de pouvoir l'appliquer au mieux, en tenant compte du fait qu'il ne s'agit pas d'un examen donnant lieu à une promotion ou à une nomination mais bien d'une possibilité pour le personnel d'obtenir une prime. La Poste pense que cet avis ne prend pas en compte certaines dispositions à nuance juridique. La Poste a néanmoins fourni, lors d'épreuves récentes, le week-end dernier notamment, une traduction en allemand des questionnaires. Il s'agit, dans ces épreuves, de questionnaires à choix multiples ne nécessitant pas de rédaction. Ce dossier sera suivi.

20.03 Katrin Jadin (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Il s'agit là d'une bonne première évolution. On peut s'en réjouir! Je transmettrai en tout cas cette information aux agents de La Poste, tout en leur demandant s'ils ont bien réussi leur examen ou brevet. Pour ma part, j'espère aussi pouvoir clôturer ce nombre de questions.

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

La **présidente**: La question n° 7408 de Mme Snoy est reportée. M. De Padt n'est pas là donc sa question n° 7418 tombe.

21 Question de Mme Camille Dieu à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le licenciement de 130 postulants par la SNCB" (n° 7421)

21 Vraag van mevrouw Camille Dieu aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het ontslag van 130 kandidaten door de NMBS" (nr. 7421)

proeven voor het behalen van een brevet niet in hun moedertaal afleggen. Op 5 mei zei u me dat u de Vaste Commissie voor Taaltoezicht ter zake zou ondervragen. Heeft de Commissie u haar advies bezorgd? Wat houdt het precies in? Hoe zal u daar gevolg aan geven?

20.02 Minister Inge Vervotte: De Post heeft het advies geanalyseerd, met de bedoeling het zo goed mogelijk toe te passen, rekening houdend met het feit dat het niet gaat om een bevorderings- of benoemings-examen, maar wel om de mogelijkheid om een premie te bekomen. De Post oordeelt dat er in dat advies geen rekening wordt gehouden met een aantal bepalingen met juridische nuances. Voor recente proeven heeft De Post niettemin een Duitse vertaling van de vragenlijsten ter beschikking gesteld. Het ging om meerkeuzevragenlijsten, waarop geen geschreven antwoord hoefde te worden geredigeerd. Ik zal dit dossier blijven opvolgen.

20.03 Katrin Jadin (MR): De evolutie gaat de goede kant op. Ik zal die informatie aan de ambtenaren van De Post bezorgen, en hun vragen of ze geslaagd zijn voor hun examen of hun brevet gehaald hebben.

21.01 Camille Dieu (PS): Madame la ministre, alors qu'il semble que la SNCB a parfois du mal à trouver des candidats pour la fonction de conducteur de train, un article du journal "Vers l'Avenir" du 31 juillet indique que la SNCB a licencié 130 personnes dont des conducteurs formés pendant deux ans. Afin de justifier ces licenciements, la SNCB a évoqué le fait que ces postulants ne convenaient pas à la fonction à laquelle ils étaient destinés, ainsi que l'impossibilité pour la compagnie de les reclasser. J'ai pu lire par ailleurs récemment que la SNCB souhaitait engager 1.800 personnes dont 600 conducteurs.

Madame la ministre, comment la SNCB explique-t-elle ces licenciements au vu de la campagne de recrutement actuelle? N'aurait-elle pu reclasser ces personnes, étant donné que 1.200 postes sont encore à pourvoir qui ne concernent pas la conduite des machines? Pourquoi attendre deux ans avant de déclarer l'inaptitude d'un travailleur, notamment pour la fonction de conducteur de train?

21.02 Inge Vervotte, ministre: Un agent qui vient d'être recruté reçoit la formation nécessaire avant d'exercer les fonctions qui lui seront confiées, ce qui est indispensable. Des rapports périodiques sont établis et communiqués à l'intéressé. Il est regrettable de constater qu'un certain nombre d'agents ne sont pas à même de clôturer leur période de stage de manière favorable. Nous aimerions ne pas perdre de gens. En raison de la sécurité qui doit être garantie pour les clients comme pour le personnel, on ne peut envisager une diminution du niveau de formation, ce qui explique la longue durée de la formation. C'est une formation difficile mais cela a son importance en termes de sécurité. Les candidats sont mis au courant dès le début de ces difficultés.

Les agents qui ne peuvent être régularisés en raison de connaissances professionnelles insuffisantes sont rengagés dans un autre emploi dans la mesure où le profil de l'agent satisfait aux exigences de cet emploi, où l'agent accepte l'emploi proposé et réussit la nouvelle formation et où la réglementation en vigueur le permet. En 2007, 130 agents ont été licenciés, à savoir 5 révocations statutaires, 8 licenciements d'agents non statutaires et 117 agents qui n'ont pas réussi leur formation, dont 45 conducteurs de train.

21.03 Camille Dieu (PS): Je m'interrogeais sur le fait qu'il faille deux ans pour se rendre compte que le candidat ne convient pas. Je comprends les exigences de sécurité, surtout pour la conduite d'une

21.01 Camille Dieu (PS): Hoewel de NMBS soms moeilijk kandidaat-treinbestuurders vindt, staat in een krantenartikel in *Vers l'Avenir* van 31 juli te lezen dat ze 130 werknemers heeft ontslagen, onder wie een aantal bestuurders die twee jaar lang werden opgeleid. De NMBS liet weten dat deze sollicitanten ongeschikt waren voor de functie en onmogelijk aan een andere functie geholpen konden worden. Voorts las ik dat de NMBS 1.800 personen in dienst wil nemen, onder wie 600 treinbestuurders.

Hoe verklaart de NMBS die ontslagen? Had ze die personen geen andere baan kunnen geven, aangezien er 1.200 betrekkingen vacant zijn waarin geen machines bestuurd hoeven te worden? Waarom wacht men twee jaar om een werknemer ongeschikt te verklaren, in het bijzonder voor de functie van treinbestuurder?

21.02 Minister Inge Vervotte: De werknemer wordt na zijn indienstneming opgeleid vooraleer hij zijn functie uitoefent. Een aantal beambten had echter geen gunstige beoordeling gekregen na afloop van de stageperiode. Met het oog op de veiligheid van klanten en personeel kunnen we niet overwegen om het opleidingsniveau te verlagen, vandaar dat die opleiding ook zo lang duurt.

Beambten die door een gebrek aan de vereiste beroepsbekwaamheid niet geregulariseerd kunnen worden, krijgen voor zover mogelijk een andere job. In 2007 werden er 130 personen ontslagen: 5 statutaire medewerkers, 8 niet-statutaire beambten en 117 beambten die niet slaagden voor hun opleiding, onder wie 45 treinbestuurders.

21.03 Camille Dieu (PS): Ik heb begrip voor de eisen inzake veiligheid, zeker voor het besturen

machine, mais attendre deux ans pour licencier quelqu'un au terme d'une formation, c'est difficile à saisir. Cela équivaudrait à arrêter quelqu'un en Bac+3 dans l'enseignement ordinaire. C'est cela qui me dérangeait le plus, pas les exigences de la formation que je comprends parfaitement.

21.04 Inge Vervotte, ministre: Je vais m'informer davantage, mais je viens d'apprendre que cela avait un rapport avec le stage. Je crois que tout le monde est d'accord.

We moeten het niveau niet verlagen, maar het is misschien wel zinvol en nuttig om eens te kijken waaraan een en ander te wijten is en of het inderdaad met de stage heeft te maken. Ik deel uw opinie dat we altijd alert moeten blijven welke investeringen er gebeuren, wanneer, hoelang enzovoort. Ik zal verder onderzoeken of eraan kan worden geredigeerd, door bijvoorbeeld al eerder te testen.

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

22 Questions jointes de

- **M. Jean-Luc Crucke à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le nettoyage de l'oeuvre d'Edmond Dubrunfaut à la gare de Tournai" (n° 7435)**

- **M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la destruction d'une oeuvre à la gare de Tournai" (n° 7471)**

22 Samengevoegde vragen van

- **de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het werk van Edmond Dubrunfaut dat in het station van Doornik werd gereinigd" (nr. 7435)**

- **de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vernieling van een kunstwerk in het station van Doornik" (nr. 7471)**

22.01 Jean-Luc Crucke (MR): Madame la présidente, madame la ministre, je ne doute pas que vous ayez connu M. Dubrunfaut. Et c'est le paradoxe: il n'existe pas de frontière quand il s'agit de culture, même de culture régionale, encore que M. Dubrunfaut avait un rayonnement qui dépassait largement les frontières du Hainaut occidental. Il est décédé en juillet 2007, mais avait laissé une oeuvre que nous pensions impérissable à travers sa galerie des personnages, située dans un passage où chaque voyageur ne peut s'empêcher de la regarder en allant prendre son train. Tant latéralement qu'au-dessus de ce souterrain, ce passage en sous-sol de la gare, cette oeuvre étendait ses 1.457 m².

Je m'en souviens, car j'ai aussi eu l'occasion de prendre le train à Tournai, même n'habitant pas cette ville. À chaque fois, j'y trouvais quelque chose de différent.

Et il a fallu qu'un mouvement de nettoyage, et pas du tout le passage du communisme, intervienne: on a ordonné de nettoyer. On n'a pas vu, on n'a pas compris qu'il y avait une oeuvre. Tout ce qui se trouvait en hauteur a ainsi été purement et simplement éliminé. Autant vous dire que l'oeuvre en a pris un coup! Et c'est un euphémisme. Le résultat est là: sur le plan concret, certains éléments ne peuvent plus être réparés, à moins que la ministre ne me réponde positivement à une de mes questions relatives à la réparation.

Madame la ministre, vous imaginez l'émoi des voyageurs qui aiment

van een machine, maar als men twee jaar wacht en pas dan iemand ontslaat na de opleiding, dan doet dat mij toch de wenkbrauwen optrekken.

21.04 Minister Inge Vervotte: Ik verneem net dat dat verband houdt met de stage, maar ik zal nadere inlichtingen inwinnen.

Il ne serait effectivement pas inutile d'essayer de voir si ce n'est pas lié au stage. J'examinerai cette question et tenterai de trouver le cas échéant un moyen d'y remédier.

22.01 Jean-Luc Crucke (MR): De heer Dubrunfaut is overleden in juli 2007. Hij heeft een oeuvre nagelaten waarvan we dachten dat het nooit zou verdwijnen, namelijk zijn galerij met personages, in een ondergrondse doorgang in het station van Doornik over een oppervlakte van 1.457 m². Pas na een schoonmaakbeurt werd het oeuvre herontdekt. Alles boven de grond werd zonder meer vernietigd!

Wie heeft deze werken bevolen en hoe is dat in zijn werk gegaan?

Werd de aandacht van de schoonmakers op dit oeuvre gevestigd? Er is hier wel degelijk sprake van schade. Op hoeveel wordt de schade geraamd? Is een restauratie mogelijk?

Iedereen is gehecht aan een cultureel werk en zelfs al had de

la culture et de n'importe qui aimant la culture.

1. Qui a réellement ordonné ces travaux? Comment ont-ils été ordonnés? J'imagine qu'il doit y avoir eu un cahier des charges, au moins une note de service, une intention demandée à ceux qui réalisent le travail: a-t-on attiré ou non l'attention des nettoyeurs de l'entreprise, qu'elle soit publique ou privée? Leur attention a-t-elle été un tant soit peu prise en considération dans une note ou un cahier des charges?

2. Il faut bien parler d'un dommage. Dans l'étoile qui est la sienne, peut-être intéresserait-il M. Dubrunfaut de connaître le montant du dommage tel qu'il aurait été chiffré. Si oui, à combien l'estime-t-on?

3. Un espoir: pourra-t-on restaurer? Je sais que la technique fait des merveilles. D'ailleurs, il n'y a pas qu'à Tournai que cela peut être réalisé, on peut le faire ailleurs, mais Tournai possède sa cathédrale et d'autres éléments juste à côté en pleine restauration. Pourquoi ne pas imaginer pouvoir restaurer cette œuvre et retrouver son pristin état? Est-ce possible?

4. Si oui, dans quel délai?

Ce n'est pas une question polémique, mais plutôt sentimentale: tout le monde tient à une œuvre culturelle, même si M. Dubrunfaut avait des positions politiques très ancrées, il a réalisé de très belles choses. Un peu comme Voltaire, madame la présidente, même si je devais être le dernier à le défendre, je veux être le dernier à soutenir qu'il a réalisé de très belles œuvres. J'aimerais donc qu'on conserve ce qu'il a réalisé.

La **présidente**: Il reste encore des disciples de M. Dubrunfaut à l'Académie des Beaux-Arts de Mons, du moins qui gravitent autour de cette institution.

22.02 Christian Brotcorne (cdH): Madame la présidente, mon collègue a déjà dit beaucoup de choses. Il est vrai, madame la ministre, que ce qui s'est passé à la gare de Tournai est d'autant plus déplorable que Edmond Dubrunfaut avait un lien, sinon avec la SNCB, du moins avec le monde ferroviaire. En effet, au-delà du passage dont nous parlons, il avait aussi décoré de fresques très importantes, presque monumentales, le passage du TGV dans sa ville natale d'Antoing. On peut admirer son œuvre, lorsque l'on passe en voiture près du pont du TGV.

Dans la presse régionale, on a parlé de peinture, de remise en état de ce souterrain. D'autres ont parlé de nettoyage. Je ne sais pas exactement ce qu'il en est.

Madame la ministre, je souhaite vous poser différentes questions.

Qui a réalisé le travail? S'agit-il de membres du personnel de la SNCB? S'agit-il de membres d'une agence de sous-traitance, d'une entreprise privée dans le cadre de la notification d'un marché? Dans ce dernier cas, un cahier des charges a dû être établi.

Quoi qu'il en soit, que l'entretien ait été pris en charge par des agents de la SNCB ou par des tiers, ce qui est arrivé est extrêmement

heer Dubrunfaut zeer duidelijke politieke standpunten, hij heeft zeer mooie dingen gemaakt. Ik zou dus willen dat zijn werk niet teloor gaat.

22.02 Christian Brotcorne (cdH): Wat er gebeurd is in het station van Doornik, is des te betreurenswaardiger daar Edmond Dubrunfaut een band had met de wereld van de spoorwegen: hij had de doorgang van de hst in zijn geboortestad Antoing versierd met fresco's.

In de regionale pers had men het over het schilderen en verfraaien van die tunnel onder de sporen. Volgens anderen werd die gereinigd. Ik weet niet precies wat er van aan is.

Wie was daar op dat ogenblik aan het werk: personeelsleden van de NMBS of een privébedrijf dat het contract in de wacht heeft gesleept? In dat laatste geval werd er noodzakelijkerwijze een bestek

dommageable. Comment a-t-on pu en arriver là?

Qu'est-il possible de faire pour réparer? Pourrait-il s'agir d'une réparation en nature? Pourrait-il s'agir d'une réparation en équivalent? Si oui, à qui? Aux héritiers patrimoniaux de Dubrunfaut? Aux héritiers artistiques de l'artiste, à la ville de Tournai, à la gare qui a perdu une œuvre d'art?

Des sanctions ont-elles déjà été prises à l'égard du personnel de la SNCB qui aurait été à l'origine de ce dommage, soit à l'égard de l'entreprise chargée de la réfection?

22.03 Inge Vervotte, ministre: Madame la présidente, chers collègues, je ne connais pas ce dossier. Je me contenterai donc de vous faire part des informations qui m'ont été communiquées par la SNCB.

Ainsi, l'œuvre qui a été exécutée en 1988 par Edmond Dubrunfaut dans le couloir souterrain de Tournai est constituée d'un revêtement mural de carreaux de grès dans le couloir de la ville de Tournai et d'un décor du plafond réalisé à la peinture.

Une convention relative à la décoration, l'entretien et le renouvellement du couloir sous voies de la gare de Tournai a été signée en mars 1988 par la ville de Tournai et la SNCB.

Lors de la réalisation de cette œuvre, l'artiste préconisait pour la peinture du plafond, un nettoyage à l'eau avec un peu d'ammoniaque, tous les dix à quinze ans.

L'usage de décapant et de détergent est prohibé. Il faut savoir que, selon le règlement général pour la protection du travail, les agents ne peuvent pas utiliser d'ammoniaque pour nettoyer et qu'il est impossible d'enlever des graffitis à l'eau claire.

Cette convention prévoit également que la SNCB sera seule juge de l'opportunité de travaux de nettoyage, de réparation, d'entretien ou de renouvellement du revêtement mural et de la peinture du plafond du couloir sous-voies.

Depuis plusieurs années, la SNCB Holding a entamé une rénovation complète de la gare de Tournai avec notamment la restauration des façades et la modernisation des guichets. Un investissement de taille pour redonner à ce magnifique édifice sa splendeur originelle. Dans un souci de propreté et de maintien des installations, le service de la Direction des bâtiments a décidé de nettoyer en profondeur les couloirs sous-voies. Nul n'est besoin de préciser que, régulièrement, ces couloirs sous-voies sont victimes de vandalisme (dégradations de toute nature et graffitis). À cet égard, il est indispensable que les traces de ces actes de malveillance soient réparées le plus rapidement possible – la propreté et l'entretien au quotidien génère un sentiment de sécurité, ce qui est primordial pour la clientèle.

Comme signalé ci-avant, les travaux ont été commandés par les services de la direction Patrimoine et réalisés par le personnel de la gare. Il n'y a donc pas eu de cahier des charges. Il s'agit de travaux de rénovation d'une peinture réalisée il y a plus de 20 ans dans un espace public ouvert et soumis à des variations de températures

opgemaakt. Hoe is het zo ver kunnen komen? Wat kan er gedaan worden om een en ander te herstellen? Zullen er sancties worden genomen?

22.03 Minister Inge Vervotte: Ik ben niet op de hoogte van dat dossier en zal mij dan ook beperken tot het meedelen van de gegevens die de NMBS me heeft bezorgd.

Het van 1988 daterende werk van Edmond Dubrunfaut bestaat uit een muurbekleding met tegels en een plafondschildering. In maart 1988 ondertekenden de stad Doornik en de NMBS een overeenkomst met betrekking tot de decoratie, het onderhoud en de vernieuwing van de tunnel onder de sporen van het station van Doornik.

Tijdens de realisatie van het werk pleitte de kunstenaar ervoor om de plafondschildering om de tien of vijftien jaar te reinigen met water gemengd met een scheutje ammoniak.

De NMBS-Holding werkt al jaren aan een complete renovatie van het station van Doornik. De werken worden uitgevoerd door het personeel van het station. Er is dus geen bestek. De verflaag van meer dan twintig jaar geleden in een open openbare ruimte moet worden vervangen. Sommige gedeelten zijn volledig door vochtigheid aangetast. Daarbij komt nog vandalisme. De restauratie van die verflaag was wegens de staat en de ligging ervan niet mogelijk. Er komt een vergadering tussen de Direction du patrimoine, de stad Doornik en de familie Dubrunfaut om het werk te ke valoriseren.

importantes. Certains éléments de peinture sont ainsi complètement attaqués par l'humidité. S'y ajoutent les agressions quasi quotidiennes dues au vandalisme malheureusement très présent dans ce genre d'espace. Ces graffitis laissent souvent des traces indélébiles et peu esthétiques. L'oeuvre est ainsi attaquée régulièrement. La restauration de cette peinture n'était pas envisageable vu son état et sa localisation. Quant aux faïences murales qui constituent la partie principale de l'oeuvre, celles-ci sont intactes. Une réunion est envisagée entre la direction Patrimoine, la ville de Tournai et la famille Dubrunfaut, le souci de chaque partie étant de valoriser l'oeuvre et notamment les parties murales, tout en présentant l'artiste aux générations futures qui fréquentent la gare de Tournai.

22.04 Jean-Luc Crucke (MR): En dehors de l'usage, je remercie le ministre pour sa réponse. Bertolt Brecht, madame la présidente, vous le connaissez mieux que moi, disait que ceux qui ne connaissent pas l'Histoire sont appelés à la revivre. Je pense qu'il faut le rappeler également à la SNCB Holding ou à tous ceux qui, un tant soit peu, dirigent même localement la SNCB. Une restauration de la gare de Tournai est en cours, vous l'avez dit.

Il est d'autant plus triste de savoir qu'on a "balayé" un ouvrage d'art, et cela m'inquiète. On peut engager des millions dans des briques, il y a des choses qui ne perdent pas de valeur et qui ont une valeur purement intrinsèque. Vous connaissez comme moi l'histoire de Fortis, de Dexia et des autres. Il paraît qu'on tombe de très haut pour arriver très bas. Une oeuvre d'art reste une oeuvre d'art. Elle ne perd pas de valeur sauf si l'être humain y met une signification que certains appellent restauration, et c'est lamentable!

Je suis heureux que vous n'ayez pas été plus loin dans votre réponse, le but n'étant pas d'identifier les coupables, même si j'espère qu'un jour ils se reconnaîtront et regretteront leur geste. J'espère simplement qu'on pourra un tant soit peu restaurer en sachant qu'une copie n'est jamais l'original.

J'espère que cela servira d'exemple pour la SNCB. Je suppose qu'il n'y a pas qu'à Tournai que nous avons eu la chance d'avoir un grand artiste. Il faut être conscient qu'une gare n'est pas qu'un passage, c'est plus. Et je sais que votre politique est d'en faire plus. Il faut que dans ce "plus", on tienne compte de la culture. C'est peut-être la morale de l'histoire et si on peut la garder ainsi, ce ne sera pas une mauvaise chose. Encore que pour ce qui est de M. Dubrunfaut, cela me semble terminé.

22.05 Christian Brotcorne (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Nous partageons votre souci qui est d'avoir des gares propres et attrayantes. Comme vous l'avez dit, cela fait partie du sentiment de sécurité.

Je reste un peu sur ma faim car même si vous répondez à toute une série de choses, je ne parviens pas à déduire de votre réponse le fait de savoir si, avant qu'on entreprenne les travaux de rénovation du passage sous-voies, on avait particulièrement attiré l'attention du personnel SNCB sur l'existence de cette oeuvre artistique. Vous avez laissé entendre qu'elle était un peu endommagée par l'humidité. Avait-on pris la décision que cette oeuvre devait disparaître sous une couche de peinture? Avait-on attiré l'attention du personnel sur le fait

22.04 Jean-Luc Crucke (MR): In het station van Doornik is een belangrijke restauratie aan de gang. Het is betreurenswaardig dat een kunstwerk dat niets aan waarde inboet, behalve wanneer de mens er iets aan doet wat sommigen restauratie noemen, werd "uitgeveegd".

Ik hoop dat een restauratie toch zal mogelijk zijn – een kopie evenaart nooit het origineel – en dat dat de NMBS tot voorbeeld zal strekken.

22.05 Christian Brotcorne (cdH): Ik kan niet uit uw antwoord opmaken of men, alvorens de renovatiewerken aan te vatten, het personeel van de NMBS op het bestaan van dit kunstwerk had gewezen en of men de beslissing had genomen dat dit kunstwerk onder een laag verf moest verdwijnen. Gelukkig werden de werken stilgelegd. Ik hoop dat u zal meedelen welke oplossing werd gevonden om dit kunstwerk

d'entourer la rénovation de toutes les mesures de précaution nécessaires, quitte à examiner par la suite ce que l'on ferait de l'œuvre d'art? Il a fallu que la ville de Tournai, probablement alertée par des utilisateurs du chemin de fer, arrête les travaux pour qu'aujourd'hui on ait encore la possibilité de discuter avec la SNCB, la famille Dubrunfaut et la ville de Tournai sur ce qu'on va faire de cette oeuvre.

Heureusement que les travaux ont été arrêtés et qu'il reste cette possibilité. J'espère que vous pourrez nous transmettre la solution qui a été trouvée pour sauver cette oeuvre. On pourrait envisager son déplacement dans un endroit plus sûr, où elle sera à l'abri des intempéries et de l'humidité. Il faut que tout soit mis en œuvre pour garder son intérêt artistique.

Cela me fait penser qu'il serait peut-être utile d'attirer l'attention du personnel chargé de l'entretien de nos gares sur l'existence, parfois inconnue, d'œuvres d'art, de bijoux inestimés et inestimables, de sorte qu'ils aient l'œil attentif à ce qu'ils peuvent découvrir alors qu'ils exécutent leur mission.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

La **présidente**: Nous avons dit que nous arrêterions nos travaux entre 18.30 heures et 18.45 heures. Je vais donner la parole à M. Brotcorne pour le point 20 de l'agenda.

Au point 28, il y avait trois questions jointes de Mme Genot, M. Jambon, qui l'a transformée en question écrite, et Mme Werbrouck. Comme elle a été d'une extrême patience, je vous propose donc de donner la parole à M. Brotcorne puis à Mme Werbrouck. Nous nous arrêterons là.

Je vous demande d'être le plus concis possible.

23 Question de M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la desserte de la gare de Bruxelles-Congrès suite au déménagement de certains services du SPF Finances" (n° 7313)

23 Vraag van de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het aantal treinen die nog in het station Brussel-Congres zullen stoppen na de verhuizing van bepaalde diensten van de FOD Financiën" (nr. 7313)

23.01 Christian Brotcorne (cdH): Les agents du SPF Finances vont devoir quitter leurs bureaux du North Galaxy, qui se situent près de la gare du Nord. Leurs nouveaux bureaux seront installés à la Tour des Finances, bien plus loin d'une grande gare bruxelloise.

Les agents s'inquiètent des répercussions de ce déménagement sur leur trajet entre le domicile et le travail. Ils ont demandé à recevoir un abonnement combiné SNCB-STIB. On leur a répondu qu'il fallait limiter l'attribution de l'abonnement à charge du SPF Finances à un usage dans le cadre du trajet entre le domicile et le travail. Il a également été précisé que la Tour des Finances est située à proximité de Bruxelles-Congrès et qu'il y a une desserte ferroviaire abondante de cette gare à partir des gares du Nord et de la gare Centrale. Pour qu'elle puisse en tenir compte, la SNCB a d'ailleurs été informée de l'accroissement du trafic à prévoir en raison de la nouvelle occupation de la Tour des Finances.

Un abonnement STIB a été attribué à ces agents en plus de leur

23.01 Christian Brotcorne (cdH): Ambtenaren van de FOD Financiën die in het North Galaxy-gebouw werken, zullen binnenkort hun intrek nemen in de Financietoren, die veel verder van een groot Brussels station ligt. Er werd hen meegedeeld dat de Financietoren dicht bij het station Brussel-Congres ligt en dat er een groot aantal treinen uit de richting Brussel-Noord en Brussel-Centraal stopt. Bovendien hebben die ambtenaren bovenop hun NMBS-abonnement ook een MIVB-abonnement gekregen. Ik plaats echter vraagtekens bij de bewering dat er een groot aantal

abonnement SNCB. Je m'interroge tout de même sur l'usage du terme "desserte ferroviaire abondante", dans la mesure où il n'y aurait que trois trains par heure qui circulent entre la gare du Nord et la gare de Bruxelles-Congrès. Une solution pour les navetteurs venant du nord-est de Bruxelles serait de prendre à la gare Centrale un train venant dans l'autre sens à destination de la gare Bruxelles-Congrès. Cela impliquerait un trajet plus long de vingt minutes.

La SNCB envisage-t-elle d'ajouter des trains à destination de Bruxelles-Congrès? Le cas échéant, veillera-t-on à ce que les horaires soient compatibles avec les correspondances assurées en gare du Nord et en gare Centrale? Dans le cas contraire, ne serait-il pas opportun de faire s'arrêter à Bruxelles-Congrès et à Bruxelles-Chapelle certains trains de navetteurs à destination de la capitale?

23.02 Inge Vervotte, ministre: La gare de Bruxelles-Congrès est située sur la jonction Nord-Midi. Les arrêts sur les voies 3, 4, 5 et 6 sont impossibles. La jonction Nord-Midi est une infrastructure proche de la saturation. Chaque arrêt dans cette gare consomme des capacités supplémentaires. Cependant, plus de 80 trains par jour s'y arrêtent: trois par heure et par sens en heures creuses et quatre en heures de pointe. C'est bien un train de pointe pour les navetteurs.

Il n'est matériellement pas possible d'y faire arrêter des trains supplémentaires sans hypothéquer la régularité du trafic sur la jonction Nord-Midi et provoquer des retards importants pour les autres trains qui y circulent.

23.03 Christian Brotcorne (cdH): Madame la ministre, j'en prends acte. Je ne pense pas que l'on puisse faire beaucoup plus que cela. Nous verrons à l'usage si la situation est tenable et gérable pour ces agents qui considèrent, eux, qu'ils ont droit à des dessertes plus importantes.

treinen zou stoppen, want uit de richting Brussel-Noord zouden er dat maar drie per uur zijn. Is de NMBS van plan om nog bijkomende treinen in Brussel-Congres te laten stoppen?

23.02 Minister Inge Vervotte: Het station Brussel-Congres ligt op de Noord-Zuidverbinding. Het is materieel niet mogelijk om er nog bijkomende treinen te laten stoppen zonder de doorstroming van het treinverkeer in het gedrang te brengen. In Brussel-Congres stoppen nu al dagelijks meer dan 80 treinen, drie per uur en in elke richting in de daluren en vier in de piekuren.

23.03 Christian Brotcorne (cdH): Ik denk niet dat er nog meer kan gedaan worden. In de praktijk zal moeten blijken of de situatie houdbaar is voor de betrokken ambtenaren.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

24 Questions jointes de

- Mme Zoé Genot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le coût du rapport 2007 de la SNCB" (n° 7443)
- M. Jan Jambon à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la forme et le coût du rapport annuel 2007 de la SNCB" (n° 7503)
- Mme Ulla Werbrouck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le rapport annuel 2007 de la SNCB" (n° 7723)

24 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Zoé Genot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kostprijs van het jaarverslag 2007 van de NMBS" (nr. 7443)
- de heer Jan Jambon aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de vorm en kostprijs van het jaarverslag 2007 van de NMBS" (nr. 7503)
- mevrouw Ulla Werbrouck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het jaarverslag 2007 van de NMBS" (nr. 7723)

La **présidente**: La question n° 7443 de Mme Zoé Genot tombe en raison de l'absence de l'auteur.

La question n° 7503 de M. Jan Jambon est transformée en question écrite.

24.01 Ulla Werbrouck (LDD): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de

24.01 Ulla Werbrouck (LDD): Le

minister, de eerste helft van september van dit jaar werd het jaarverslag van de NMBS bezorgd. Het eerste wat ik dacht was dat wij een kerstcadeautje kregen, want het is heel luxueus. Daarover heb ik een aantal vragen.

Ten eerste, wat is de kostprijs van het geheel? Het gaat dan over de doos, de magneetkaart en het jaarverslag zelf.

Ten tweede, in hoeveel exemplaren werd het verdeeld?

Ten derde, wat is de kostprijs van de verdeling?

Ten vierde, dit is heel belangrijk, wat is de meerwaarde voor de NMBS en de bedoeling van de NMBS om het jaarverslag in een dergelijke luxueuze verpakking en uitvoering te verspreiden?

24.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, ik zal mijn antwoord alweer in twee talen geven, aangezien het gaat om een samengevoegde vraag met Franstalige collega's.

Ce travail avait permis de mettre en évidence des éléments utiles qui ont été intégrés dans la politique de communication institutionnelles de la SNCB.

Zo bleek uit de enquête van IPSOS dat slechts 59 procent van de opniemakers, tegen 70 procent van het grote publiek en 70 procent van het NMBS-personeel een positief of heel positief beeld had van de NMBS. Het was dus noodzakelijk voor hen een institutionele communicatie-actie te lanceren.

Le caractère officiel du rapport annuel et de son contenu en font un document majeur en termes de communication. Par conséquent, il a été décidé de mettre un accent particulier sur l'édition 2007.

Dat werd vertaald in de keuze van het centrale thema van het document 'Dialog'. Aan de inhoud van het jaarverslag werd – omdat de lezer de realiteit aangaande de NMBS beter zou bevatten – een netkaart en een boekje 'facts and figures' met de belangrijkste cijfergegevens toegevoegd.

Pour rassembler ces éléments, il a fallu prévoir un contenant approprié. Si le graphisme du rapport a été conçu en partenariat avec un sous-traitant, il a été rédigé et produit en interne.

Het Directiecomité heeft de tekst en de presentatievorm van het jaarverslag goedgekeurd. Het werd eveneens ter informatie aan de raad van bestuur voorgelegd. De externe ontwerp- en productiekosten van het jaarverslag belopen 56.453 euro voor 1.370 exemplaren, inclusief de verzendingskosten ten belope van 4.730 euro. Dit betekent een budget van 41 euro per exemplaar, wat in termen van institutionele communicatieactie een redelijk budget is. Bovendien werd het aantal exemplaren drastisch beperkt in vergelijking met 2006. Toen waren het er 2.950. Dit budget vertegenwoordigt 0,8% van het totale communicatiebudget bij de NMBS.

rapport annuel de la SNCB publié en septembre dernier est un document particulièrement luxueux.

Quel est le coût total de la réalisation de cet ouvrage? A combien d'exemplaires a-t-il été imprimé? Combien a coûté sa distribution? Quelle est pour la SNCB la plus-value d'une telle forme de publication?

24.02 **Inge Vervotte**, ministre: L'enquête IPSOS conduite en 2007 a permis de mettre en évidence des éléments utiles qui ont été intégrés dans la politique de communication institutionnelle de la SNCB.

Het officieel karakter van het jaarverslag en van zijn inhoud maken van dit document een belangrijk communicatiemiddel.

Le texte et la forme du rapport annuel ont été approuvés par le comité directeur puis soumis pour information au conseil d'administration. Le coût s'élève à 56.453 euros pour 1.370 exemplaires, frais d'envoi (4.730 euros) inclus. Cela revient à 41 euros par exemplaire, ce qui est un budget raisonnable. En outre, le nombre d'exemplaires a été très sensiblement réduit.

Afin de répondre aux demandes d'envoi du rapport annuel sans imprimer de nouveaux exemplaires, la version électronique du rapport est également disponible en version PDF. Ce fichier est accessible sur le site internet de la SNCB.

Alvorens te antwoorden op de verzoeken om het jaarverslag toe te sturen zonder dat nieuwe exemplaren worden gedrukt, kan ik u zeggen dat de elektronische versie (PDF) eveneens beschikbaar is op de site van de NMBS.

Er zijn 1.118 exemplaren van het jaarverslag 2007 verspreid, waarvan 863 met doos. De geadresseerden zijn topmensen uit de politieke en economische wereld, alsook instellingen, diverse administraties en de pers. Het kadert in de operatie NMBS naar aanleiding van de studie die zij hebben gedaan. Zij vonden het noodzakelijk om hun communicatieopdrachten wat op te krikken. Ik ben het eens met de opmerkingen die ter zake kunnen worden gemaakt, namelijk dat er grenzen zijn. Ik zal dan ook vragen dat men dit opvolgt en evalueert zodat kan worden vastgesteld of er al dan niet een verbeteringseffect is. Zo niet is het ook aangewezen om meer bescheiden te zijn inzake communicatie.

1.118 exemplaires, dont 863 conditionnés, ont été distribués, essentiellement aux dirigeants du monde politique et économique, ainsi qu'aux représentants des institutions et des administrations, et à la presse. Je demanderai à la SNCB de soumettre à une évaluation la question de savoir si cette distribution a eu un impact perceptible sur les contacts externes. Si ce n'est pas le cas, le budget pourrait être plus modeste la prochaine fois.

Als het opbrengt, zal het niet veel hebben gekost. Indien het effect ervan nihil is, kan men inderdaad bescheidener zijn.

24.03 Ulla Werbrouck (LDD): Ik dank de minister voor haar antwoord. Ik ben er ook wat wijzer door geworden. Ik zal trachten op te volgen of het inderdaad de moeite waard is geweest om zo'n luxueuze verpakking te gebruiken. Misschien kan volgend jaar worden bekeken of de kosten en baten goed zitten.

24.03 Ulla Werbrouck (LDD): Je me réjouis que les coûts et avantages de cette initiative soient l'objet d'une évaluation.

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

La **présidente**: Mme Werbrouck aurait souhaité poser son autre question.

La question n° 7475 de Mme Hilde Vautmans est reportée.

La question n° 7486 de Mme Valérie De Bue est retirée.

25 Samengevoegde vragen van

- de heer Peter Luykx aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aangekondigde staking bij de NMBS op 6 oktober" (nr. 7494)

- mevrouw Ulla Werbrouck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorstaking van zondag 5 oktober 2008, 22 uur tot en met maandag 6 oktober 2008, 22 uur" (nr. 7727)

25 Questions jointes de

- M. Peter Luykx à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève annoncée à la SNCB pour le 6 octobre" (n° 7494)

- Mme Ulla Werbrouck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève des trains du dimanche 5 octobre 2008 à 22 heures au mardi 6 octobre 2008 à 22 heures" (n° 7727)

25.01 Ulla Werbrouck (LDD): Mevrouw de minister, vanaf 5 oktober om 22.00 uur tot 22.00 uur op maandag 6 oktober waren er bijna geen treinen te bespeuren door de staking. Net als tijdens de vorige staking, op 19 en 20 mei, zouden heel wat werknemers van de drie beheersmaatschappijen van de NMBS op hun werk aanwezig geweest zijn.

25.01 Ulla Werbrouck (LDD): En raison de cette grève, presque aucun train n'a circulé entre le dimanche 5 octobre au soir et le lundi 6 octobre au soir.

Ik wil een dossier opstellen over de situatie. Daarom heb ik dezelfde

Combien de travailleurs se sont-ils mis en grève? Combien d'entre

vragen gesteld als de vorige keer.

Hoeveel werknemers hebben er tijdens die uren effectief gestaakt? Hoeveel werknemers waren wettig afwezig? Hoeveel werknemers waren er aanwezig? Wat de aanwezige werknemers betreft, wat is de verdeling per soort en per functie?

eux se sont-ils absentés pour un motif valable? Combien étaient présents? Comment les travailleurs présents se répartissent-ils entre les différentes catégories et fonctions?

25.02 Minister **Inge Vervotte**: Ik zal eerst even het kader geven, omdat daar nogal wat discussie over was. Het is misschien belangrijk te weten dat het sociaal akkoord houdende werkonderbreking bij de NMBS-groep de voorwaarden bepaalt waaraan moet worden voldaan, opdat een stakingsaanzegging ontvankelijk zou zijn. U weet dat we het daarover hebben gehad.

25.02 **Inge Vervotte**, ministre: Lors d'une action nationale, il peut exceptionnellement être dérogé à l'accord social relatif aux arrêts de travail à la SNCB qui précise les conditions auxquelles il doit être satisfait pour qu'un préavis de grève soit recevable. C'est ce que précise l'accord.

Op uitdrukkelijke vraag van de erkende vakorganisaties en te uitzonderlijken titel kan daarvan worden afgeweken wanneer het een nationale actie is, weliswaar ook met voorwaarden daaraan gekoppeld over onder andere communicatie. De sociale partners hebben inderdaad de voorwaarden afgesproken waaronder een stakingsaanvraag ontvankelijk is, en in een akkoord gegoten in de NMBS-groep.

Étant donné que l'action à un caractère interprofessionnel, ce problème ne concerne pas l'entreprise elle-même et les négociations qui sont menées en son sein.

Aangezien het een actie met een interprofessioneel karakter betrof, heeft de problematiek dus geen uitstaans met de eigen onderneming en de daar specifiek gevoerde onderhandelingen.

Le contrat de gestion conclu entre la SNCB et l'État ne prévoit pas de compensation en cas de grève annoncée et légale.

In het kader van artikel 33 van het beheerscontract gesloten tussen de NMBS en haar toezichthoudende overheid is er niet voorzien in het toekennen van een compensatie in het geval van een aangekondigde en wettige staking, wat het in dit geval is, omdat ze van de nationale organisaties uitging.

Il n'est donc pas question ici d'usage impropre du droit de grève.

In dit geval is er dan ook geen oneigenlijk gebruik van stakingsrecht. Zoals gezegd, valt die interprofessionele actie buiten het sociaal akkoord.

Quant aux chiffres relatifs aux travailleurs présents et absents pour le mois d'octobre, ils ne seront disponibles que le mois prochain.

Ik moet u meedelen dat de cijfers inzake de aan- en afwezigheden van de maand oktober nog niet verwerkt zijn in de informaticatoepassingen van de bezoldigingen – het is op basis van die elementen dat we dat kunnen weten. Daarom stel ik voor dat u dat onderdeel van de vraag schriftelijk opnieuw stelt. Het is vandaag 20 oktober, en die gegevens hebben wij pas bij de verwerking van de lonen van die mensen, dus volgende maand.

25.03 **Ulla Werbrouck** (LDD): Mevrouw de minister, dan zal ik mijn vraag schriftelijk herhalen.

25.03 **Ulla Werbrouck** (LDD): Ik zal de vraag dan nog eens schriftelijk stellen.

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

La **présidente**: Merci à tous pour votre patience et votre courage.

Souvenez-vous que nous reprendrons nos travaux le lundi 3 novembre à 14.15 heures.

*La réunion publique de commission est levée à 18.51 heures.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.51 uur.*

