

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

du

MERCREDI 17 NOVEMBRE 2010

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 17 NOVEMBER 2010

Namiddag

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

Le développement des questions et interpellations commence à 14.29 heures. La réunion est présidée par Mme Maggie De Block.

01 Questions jointes de

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

01 Samengevoegde vragen van

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

01.01 **Linda Musin** (PS): Madame la présidente, madame la ministre, j'ai été interpellée par de nombreuses personnes qui ne comprennent pas comment, après une année 2009 et 2010 aussi difficiles pour la SNCB et ses navetteurs, l'entreprise publique peut augmenter ses tarifs. Nous vous avons déjà interrogée l'année dernière suite à ce qu'il faut bien appeler "l'augmentation annuelle" des tarifs. Je crois que cette formulation est plus correcte que l'officielle "adaptation tarifaire" telle qu'employée. Je sais évidemment qu'il s'agit là d'une application du contrat de gestion.

Mais je ne peux que m'interroger lorsque je prends en considération les éléments pouvant autoriser l'entreprise à une augmentation de ses tarifs, c'est-à-dire principalement la ponctualité et l'indice santé. Or la ponctualité entre juillet 2009 et juin 2010 est catastrophique et largement inférieure aux objectifs visés par le contrat de gestion pour l'adaptation tarifaire de février 2011, c'est-à-dire 92 %, et l'évolution de l'indice santé ne semble pas pouvoir jouer un rôle majeur dans ces augmentations quasi générales des tarifs.

Mes questions seront simples, madame la ministre.

Pouvez-vous nous expliquer cette augmentation des tarifs de la SNCB?

Dans quel cas de figure les courageux navetteurs qui continuent à prendre le train pourraient-ils un jour non pas assister à une augmentation annuelle des tarifs de la SNCB mais bien à un gel ou même à une diminution de ces tarifs? Pour le dire autrement, le savant calcul contenu dans le contrat de gestion n'est-il pas une garantie pour la SNCB de pouvoir augmenter ses tarifs chaque année en jouant avec les différents indicateurs concernés?

Enfin, alors que l'entreprise connaît une période de turbulences et de difficultés qui retombent *in fine* sur les navetteurs, un geste commercial n'était-il pas envisageable pour les remercier de leur réelle bonne volonté en matière de mobilité?

01.02 David Geerts (sp.a): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag handelt ook over de aangekondigde prijsstijgingen.

Iedereen was verbaasd dat de stijging hoger was dan de inflatiecijfers. Daarom werden een aantal vragen, waaronder de mijne, ingediend.

Ik heb in de schriftelijke neerslag van mijn vraag nogmaals geschreven over het seniorenbiljet, waarvoor alweer een stijging wordt vastgesteld.

Een ander aspect dat opviel, was de sterke prijsstijging voor korte afstandsritten. Selffulfilling prophecy? Immers, doordat korte afstanden relatief gezien veel duurder worden dan het gebruik van andere openbare vervoersmodaliteiten, zal de NMBS klanten verliezen, waardoor derhalve nadien kan worden gezegd dat de betrokken lijnen dermate weinig worden gebruikt dat de tussenstops gemakkelijk kunnen worden geschrapt. De dienstverlening is de voorbije tijd verre van schitterend. Is het bijgevolg noodzakelijk dat de prijzen sterker dienen te stijgen dan de inflatie, zoals in de beheersovereenkomst is bepaald?

Mijn vragen zijn de volgende.

Wat is de motivering van het management om de prijzen op een dergelijke manier te laten stijgen?

Dienen de senioren stilaan als een last te worden beschouwd? Indien niet, waarom is er een permanente stijging van de prijzen voor die categorie?

In welke mate werd er met u voorafgaand overleg gepleegd? Ik heb u immers terecht fors zien reageren. Achteraf is in de raad van bestuur dan ook beslist om de in eerste instantie aangekondigde prijsstijgingen te milderen. Waarom werd eerst een vrij offensief en agressief voorstel gedaan, om het dan achteraf te corrigeren? Wat is de meerwaarde van een dergelijke handelwijze?

01.03 Valérie De Bue (MR): Madame la ministre, je voudrais simplement que vous nous donniez des précisions quant à ces augmentations. Plusieurs versions ont en effet circulé à ce sujet. Quelle est la marge de manœuvre exacte de la SNCB dans le cadre du contrat de gestion? Ce matin, on a encore eu écho de différents problèmes en termes de ponctualité, de qualité de service, d'offres de service dans les trains, puisque la RTBF ayant diffusé une séquence spéciale sur la qualité du chemin de fer. Ne risque-t-on pas d'avoir des effets pervers?

De **voorzitter**: De heren Schiltz en Van Hecke zijn niet aanwezig. De minister heeft het woord.

01.04 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, de toegelaten jaarlijkse tariefaanpassing van de NMBS wordt, zoals u allen weet, inderdaad beschreven in het beheerscontract dat de NMBS met de Staat heeft gesloten. Dat bepaalt de modaliteiten en de stijgingspercentages. Bij de bepaling van die stijgingspercentages worden twee belangrijke factoren in aanmerking genomen, namelijk de evolutie van de gezondheidsindex en de stiptheid van de treinen. De werkelijke jaarlijkse tariefwijziging voor de abonneementen is gelijk aan de jaarlijkse evolutie van de gezondheidsindex, verhoogd of verlaagd met maximaal 1 %, afhankelijk van de stiptheid.

Wij hebben hierover al gediscussieerd en, ik herhaal het, het is belangrijk om te weten dat wij ook toen de gezondheidsindex niet in de discussie wilden brengen. Ik blijf daarachter staan. Het is een principiële keuze die ik gemaakt heb. Men kan daarover uiteraard discussiëren, maar het betekent wel dat men mee moet kunnen volgen, met de inkomsten op basis van deze stijgingen. Ik vond dat verantwoord en ik heb dat niet ter discussie gesteld, maar dat betekent dat men natuurlijk elk jaar opnieuw een stijging krijgt en dat u mij

daarover elk jaar kunt ondervragen. Dat is uiteraard uw volste recht, maar ik vond het terecht om de gezondheidsindex niet ter discussie te stellen.

Wat ik wel een terechte vraag vond van het Parlement – ik heb dat ook zelf aangegeven – was de vraag in welke mate men kan moduleren volgens de resultaten. Vandaar hebben wij, op basis van de stiptheid, een koppeling gemaakt aan de verhoging of verlaging met 1 %. Het is belangrijk dat er een onderscheid wordt gemaakt – dat was ook zo in de vorige beheersovereenkomsten – tussen enerzijds abonnementen en anderzijds commerciële producten. Ik kom daarop later terug, maar ik vind het belangrijk om dat onderscheid te maken, omdat men er vaak één commercieel product uithaalt. Men zegt dan dat een dergelijke stijging een schande is. De prijszetting van de commerciële producten is natuurlijk ook een managementinstrument. Ik wou aan de NMBS de vrijheid geven om daarin strategische keuzes te maken. De keuzes die men maakt om bepaalde zaken aantrekkelijker te maken of andere veeleer af te remmen, betreffen het doelgroepenbeleid en de goede inzetbaarheid van treinen.

Zoals u weet hebben wij hier al veel discussies gevoerd, bijvoorbeeld over tickets voor senioren, over wanneer zij er gebruik kunnen van maken op de trein en over de toe te passen tarifiering. Ik wil ook de keuze vanuit het verleden opnieuw verdedigen dat wij het belangrijk vinden dat de NMBS een bepaalde commerciële ruimte moet hebben om, wat betreft die tickets, een commercieel beleid te kunnen uitvoeren.

Nu kom ik terug naar de beheersovereenkomst. Over de periode juli 2009 tot juni 2010 bedroeg de stijging van de gezondheidsindex 2,03 %. Het is altijd belangrijk om het percentage van de gezondheidsindex na te gaan om de realiteit ervan te kunnen afwegen. Voor deze periode was dat 2,03 %. Over diezelfde periode werd in de beheersovereenkomst voorzien in een norm van 92 % voor de stiptheid van de treinen. Herinner U dat wij de doelstellingen jaarlijks verhoogd hebben en voor die periode was het dus 92 % dat men moest halen. Na neutralisatie en inclusief afgeschafte treinen werd deze doelstelling door de NMBS niet gehaald, want het resultaat bedroeg slechts 90,41 %.

Tengevolge van die slechte stiptheid mogen de prijzen van de abonnementen vanaf 1 februari slechts met 1,03 % toenemen, wat dus minder is dan de inflatie, die op 2,03 % zit. Dat betekent een inkomstenderving voor de NMBS van meer dan 2 miljoen euro. Dat is nieuw en dat is belangrijk wanneer wij discussiëren over de mate waarin men de NMBS kan responsabiliseren. Hier is het responsabiliseringsmechanisme ingevoerd, met name een financiële sanctie voor de NMBS van meer dan 2 miljoen euro of het feit dat de volle inflatie niet kan worden doorgevoerd.

Voor de andere producten is de toegelaten prijsverhoging gelijk aan de evolutie van de gezondheidsindex, met name 2,03 %. Er is dus een onderscheid gemaakt tussen de abonnementen en de andere producten en er wordt een gemiddelde genomen. Bij toepassing van het vorige beheerscontract zouden de prijzen van alle producten met meer dan 2 % mogen gestegen zijn.

Voorafgaand aan de Raad van Bestuur van de NMBS ontvang ik alle belangrijke documenten, zo ook het document van de jaarlijkse tariefaanpassing, het voorstel dat de directie gaat neerleggen bij de Raad van Bestuur. Na lezing van dat document heb ik dan ook op 7 oktober laatsleden gereageerd op het voorstel van de directie van de NMBS. Er is dit jaar geen voorafgaand overleg geweest met mij over het concrete voorstel van de tariefwijziging van de NMBS. Meestal is de werkwijze dat men weet wat de regels zijn van de beheersovereenkomst, dat de directie een voorstel doet, dat wij die documenten krijgen en dat wij overleg kunnen vragen indien wij dat nodig achten. Jammer genoeg moet ik vaststellen dat bepaalde delen van de NMBS in hetzelfde bedje ziek zijn als de politiek, en dat daar ook veel lekken zijn naar de media.

Ik ben het met u eens dat de dienstverlening van de NMBS het voorbije jaar niet goed was. Daarom heb ik op 7 oktober 2010 aan de raad van bestuur gevraagd om te overwegen niet de maximale prijsverhoging toe te passen als compensatie voor de vertragingen en de hinder waarmee de reizigers het afgelopen jaar regelmatig werden geconfronteerd. Ik weet dat dit de bevoegdheid van de raad van bestuur is en dat er een beheersovereenkomst is, maar dat neemt niet weg dat ik ook iets mag vragen. Ik weet echter dat ik dat niet kan eisen, maar hen alleen kan vragen om dat te overwegen.

Ik heb toen ook aan de raad van bestuur laten weten dat ik de voorgestelde prijsverhoging voor het seniorenbiljet en de Campuskaart fors overdreven vond. Ik heb mij daar dus een persoonlijke mening gepermitteerd die verder gaat dan de beheersovereenkomst. Ik weet goed dat ik veeleer in een positie verkeer waarin ik om goodwill kan vragen en dat ik nergens op kan staan. Ik vond het echter wel belangrijk om dat te zeggen. Wij hebben een beheersovereenkomst waarin al elementen van responsabilisering zitten,

maar die beheersovereenkomst staat maximale grenzen toe. Niets weerhoudt de NMBS ervan om daarin andere beslissingen te nemen. Ik ben daarin eerlijk en speel open kaart. De NMBS krijgt van ons ook veel andere opdrachten, onder andere de opdracht om het bedrijf financieel gezond te maken en na te gaan wat er aan verdere schuldafbouw kan worden gedaan. Tegelijk vragen wij ook heel wat belangrijke opdrachten inzake verbetering en versnelling van de veiligheid, dus wij moeten evenwichtig zijn in de vragen die wij formuleren. Ook dat kost immers geld en daarin moeten ook keuzes worden gemaakt.

De raad van bestuur van de NMBS heeft op 8 oktober beslist om de prijzen van alle vervoersbewijzen met gemiddeld slechts 1,24 % te laten stijgen. Dit is dus lager dan wat volgens het beheerscontract was toegestaan en ook lager dan wat de directie van de NMBS had bepaald in haar voorstel aan de raad van bestuur.

De toepassing van een lager stijgingspercentage dan hetgeen was toegelaten volgens het beheerscontract kan worden beschouwd als een commerciële geste. Het is duidelijk dat de NMBS heeft willen aantonen dat de klanten belangrijk zijn. De boodschap die de NMBS wou geven is dat zij konden verdergaan, maar dat zij, rekening houdend met een aantal factoren, toch nog verder zijn gegaan in de commerciële geste dan de sanctie en de responsabilisering waarin eigenlijk al was voorzien in de beheersovereenkomst.

Heel wat producten zullen dus niet in prijs worden aangepast, andere slechts lichtjes. Er kan dan ook moeilijk worden gesproken van een aanzienlijke stijging van tarieven, wanneer men weet dat de gezondheidsindex 2,03 % is.

De NMBS voert een jaarlijkse tariefaanpassing door teneinde een antwoord te bieden aan de stijgende kosten waarmee de maatschappij wordt geconfronteerd. Zoal u weet, was de energieprijis een belangrijk dossier waarmee wij werden geconfronteerd.

Les dotations pour les investissements sont maintenues au niveau prévu dans le contrat de gestion. Cela veut dire que les investissements dans du nouveau matériel, dans les systèmes de sécurité, dans les infrastructures, etc. continuent comme prévu. Tous ces investissements contribueront à l'amélioration de la ponctualité. Par conséquent, la ponctualité ne se détériorera pas à la suite de l'augmentation moins importante des prix mais il est vrai que la SNCB aura peut-être moins de recettes qu'espéré avec une augmentation tarifaire sans geste commercial et sans réduction pour la mauvaise ponctualité. J'estime que le lien entre la ponctualité et les augmentations tarifaires constitue un incitant pour améliorer cette ponctualité.

Les augmentations effectives des différents titres de transport seront les suivantes. Les billets standards augmentent de 1,2 %. Les cartes train subiront une augmentation de 1,3 % et d'environ 2 % pour la carte Campus. Le prix du Rail pass, du Go pass et du billet Senior restent inchangés et le prix de la Key card augmente de 17 à 20 euros pour dix voyages.

Je viens de vous expliquer comment l'augmentation tarifaire est calculée à la SNCB. Le formulaire tarifaire existant, dont il est question dans le contrat de gestion, se compose de deux éléments importants, à savoir l'indice santé et la ponctualité des trains. Comme on a pu le remarquer l'an dernier, un gel des tarifs est possible quand l'indice santé baisse, comme lors de la période de juillet 2008 à juin 2009. Souvenez-vous de l'augmentation du prix du 1^{er} février 2010! Pour cette augmentation des tarifs, l'indice santé a connu une baisse de 0,10 %. Le résultat pour le facteur ponctualité était légèrement positif. Si, à ce moment-là, il n'y avait pas eu une augmentation tarifaire exceptionnelle de 0,5 % à appliquer pour le Diabolo, l'augmentation des prix pour les cartes train aurait été de seulement 0,16 % et celle d'autres produits de 0 %.

Zoals daarnet is uitgelegd, zijn de prijzen de voorbije jaren niet altijd sneller gestegen dan de inflatie. Enkel de prijzen van abonnementen stijgen bij het behalen van de stiptheidsnorm meer dan de gezondheidsindex. Zoals is uitgelegd, is deze extra stijging tot maximaal 1 % beperkt.

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

De gemiddelde prijsstijging voor alle andere producten dan de abonnementen is elk jaar gelijk aan de stijging van de gezondheidsindex, dus niet meer dan de inflatie. Wel kan de NMBS de prijzen van verschillende producten binnen die korf van producten meer of minder laten stijgen dan de

gezondheidsindex. De prijsstijging, uitgedrukt in gewogen gemiddelde volgens het volume van ieder van deze productgroepen, mag niet hoger liggen dan de stijging van de gezondheidsindex.

De groep van de senioren wordt niet als een last beschouwd, zoals hier werd gezegd. Zij krijgen integendeel speciale aandacht. Vandaar ook het zeer voordelige seniorenbiljet tegen 5,20 euro voor heen- en terugrit. Dit tarief is beduidend lager dan de tarieven die de spoorwegmaatschappijen in de ons omringende landen toepassen. De raad van bestuur van de NMBS heeft trouwens ook beslist het seniorenbiljet niet in prijs te wijzigen voor het nieuwe tariefjaar. Graag herinner ik eraan dat de NMBS in februari van dit jaar een voordelig seniorenbiljet in eerste klas heeft ingevoerd, teneinde de senioren een hoger comfort te kunnen aanbieden tegen een voordelige prijs.

De vragen van de afwezige commissieleden zijn niet aan bod gekomen en dus geef ik daar geen antwoord op.

01.05 Linda Musin (PS): Madame la présidente, je remercie Mme la ministre pour sa réponse.

Je comprends parfaitement qu'il y ait un choix de principe, une liberté commerciale de la SNCB, des contraintes. Vous avez parlé de l'ensemble des modalités, processus assez complexe effectivement.

En résumé, je voudrais simplement me mettre du côté du navetteur. La situation est paradoxale. Je comprends que la SNCB ait des amendes à payer en raison de son manque de ponctualité mais le navetteur est alors doublement pénalisé: d'une part, il est quand même en retard et, d'autre part, il y a augmentation des tarifs. Il faudrait y réfléchir.

01.06 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw omstandig antwoord.

Uit de datumindiening van de vragen blijkt dat deze een reactie waren op de verklaringen. Ongeacht of de berichten er al dan niet door een lek zijn gekomen, wij kunnen slechts constateren wat op een bepaald moment in de kranten verscheen, met name dat de directie van de NMBS een prijsvoorstel ter sprake bracht.

Wanneer het management een dergelijk voorstel voorlegt en op een dergelijke manier wordt teruggefloten, dan getuigt het van een enorm slechte inschatting van dat management om zo'n voorstel te durven formuleren.

01.07 Valérie De Bue (MR): Madame la ministre, je vous remercie. Je n'ai rien à ajouter car votre réponse était très complète.

Vous devriez peut-être donner vos notes aux traducteurs qui ont du mal à vous suivre car vous parlez très vite. Vos notes étant très détaillées et précises, cela faciliterait le travail et la compréhension de tous.

De **voorzitter**: U kunt ook steeds het gedrukte antwoord vragen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Samengevoegde vragen van

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

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

02 Questions jointes de

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

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

02.01 Ine Somers (Open Vld): Mevrouw de minister, mijn vragen betreffen de werken aan het station van

Sint-Niklaas en de invloed daarvan op de treinverbinding Sint-Niklaas-Brussel. Er zou een nieuwe dienstregeling van toepassing worden vanaf 12 december en dat zou een aantal gevolgen hebben voor lijn 60 Sint-Niklaas-Lokeren-Brussel.

Als gevolg van de werken in het station van Sint-Niklaas zouden de treinen beperkt worden tot Dendermonde, behalve de twee drukste treinen 's ochtends en 's avonds. Hierdoor zou de rechtstreekse verbinding naar Brussel vervallen en moeten de reizigers overstappen in Dendermonde.

Als reden voor het wegvallen van de rechtstreekse verbinding elk uur van de dag wordt de renovatie van de perrons en de overkapping in het station van Sint-Niklaas aangeduid. Daar de vertrekuren van alle treinen uit het station Sint-Niklaas naar Dendermonde identiek blijven, lijkt op het eerste gezicht dat de werkzaamheden in het station zelf weinig invloed hebben op de dienstverlening.

Waarom vervalt de rechtstreekse verbinding?

Hoelang zal de hinder aanhouden?

Bij de niet-rechtstreekse verbindingen zou er een overstap zijn in Dendermonde, waar er van spoor A naar perron 7 moet verhuisd worden. Is er geen mogelijkheid om de overstap dichtbij te realiseren? Uit de informatie die tot mij komt, blijkt immers dat die overstap enige tijd vergt en dat men schrik heeft dat men bij vertragingen die aansluiting niet meer zal halen, waardoor de bijzondere lijn Sint-Niklaas-Brussel nog extra problemen zou kunnen ondervinden.

Aansluitend heb ik nog een vraag over de toegankelijkheid van de stations en dan meer specifiek voor rolstoelgebruikers en mensen met een bepaalde handicap, thema dat ik reeds in 2009 heb aangekaart. In het station van Sint-Niklaas wordt er een link gelegd tussen de perrons en de parking, met name een voetgangersbrug. Daarbij is er ook gedacht aan onder andere mindervaliden en rolstoelgebruikers.

Zijn er buiten die specifieke werken aan de perrons in het station van Sint-Niklaas nog andere werken gepland die de toegankelijkheid zullen bevorderen?

02.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, de nieuwe voetgangersbrug is voorzien op het gebruik ervan door rolstoelgebruikers. Er zijn geen werken aan het stationsgebouw van Sint-Niklaas gepland.

Het stationsgebouw is volledig toegankelijk voor personen met een beperkte mobiliteit. De werken aan de perrons zijn gestart. Tijdens de werken wordt de volledige perronaccommodatie vernieuwd. De perrons worden tot 75 cm boven de sporen verhoogd. Er komen ook nieuwe schuildaken. De perrons worden tevens via liften op elk perron integraal toegankelijk gemaakt voor minder mobiele reizigers. Ook worden de perrons voorzien van geleidingstegels voor blinden.

De werken in Sint-Niklaas zullen ongeveer drie jaar duren. Zonder aanpassingen aan de dienstregelingen kan niet voldoende werfruimte beschikbaar worden gesteld om de werken veilig en voldoende snel te laten vorderen.

Als gevolg van voornoemde werken in Sint-Niklaas was de NMBS verplicht de ICL Sint-Niklaas–Lokeren–Dendermonde–Brussel tot Dendermonde te beperken. Een navette tussen Dendermonde en Sint-Niklaas die in Dendermonde vlugger kan vertrekken, wordt ingezet. De navette blijft wel met de ICL van en naar Brussel in aansluiting staan.

In de huidige dienstregeling vertrekt de ICL om 29 minuten na het uur uit Sint-Niklaas. De IC uit de andere richting komt om 31 minuten na het uur in Sint-Niklaas aan, waardoor een gebruik van de twee perrons nodig is.

Vanaf december 2010 is de dienstregeling op het gebruik van slechts één perron in Sint-Niklaas gebaseerd. De ICL-navette vertrekt dan om 31 minuten na het uur uit Sint-Niklaas. De navette komt om 25 minuten na het uur in Sint-Niklaas aan. Voormelde dienstregeling betekent een herbenuttingstijd van zes minuten. De vertrekuren uit het station van Sint-Niklaas zijn dus niet identiek gebleven.

Om de kruisingen met de lijn Gent–Mechelen te voorkomen, kan de overstap te Dendermonde niet op hetzelfde perron worden gerealiseerd. Er is in beide richtingen voldoende overstaptijd uitgetrokken.

's Morgens komt de navette uit Sint-Niklaas om drie minuten voor het uur te Dendermonde aan. De aansluitende ICL in Dendermonde vertrekt om zeven minuten na het uur, wat de reizigers tien minuten overstaptijd biedt. Komende uit Brussel naar Sint-Niklaas, heeft de reiziger te Dendermonde zes minuten overstaptijd. Vanaf 13 uur wordt de kadans van de navette aangepast. De reizigers uit Brussel hebben dan elf minuten tijd om over te stappen. De reizigers uit Sint-Niklaas hebben vijf minuten overstaptijd.

Met andere woorden, reizigers in de grootste verkeersstroom hebben steeds een erg ruime overstaptijd, terwijl reizigers in de tegenpiek nog over ruim voldoende overstaptijd beschikken.

De drukst bezette ICL-treinen 's morgens en 's avonds blijven wel rechtstreeks rijden. De ICL-trein met vertrek in Sint-Niklaas om 5 u 27, om 6 u 29 en om 7 u 29 richting Brussel rijden rechtstreeks door. De ICL-treinen uit Brussel met aankomst in Dendermonde om 16 u 53 en om 17 u 53 blijven naar Sint-Niklaas doorrijden.

02.03 Ine Somers (Open Vld): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Het verheugt mij dat er zeer veel belang gehecht wordt aan de toegankelijkheid van het station. Het station van Sint-Niklaas is een frequent gebruikt station. Het is een belangrijk station voor de NMBS.

Inzake de praktische uitvoering en de beslommingen die aan de werken verbonden zijn, vind ik het goed dat daarover nagedacht werd, maar ik vind wel dat er regelmatig tussentijdse evaluaties mogen plaatsvinden. Indien blijkt dat er ingegrepen moet worden, omdat een bepaalde overstap toch niet mogelijk is, moet daarop toegezien worden en moet er snel geageerd worden.

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

03 Questions jointes de

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

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation des tarifs de la SNCB" (n° 961)**

03 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toeslag op de prijs van een internationaal vervoersbewijs" (nr. 106)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de tariefverhoging bij de NMBS" (nr. 961)

De **voorzitter**: Mevrouw De Bue heeft gevraagd haar vraag nr. 106 om te zetten in een schriftelijke vraag.

03.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik had hierover al een schriftelijke vraag ingediend, maar omdat ik daar geen antwoord op heb ontvangen, leek het me nuttig het nog eens mondeling onder uw aandacht te brengen.

In augustus raakte bekend dat vanaf 23 augustus een aantal tarieven verhoogd zou worden. Er zou meer specifiek een toeslag van 7 euro gevraagd worden voor bijna alle internationale tickets die aan het loket verkocht worden. Wie via het internet boekt, moet die persoonlijke assistentietoeslag niet betalen. Het gaat om een administratieve toeslag in ruil voor de professionele hulp van een loketmedewerker.

De toeslag wordt per dossier aangerekend en niet per reis. De vakbonden en de reizigersorganisatie TTB zijn niet te spreken over de beslissing. De vakbonden hekelen onder meer de gevolgen voor de werkgelegenheid. TTB hekelt de prijsverhoging, die voor korte afstanden fors is. Een ticket Antwerpen-Rotterdam bijvoorbeeld kost 18,20 euro enkele reis. Een balietoeslag van 7 euro betekent dus een prijsverhoging van maar liefst 38 %.

TTB wijst er ook op dat niet iedereen via het internet een ticket kan kopen. Dat is ook in het verleden al vermeld. Ik verwijs naar het jaarverslag van de federale ombudsman, die in zijn jaarverslag stelde dat ongeveer 30 % van de bevolking nog geen directe toegang tot het internet heeft en dat er onder hen die wel over internet beschikken heel wat burgers zijn die de internettechnologie onvoldoende beheersen om via deze weg administratieve verplichtingen te vervullen zonder hulp. Vandaar mijn vragen.

In hoeverre werd bij deze maatregel rekening gehouden met het aspect dat geschetst is door de federale ombudsman?

Hoe komt men tot die 7 euro? Ik vermoed dat men een aantal schalen heeft opgesteld en dat men zegt: om uit de kosten te geraken, of om een besparing te realiseren, of om een bepaald bedrag te realiseren, moeten wij dat bedrag van 7 euro hanteren?

Hoe gaat men hiermee om wanneer er reeds een toeslag wordt geheven op tickets voor evenementen? Hoe zal dit concreet verlopen?

Er werd opgemerkt dat een ticket Antwerpen-Rotterdam 38 % duurder zou uitvallen. Als ik mij niet vergis, is er intussen door de NMBS gerepliceerd dat men de regel niet zo streng zal toepassen? Kunt u dat even toelichten?

Mogelijk heeft de toeslag tot gevolg dat er meer inkomsten zijn. Betekent dit dat bepaalde loketten minder gebruikt zullen worden, omdat men meer via het internet werkt? Mogelijk is dat de bedoeling. Zal dit dan gevolgen hebben voor de tewerkstelling? Zo ja, in welke mate? Wat beoogt men eigenlijk met deze maatregel als het verschil niet op het vlak van tewerkstelling ligt?

Zal de toeslag ook worden aangerekend voor bepaalde internationale tickets die niet via het internet geboekt kunnen worden? Want die zijn er nog steeds. Werd er gereageerd op de vragen van de vakbondsorganisaties – ik heb het dan over ACOD Spoor en ACV Transcom – en van de reizigersvereniging Trein-Tram-Bus?

03.02 Minister **Inge Vervotte**: Ik had hier een samengesteld antwoord met de vraag van mevrouw De Bue. Ik ga proberen die twee uit mekaar te trekken. Ik zal toch de hele vraag beantwoorden, dus ook met de vragen van mevrouw De Bue. Ik kan ze niet meer uiteen trekken.

Tout comme vous, j'ai appris que la SNCB compte un supplément pour l'achat d'un billet de train international au guichet de gare. Je suis consciente que cette nouvelle crée du mécontentement chez les voyageurs. Je n'ai aucune autorité en ce qui concerne cette décision.

Le transport international de voyageurs est une activité commerciale de la SNCB qui se déroule dans un marché libéralisé, ce qui signifie que non seulement la SNCB mais également d'autres transporteurs internationaux ont la possibilité de faire rouler des trains vers des destinations internationales. Cette activité ne fait pas partie du service public, contrairement au transport intérieur de voyageurs par exemple. La SNCB ne reçoit aucun moyen financier de l'État pour exercer cette activité. Dans ce secteur, la SNCB fonctionne donc en sorte comme une entreprise du secteur privé.

Het is belangrijk dat te onderstrepen en een duidelijk onderscheid te maken. Ook hier moeten we consequent zijn. Enerzijds zijn er de opdrachten van openbare orde, die zijn besproken en er worden duidelijke afspraken over gemaakt. Ik heb heel duidelijk gezegd dat, indien de NMBS die beslissing zou hebben doorgevoerd voor het binnenlands verkeer, dit niet had gekund. De beheersovereenkomst is duidelijk daarover: dat kan niet. Dit valt echter buiten de opdrachten van openbare orde. Volgens Europa zit dit duidelijk in de geliberaliseerde en vrijgemaakte markt. Europa zou het niet toelaten en het zou niet evident zijn om daarin tussenbeide te komen, dat betekent immers dat je daarover afspraken zou maken met de andere spelers.

Wat dat betreft is het belangrijk om zoals ik al in de commissie Buizingen heb gezegd, duidelijk te kijken naar wat de functie en de taak is van eenieder. Het is niet omdat je een autonoom overheidsbedrijf bent en de staat aandeelhouder is, dat dit betekent dat de staat alles te zeggen heeft over beslissingen die worden genomen. In dezen is dit zeker niet het geval. Integendeel, als we dat doen, zouden we door Europa op de vingers worden getikt.

Bovendien dalen volgens de NMBS de commissies op de verkoop van verschillende producten, terwijl men toch een kwalitatieve dienstverlening aan de loketten wil behouden. De NMBS wil zorgen voor een distributieactiviteit met een gezonde financiële basis om de kwaliteit van deze dienstverlening in de nabije toekomst nog te verbeteren. Een kwalitatieve distributie vereist bovendien ook grote investeringen in logistiek, in informatica en in opleidingen voor het personeel. Om deze reden ziet de NMBS zich verplicht om een dossierkost aan te rekenen. In deze context werd de beslissing genomen om de dossierkost aan te

rekenen. Dit wordt in andere sectoren al lang toegepast, bijvoorbeeld in de luchtvaart, maar ook in andere distributiekanaalen zoals bijvoorbeeld reisagentschappen.

Waaruit bestaat de maatregel precies? De NMBS rekent een dossierkost aan van 7 euro voor de uitgifte van tickets voor alle hogesnelheidstreinen – TGV, Thalys, Eurostar, enzovoort – en ook de nachttreinen, en 3,5 euro voor alle klassieke internationale dagtreinen waarvoor een reservering niet noodzakelijk is. Het is dus 3,5 en 7, niet alles is 7 euro. Dat is het verschil tussen al of niet hogesnelheidstrein. Bovendien bestaan er uitzonderingen waarbij geen dossierkosten worden aangerekend. De lijst met uitzonderingen kan worden geraadpleegd in de stations. De voornaamste zijn bijvoorbeeld kort grensoverschrijdend verkeer, bijvoorbeeld Luxemburg, Maastricht, Roosendaal, Lille-Flandre of Aken met klassieke treinen. Dat zijn uitzonderingen waar het niet gebeurt. Dat geldt ook voor bepaalde categorieën reizigers zoals personen die recht hebben op vermindering omwille van hun handicap.

Het gaat om forfaitaire en bijgevolg vaste dossierkosten, ongeacht het aantal aangekochte biljetten. Dat geldt dus ook voor meerdere biljetten en daarover bestond een misverstand: het is niet per biljet, maar per dossier. Er bestaan trouwens alternatieven voor wie deze dossierkosten wil vermijden. Deze maatregel is dus volgens de NMBS niet discriminerend, gezien het objectieve karakter van het gebruikte criterium. Een klein percentage van de bevolking heeft inderdaad nog geen toegang tot de nieuwe technologieën, maar we moeten vaststellen dat in andere sectoren als de luchtvaart of de banksector de digitalisering steeds aan terrein wint, evenals de facturering van gepersonaliseerde diensten.

De verschillende regeringen hebben trouwens ook maatregelen ingevoerd om de digitale kloof te verkleinen. Dat gaat om veel meer dan enkel het reserveren van treinsbiljetten. Wij zijn ons bewust van de moeilijkheid van het dossier. Anderzijds wil ik opnieuw heel duidelijk zeggen dat er andere definities gelden indien het van openbare orde is, dan wanneer het gaat over internationaal verkeer, waar er concurrentie is en waar de NMBS zich gelijk moet stemmen met de concurrenten.

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

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

04 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "open data bij de NMBS" (nr. 110)

04 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les données ouvertes ('open data') à la SNCB" (n° 110)

04.01 Peter Dedecker (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, deze vraag heeft een iets langere voorgeschiedenis. Wij gaan namelijk terug naar 2008 toen een student, Yeri Tiete, de iRail-applicatie ontwikkelde die gebruikers toeliet om vanaf een mobiele telefoon de dienstregeling van de NMBS te raadplegen. Mocht ik op dat moment in deze stoel hebben gezeten, ik zou u bij wijze van spreken hebben gevraagd om die man meteen een job aan te bieden bij de NMBS want hij was zijn tijd vrij ver vooruit.

Anderhalf jaar na iRail lanceert de NMBS haar eigen mobiele applicatie. Helaas liet de maatschappij eerst via haar eigen juridische dienst en later via een gereputeerd advocatenbureau aan de heer Tiete weten dat hij zijn applicatie offline moest halen omdat deze gebruikmaakte van een databank van de NMBS. Deze data zijn dus eigendom van de NMBS. Dezelfde NMBS stelt dezelfde data nochtans ter beschikking op haar eigen website en via haar eigen mobiele applicatie.

Ik heb dan ook vijf vragen over de houding van de NMBS met betrekking tot de IT en met betrekking tot de communicatie in deze zaak.

Ten eerste, wat was de precieze opdracht van of de overeenkomst met het advocatenkantoor Stibbe? Van wanneer dateert die overeenkomst? Wat doet het kantoor precies?

Ten tweede, artikel 2 van het beheerscontract met de NMBS bepaalt expliciet dat informatie verstrekt in een

geest van transparantie een echte bedrijfscultuur moet worden. De NMBS moet hiervan als het ware doordrongen zijn. Voorts bepaalt artikel 38 dat de NMBS voor haar klanten een omgeving dient te creëren waarin de nieuwe mogelijkheden inzake ICT volop worden benut. In hoeverre voldoet de NMBS volgens u aan deze voorwaarden? Om welke reden wordt hiervan eventueel afgeweken?

Ten derde, bronnen binnen de NMBS gaven aan dat het contract met HaCon, de leverancier van het internationale HAFAS-systeem waarop de databank van de NMBS is gebaseerd, bepaalt dat enkel de NMBS en enkele partners toegang mogen hebben tot die databank. In hoeverre is zo'n contract conform de beheersovereenkomst met de NMBS? Kan de NMBS een dergelijke proprietary platform gebruiken om haar data af te schermen?

Ten vierde, ondertussen zitten die ontwikkelaars van iRail uiteraard niet stil. Zij zitten nu zelfs samen met de NMBS. De NMBS wenst de ontwikkeling van iRail zelfs niet langer te fnuiken. Desondanks blijven de brieven van het advocatenkantoor Stibbe met de eis tot stopzetting van iRail toekomen bij de ontwikkelaars. Wat gaat er mis bij de NMBS met betrekking tot de interne communicatie? Spreken die mensen niet tegen mekaar of wat is precies het probleem? Wie draagt de eindverantwoordelijkheid voor het ICT-beleid bij de NMBS? Hoe kan die brievenstroom van Stibbe worden gestopt en kan een rechtszaak alsnog worden vermeden?

Ten laatste, ondertussen zijn er zelfs grote namen uit de softwarewereld die het steeds groeiende iRail-developpersteam contacteerden en zelfs hun steun aanboden voor het verder ontwikkelen van die API en de applicaties. Zij willen die API immers gebruiken in hun eigen toepassingen wat uiteraard kan leiden tot veel betere dienstverlening en meer en beter geïnformeerde reizigers. In hoeverre heeft de NMBS plannen om dit te beletten en desgevallend ook tegen deze bedrijven een strafrechtelijke procedure in te leiden of ermee te dreigen.

04.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, in juli 2010 schakelde de NMBS haar raadsman in, nadat zij werd gecontacteerd door de advocaat van de heer Yeri Tiete, naar aanleiding van de brief waarin de NMBS de heer Tiete verzocht om op zijn website iRail niet langer gegevens te plaatsen die eigendom zijn van de NMBS.

De rechtstreekse aanleiding van deze brief was de klacht van een klant, in verband met het slecht functioneren van iRail, waarbij de ontwikkelaars een kwaliteitsprobleem expliciet en onterecht toeschreven aan het slecht functioneren van de NMBS-site.

Het beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische Staat bepaalt welk soort informatie de NMBS aan treinreizigers moet geven en vermeldt ook welke middelen hiervoor aan de reizigers ter beschikking moeten worden gesteld. In dit kader ontwikkelde de NMBS een routeplanner die beschikbaar is op de website www.nmbs.be en op de mobiele website <http://m.nmbs.be>. Het beheerscontract tussen de NMBS en de Belgische Staat heeft enkel betrekking op de informatieverstrekking aan reizigers, maar vermeldt niet dat de NMBS hiervoor haar databank ter beschikking moet stellen van derden, om hen in staat te stellen om hun eigen toepassingen te ontwikkelen. Het gaat over de relatie tussen die twee. Ik herhaal duidelijk dat de aanleiding van de brief een klacht van een klant was, in verband met het slecht functioneren van iRail, waarbij de ontwikkelaars een kwaliteitsprobleem expliciet en onterecht toeschreven aan het slecht functioneren van de NMBS-site. Dat is een andere duiding dan die welke daarover soms werd gegeven.

Om de reizigers degelijk te informeren en om te beantwoorden aan de doelstelling van het beheerscontract gebruikt de NMBS de software HAFAS, die ontwikkeld werd door dat gespecialiseerde bedrijf. Die software bevindt zich op de site www.nmbs.be en bevat de uurregelingen van de NMBS en een deur-tot-deur-routeplanner. Dat partnerschap beantwoordt volledig aan het beheerscontract van de NMBS. Dat contract bevat immers de mogelijkheid voor de NMBS om voor de ontwikkeling van webapplicaties een beroep te doen op externe partners.

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

De NMBS geeft er momenteel de voorkeur aan om in dialoog te treden en op zoek te gaan naar een minnelijke schikking. Dat impliceert natuurlijk onderling respect van de betrokken partijen. De NMBS wou zich constructief opstellen en heeft daarom met alle betrokkenen aan tafel gezeten. Bij mijn weten is er sinds

de ontmoeting tussen de vertegenwoordigers van de NMBS en de ontwikkelaars van iRail geen enkele brief meer uitgewisseld tussen het advocatenkantoor Stibbe en de ontwikkelaars van iRail.

De NMBS heeft contacten gehad met enkele grote bedrijven waarmee strategische partnerschappen kunnen worden afgesloten. De NMBS zal de contacten tussen andere softwarebedrijven en iRail niet beletten, als de samenwerking gebeurt onder de voorwaarden die tussen de NMBS en iRail of andere bedrijven kunnen worden afgesproken en gerespecteerd.

04.03 Peter Dedecker (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord. Dat u bij de NMBS aangedrongen hebt op een soepelere houding kan ik uiteraard alleen maar ten volle toejuichen. Het is inderdaad belangrijk dat de NMBS in die zaken een menselijkere houding aanneemt. Als de klacht van een klant kwam, dan kon dat heel eenvoudig menselijk opgelost worden door contact op te nemen met de ontwikkelaars, met het verzoek om een goede disclaimer op hun site te plaatsen. Het probleem zou zo direct opgelost zijn. Er moesten geen dure advocatenkantoren aan te pas komen. Het is een kwestie van hoe men met mensen omgaat. Het is een puur menselijk communicatieprobleem.

U zegt dat de NMBS direct moet communiceren met haar klanten, die communicatie moet bevorderen en dat dit niet noodzakelijk via API's moet gebeuren.

Ik kan u daarin voor een deel bijtreden, maar het is belangrijk dat de NMBS niet functioneert alsof zij op haar eilandje zit en alleen rechtstreeks zelf met de klant communiceert. Het is precies interessant om deel uit te maken van dergelijke grotere systemen waarbij men niet moet wachten tot de NMBS consequent telkens haar goedkeuring geeft of niet. Ik denk bijvoorbeeld aan ontwikkelaars van een immosite waarbij men onmiddellijk de eerste trein naar Brussel kan opvragen vanuit de toekomstige nieuwe woning. Dat zijn allemaal interessante zaken waarbij de winst voor de ontwikkelaar van een dergelijke site heel interessant is, maar waaraan de NMBS weinig te zeggen heeft.

Ik zie alleszins reeds een grote verbetering in die houding. Ik apprecieer het enorm dat u aangedrongen hebt op een meer soepele houding. Ik kijk ernaar uit dat de samenwerking tussen iRail en externe ontwikkelaars niet geblokkeerd wordt door de NMBS.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Questions jointes de

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

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

05 Samengevoegde vragen van

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

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

05.01 Éric Thiébaud (PS): Madame la ministre, alors que les débats sur les investissements à consentir en matière de sécurité et d'entretien de notre réseau ferroviaire se sont intensifiés depuis le drame de Buizingen, je souhaite attirer votre attention sur l'état des gares de Quiévrain, Boussu, Hainin et Thulin situées sur la ligne 97 entre Quiévrain et Mons. En effet, des interrogations des voyageurs sur la sécurité du rail, l'absence de confort dans ces gares ou le manque de communication sont monnaie courante. Ainsi, la gare de Quiévrain, par exemple, qui constitue un lieu de passage important pour les élèves et les navetteurs se rendant à Mons et à Bruxelles se limite à un bâtiment du XIX^e siècle offrant une image d'abandon avec ses fenêtres murées par des blocs de béton.

En gare de Thulin, le problème principal pour les voyageurs est l'information défaillante. Il n'est pas rare de voir des gens sur le quai attendant en vain leur train qui a été tout bonnement supprimé. Les haut-parleurs installés sur la voie sont souvent silencieux et les informations dispensées sur le site Railtime sont souvent tardives. La station de Hainin se caractérise par l'absence d'un bâtiment digne d'une gare: seul un panneau sur le quai indique aux voyageurs le nom de l'arrêt. Ceux-ci sont accueillis par des tags grossièrement badigeonnés et par la vue d'un ancien abri dans un état déplorable. Visiblement, Infrabel estime l'endroit

indigne d'un entretien sérieux et systématique.

Enfin, la gare de Boussu, comme sa consœur de Quiévrain, donne aussi l'image d'un chemin de fer d'une autre époque. Le bâtiment est complètement fermé, couvert de tags, sans vie, sans âme et repoussant.

Dans un contexte où on souhaite rendre le rail attrayant et encourager les usagers à emprunter les transports publics, il est inimaginable pour moi de laisser des gares dans un état pareil, quel que soit leur degré de fréquentation. Le souci d'améliorer l'image de nos chemins de fer ne passe-t-il pas par un entretien constant, systématique et rigoureux de nos gares? Dans ce cas, des mesures sont-elles prévues pour les gares évoquées?

En matière d'accueil des voyageurs, trouvez-vous normal que ces derniers doivent s'adresser dans certaines gares à un simple conteneur qui fait office de guichet? Est-il logique que de simples haut-parleurs servent de référence pour communiquer des informations aux navetteurs dans certains cas? Êtes-vous informé de certaines lacunes dans leur fonctionnement?

05.02 Inge Vervotte, ministre: Madame la présidente, des équipes de nettoyage Infrabel passent régulièrement, selon un planning fixe, dans tous les points d'arrêt non gardés, donc également à Thulin, Hainin et Boussu. L'abri de Hainin est repeint complètement une fois par an pour cacher les tags.

La gare de Quiévrain fait actuellement l'objet d'une étude en vue de sa future rénovation, et ce, dans le cadre du réaménagement global du site de la gare. En attendant la clôture de cette étude et pour éviter une accentuation de la dégradation du bâtiment des voyageurs, la SNCB Holding a condamné ses accès. La mise à disposition d'un conteneur aux usagers ferroviaires permet à ceux-ci de bénéficier d'un accueil en attendant la rénovation du bâtiment des voyageurs.

En ce qui concerne la gare de Thulin, la SNCB Holding étudie l'opportunité de créer un parking sur la parcelle située le long des voies à l'opposé de l'ancien bâtiment des voyageurs.

Par ailleurs, la SNCB Holding est régulièrement en contact avec la commune de Boussu. Une proposition de convention d'emphytéose pour le bâtiment des voyageurs a été envoyée à la commune le 6 novembre 2009 sans réponse à ce jour.

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

À Quiévrain, Thulin, Hainin et Boussu, en cas de perturbation dans le service des trains de voyageurs, les annonces sur les quais sont régulièrement faites au départ de la cabine de signalisation de Mons. Un *speaker* effectue des annonces de 06 heures à 22 heures dans les gares et points d'arrêt non gardés des lignes 78 et 97.

Les informations de retard et/ou de suppression sont communiquées par le *speaker* au fur et à mesure qu'elles sont à sa disposition, et ce, au plus tard à l'heure prévue du départ.

Quant aux installations de sonorisation proprement dites, elles se présentent comme suit: à Quiévrain, 16 haut-parleurs sont installés; c'est-à-dire 8 par quai; 12 à Thulin, 10 à Hainin et 10 à Boussu. Le fonctionnement correct de tous ces haut-parleurs a été vérifié récemment.

Le placement d'écrans dans une gare dépend du nombre de voyageurs recensés par semaine. La norme est de 5 000 voyageurs par semaine pour disposer d'un écran. Le dernier recensement du point d'arrêt non gardé de Thulin s'élève à 1 273 voyageurs par semaine. Par conséquent, ce point d'arrêt ne rentre pas dans les conditions pour être équipé d'un écran.

La rectification de la position du train s'effectue par le biais de directeurs placés sur les voies. Entre deux points de mesurage, le retard peut diminuer ou augmenter. L'information disponible sur ce site est toujours celle du dernier point de repérage.

Depuis début 2009, un nouveau système d'annonces automatique visuel et auditif est progressivement

installé sur le réseau.

Ce projet est en cours pour plusieurs années. Depuis avril 2010, un contrôle des installations relatives à la diffusion des informations a été introduit et ce, sous la forme *mystery shopping* par une firme externe. Ce projet est prévu pour une durée de quatre ans. Un projet pour l'amélioration de la qualité des informations dans les points d'arrêt non gardés est actuellement à l'étude. En ce qui concerne la desserte des trains sur cette ligne, je peux vous rassurer: la SNCB confirme qu'elle ne prévoit pas la fermeture de la ligne 97 de Saint-Ghislain-Quévrain et qu'elle continuera d'en assurer la desserte.

05.03 **Éric Thiébaud** (PS): Madame la ministre, merci pour ces précisions. Vous m'avez fourni des informations que je possédais déjà. Par rapport au projet de réhabilitation de la gare de Quévrain, cela dure pratiquement depuis quatre ou cinq ans. Cela commence vraiment à être long! Si vous pouviez activer les services à ce niveau-là, cela aiderait beaucoup les autorités locales.

Par rapport à Hainin, vous parlez d'un entretien régulier. C'est vrai qu'un nettoyage régulier est effectué par les services d'Infrabel, mais une seule fois par an, ce qui n'est peut-être pas assez pour les tags. Une fois qu'il y en a un ou deux, ils en entraînent beaucoup d'autres, en général. Je dois ajouter, en outre, qu'il y a des ruines sur le site qui ne sont pas démolies. Il y aurait là aussi une action à mener.

En ce qui concerne Boussu, la gare est aussi abandonnée. À Thulin, qui est la commune où je suis bourgmestre, il y avait aussi une gare, mais on l'a réaffectée en logements sociaux. Cette gare est réhabilitée, mais je déplore quand même l'absence de communication entre les autorités qui gèrent le rail et les différentes autorités locales. Ces bâtiments abandonnés pourraient certainement connaître une nouvelle vie, s'il y avait une collaboration entre les pouvoirs publics, notamment avec les communes, la poste, la police ... Il y a toujours nécessairement des besoins à ce niveau-là, mais nous constatons une absence criante de concertation.

En ce qui concerne l'insuffisance du nombre de voyageurs, si on délaisse les gares, si on doit aller attendre son train à Quévrain sous une toiture trouée qui laisse passer la pluie, on préférera prendre sa voiture jusque Saint-Ghislain qui possède un parking. Tout ceci fait que les gens de ma région n'empruntent plus les gares de ma région, parce qu'elles ne sont pas accueillantes du tout. On les délaisse et par conséquent les gens n'y vont plus, et puis on nous dit qu'on les délaisse parce que les gens n'y vont plus. On se retrouve donc dans un cercle vicieux, ce qui n'est pas, à mon sens, une bonne stratégie pour un service public.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

Mevrouw de minister, wij komen nu aan een hele reeks vragen over de al dan niet waarheid bevattende geruchten over de sluiting van een aantal stations.

06 **Samengevoegde vragen van**

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

mogelijke sluiting van het station Écaussines" (nr. 482)

- de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van het station Quaregnon" (nr. 505)

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

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

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

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

06 Questions jointes de

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de guichets dans les gares" (n° 188)

- M. Christophe Bastin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture de nombreux guichets dans les gares à l'horizon 2015" (n° 200)

- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les mesures d'économie étudiées au sein du Groupe SNCB" (n° 201)

- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de guichets à la SNCB" (n° 215)

- M. Peter Vanvelthoven à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les projets de fermeture des guichets de quelques gares" (n° 264)

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'automatisation de la vente des billets dans les gares" (n° 293)

- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les possibles fermetures de guichets des gares de la SNCB" (n° 301)

- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'intention de la SNCB de fermer des guichets" (n° 342)

- Mme Catherine Fonck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la possible fermeture de la gare d'Écaussines" (n° 482)

- M. Franco Seminara à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la fermeture éventuelle de la gare de Quaregnon" (n° 505)

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

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

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

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

06.01 David Geerts (sp.a): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik mag de reeks vragen over het sluiten van loketten starten.

Wederom was er misschien een gericht lek. Wij vernamen dat er een plan bestaat om een aantal loketten te sluiten. Op het vlak van de dienstverlening is een dergelijk plan een erg bedroevend signaal. Stations hebben immers ook een andere, belangrijke functie, niet alleen op het vlak van de mobiliteit in het algemeen maar ook in functie van bijvoorbeeld de stedelijke ontwikkeling.

Specifiek was het erg bedroevend dat ook het station van Heist-op-den-Berg op de lijst van te sluiten stations stond, temeer omdat in onze regio het station van Heist-op-den-Berg verschillende, andere gemeenten moet bedienen.

Niet alleen wordt voornoemd station in de namiddag gesloten; het wordt ook tijdens het weekend gesloten.

Indien ik in de wijde omgeving rondkijk – ik zie dat er ook Kamerleden uit Mol aanwezig zijn –, dan stel ik vast dat Mol, Herentals en Heist-op-den-Berg samen een heel belangrijke regio vormen. Indien wij in het weekend ooit de trein moeten nemen, zullen wij voor gesloten loketten blijken te staan. Dat kan totaal niet.

Dat het station van Mol moet worden geopend, spreekt voor zich. Voor Heist-op-den-Berg geldt dat echter nog meer.

Mevrouw de minister, daarom heb ik de volgende vragen.

Kan u ons een lijst bezorgen van de stations waar de dienstverlening zal verminderen?

Indien de NMBS de verminderde dienstverlening uit besparingsoverwegingen moet doorvoeren, wat is dan de effectieve opbrengst van een dergelijke besparingsoperatie?

Hoeveel personeelsleden zullen gevolgen van de geplande reorganisatie ondervinden?

06.02 Christophe Bastin (cdH): Madame la présidente, madame la ministre, nous avons énormément de questions sur la fermeture des gares que je ne répéterai pas. Je vous interrogerai plutôt sur une note, pour laquelle nous avons déjà reçu un début de réponse, ma question n'étant plus tellement d'actualité. Selon la note de B-Mobility, cette réforme n'aurait que des points positifs dont la libération de temps aux guichets et un autofinancement des automates via les recettes des frais des guichets. Les économies que la SNCB réaliserait grâce à ces suppressions atteindraient 9 millions d'euros.

Si l'implantation d'automates et la promotion de la vente de billets par internet est, à mon sens, une très bonne chose, cela ne doit pas se faire au détriment des autres formes d'achat dans les gares et à bord des trains, sans oublier la valeur ajoutée que représente le personnel des gares qui contribue à assurer la sécurité de celles-ci tout en étant à la disposition des voyageurs.

Enfin, rappelons que la préoccupation majeure du groupe SNCB doit être la sécurité des usagers et du personnel et qu'il est plutôt étonnant de voir apparaître un tel plan alors que les préoccupations sont véritablement ailleurs. La SNCB a publié un démenti sur ces projets de réforme. Néanmoins, je voudrais vous poser les questions suivantes.

Qu'en est-il des projets de la SNCB visant à accroître les automates d'achat de billets? Ces projets pourraient-ils avoir des conséquences sur le nombre de guichets et donc sur le personnel? Existe-t-il des projets visant à mettre en place des tarifs différents selon que l'utilisateur achète son billet de manière électronique ou au guichet? Si oui, ne trouvez-vous pas que le système en vigueur pour les billets internationaux renforce l'inégalité tarifaire au détriment des personnes qui ne sont pas familiarisées avec les nouvelles technologies?

06.03 Valérie De Bue (MR): Madame la ministre, nous avons pris connaissance d'une note interne de la SNCB parue dans la presse. Nous pouvons parfaitement comprendre la volonté de la SNCB de moderniser ses guichets. Mais cela ne doit pas se produire au détriment du service global dans les petites gares. Les personnes n'ayant pas accès à internet et aux nouvelles technologies en feraient également les frais; je pense tout particulièrement aux personnes âgées.

Je ne vais pas répéter les questions déjà posées par mes collègues. Ce plan aura-t-il un impact en termes de réduction de personnel? Nous avons le sentiment qu'il s'agit davantage d'un plan d'économies que d'un programme de modernisation. J'ai entendu que certains travailleurs étaient inquiets. Quel est donc le signal que vous pouvez leur donner? Je vous remercie.

06.04 Peter Vanvelthoven (sp.a): Mevrouw de voorzitter, excuseer, ik werd even door de fractieleider van CD&V opgehouden.

06.05 Servais Verherstraeten (CD&V): Ik wilde de minister in bescherming nemen, mevrouw de voorzitter. Maar zij heeft dat eigenlijk niet nodig.

06.06 Peter Vanvelthoven (sp.a): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag gaat over de kwestie of best het station van Mol, dan wel het station van Lommel dat ernaast ligt, opengehouden moet worden. Alle gekheid op een stokje. Aansluitend bij de andere interpellanten, ook mij bereiken een aantal verontrustende vragen over de sluiting van loketten, een volledige sluiting of een sluiting op bepaalde dagen.

Bij wijze van voorbeeld noem ik enkele stations uit de provincie Limburg, te weten Tongeren, Genk, Sint-Truiden en mijn eigen stad Lommel, waar wij een en ander horen, wat ik in mijn ingediende vraag heb

opgenomen.

Mevrouw de minister, hoe concreet zijn die plannen? Zijn die plannen zodanig dat er uitvoering aan gegeven wordt?

Vooraf wil ik graag weten met welke criteria er rekening werd gehouden, als de plannen er zouden zijn of als de beslissing gevallen zou zijn, op grond waarvan die afweging gemaakt wordt om de loketten gedurende een aantal uren van de dag of in sommige gevallen zelfs hele dagen te sluiten.

06.07 Ine Somers (Open Vld): Mevrouw de minister, ik kan het heel kort houden en mij aansluiten bij een aantal reeds gestelde vragen zonder op specifieke stations in te gaan. Graag uw visie op die automatisering, de kostenbesparing, de impact op het personeel en dergelijke meer.

06.08 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la présidente, madame la ministre, une note interne qui aurait été présentée au comité de direction de la SNCB censée rester confidentielle a été dévoilée dans la presse début octobre. L'information a été démentie par la SNCB. Mais si on est un peu attentif, on peut remarquer que les guichets sont peu à peu fermés l'après-midi, le week-end ou encore fermés définitivement. Les personnes parties à la retraite ne sont pas remplacées. C'est également le cas pour les personnes malades. Le document précité entre donc en résonance avec ce que l'on peut voir sur le terrain.

Par conséquent, cette probable volonté de la SNCB de réduire drastiquement les services offerts aux guichets de nombreuses gares à travers le pays pose question. En Wallonie picarde, plusieurs gares seraient condamnées à plus ou moins brève échéance (les gares d'Antoing, de Comines, d'Herseaux et de Blaton), si un tel projet devait être mis en œuvre.

Madame la ministre, mes questions sont les suivantes: avez-vous eu connaissance de l'existence de cette note avant que le contenu ne se retrouve dans la presse? Confirmez-vous ou infirmez-vous le contenu de cette note? Si vous l'infirmez, quelles assurances pouvez-vous nous donner quant au maintien de la présence de guichetiers dans les gares concernées à un niveau équivalent à celui d'aujourd'hui? Plus précisément, quelles informations pouvez-vous nous donner en ce qui concerne l'avenir des gares hennuyères d'Antoing, de Comines, d'Herseaux, de Quaregnon, de Blaton, de Péruwelz, d'Ath, d'Enghien et de Leuze, etc.? Si vous confirmez le contenu de cette note, estimez-vous qu'il est en conformité avec le contrat de gestion 2008-2012 de la SNCB?

06.09 Catherine Fonck (cdH): Madame la ministre, je partage les mêmes préoccupations que mes collègues sur le fond et sur la forme.

Le moins qu'on puisse dire lorsqu'on voit le nombre d'interpellants inscrits aujourd'hui, c'est que leurs questions sont le reflet des inquiétudes des citoyens, plus particulièrement celles des navetteurs. Elles sont aussi le reflet de l'importance de cette question pour les autorités politiques quant aux enjeux de mobilité et aux investissements dans les entreprises publiques comme la SNCB.

En ce qui concerne les critères, sur la base de quels éléments la SNCB a-t-elle déterminé des profils de potentielles fermetures?

Puisque cette note confidentielle a été publiée, ne serait-il pas opportun de mener une opération "vérité" qui consisterait à définir une fois pour toutes les options défendues par la SNCB pour les deux années à venir.

Dans ma région on a parlé de la ligne Saint-Ghislain-Quiévrain, du Hainaut occidental, d'Ecaussinnes. À travers cet exemple, je voudrais illustrer mes questions concernant la forme.

Force est de constater qu'un grand nombre d'autorités communales ont la volonté d'obtenir des informations mais voudraient également être concertées. Selon moi, c'est important car outre les questions de fermeture du guichet ou de la gare, il est intéressant de se poser des questions sur l'avenir de cette gare pour éviter que les alentours de celle-ci se dégradent et pour assurer la sécurité des travailleurs.

Si je prends l'exemple d'Ecaussinnes, c'est qu'il y a eu à plusieurs reprises une demande des autorités communales à la SNCB pour obtenir des informations, pour travailler ensemble afin que les décisions prises soient appliquées avec le moins de répercussions négatives sur les navetteurs.

Il y a vraiment eu là une fin de non recevoir par rapport à cette demande de concertation depuis les autorités communales vers la SNCB. Je pense que ceci est aussi d'application pour d'autres communes, pour d'autres gares.

Madame la ministre, ne serait-il pas alors intéressant et important, au-delà de l'opération vérité, de pouvoir simplement se mettre en contact, en lien, en concertation avec les autorités communales, pour que les choses puissent être aménagées et évoluer de la façon la plus favorable et positive possible pour l'ensemble des parties concernées?

06.10 Franco Seminara (PS): Madame la ministre, les rumeurs de fermeture dont fait l'objet la gare de Quaregnon m'interpellent et inquiètent sensiblement les nombreux voyageurs qui utilisent régulièrement le chemin de fer au départ de cette commune.

En la matière, j'ai interpellé, le 9 septembre 2009, votre prédécesseur, M. Vanackere. Il m'avait certifié dans sa réponse que la fermeture de la gare de Quaregnon n'avait été envisagée qu'à titre temporaire pour faire face au manque soudain et important de personnel de vente de la région de Mons. Il avait également ajouté que la fermeture du guichet de cette gare n'était pas à l'ordre du jour et que, par ailleurs, la suppression de la gare de Quaregnon, en tant que point d'arrêt, n'avait jamais été évoquée. Dans un contexte où le débat sur la sauvegarde de l'environnement prédomine et la volonté d'encourager les usagers à utiliser les transports publics est réelle, il serait étonnant que de telles décisions soient prises.

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

06.11 Maggie De Block (Open Vld): Mevrouw de minister, ik heb ook een aansluitende vraag. Het zal u niet verbazen dat het over het station van Merchtem gaat. Tot mijn grote verbazing is dit vorige maand op de gemeenteraad ter sprake gekomen. Zoals u weet zetel ik niet in de gemeenteraad, maar familie van mij wel.

Er is sprake van om het station van Merchtem ook te sluiten tussen 2012 en 2015. Dat zou een spijtige zaak zijn vermits wij op de lijn Brussel-Dendermonde dagelijks toch een 800-tal reizigers hebben. Het gaat vooral over woon-werkverkeer, schoolgaande kinderen en studenten.

De as Brussel-Dendermonde is een belangrijke as. Zoals u weet is er ook een redelijk mobiliteitsprobleem. U bent nooit zo snel in Brussel als met de trein, als hij op tijd is.

Op de gemeenteraad van 25 oktober werd de mogelijke sluiting door een raadslid aangebracht. Er is daar ook beslist om vanuit de gemeenteraad een brief te schrijven.

Kloppen de geruchten dat het station van Merchtem zou worden gesloten? Zo ja, wat zijn de praktische gevolgen daarvan?

De **voorzitter:** Vraag nr. 701 van mevrouw Déom is omgezet in een schriftelijke vraag.

06.12 Colette Burgeon (PS): Madame la présidente, madame la ministre, le 10 mars 2010, je vous interrogeais, ainsi que M. Jean-Jacques Flahaux, sur la fermeture des guichets dans les petites gares, dont celle d'Écaussinnes, le week-end et l'après-midi en semaine.

Vous nous aviez affirmé que, si la SNCB revoyait bien sa stratégie de distribution et notamment la vente aux guichets, aucune décision n'avait été prise. Un semestre plus tard, la SNCB annonce son intention de stopper la vente des tickets à bord des trains dès 2012, la suppression des guichets dans 38 gares et une réduction du personnel. Parmi celles-ci, dans la région du Centre, déjà mal aimée de l'opérateur historique des chemins de fer belges, figurent les gares de Binche, La Louvière-Centre, Piéton, Enghien et Écaussinnes.

Rappelons que cette dernière se situe sur la ligne Binche - La Louvière - Louvain-la-Neuve et qu'elle constitue une alternative intéressante, en semaine, pour les navetteurs qui ne trouvent pas de place pour se garer sur les parkings et aux abords des gares de La Louvière-Centre et Braine-le-Comte. Rien que sur cette ligne, trois gares, et non des moindres pour deux d'entre elles (35 000 habitants pour Binche et 80 000

habitants pour La Louvière), seront, au plus tard en 2012, dépourvues de guichets, donc fermées aux clients de la SNCB.

En effet, si la fermeture des guichets n'entraîne pas *ipso facto* la fermeture des salles des pas perdus, celle-ci dépend néanmoins de la présence d'autres membres du personnel de la SNCB. Pour la gare d'Écaussinnes, la fermeture des guichets va déjà de pair avec la fermeture de la salle des pas perdus et il est fort à parier que la même situation se reproduira dans les gares concernées par la fermeture de leurs guichets.

Madame la ministre, comme l'affirmait *La Libre Belgique* dans son édition du 8 octobre 2010, j'ai vraiment l'impression que la SNCB a un agenda caché et qu'elle se moque de nous, de son personnel et de ses clients.

En 25 ans de vie parlementaire, je n'ai vu qu'un lent et long détricotage des infrastructures de la SNCB et de la qualité de ses services en Hainaut; j'en suis bien attristée!

Pour justifier ces décisions, la SNCB et vous-même vous retranchez, une fois de plus, derrière des chiffres de billets vendus et de rentabilité immédiate sans envisager de nouvelles stratégies commerciales qui attireraient davantage de clients.

Dans son "dossier du *business plan* de la distribution" daté du 24 août, la SNCB part du constat que les besoins et les attentes des voyageurs évoluent et que, par conséquent, ceux-ci doivent pouvoir se procurer un titre de transport via différents canaux, via les smartphones, internet ou encore un sms.

Actuellement, 80 % des voyageurs achètent leurs billets aux guichets des gares contre 11 % à bord des trains contre moins de 5 % pour les ventes via les distributeurs automatiques et moins de 2 % via internet.

En voulant susciter de nouveaux comportements chez ses clients, la SNCB ne prend-elle pas le risque de les perdre et de les détourner du rail au profit de la voiture? Ce n'est pourtant pas ce que nous désirons à notre époque.

Deuxièmement, la fermeture des guichets dans ces gares n'engendrera-t-elle pas des dégâts collatéraux, en termes de confort ou de sécurité aux abords des quais?

Pouvez-vous assurer qu'une solution sera trouvée pour maintenir l'ouverture de la salle des pas perdus des gares de Binche, La Louvière-Centre, Piéton, Enghien et Écaussinnes?

Troisièmement, au final, les navetteurs ne seront-ils pas détournés vers quelques gares qui assureront l'ensemble des services qu'ils attendent de la SNCB, entraînant la suppression des arrêts aux gares ainsi délaissées?

N'est-ce pas la stratégie de la SNCB?

Enfin, en ce qui concerne plus spécifiquement la gare d'Écaussinnes, un projet de suppression de l'arrêt est au frigo depuis cinq ans. Pouvez-vous encore nous rassurer sur les intentions de la SNCB à court, moyen et long terme?

Vous m'excuserez pour la longueur de mon intervention, mais le sujet me prend vraiment aux tripes!

06.13 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, onlangs verscheen er een interne nota van de directie van de spoorwegmaatschappij NMBS in verband met een fors besparingsplan met als doel de ticketverkoop efficiënter te organiseren. Het is zo dat de NMBS vanaf 2012 de kaartjesverkoop bij de conducteur op de trein zou willen afschaffen, toch op basis van deze nota, en in diverse stations de loketten zou willen sluiten. Volgens datzelfde document zou men vanaf 2011 treintickets per gsm kunnen kopen, en zouden er 747 extra ticketautomaten komen. Daarnaast zou de directie de loketten in 45 stations willen opdoeken zodat het aantal bemande stations van 210 naar 165 zou dalen. Ook de dienstverlening zou in die 165 overblijvende stations fors worden teruggeschoefd. Wie vanaf 2012 toch nog aan een loket zijn ticket koopt moet een toeslag betalen. Het is interessant om te weten wat de minister zonet nog over mogelijke toeslagen heeft gezegd. Ik heb het dan over binnenlandse reizen.

Sommigen vrezen dat deze maatregel tegen 2015 zelfs 300 jobs zou kosten. Na het uitlekken van deze nota in de pers spreekt de NMBS over een denkoefening, maar verklaart toch dat deze maatregelen een

besparing van 9,1 miljoen euro zouden opleveren.

Hoe concreet zijn de plannen om de kaartjesverkoop bij de conducteur op de trein af te schaffen, toeslag te vragen bij de aankoop van een ticket aan een loket, in diverse stations de loketten te sluiten en in de overblijvende loketten de dienstverlening terug te schroeven?

In welke mate werden deze maatregelen op vlak van dienstverlening, klantvriendelijkheid en veiligheid gegarandeerd?

Op basis van welke argumenten en studiecijfers worden deze maatregelen gemotiveerd? Wat is het streefcijfer? Bij diverse van die maatregelen wil men immers een bepaald bedrag besparen of winst genereren.

Op welke wijze en binnen welke termijn zullen deze maatregelen worden doorgevoerd?

In welke stations overweegt de NMBS de loketten te sluiten?

Op welke wijze wil de NMBS de ticketverkoop efficiënter organiseren mocht blijken dat, zoals de minister vertelt, het een interne nota was, een denkoefening en niet meer dan dat?

Is er dan nog wel sprake van een efficiëntere organisatie? Of was het maar een test en blijft alles bij het oude?

Als men dan toch naar een efficiëntere ticketverkoop wil evolueren, zal men daarbij de dienstverlening, de klantvriendelijkheid en de veiligheid garanderen?

Zal het gevolgen hebben voor de huidige tickettarieven, het aantal loketten in de treinstations en de dienstverlening aan de loketten?

Ook belangrijk, zal het gevolgen hebben voor de huidige personeelsbezetting van de NMBS? Er is sprake van dat dit tegen 2015 mogelijk 300 jobs kan kosten.

Tot slot, de NMBS zegt een besparing van 9 miljoen euro te willen realiseren. Hoe komt men aan dat bedrag?

06.14 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, mijn antwoord zal heel kort zijn, in tegenstelling tot mijn gewoonte en in tegenstelling tot het aantal vragen hierover. Dit heeft alles te maken met het feit dat, er werd ook naar verwezen in de vragen, er hier geen enkel voorstel op tafel ligt, het gaat over een denkoefening. Ik wil dat toch wel onderstrepen.

Er wordt hier heel wat kritiek op de NMBS geleverd. Er worden hier regelmatig uiteenzettingen gehouden met een teneur die u beter kent dan ik. Hetgeen hier gebeurd is, is een denkoefening. Blijkbaar hebben sommigen het nodig gevonden om bij wijze van spreken te zeggen dat die denkoefening niet mocht plaatsvinden. Het werd dus verboden over bepaalde zaken na te denken. Dat heeft ervoor gezorgd dat dit heeft geleid tot enige ophef, die niet alleen op het terrein geleid heeft tot enige commotie, maar ook in het Parlement duidelijk iedereen wakker heeft geschud.

Ik betreur dat. Voor mij is het duidelijk dat tot op heden geen enkel voorstel over de toepassing van resultaten van de denkoefening werden voorgelegd, noch op het directiecomité, noch op de raad van bestuur van de NMBS. Deze studie staat vandaag dus niet op de agenda van de betrokken beheersorganen. Ik kan de NMBS niet weerhouden om na te denken. Ik kan zelfs zeggen dat ik vind dat in de opdrachten die ze krijgen en met de vele uitdagingen waar zij voor staan, zij het recht hebben om intern denkoefeningen te doen.

Ik vind het alleen jammer dat zaken op een bepaalde manier naar buiten worden gebracht, die zaken uit hun context rukken en die uw ongerustheid daarover uiteraard aanwakkeren. Ik ben echter niet van plan om te gaan reageren op denkoefeningen als er nog geen enkel voorstel is. Ik ga ervan uit dat als er een voorstel komt, men wel rekening zal houden met de gevoeligheden zoals die bepaald zijn. Trouwens, men gaat er ook van uit dat een openbaar bedrijf daarmee wel rekening dient te houden.

De NMBS heeft wel de openingsuren van de loketten in een beperkt aantal stations recent beperkt. Dit laatste behoort tot de operationele bevoegdheid van de NMBS-directie. De NMBS heeft wel een aanbesteding gedaan voor de aankoop van nieuwe automaten. Deze zijn enerzijds bestemd om oude automaten te vervangen en anderzijds om geïnstalleerd te worden op plaatsen waar er nog geen of weinig zijn. De NMBS wil zo haar dienstverlening aan de klanten verbeteren door een verhoogde beschikbaarheid van moderne automaten die meer mogelijkheden en functionaliteiten bieden en die toegankelijk zijn voor een groter aantal reizigers.

Om elk misverstand te vermijden laat de NMBS weten dat de treindienst in alle genoemde stations niet wordt beïnvloed door de studie over de distributiebeleid. Ik kan u bevestigen dat er geen loketten worden gesloten en dat de verkoop in de treinen blijft, en dat volgens het huidige beheerscontract ook geen toeslag kan geheven worden op de diensten binnenlands vervoer en dus op de diensten van openbare orde.

Madame Fonck, en mars 2010, la SNCB a répondu au député-bourgmestre de Braine-le-Comte, d'une part, que le nombre de titres de transport délivrés en gare d'Écaussinnes s'élève entre 60 et 80 par jour en semaine et à 30 durant le week-end et, d'autre part, que si la SNCB menait une étude sur sa stratégie de distribution, la fermeture de la gare d'Écaussinnes ne figurerait pas à l'ordre du jour.

Samengevat, uiteraard zijn jullie bekommernissen ook de mijne. Het kan uiteraard niet de bedoeling zijn om de dienstverlening te verslechteren.

Dat onderwerp zal in een debat moeten worden besproken in de toekomst. Dat is evident. Wel wil ik dat die debatten dan ook plaatsvinden op basis van voorstellen, die dan toegelicht kunnen worden op basis van mogelijke alternatieven.

Tot op heden heb ik geen voorstellen gekregen en staat dat punt niet officieel op de orde van de agenda.

Ik betreur dus de commotie daaromtrent. Ik hoop dat de denkoefeningen in de toekomst in alle sereniteit kunnen gebeuren, zodanig dat op een correcte manier ook jullie bekommernissen aan bod kunnen komen, zowel op het terrein als in het Parlement.

De **voorzitter**: Mevrouw de minister, bedankt voor uw bondig antwoord.

Mijnheer Geerts, wenst u te repliceren?

06.15 David Geerts (sp.a): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik wist niet dat dit een losse flodder was.

06.16 Minister Inge Vervotte: Een denkoefening is niet noodzakelijk een losse flodder. Ik wil niet dat men gaat beweren dat ik hier zou zeggen dat er geen denkoefening is geweest.

Als men mij morgen zegt dat dit een problematiek is, dan vind ik dat de gedachten vrij moeten kunnen zijn alvorens een beslissing te nemen. Een beslissing is altijd gebaseerd op een aantal overwegingen, maar misschien is het noodzakelijk om een aantal denkoefeningen te maken die verder gaan dan het traditionele kader.

Er is voor mij een verschil tussen een denkoefening en een beslissing. Tegenover een beslissing moet een heel plan staan. Er moet communicatie, alternatieven, keuzes en overwegingen zijn, en desnoods zelfs een vraag aan de toekomstige regering om bijkomende financiële middelen. Wie weet? Dat zal dan de discussie zijn.

Het een hangt altijd aan het andere vast. Ik wil niet dat hier de idee zou ontstaan dat ik zou hebben gezegd dat het een losse flodder is wat dat betreft. Voor mij is er echter een groot verschil tussen een denkoefening, een voorstel tot beslissing en een beslissing, wat van een heel andere orde is.

06.17 David Geerts (sp.a): Dat die denkoefening toch als redelijk realistisch overkwam, kan worden afgeleid uit het feit dat hier twaalf vragen werden gesteld, over de verschillende fracties heen. Dit heeft toch tot voldoende ongerustheid geleid om vragen in te dienen.

06.18 Christophe Bastin (cdH): Madame la ministre, comme vous le dites très bien, ce n'est qu'une

réflexion. Vous devez cependant comprendre l'inquiétude de tous les parlementaires, étant donné la multitude de questions. Il est rassurant de vous entendre démentir cette réflexion mais, comme il n'y a pas de fumée sans feu, je resterai très attentif quant à la suite de ce dossier. Je vous remercie pour votre réponse.

06.19 Valérie De Bue (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Nous prenons bonne note qu'il ne s'agit que d'une réflexion. Il me semble cependant qu'il y a un problème de communication au niveau de la SNCB. Est-il normal qu'une note interne d'une à trois pages avec la liste des gares concernées soit publiée dans le journal *Vers l'Avenir*? Je regrette que ce service ne donne pas une image de modernisation. Il est plutôt question de restructuration et de services supprimés. La réaction en commission comme celle sur le terrain provient du fait que l'on a présenté cela comme une nouvelle restructuration, ce qui a suscité des peurs et inquiétudes. Comme l'a souligné Christophe Bastin, il faut rester attentif à l'évolution du dossier.

06.20 Ine Somers (Open Vld): Dank u voor uw antwoord. Ik sluit mij aan bij de replieken van de twee collega's.

06.21 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la présidente, la réponse de la ministre est très subtile. D'une part, elle fait état d'un exercice de réflexion, ce que je suis prêt à croire, et, d'autre part, on avoue qu'il y a bien eu des limitations dans la politique des guichets. On est en train de discuter d'un projet qui n'en est même pas un mais un exercice de réflexion alors que ces derniers mois, comme on peut le voir par exemple dans le bulletin de l'association des clients des transports publics, on a assisté à une restriction dans la politique des guichets.

En effet, dans une trentaine de gares, la SNCB a décidé de fermer les guichets l'après-midi et ailleurs, les guichets seront ouverts moins longtemps. La SNCB parle d'"harmonisation". La modification des heures d'ouverture a déjà été lancée il y a plusieurs mois en toute discrétion. Depuis le premier septembre, elle est pratiquement achevée. Il y a bien une logique de fermetures progressives, de limitation du nombre de guichets ouverts dans les gares. Sans doute ne va-t-elle pas aussi loin que l'exercice réalisé en interne à la SNCB mais l'évolution est là, elle va surtout poser des problèmes dans les petites gares rurales et risque de mener à leur fin.

Madame la présidente, le débat est important et vous permettrez que je fasse une réplique en bonne et due forme sur cette question.

De **voorzitter**: Ik tracht niet te streng te zijn wat de spreektijden betreft, maar een repliek wordt toch geacht kort te zijn.

06.22 Catherine Fonck (cdH): Madame la présidente, je vais tenter de suivre à la lettre vos recommandations légitimes. Madame la ministre, bien sûr que la SNCB a le droit de réfléchir mais à partir du moment où la note est tombée du camion, il est également normal que cela nous amène à réfléchir nous aussi.

Puisque vous avez évoqué le nombre de billets vendus à la gare d'Écaussinnes, je tiens à rappeler que le trafic ne peut être uniquement déduit à partir du nombre de tickets vendus aux guichets. En effet, plusieurs navetteurs possèdent des abonnements. Il y a aussi de plus grands enjeux en rapport non seulement avec l'accueil – puisque les grands froids vont bientôt arriver, je pense aux enfants et aux personnes âgées –, mais également avec la sécurité.

Je plaide pour que nous puissions voir bientôt une opération vérité portant sur l'ensemble des communes et des gares concernées. Je suis également favorable à une concertation avec les autorités communales, en particulier celles de Braine-le-Comte.

J'ose espérer que la réflexion de la SNCB ne s'imposera pas au gouvernement, mais au contraire que celui-ci en votre personne veillera à ce que celle-là respecte les balises qui sont posées. Je pense aux enjeux que représentent les gares, la mobilité et la sécurité des navetteurs.

06.23 Franco Seminara (PS): Madame la ministre, si un jour ces études se concrétisaient, l'observation est simple: il est tout de même paradoxal de vouloir encourager les gens à abandonner leur voiture et à emprunter les transports en commun tout en envisageant ces suppressions de guichets.

Si je reprends l'exemple de Quaregnon, la gare est utile. Il s'agit du quotidien; il est important de le rappeler, madame la ministre! Si on devait fermer ces guichets, où iront les navetteurs? Se mêler aux embouteillages existants?

06.24 Maggie De Block (Open Vld): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik verbaas mij er alleen over hoe een interne nota en een denkoefening tot zoveel consternatie in alle fracties kan leiden. Er werd een klein steentje geworpen dat voor een grote lawine zorgt. De tijd zal het uitwijzen. In deze commissie zullen we over enkele maanden of een jaar weten wat er van die nota al dan niet uitgevoerd is.

Het is inderdaad nutteloos om over een interne nota, een denkoefening waarvan er nog niets op tafel ligt, overwegingen te maken. Ik vraag mij alleen af wat de waarde van een interne nota is als er daarover hier in het Parlement zo'n groot debat moet plaatsvinden.

06.25 Colette Burgeon (PS): Il n'y a pas de fumée sans feu.

J'ai surtout peur qu'on passe de réflexion à application. J'aurais préféré que la réflexion porte sur la réouverture de gares fermées anciennement à la suite de calculs du nombre de tickets. Je parlerai entre autres de ma commune, Haine-Saint-Pierre, où on a fermé la gare car le nombre de tickets était insuffisant alors qu'il y avait énormément d'abonnés.

Si telle avait été la réflexion, on ne serait pas venu vous embêter.

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

En tout cas, je vous remercie de m'avoir rassurée. Je serai attentive aux suites.

06.26 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik bedank u voor uw beknopt antwoord, veel meer kon u daar moeilijk aan toevoegen. De NMBS stelde dat het om een denkoefening ging en ik wilde daarover bevestiging van de minister krijgen, evenals haar mening daarover. Zo'n denkoefening in een interne nota van de directie die blijkbaar wordt gelekt, wordt allicht bewust gelekt en geraakt niet via het oud papier en de wind tot bij de pers. Dat kan slechts twee bedoelingen hebben. Ofwel wordt er vanuit de directie gelekt, ofwel heeft het de bedoeling om de nota te ondergraven. Het kan ook zo zijn zoals sommige ministers doen; een ballonnetje oplaten bij wijze van denkoefening om te zien of er een draagvlak voor is en hoe er op wordt gereageerd. Ik vind het noodzakelijk dat wij in de commissie dit debat hebben gevoerd.

Mevrouw de minister, ik wil er mijn verwondering over uitdrukken dat zelfs als het maar over een denkoefening gaat, men bij de directie toch blijkbaar een toeslag overweegt voor binnenlandse reizen. Het is een denkoefening die ingaat tegen de gemaakte afspraken en dat vind ik toch wel een slechte evolutie.

06.27 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, ik kan alleen maar onderschrijven dat ik ook betreur dat die nota toevallig gelekt is in de media. Ik wil hier duidelijk zeggen dat ik met die lekken geenszins iets te maken heb, dus dat komt zeker niet van mijn kant.

Ik kan wel begrijpen dat de oefening wordt gemaakt, omdat binnenkort de onderhandelingen opstarten over een nieuwe beheersovereenkomst. Ik denk dat de NMBS het ook nodig zal vinden om zijn oefeningen intern te houden. Ik voel mij niet aangevallen door de denkoefeningen die uitgevoerd worden, bijvoorbeeld ook over de tarievenopslag. De NMBS bereidt zich voor op een volgende onderhandeling. Het is evident dat er objectieven gesteld zullen moeten worden. Bij de NMBS moeten er veel objectieven behaald worden. Er zullen, net zoals in de vorige beheersovereenkomst, ook in de volgende beheersovereenkomst duidelijk keuzes moeten worden gemaakt. Daar zal, evident, ook een financieel plaatje tegenover staan.

Ik hoop dat er dan evenveel voluntarisme is als in deze commissie. Dan zal uw alertheid succesvol zijn en dan zal de beheersovereenkomst ook positief aflopen.

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

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

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

07.01 **Christophe Bastin** (cdH): Madame la présidente, madame la ministre, comme vous le savez, beaucoup de trains sont maintenant équipés de voitures avec air conditionné. Il est vrai qu'il s'agit d'un confort pour les passagers en cas de fortes chaleurs, mais on peut se poser la question de sa régulation lorsque les températures sont moins élevées. Les ravages de la climatisation sur l'environnement ne sont plus à prouver et son installation de plus en plus fréquente et banalisée, aussi bien dans les moyens de transport (voitures, trains) que dans les bâtiments, doit nous interpeller et nous inciter à gérer au mieux son utilisation.

Si on pousse le raisonnement plus loin, l'emploi à outrance de systèmes de refroidissement a également des conséquences sur la santé, qui ne sont pas à prendre à la légère.

Voici dès lors mes questions, madame la ministre: quel est le nombre de voitures équipées d'air conditionné sur tout le réseau belge d'infrastructure ferroviaire? Les nouvelles voitures contiennent-elles automatiquement de tels systèmes de refroidissement? Existe-t-il des possibilités de régulation manuelle de la climatisation par le personnel du train?

07.02 **Inge Vervotte**, ministre: Madame la présidente, monsieur Bastin, 1 216 voitures sur 3 318 sont équipées de l'air conditionné, soit 35 % des voitures. Les nouvelles voitures disposent en effet automatiquement d'un système de refroidissement. Il n'est pas possible pour le personnel des trains de régler manuellement la climatisation.

Ik begrijp dat dit voor sommige mensen vervelend is. Ik weet dat mensen fysiek last kunnen hebben van de airconditioning. Ik vind het terecht dat u deze problematiek aanhaalt, maar van de NMBS krijg ik de informatie dat het niet mogelijk is om het individueel te hanteren. Ik vind het wel terecht dat u deze opmerking maakt omdat ik weet dat bepaalde mensen er last van hebben. Ik zal dit aan de NMBS meedelen om te bekijken wat hieraan kan worden gedaan. Zij geven mij vandaag mee dat ter zake niets mogelijk is. Ik vind dat wij alert moeten blijven voor evoluties ter zake. Dit is een standpunt dat ik algemeen inneem, ook inzake gebouwen. Men gaat er soms te gemakkelijk vanuit om alles te voorzien van airconditioning, maar soms houdt men te weinig rekening met de impact op de individuele gezondheid. Dit is iets waarvoor wij zeker voldoende alert moeten blijven. Ik ga hen vragen ter zake waakzaam te zijn en indien er zich mogelijkheden zouden aandienen moet men die ook voldoende overwegen.

07.03 **Christophe Bastin** (cdH): Madame la ministre, j'ai bien compris que vous aussi connaissiez très bien la problématique. Je vous remercie pour votre compréhension et je vous sais très attentive à l'avenir pour tenter d'améliorer les choses.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

08.01 **Christian Brotcorne** (cdH): Madame la présidente, madame la ministre, la mise en place des parkings payants par la SNCB en gare de Tournai provoque énormément de problèmes, surtout que cette opération s'est jumelée à un nouveau plan de mobilité dans la ville de Tournai. De ce fait, il se produit un mélange entre les actions menées par les autorités communales et celles de la SNCB.

Par ailleurs, vu le coût élevé, voire inabordable pour nombre de navetteurs, réclamé pour pouvoir stationner son véhicule sur un de ces parkings, nombre d'usagers du rail se parquent dans les rues adjacentes à la gare, à savoir la rue du Crampon, rue Jeanne d'Arc et rue du Nord. La vie est devenue impossible pour les riverains, institutions et les écoles de ce quartier. Des altercations ont déjà eu lieu en début de journée aux abords des écoles: des parents excédés, des riverains furieux, des navetteurs pressés et énervés de rater

leur train.

Pour votre information, la ville de Tournai a essayé de pallier cette situation, selon ses possibilités, par la mise gratuite à disposition des navetteurs de parkings de délestage (boulevard des Déportés et avenue Bozière) pour plus de 100 places. Mais cela s'avère insuffisant.

Ainsi, la politique de la SNCB contrecarre la politique de mobilité de la ville de Tournai.

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

Des possibilités existent comme à la rue Paul Pastur: un parking à cet endroit se situerait entre 5 et 10 minutes à pied de la gare et permettrait d'apporter une solution au problème.

08.02 Inge Vervotte, ministre: La politique parking de la SNCB Holding se généralise dans la majorité des trente-sept grandes gares du pays. Celle de Tournai fait partie de ce vaste programme d'installation d'un système de contrôle d'accès. L'application du parking payant en gare de Tournai fut réalisé en collaboration avec la ville qui a développé en parallèle une stratégie relative au stationnement en ville et aux abords de la gare.

Ouvrir un parking gratuit pour les clients de la gare est en contradiction avec la politique actuelle de la SNCB Holding. Par ailleurs, la politique de la gratuité des parkings, qui fut un projet-pilote en 2005, a démontré ses limites. Il en est ressorti qu'une partie des navetteurs qui arrivaient à la gare autrement qu'en voiture - à pieds, en vélo ou en bus - avaient finalement délaissé ces transports alternatifs au profit de l'automobile. La mesure a entraîné une croissance considérable de la demande en places de parking sans pour autant engendrer une augmentation significative du nombre de voyageurs.

La mise en place des parkings contrôlés est, dès lors, la seule piste permettant d'offrir une solution de stationnement uniforme et d'assurer aux navetteurs réguliers la garantie d'une place de parking. En gare de Tournai, les navetteurs abonnés à l'année doivent déboursier en moyenne un euro par jour pour obtenir la garantie d'une place de parking sept jours sur sept vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Il importe de souligner que les tarifs proposés sont nettement inférieurs au prix du marché, le but de la redevance parking étant de couvrir les charges opérationnelles.

En outre, une réflexion générale relative à l'aménagement de la gare est menée actuellement par la ville de Tournai en collaboration avec les diverses sociétés de transport en commun. La question des zones de stationnement est examinée avec attention.

Enfin, le parking de la gare situé au Boulevard des Déportés était déjà payant pour les clients du groupe SNCB.

08.03 Christian Brotcorne (cdH): Madame la ministre, je vous remercie. Vous répondez dans le sens de la SNCB, ce que je peux comprendre.

Cette politique de la SNCB, dont j'entends qu'elle est la seule envisageable, pose des problèmes aux habitants de Tournai. Ces problèmes doivent être pris en compte. On en a parlé par le biais de la réflexion concernant le plateau de la gare mais cette réflexion n'est pas près d'aboutir et elle ne donnera pas de solution immédiate.

Les autorités communales restent donc avec ce problème sur les bras et, si je vous entends bien, il leur revient de le régler.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 237 van de heer Frédéric is omgezet in een schriftelijke vraag.

09 **Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorstaking op 11 oktober en de aangekondigde staking van 18 oktober 2010" (nr. 292)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de

stakingen van de laatste weken bij de NMBS" (nr. 314)

- de heer Jef Van den Bergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal akkoord NMBS-Logistics" (nr. 343)

- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het akkoord omtrent B-Cargo" (nr. 493)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal akkoord voor NMBS Logistics" (nr. 508)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de filialisering van het goederenvervoer bij de NMBS" (nr. 814)

09 Questions jointes de

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève des trains du 11 octobre dernier et celle annoncée pour le 18 octobre 2010" (n° 292)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les grèves des dernières semaines à la SNCB" (n° 314)

- M. Jef Van den Bergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord social SNCB-Logistics" (n° 343)

- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord relatif à B-Cargo" (n° 493)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accord social pour la SNCB Logistics" (n° 508)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la filialisation du transport de marchandises à la SNCB" (n° 814)

09.01 **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, ik dacht even dat mijn vraag door de actualiteit volledig achterhaald zou zijn maar vandaag verschenen in verschillende kranten berichten dat het sociaal akkoord voor NMBS Logistics door de vakbonden wordt geweigerd. Daarmee is mijn vraag opnieuw actueel.

Het is al even geleden dat deze gevallen zich voordeden. Op woensdag 15 september was er eerst een onaangekondigde staking van de vrachtvervoerders. Maandag 11 oktober en woensdag 13 oktober waren er diverse acties van de vakbonden. Op zondag 17 oktober begon een algemene vierentwintigurenstaking van ACOD Spoor en de OVS. Op dinsdag 18 oktober werden de sporen in Brussel Zuid tussen 15 en 17 uur nog eens geblokkeerd door het ASTB met alle gekende gevolgen van dien. Laat ons wel wezen, de vakbondsacties hebben een gevolg gemeen: de reizigers worden de dupe en hun begrip voor deze acties – als dat al bestond – is sindsdien helemaal onbestaande.

Wat de situatie nog wat gecompliceerder maakt is dat de aangehaalde redenen van de verschillende vakbonden voor de acties nogal verschillend zijn. Bij ACOD Spoor zou het gaan om de filialisering van NMBS Logistics, het ASTB verwijst naar veiligheidsredenen, de invoering van ETCS en dergelijke meer. Vandaar ook deze vragen. Mevrouw de minister, ik ga er een aantal zaken uithalen omdat we de antwoorden al gekregen hebben in de commissie voor Spoorwegveiligheid. Ik zal het de vergadering besparen daar nog eens op in te gaan.

Op 11 oktober hebt u overleg gehad met ACOD Spoor. Men zou gaan vermoeden dat dit overleg tot gevolg had dat men uiteindelijk toch besloot om te gaan staken. Die avond is er immers effectief de stakingsaanzegging gekomen. Wat is uw algemene visie op het feit dat ACOD Spoor blijkbaar steeds opnieuw de reiziger viseert bij acties die eigenlijk gericht zijn tegen zaken waar de reiziger an sich eigenlijk niets mee te maken heeft? Wat het ASTB betreft, zij halen aan dat de laattijdige invoering van ETCS de aanleiding is voor hun actie. Wij weten nu dat het heel lang zal duren vooraleer dat er zal zijn. Zullen zij dan nog andere acties voeren met datzelfde voorwendsel? Heeft u weet van toekomstige plannen voor acties zodat de reiziger op zijn minst tijdig kan worden verwittigd? Dat is mijn eerste vraag.

De **voorzitter**: Vraag nr. 343 van de heer Van den Bergh wordt omgezet in een schriftelijke vraag. Mevrouw Somers is niet aanwezig. U kunt dus uw tweede vraag stellen.

09.02 **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, na al die acties werd uiteindelijk op 19 oktober aangekondigd dat er een akkoord zou zijn met de vakbonden. De vakbonden hebben ook beloofd dat akkoord bij hun achterban te verdedigen.

Wij hebben gehoord dat het gaat om 535 gegarandeerde statutairen tot 2014. Zijn er nog andere delen van het akkoord waarvan wij kennis kunnen nemen? Wat zijn volgens u de grootste toegevingen die in dit

akkoord werden gedaan vanwege de NMBS of vanwege uw diensten? Welke toegevingen hebben de vakbonden gedaan of moeten doen?

Een bijkomende maar evenzeer belangrijke vraag met betrekking tot het akkoord – dat nu weliswaar is afgeschoten – maar dat wel werd gesloten, is of dit NMBS Logistics zal toelaten om haar marktaandeel van 90 % te verdedigen in een steeds vrijer wordende markt?

Binnen welke tijdsspanne hoopt NMBS Logistics na haar filialisering rendabel te worden?

09.03 Tanguy Veys (VB): Het klopt dat de actualiteit ons ertoe noopt de vraagstelling wat aan te passen, maar ik meen dat wij vindingrijk genoeg zijn om ons daaraan aan te passen.

De aanleiding van mijn vraag was het, toen nog goede nieuws op 19 oktober dat er een doorbraak was inzake de filialisering van het goederentransport, weliswaar na bemiddeling door uzelf of door uw kabinet. Het goede nieuws werd naar buiten gebracht door de NMBS en ook door de vakbondsorganisaties, die het bevestigden. Hoewel zij toen al stelden dat zij het akkoord niet zouden verdedigen, maar het “met een positieve benadering zouden presenteren”.

Na een eerste vergadering zei ACV-Transcom dat er nog verduidelijkingen moesten komen op een zevental punten en dat men opnieuw zou samenkomen. Die bijeenkomsten hebben ondertussen plaatsgevonden. Het is duidelijk dat voor beide organisaties het sociaal plan onvoldoende is. Zij verwerpen het. Het enige positieve element is dat er op dit moment geen acties gepland worden. Die werden in het verleden wel al als wapen gebruikt. De reiziger werd daarvan natuurlijk telkens het slachtoffer.

Het is wel belangrijk te weten wat er verder zal gebeuren. Ik vernam een en ander in de pers. De titels liegen er niet om: “Goederenafdeling NMBS krijgt mes op de keel” en “NMBS-Logistics wordt stopgezet als sociaal akkoord uitblijft”. Het is zeer duidelijk dat men vanuit de NMBS alle hoop op een akkoord heeft opgegeven.

Hoe ziet u uw rol hierin? Wat zult u nog ondernemen? Wat zijn uw doelstellingen?

Volgens de kritieken die vanuit de vakbondsorganisaties worden geformuleerd, zijn vooral de arbeidsvoorwaarden een struikelblok. In welke mate kan daar alsnog aan tegemoetgekomen worden? Ziet u een andere oplossing?

De **voorzitter**: Wij hebben allemaal de kranten gelezen, mijnheer Veys.

09.04 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, de toekomstige organisatie van de vormingsactiviteiten van het goederenvervoer bij de NMBS, de personeelsbezetting om deze taken uit te voeren, het statuut en de arbeidsvoorwaarden bleven netelige punten in het overleg dat al maanden aansleept.

Ik heb in de week van 11 tot 15 oktober bemiddeld in het geschil. Ik heb de verschillende partijen gehoord, eerst afzonderlijk, daarna samen. Tijdens de daarop volgende onderhandelingen op het kabinet, tussen de directie van de NMBS en de erkende vakorganisaties, werd een doorbraak bereikt. Deze werd voorgelegd aan het sturingscomité van de NMBS-Groep op 15 oktober. Ik vind het dan ook betreurenswaardig dat op 18 oktober wegens een conflict bij de goederenafdeling van de NMBS het hele spoorwegnet werd platgelegd.

Ik kan begrijpen dat het na de lange en moeizame onderhandelingen en vlak voor de geplande stakingsactie het bijna onmogelijk was de actie te annuleren, te meer daar er volgens de vakbonden nog ander punten moesten worden opgeklaard. Toch heb ik de vakbonden opgeroepen alternatieve actievormen te overwegen.

Op dinsdag 19 oktober heeft het sturingscomité van de NMBS-Groep de voorgestelde tekst aanvaard. Het is belangrijk dat er toegevingen gedaan zijn. Iedereen heeft water in de wijn gedaan. Dit is een dossier dat al een hele tijd aansleepte.

Dat is ook het moeilijke aan dit hele debat: wanneer zulke onderhandelingen zo lang duren, wordt het op de duur steeds moeilijker en moeilijker toegevingen te doen. Sommige berichten wekten de indruk dat de vakbonden maar vroegen en dat de directie maar toegaf. Zo is het niet. Het is ook niet zo dat de directie niet

bereid zou zijn iets toe te geven en alleen maar op haar standpunten bleef staan.

Kortom, in het hele dossier is al heel wat toenadering gezocht en gevonden. Maar, er zijn ook principiële punten in het debat waarover men van mening verschilt. Eén van die principiële punten is: moet men wel of niet akkoord gaan met de filialisering? Men kan dan nog heel veel onderhandelen, als dat principiële punt doorslaggevend blijft, is het niet evident verdere vooruitgang te boeken.

Laten wij terugkeren naar waar wij gekomen waren. Er waren gevoeligheden, maar wij hebben geprobeerd voor de gevoeligheden aan beide kanten zoveel mogelijk oplossingen te vinden, wat geleid heeft tot een tekst. Die tekst is dan ook door het sturingscomité goedgekeurd.

Op 16 november hebben de toponderhandelaars van de vakorganisaties het ontwerp voorgelegd aan hun achterban. Op het sturingscomité van 16 november hebben de erkende vakbonden bij de NMBS meegedeeld dat de voorstellen niet door hun leden konden worden aanvaard. De beheersinstanties van de NMBS-Groep beraden zich de komende uren en dagen over de stand van zaken. Er komt ook een nationale paritaire commissie op 26 november, die een definitief oordeel zal uitspreken over het sociale luik van de herstructurering van B-Cargo.

ACV-Transcom heeft een aantal bekommernissen geuit inzake de toekomst van de goederenactiviteiten, zowel op het financieel-economische vlak als op het vlak van personeel. Deze punten zullen verder behandeld worden in het lopende sociaal overleg.

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

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

Het werkvolume van het permanent statutair kader voor niet-discriminerende rangeeractiviteiten – dat is wat we hebben afgebakend en dat heeft ook een strategisch belang – werd voorlopig ingeschat op 531. De uiteindelijke omvang van dit kader zal echter pas in 2014 verder kunnen worden bekeken in functie van de marktevolutie. NMBS Logistics zou ook instaan voor de levering van deze niet-discriminerende rangeerprestaties aan andere operatoren die daarom verzoeken, wat ook essentieel is voor de Europese regelgeving.

Alle andere personeelsleden van B-Cargo Operations zouden hun statuut behouden. Zij die werken in de centrale diensten zouden eenmalig kunnen opteren voor een transfer naar NMBS Logistics en daar hun carrière kunnen verder zetten. Indien zij hier niet voor opteren, zouden zij benut kunnen worden in een andere betrekking binnen de NMBS-Groep. Zij die werken in de regionale cargocentra en die aan een aantal objectieve criteria voldoen, zullen vanuit de NMBS en middels een dienstverleningsovereenkomst tussen NMBS en NMBS Logistics voor de vrachtactiviteit kunnen blijven werken.

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

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

de achterban verworpen.

In de loop van de commissievergadering van 19 oktober heb ik al een uitgebreide stand van zaken gegeven over de uitvoering en installatie van die veiligheidssystemen, wat in een van de vragen aan bod kwam. Ook hebben de ceo's van de NMBS-Groep dit gedaan in de hoorzitting. Ik ga daar niet op terugkomen.

De realisatie van het reddingsplan is onverminderd doorgegaan, dat is belangrijk voor de commissie, tijdens de sociale onderhandelingen en dat leidt nu toch al wel tot heel wat operationele verbeteringen.

De belangrijkste zaken van het industrieel plan: we hebben al een hervorming doorgevoerd los van het sociaal akkoord en dat heeft al resultaten. Wij zijn ook van plan om dat industrieel plan verder door te voeren.

De succesvolle introductie van een nieuw transportplan voor verspreid vervoer in december 2009, waardoor minder middelen vereist zijn om dezelfde volumes te vervoeren, terwijl alle lokale bedieningen gegarandeerd blijven.

De uniformisering van de gebruikte locomotieven en de vermindering van het aantal ingezette locomotieven voor de vrachtactiviteit met 30 %.

15 % betere belading van de treinen in de voorbije 12 maanden.

Een rationalisering van het onderhoud van zowel de locomotieven als de wagens.

Een besparing van 26 % van de kosten voor de geannuleerde rijpaden ten opzichte van vorig jaar dankzij een doeltreffender planning van de treinproductie.

28 % verhoging van het aantal treinkilometer per treinbestuurder sinds januari 2010.

Daarenboven wordt er ook gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van de diensten en wordt in heel de groep gewerkt aan het ontwikkelen van nieuwe projecten en diensten in lijn met de noden van de markt en ook in lijn met het herstructureringsplan zoals Europa dat ons vraagt.

In verband met de financiële status en de rendabiliteit op termijn moet NMBS Logistics kunnen werken aan marktconforme voorwaarden. Met permanent ijveren voor een goede productiviteit, kwaliteit en commerciële en klantgerichte instelling is NMBS Logistics in een positie om het marktaandeel te behouden. Als het nog even kan, zouden wij graag hebben, nog verder te ontwikkelen, maar laten wij voorzichtig zijn.

Uiteraard spelen ook andere factoren, zoals de evolutie van de economische situatie, de ontwikkeling van andere spelers en andere een rol. Wij zitten hier in een sterk competitieve markt.

In het aanmeldingsdossier dat werd ingediend bij de Europese Commissie heeft NMBS Logistics drie financiële scenario's uitgetekend, rekening houdend met de financiële ondersteuning en met een verdere uitvoering van het herstructureringsplan.

Er is een optimistisch scenario, uitgaande van een sterke economische groei.

Er is een basisscenario, uitgaande van een lichte economische heropleving.

Er is een pessimistisch scenario, uitgaande van een voortzetting van de economische crisis.

Mits het uitvoeren van het herstelplan, zelfs in het pessimistische scenario, zal NMBS Logistics in 2013 rendabel zijn of moeten zijn. In de andere twee scenario's zal NMBS Logistics reeds in 2012 rendabel zijn, mits de volledige uitvoering van het herstelplan. De Europese Commissie heeft deze budgettering gevalideerd, wat niet onbelangrijk is. De financiële resultaten van NMBS Logistics waren voor de eerste zes maanden in lijn met het basisscenario.

Samengevat, er zijn reeds een aantal stappen gezet. Het is duidelijk dat er ook vooruitgang was geboekt in het sociaal overleg. Volgens de achterban was dat echter blijkbaar niet voldoende. Wij zullen zien wat wij verder kunnen doen. Ik wacht nu de nationale paritaire commissie van 26 november af. Wij zullen ook Europa verder blijven rapporteren over de vooruitgang van zowel ons industrieel als financieel plan alsook

over de vooruitgang in het sociaal overleg.

De **voorzitter**: Mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitvoerig antwoord.

Mijnheer Vandeput, ik kreeg nu graag uw repliek.

09.05 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw omstandig antwoord.

Ik ben heel blij en ik wil u dan ook feliciteren, omdat u en de NMBS van plan zijn het plan zoals uitgestippeld voort te zetten. Wij kunnen er enkel baat bij hebben dat de goederenpoot van de NMBS op een zo kort mogelijke termijn – ik doe mijn hoed voor u af, indien de uitvoering effectief binnen de zes maanden is gepland – tot een rendabel vervoerbedrijf binnen de NMBS wordt omgevormd.

Ik kan namens mijn fractie enkel nog de hoop uitdrukken dat u in uw hoedanigheid van minister, ook in het licht van uw leven vóór uw actieve, politieke loopbaan, alles zal aanwenden wat u in u hebt, om zij die vandaag met kanonnen op muggen schieten, ertoe te bewegen mee te stappen in het verhaal. Op termijn zullen wij immers met vuur spelen.

Ik vermoed dat de concurrenten zich binnenkort zullen aandienen, wanneer zij merken dat een op de Belgische markt actief bedrijf van zijn eigen werknemers het verbod krijgt om concurrentieel te zijn.

09.06 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ook mijn dank voor uw uitvoerig antwoord. Liefst niet te vaak, maar ik wil u toch feliciteren met de wijze waarop u zich heeft opgesteld in dit dossier. Ik denk dat u als minister erin geslaagd bent om uit de brand te slepen wat uit de brand moest worden gesleept. U heeft twee moeilijk verzoenbare partijen samengebracht. Helaas, blijkbaar is er alsnog geen witte rook, maar laten wij afwachten.

De elementen van het akkoord zoals ze vandaag gekend zijn, zijn volgens mij absoluut verdedigbaar. Dit akkoord is bovendien absoluut noodzakelijk voor de toekomst van de betrokken goederenafdeling. De vraag rijst natuurlijk of de positie van de NMBS wel altijd even tactvol en verstandig is tegenover de vakorganisaties. Ik verwijs naar de houding van de drie ceo's in de bijzondere kamercommissie en meen dat zij bij u in de leer kunnen gaan om te leren omgaan met vakorganisaties. Het is afwachten wat nog bereikt wordt. Ik hoop alvast dat u erin slaagt dit project goed af te werken.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

10.01 Karel Uyttersprot (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb enkele vragen over de klantvriendelijkheid van een aantal openbare besturen. Heeft men bijvoorbeeld een probleem met de factuur van Belgacom en men telefoneert hen, dan duurt het een uur en een kwartier alvorens men een antwoord krijgt.

Mijn vragen gaan echter concreet over bpost en de NMBS waarover wij nogal wat klachten krijgen met betrekking tot de klantvriendelijkheid. Om redenen van rationalisatie en sanering heeft men bepaalde diensten afgeschaft en komt men telkens bij een callcenter uit. De mensen van het callcenter doen wel hun best maar het blijft allemaal onpersoonlijk en oppervlakkig. Zij zijn ook niet bevoegd om te antwoorden op bepaalde concrete vragen. Ik geef een voorbeeld. Als men telefoneert naar het lokale postkantoor dan komt men, via het oude nummer van het lokale postkantoor d'office bij de centrale terecht. Als men via het nummer 1207 werkt, dan belt men naar 022/12345, waarna men druk 1, druk 2, enzovoort, hoort. Na een kwartier heeft men waarschijnlijk de dienst bereikt waar men moet zijn. Men kan echter een specifieke vraag hebben voor dat postkantoor. Ik geef u twee voorbeelden. Iemand meldde mij dat de brievenbus in zijn voortuin gestolen was en wou de postbode verwittigen. Dat was echter niet mogelijk. Als men een bepaald

type van postzegels nodig heeft en men wil weten of die in het postkantoor te verkrijgen zijn, dan kan men daar geen antwoord op geven.

Hetzelfde doet zich voor met de NMBS. Men kan zijn lokaal station niet meer telefonisch bereiken. Soms is dat nochtans nodig voor bepaalde zaken. Het gaat dan niet om de algemene zaken zoals de dienstregeling of vertragingen, enzovoort, maar om zeer concrete zaken. Als men bijvoorbeeld zijn jas in de trein heeft laten liggen en men wil daarover informatie dan blijkt het onmogelijk om het lokaal station telefonisch te bereiken. Ik ken geen enkele privéonderneming die dermate klantenvriendelijk is. Dat is natuurlijk bij wijze van spreken, mevrouw de minister. Ik had graag uw zienswijze ter zake gekend.

10.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, klantvriendelijkheid is natuurlijk een heel belangrijk thema. Ik heb daar vanuit mijn functie op Ambtenarenzaken een speerpunt van willen maken. Ook vanuit Overheidsbedrijven stel ik dit voorop. Men werkt inderdaad met verschillende snelheden.

Ik zal de gestelde vragen beantwoorden op basis van wat de bedrijven daaromtrent hebben geformuleerd, waarna ik misschien nog dieper op een aantal punten zal ingaan.

Wat de NMBS betreft, hebben zij er inderdaad voor gekozen de telefonische hulpverlening te centraliseren. De reden daarvoor is dat men, bijvoorbeeld in het geval dat u aanhaalde, niet altijd een antwoord kan geven aan de loketten zelf. Men moet de nodige informatie hebben. Vandaar dat men ervoor gekozen heeft de telefonische hulpverlening te centraliseren, zodat de informatie ook beter up to date blijft.

Wij hebben het hier vaak over de communicatie, die zeer complex is omdat er bij wijze van spreken om de zoveel seconden nieuwe informatie circuleert. Men heeft vastgesteld dat men sneller en efficiënter kan reageren door te centraliseren. Het is typisch voor dit soort aangelegenheden dat er een verschil is tussen de perceptie en wat men kan realiseren. Soms willen mensen graag een antwoord in de nabijheid. Zij willen in de nabijheid worden voortgeholpen, zij stappen liever naar een persoon die zij kennen. Als men daarover met mensen praat, hoort men vaak dat zij niet begrijpen waarom de persoon in het postkantoor, tot wie zij zich altijd wenden, hen niet kan helpen. Dat is een aspect dat er vaak toe leidt dat men zich goed of minder goed behandeld voelt.

Het is wel juist dat de criteria die men hanteert wanneer men over deze aangelegenheden discussieert veeleer op het inhoudelijke niveau liggen – waar kan men zo snel mogelijk een efficiënt antwoord formuleren? –, terwijl de perceptie van de klant, de beleving, want perceptie heeft een bepaalde connotatie die misschien misplaatst is, duidelijk ook een rol speelt.

bpost heeft de jongste jaren het aantal contactpunten voor de klanten verhoogd. Terwijl vroeger het postkantoor het enige toegangskanaal was, zijn er nu postkantoren, postpunten, het callcenter en de website. Ik vind dit een belangrijk thema. Wij hebben in deze commissie al heel wat debatten gehouden over de postkantoren, enzovoort, maar één van de argumenten om te kiezen voor postpunten was precies de toegankelijkheid te vergroten. Er komen ruimere openingsuren, bijvoorbeeld. Dat heeft ertoe geleid dat de klantvriendelijkheid op bepaalde punten verbeterd is, door de netwerken waar men gebruik van maakt. Er zijn immers andere mogelijkheden dan de mogelijkheden die wij in de postkantoren hadden, wegens de kostenefficiëntie. Laten wij duidelijk zijn, het openhouden van een postkantoor levert geen geld op. Dat is en zal altijd een verlieslatende activiteit zijn.

Ik wil het hebben over de accountmanagers en de dienst Public Affairs voor specifieke klantengroepen als kmo's, lokale besturen en overheidsinstellingen. Daar ga ik het straks inzake Belgacom ook over hebben, omdat wij heel duidelijk een onderscheid willen maken tussen de gradatie van de ernst van de vragen en hoe alert en hoe snel men daarmee moet omgaan.

In het raam van deze strategie worden alle telefonische oproepen naar postkantoren sinds oktober 2009 afgeleid naar het centrale nummer 022/012345.

Ook daar heeft men dus aandacht proberen te besteden aan het gemak. Een dergelijke centrale afhandeling van telefonische oproepen bevordert de professionalisering van de behandeling van de vragen om informatie en van de klachtenafhandeling en staat garant voor een coherente aanpak.

Een van de aspecten die men toen onderzocht heeft, is de vaststelling dat de producten en de dienstverlening alsmear complexer worden. Men moet daarvoor mensen opleiden en trainen. Een van de

redenen daarvoor is dat men de professionalisering wilde doorvoeren. Daarom koos men voor een bepaalde strategie.

In het overgrote deel van de gevallen kan op het centrale niveau een antwoord geformuleerd worden op de vragen of klachten van klanten. Er wordt contact opgenomen met het plaatselijke kantoor, indien dat noodzakelijk is voor de oplossing van het probleem. Dit wordt gemeten en volgens de cijfers moet dat slechts in 3 % van de gevallen gebeuren. Dat is wat bpost laat weten. Ik weet ook wel dat dit gemonitord wordt. Het kan zijn dat een ervaring misschien daarvan afwijkt, maar wij vragen wel om het te meten. Ook die zaken worden dus systematisch opgevolgd.

Het centrale telefoonnummer neemt aldus een deel van het werk over van de plaatselijke kantoren, waardoor er daar meer aandacht kan worden besteed aan de klanten aan de loketten. Het heeft ook een gunstig effect op de wachttijden aan de loketten, omdat dat ook mee in het plan zat. Zoals u weet, is in de beheersovereenkomst opgenomen dat de wachttijden in de postkantoren bepaald zijn. Een van de aspecten was de impact van de telefonische gesprekken op de mensen die aan de loketten zaten. Die oefening is mee in die beweging gebeurd.

Hoewel nog voortdurend geschaafd wordt aan de werking van de callcenters, blijkt uit de kwaliteitsmeting dat er geen structurele problemen zijn. Er zijn wel nog ad-hocproblemen, die men zo klein mogelijk moet proberen te maken, maar die er wel altijd zullen zijn.

Het contactcentrum voor brievenpost en pakjes beantwoordt 96 % van de oproepen. Voor het contactcentrum voor de financiële producten en de Bank van De Post is dat 95 %. bpost blijft geloven in dat concept en voorziet geen wijzigingen in de strategie, hoewel natuurlijk constant wordt gewerkt aan de kwaliteit, de vorming, de opleiding en de professionalisering.

Wat Belgacom betreft, in tegenstelling tot bpost en de NMBS, zijn er nauwelijks lokale contactpunten. Ik zal al die nummers niet aflezen. U kunt die vinden. Die nummers zijn gratis. De 0800-nummers voor technische problemen zijn bereikbaar van 08 u 00 tot 22 u 00, ook tijdens de weekends. De technische hulp voor de dienst telefonie is zelfs 24 uur per dag bereikbaar, de hele week, weekends en feestdagen inbegrepen. Dat laat toe om ook buiten de kantooruren de technische problemen van de klanten te behandelen. In sommige gevallen wordt het probleem op afstand opgelost.

De 0800 nummers voor informatie van het commerciële type zijn bereikbaar van 08 u 00 tot 18 u 30 van maandag tot en met vrijdag en van 09 u 00 tot 17 u 30 op zaterdag. Er wordt dus een onderscheid gemaakt tussen de technische problemen en de commerciële problemen. Buiten deze uren kunnen de klanten nog informatie bekomen via een interactief menu, bijvoorbeeld over hun laatste factuur. De informatica-instrumenten die gecentraliseerd ter beschikking worden gesteld van de operatoren in alle callcenters geven alle nodige informatie om toe te laten de specifieke vragen van iedere klant te beantwoorden. Bovendien worden deze operatoren intensief opgeleid om alle types van vragen correct te kunnen beantwoorden.

In het laatste contact dat ik had met de heer Bellens hebben wij daarover uitvoerig van gedachten gewisseld. Klantvriendelijkheid is een van de thema's aan de top van het komende actieplan. U hebt dat waarschijnlijk al gemerkt aan het aantal spotjes dat werd gelanceerd; het gaat samen met een communicatie- en marketingstrategie die wordt gevoerd. Veel belangrijker is dat er ook wordt geïnvesteerd. Klantvriendelijkheid is één zaak, maar meestal gaat het over kleine problemen die enorme investeringen in IT vragen of bijvoorbeeld in verdeling van personeel en ploegen. Op de laatste vergadering heb ik een hele toelichting gekregen over de voorgestelde wijzigingen. Onder andere de facturen bij Belgacom kwamen aan bod. Men merkte dat op een factuur de btw apart staat en als heel veel mensen daarover vragen hebben, dan belast dat de callcenters. Een simpel gegeven op de factuur kan klantvriendelijker worden aangebracht, waardoor de callcenters minder worden belast en er tijd vrijkomt voor andere vragen. Men heeft op hoog niveau iemand aangeduid die nu verantwoordelijk is voor klantvriendelijkheid zodat de nodige operationele doelstellingen en objectieven kunnen worden gehaald en, indien nodig, daaraan investeringen kunnen worden gekoppeld.

10.03 Karel Uyttersprot (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Uw antwoord werd natuurlijk een beetje ingegeven door de diensten zelf, uitgaande vanuit de dienst veeleer dan vanuit de klant. Die beleeft het op een andere manier wanneer hij naar het callcenter belt en van de ene post naar de andere, en van het ene nummer naar het andere moet gaan.

De snelheid van antwoorden bij de callcenters is belangrijk, maar ik heb een suggestie die niet moeilijk uitvoerbaar is. Als men uiteindelijk niet terechtkan, waarom kan men dan niet doorverbinden naar het lokale station, naar het lokale postkantoor, naar het echter nummer voor die specifieke vraag? Die personen hebben toch een telefoon? Ik heb ook een suggestie voor u. Misschien moet u straks eens mystery shopper spelen?

10.04 Minister **Inge Vervotte**: Ik begrijp de beleving die een individu of meerdere individuen meemaken. Daarnaast kan ik de metingen en de cijfers niet negeren. Dat zou ook verkeerd zijn. Er vinden strikte metingen plaats bij bpost, en in de toekomst ook bij Belgacom. Ik weet niet of het ook bij de NMBS gebeurt, maar dat zal ik nagaan. Er zijn ook mystery shoppers. Af en toe doe ik het ook, maar meestal ben ik niet zo onbekend. Ik denk dat de representativiteit daarvan tot het minimale moet worden herleid, dat is mijn probleem. Men geeft mij nu door dat het bij de NMNS ook gebeurt.

Wat is nu het probleem? Ik begrijp uw bekommernis. Als er niet wordt opgenomen, kan men dan niet doorverbinden naar het lokale kantoor? Men moet dan weten of de betrokkenen over die informatie beschikken. Zijn zij in staat bepaalde zaken in te geven, onder meer in computersystemen. Er is dus een aantal beperkingen waarmee men rekening moet houden, met name vooral de afgesproken taakverdeling. Als bpost het objectief moet halen personen aan het loket binnen de vijf minuten te helpen, dan is dat de prioritaire opdracht van dat moment en worden de andere zaken afgeleid.

Dus moeten wij opletten dat wij zorgen voor oplossingen waar de objectieven moeten worden gehaald en vandaag niet worden gehaald, veeleer dan te zoeken naar afleidingen die misschien andere objectieven in het gedrang laten komen. De gemaakte strategische keuzes zijn wel de juiste, maar dat wil niet zeggen dat er niet kan worden verbeterd op een aantal kwaliteitsparameters, zoals die terecht door u worden geformuleerd.

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

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

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

11.01 **David Geerts** (sp.a): Mevrouw de minister, ik heb een vrij rare vraag, maar het voorval kwam mij ook vrij raar over, vandaar dat ik hierover meer duidelijkheid wens. Het gaat over het meenemen van bagage. Ik heb in de schriftelijke neerslag de situering beschreven, ik zal die niet herhalen.

Een treinbegeleider heeft blijkbaar een gezin erop gewezen dat het, toen het de trein nam nadat het met de Thalys was aangekomen, slechts één koffer per betalende reiziger mag meenemen. Ik vind dat wel eigenaardig. Wanneer er bijvoorbeeld kinderen bij zijn, hoe moet men die regel dan interpreteren?

Kortom, hoeveel bagage mag een reiziger meenemen?

Geldt de beperking alleen voor betalende reizigers of ook voor bijvoorbeeld kinderen jonger dan 12 jaar, die niet hoeven te betalen?

Wat moet de reiziger doen indien hij meer bagage bij heeft? Als hij als mystery shopper na het shoppen veel zakken bij zich heeft, moet hij dan een toeslag betalen?

Geldt de regel ook voor de reiziger die vanuit Brussel Nationaal vertrekt en de te verwachten diabolotoeslag moet betalen?

11.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, elke reiziger, zowel betalend als niet-betalend, mag maximaal drie stukken bagage meenemen voor een totaal gewicht van de drie stukken van 30 kilogram.

Om het comfort van de andere reizigers niet te benadelen, wordt steeds gevraagd om de bagage op te bergen in de daartoe bestemde ruimtes, zoals de bagagerekken boven of tussen de zitplaatsen.

Indien een reiziger meer bagage mee heeft, kan hij een toeslag betalen aan boord van de trein. De toeslag

bedraagt 12,50 euro. Dat wordt echter in zeer belangrijke mate afgeraden, aangezien het meenemen van veel bagagestukken een overlast kan betekenen voor de andere reizigers.

Het is niet toegelaten dat de bijkomende bagagestukken vrije zitplaatsen innemen en de andere reizigers zo verhinderen om plaats te nemen aan boord van de trein. Bovendien kan de bagage dan niet langer op de bagagerekken boven de zitplaatsen geplaatst worden, omdat de bagagerekken slechts een maximaal gewicht van 30 kilogram per stuk ondersteunen.

De diabolotoeslag is een passagiersvergoeding voor de infrastructuur die de NMBS int. Die toeslag is geen vervoersbewijs en staat dan ook los van de vervoersvoorwaarden verbonden aan de NMBS-vervoersbewijzen.

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

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

12 Vraag van de heer Karel Uyttersprot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dienstverlening van de NMBS aan andersvaliden" (nr. 434)

12 Question de M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les services à la clientèle de la SNCB destinés aux personnes moins valides" (n° 434)

12.01 Karel Uyttersprot (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik weet dat de NMBS bijzondere inspanningen doet om andersvaliden te helpen. Eergisteren was ik er getuige van hoe een blinde medepassagier op de trein, een jongedame, in het Centraal Station moest afstappen en geholpen werd naar het volgende perron. Toch zijn er een aantal aberraties in de dienstverlening. Zo zijn andersvaliden verplicht zich 24 uur op voorhand te melden aan het station waar zij willen opstappen. Het was ook zeer merkwaardig te vernemen dat zij zich moeten melden bij de dienst goederen.

Ik heb dat van twee getuigenissen. Het gaat onder meer om de stations Roeselare, Kortrijk, Gent en Oostende. Ik vind dat een vreemde vaststelling. Kan dat niet op een andere manier? De betrokkenen hebben daarmee toch wel problemen. Zich 24 uur voordien aanmelden als men een trein wil nemen, is een zeer lange periode voor iemand die zeer courant reist. En bovendien moeten zij zich aanmelden bij de dienst goederen. Ik weet wat de achterliggende reden is. Rolstoelpatiënten moeten bijvoorbeeld worden geholpen via een lift of door manoeuvres om in de trein te geraken, maar het getuigenis waarover ik beschik is van twee blinde personen, en dat is toch merkwaardig.

12.02 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Uyttersprot, ik wil eerst opmerken dat, toen wij de onderhandelingen over beheersovereenkomsten hebben gevoerd, wij daaraan bijzonder veel aandacht hebben besteed. Dat kwam door mijn vorige ervaring bij Welzijn en Gezondheid, waar ik specifiek met gehandicaptenbeleid bezig was. Ik vond ook dat personen het recht hadden zoveel mogelijk te worden geïntegreerd in de samenleving, en dat het openbaar vervoer daarvan een deel uitmaakt.

Daarom hebben wij toen een ambitieus plan opgesteld, dat echter tegelijkertijd beperkingen heeft en zal blijven hebben. Wij hebben hierover lang gediscuteerd, maar wij moeten ervoor zorgen dat personen die ergens naartoe gaan ook kunnen worden teruggebracht. Men vraagt immers vaak waarom er een centralisatie is voor de verschillende stations. Ik wil het niet meemaken dat iemand op de trein blijft zitten omdat er in dat station op dat moment geen assistentie is. Dat zijn grote drama's die vele gevolgen kunnen hebben. Men moet dus altijd kijken of er een aantal operationele aangelegenheden zijn die soms complexer zijn dan op het eerste gezicht: wat kan daar nu zo moeilijk aan zijn?

Er is natuurlijk ook de inzet van de betrokkenen zelf. Dat is natuurlijk nog iets anders dan de gegarandeerde dienstverlening van de NMBS. De afspraken die wij hebben gemaakt, gingen duidelijk over gegarandeerde dienstverlening. Wij moeten zeker zijn dat de persoon die op en van de trein komt zijn bestemming haalt, en ook terug kan.

De assistentie van personen met beperkte mobiliteit, van de eerste tot de laatste trein en 7 dagen op 7, wordt momenteel georganiseerd in 114 stations indien de reiziger vooraf zijn aanvraag doet. Vroeger was

dat veel beperkter. Ik weet het niet meer van buiten. Wij hebben een hele uitbreiding gekend. Wij hebben het aantal stations enorm uitgebreid. Een mobiele ploeg wordt ter beschikking gesteld. Wij hebben daar specifiek mensen op gezet om daar voor te zorgen.

Een persoon met beperkte mobiliteit zonder rolstoel kan ook in andere stations assistentie vragen. Hij kan ook zonder voorafgaande afspraak naar een station gaan, maar in deze gevallen kan de NMBS niet garanderen dat het benodigde personeel voor assistentie zal aanwezig zijn in het vertrek- en/of bestemmingstation. Dat is het verschil. Wij hebben een gegarandeerde dienstverlening, daar zijn duidelijke afspraken over modules in de stations en een hele uitbreiding, en ook een team dat daarvoor ter beschikking is met bepaalde uniformen en die zich daar ook op zetten.

Daarnaast zijn er stations, waarvan wij weten dat er een praktijk ontstaat waarbij de mensen elkaar kennen. Zij helpen elkaar als het mogelijk is. Dat gebeurt ook en dat moeten wij natuurlijk ook ten volle blijven onderschrijven. Wij zullen nooit zeggen dat iemand die het uniform draagt van de NMBS zonder uniform van special-care, dat hij dit niet mag doen. Dat gaan wij natuurlijk nooit doen. Het is wel duidelijk dat gegarandeerde dienstverlening een aantal afspraken inhoudt. De goodwill die er is op het terrein, onderschrijven wij, wanneer dit niet in contradictie komt met andere richtlijnen die er zijn inzake veiligheid, inzake operationaliteit, om er maar een paar te noemen.

Om assistentie op maat te krijgen, raadt de NMBS aan betrokken personen aan om hun reis 24 uur op voorhand te reserveren, hetzij via callcenter, hetzij via een online reservatieformulier. Door vooraf hulp te reserveren, is de persoon met beperkte mobiliteit na bevestiging door het callcenter ook zeker dat de stations van vertrek, aansluiting en bestemming degelijk toegankelijk zijn en dat de voor hem aangepaste dienst kan worden verzekerd.

Het wordt aangeraden om dat te doen. Er wordt altijd naar oplossingen gezocht. U moet ook weten dat er een aantal mensen zijn die een zelfde rit op vaste tijden doen. Dat is ook de reden waarom men zegt dat als men het toch op voorhand weet, van de moeite te doen om het op voorhand te laten weten. Het kan dan beter ingepland worden in de personeelsplanning. Er moet natuurlijk personeel op gezet worden.

Wanneer de persoon met beperkte mobiliteit niet in staat is om de assistentie 24 uur op voorhand te reserveren, zal de NMBS uiteraard haar best doen om hem in de mate van het mogelijke hulp te bieden zodat hij in de best mogelijke omstandigheden kan reizen. Een onmiddellijke hulpservice die aangepast is aan de specifieke noden van de klant, kan in dat geval niet worden gegarandeerd. Dat is het verschil met de werkelijke garantie op maat en al de rest waar ik naar verwezen heb.

De reservering van assistentie garandeert de persoon met beperkte mobiliteit een aangepaste hulpverlening en dit ook op het moment dat hij het verkiest, dus niet alleen binnen bepaalde uren ter zake werden afspraken gemaakt. Het is niet de bedoeling van de NMBS om een belastende maatregel op te leggen, maar wel om de personen met beperkte mobiliteit een kwaliteitsvolle dienst en dito reis aan te bieden op maat van zijn vraag en niet aanbod gestuurd. Dat is de wijziging die wij hebben proberen door te voeren.

Ik heb geen antwoord op uw vraag inzake goederen. Ik zal het eens vragen. Ik kan mij inbeelden dat dit raar overkomt. Anderzijds moeten wij ook bekijken wat er realistischer wijze mogelijk is. Indien mogelijk zullen wij kijken of hierop een antwoord kan worden geboden. Ik kan mij inbeelden dat dit niet echt de meest galante oplossing is.

12.03 Karel Uyttersprot (N-VA): Ik dank u, mevrouw de minister, voor uw duidelijk antwoord.

Wat de goederen betreft, zou ik een suggestie willen doen. In plaats van die mensen zich te laten aanbieden bij de goederen zouden zij zich kunnen aanbieden aan het loket zodat de dienst goederen kan worden verwittigd.

12.04 Minister Inge Vervotte: Ik zal uw suggestie meenemen, maar ik durf daarover geen uitspraken te doen omdat er duidelijke taakafspraken zijn. Ik zal uw voorstel meenemen.

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

13 Vraag van de heer Servais Verherstraeten aan de minister van Ambtenarenzaken en

Overheidsbedrijven over "de staat van het stationsgebouw van Herentals" (nr. 475)

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

13.01 Servais Verherstraeten (CD&V): Mevrouw de minister, ik zou u graag een mondelinge vraag willen stellen over een station waarvan ook u af en toe een bezoeker bent geweest. U hebt de visu kunnen vaststellen wat de toestand aldaar was. De bevindingen van Test-Aankoop hebben de schrijvende toestand ook bevestigd.

Daarom zou ik u een paar concrete vragen willen stellen. Zijn er plannen om het gebouw op te waarderen en het nodige budget daartoe uit te trekken?

Zijn er plannen om de perrons te verharderen? Over welke termijn spreken wij ter zake?

Welke onderhouds- of herstellingswerken zijn er op korte of lange termijn gepland?

13.02 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, ik ken inderdaad de toestand van het station van Herentals, die mijn bijzondere aandacht wegdraagt.

Het is jammer dat er in voornoemd station geregeld problemen opduiken. In elk geval zullen wij de situatie blijven opvolgen. Wij hebben immers vastgesteld dat er ginds nog heel wat pijnpunten dienen te worden verbeterd.

De NMBS-holding, Infrabel, de stad Herentals en De Lijn werken samen aan de opmaak van een masterplan voor de opwaardering van de stationsomgeving van Herentals. Alle, betrokken partijen gaven ter zake reeds hun ambitieniveau op. Een en ander moet in een samenwerkingsovereenkomst resulteren. In het kader van voornoemd masterplan zal het stationsgebouw op lange termijn grondig worden vernieuwd. De timing is nog niet bekend, omdat de samenwerkingsovereenkomst nog niet rond is.

In afwachting van de grondige renovatie op lange termijn zullen er op korte termijn niettemin al enkele, kleinere renovatiewerken worden uitgevoerd. Eind november 2010 zal het sanitair voor de reizigers volledig worden vernieuwd en opgefrist. In het voorjaar van 2011 zal de gevel worden gereinigd en het buitenschrijnwerk worden geschilderd.

Voor de perrons heeft Infrabel in december 2009 aan een gespecialiseerd studiebureau de opdracht gegeven de uitrusting van de perrons te verbeteren. Ook de verbetering van de perrons is dus in de planning opgenomen.

13.03 Servais Verherstraeten (CD&V): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord en voor de aandacht die u aan het dossier besteedt.

Mevrouw de minister, ik vrees dat een grondige vernieuwing met toepassing van het masterplan, nadat de samenwerkingsovereenkomst is gesloten, nog enige tijd zal vergen want er moeten nog plannen en studies worden gemaakt, aanbestedingen gebeuren en de werken moeten uiteindelijk worden uitgevoerd.

Daarom pleit ik er dan ook voor dat er, gelet op de toestand van de perrons en in afwachting van grondige renovatiewerken met onder andere de verlenging van de perrons, enkele investeringen in wissels plaats kunnen vinden.

Ik koester ook de absolute hoop dat de sanitaire werkzaamheden vóór eind 2010 zullen kunnen worden beëindigd.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

14 Samengevoegde vragen van

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de installatie van ECTS" (nr. 509)

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

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

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

14 Questions jointes de

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'installation du système ECTS" (n° 509)

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

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

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

14.01 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, de problematiek van de uitrol van het TBL1+-systeem is u niet onbekend. De discussie over de opportuniteit ervan is u evenmin onbekend.

Het dossier is ook al in de bijzondere Kamercommissie naar aanleiding van het dramatische treinongeval in Buizingen aan bod gekomen.

Omdat men daar nogal moeilijk doet over het aansnijden van dit onderwerp lijkt deze mondelinge vraag mij de enige kans om daar dieper op in te gaan.

In verband met de optie en de keuze van de regering voor de volledige uitrol van TBL1+ wens ik de minister naar aanleiding van de bijzonder Kamercommissie te wijzen op een aantal vaststellingen van die rapporten. Enerzijds is er het rapport van de experts. Ik zal in snelvaart de citaten voorlezen.

Zij vrezen dat de kans op zware treinongevallen ondanks de installatie van TBL1+ aanwezig blijft. Meer veiligheid op de spoorwegen wordt maar gedeeltelijk gerealiseerd door de inzet van technologische middelen. In verband met TBL1+: het is een ATP-systeem dat de functie van TBL1+, een snelheidscontrole op driehonderd meter voor het stopsein, uitvoert en gebruik maakt van de ECTS-hardware. Maar de software, noch de apparatuur aan boord van de voertuigen zijn compatibel met ECTS.

Aanvullend is er ook nog een citaat in datzelfde rapport van de experts. Volgens de gegevens van Infrabel kan TBL1+, dat nu wordt veralgemeend op het Belgische spoorwegnet, in 75 % van de gevallen een gevaarlijke situatie 'die aanleiding geeft tot een aanrijding' voorkomen. Dit betekent dat het residueel risico in 2014 nog 25 % zal bedragen, in vergelijking met 97 % in 1999. Echter, en dat is heel belangrijk, het residueel risico verdrievoudigt tussen 1999 en 2014. In 2014 zal het residueel risico relatief gezien driemaal 25 % of 75 % bedragen tegenover 97 % in 1999.

De experts besluiten dat men dus niet kan blijven beweren dat TBL1+-systeem toelaat de toename op het risico afdoende te beheersen.

Ter ondersteuning daarvan is er ook het standpunt van het Rekenhof. Op normatief vlak heeft het systeem TBL1+ een precaire status. Op juridisch vlak kan TBL1+ niet aan de spoorwegonderneming worden opgelegd. Het kan niet worden opgelegd aan de operator en evenmin worden toegevoegd aan de lijn van het TNT-netwerk aangezien het door TSIBS niet erkend is als een bestaand systeem of een systeem in ontwikkeling. Het beantwoordt evenmin aan Europese technische normen.

Een tweede punt van het Rekenhof betreft de ontplooiing op grond van het systeem TBL1+ kan een stap achteruit betekenen op het gebied van veiligheid. Volgens het Rekenhof kunnen vragen gesteld worden bij de zorgelijke status van het systeem TBL1+ in het licht van de Europese normen. Het systeem TBL1+ anticipeert slechts heel gedeeltelijk op het Europees systeem ECTS op het vlak van infrastructuur en doet dat helemaal niet op het vlak van rollend materieel. Deze technische en juridische aspecten kunnen tot gevolg hebben dat er financiële middelen worden gemobiliseerd ten voordele van een tijdelijk systeem. Dat kan nadelig zijn voor de beschikbaarheid van middelen voor de ontplooiing van een systeem dat voldoet aan Europese normen.

Aanvullend, heet van de naald, deze ochtend was er een nieuwe hoorzitting van de bijzondere Kamercommissie, deze keer met de mensen van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Ook daar werd door de

betrokkenen van DVIS letterlijk gesteld dat TBL1+ geen logische stap is naar ECTS, enkel een inhaalbeweging. ECTS geeft toelating om te rijden. TBL1+ doet net het omgekeerde, enkel een punctuele controle. Enkel de technologie van ECTS wordt gebruikt in TBL1+ maar daar stopt het ook.

Dat staat in contrast met een aantal uitspraken van u naar aanleiding van het verschijnen van die gegevens in de pers. U weerlegt dat. Ik herhaal citaten en standpunten. U mag vandaag gerust weerleggen. U stelt dat TBL1+ op dit moment de veiligste keuze is. In het licht van die analyses kan ik niet anders dan vaststellen dat men volhardt in de boosheid.

Keer op keer, worden, mijns inziens, niet de juiste conclusies getrokken uit de diverse standpunten die naar voren worden gebracht.

Ik word telkens terechtgewezen door de heer Van den Bergh dat ik het principe van TBL1+ in vraag stel. Ik kan niet anders. Ik word ook telkens in mijn overtuiging gesterkt door hetgeen ik te horen krijg in die bijzondere Kamercommissie.

Gelet op die uitspraak wil ik een aantal vragen stellen. Deelt u de analyse van de experts in de bijzondere Kamercommissie, van het Rekenhof en blijkbaar ook sinds vandaag van DVS omtrent TBL1+?

Wenst u daaraan een gevolg te geven en uw beleid en dus de maatregelen omtrent de volledige uitrol van TBL1+ bij te sturen?

Ik heb nog een bijkomende vraag die u misschien niet kunt beantwoorden omdat ze niet op voorhand werd ingediend. Hebt u zich ooit de vraag gesteld of men de treinramp in Bergen had kunnen vermijden indien TBL1+ zou zijn geïnstalleerd? U kunt misschien schermen dat de conclusies nog niet bekend zijn.

Ik vrees echter van niet. De vraag moet trouwens worden gesteld of TBL1+ wel invloed heeft op snelheidsbeperkingen en hoe het NMBS-personeel moet omgaan met een defect aan TBL1+? Mogen zij verder rijden of niet?

14.02 Colette Burgeon (PS): Madame la présidente, madame la ministre, une petite remarque préliminaire: j'avais déposé il y a deux mois cette question sous forme de question écrite. Comme je n'ai toujours pas reçu de réponse et que j'ai vu que des collègues posaient la même question, je l'ai réintégrée dans les questions orales. Je crois que l'on gagnerait du temps en séances de questions orales si l'on recevait plus rapidement une réponse à nos questions écrites.

Le dramatique accident survenu à Buizingen le 15 février 2010 a mis en évidence la nécessité de disposer de systèmes de sécurisation ferroviaire fiables et performants. En raison de sa position géographique au cœur de l'Europe, alors que la libéralisation totale du rail se précise, le réseau belge est appelé à être équipé d'un système de contrôle commande et de signalisation conforme aux standards européens ERTMS. Il y a une dizaine d'années, la SNCB avait opté pour le déploiement d'un système européen. En 2006, Infrabel et la SNCB ont décidé de déployer le système TBL1+ qui présente une amélioration de la protection automatique des trains par rapport au système belge antérieur, mais qui n'est pas compatible avec le système TBL1. Il n'anticipe que très partiellement le système européen ETCS sur le plan de l'infrastructure et aucunement sur le matériel roulant. De plus, il ne répond pas aux normes techniques actuelles et futures et ne peut donc être que transitoire.

Voici donc mes questions, madame la ministre. Dans son rapport, la Cour des comptes s'inquiète du fait que des moyens financiers importants ont été mobilisés pour juxtaposer le système TBL1 aux systèmes existants. Cela ne risque-t-il pas de nuire à la disponibilité de moyens visant à déployer un système conforme aux normes européennes? Ensuite, quelle est la stratégie d'Infrabel et de la SNCB en matière d'équipements de protection automatique des trains, à court et à moyen terme? La Cour des comptes rappelle en effet – comme nous venons de le mentionner – le statut précaire du système TBL1+ au regard des normes européennes, alors qu'il constitue le principal vecteur de sécurisation des trains au franchissement de signaux en situation de danger. Le SSICF va encore plus loin en constatant que le système TBL1+ peut occasionner, dans certaines circonstances, une régression temporaire de la sécurité. Comment s'opèrera la coordination entre le déploiement de cet équipement de protection automatique sur l'infrastructure et sur le matériel roulant appelé à y circuler?

De **voorzitter**: Collega's, ik wil toch nogmaals de opmerking herhalen dat er nu een bijzondere

spoorwegcommissie is. Die commissie is opgericht om te vermijden dat al die vragen weer hier, in deze commissie, terechtkomen.

We doen de moeite om binnen het Parlement die bijzondere spoorwegcommissie op te richten. Ik wil niet de indruk geven dat wij elkaar vliegen zouden afvangen, door hier een reeks vragen te laten beantwoorden maar niet in de bijzondere commissie. In de bijzondere commissie kunnen er toch eveneens vragen gesteld worden? Daar zijn er toch discussies mogelijk?

14.03 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, ik begrijp die bezorgdheid. Het heeft inderdaad weinig zin om parallel te werken of om alles over te doen.

Specifiek, deze vraag gaat over het beleid van de minister. Het gaat niet zozeer over wat er aan de basis lag van het ongeval in Buizingen.

In tweede instantie wil ik het volgende zeggen. Mevrouw de voorzitter, u was daar niet bij aanwezig, maar minister Vervotte wel. Op het moment dat wij in de bijzondere commissie het debat wilden voeren, heeft de voorzitter van die commissie gezegd dat het debat over de keuze voor TBL1+ en het beleid van de huidige minister, daar niet aan de orde is.

Mevrouw de voorzitter, vandaar dat ik mij genoodzaakt zag om mij tot uw goede diensten te wenden.

14.04 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, ik doe dat niet vaak, maar ik wil wel het woord vragen in dezen.

Ik probeer met heel veel respect te handelen in dit Parlement en ik probeer op een uitgebreide manier de antwoorden te formuleren. Ik zou op een gegeven moment kunnen zeggen dat u dit schriftelijk moet vragen of dat ik hierop al heb geantwoord.

Ik doe dat niet en ik zal dat ook in de toekomst niet doen. Ik vind het echter heel belangrijk dat dit wordt geapprecieerd. Ik vind het jammer wanneer wordt gezegd dat wij daarop nog geen antwoord hebben gegeven. Dat ligt dan eerder aan de werkzaamheden. Wij krijgen nog heel wat vragen, zowel schriftelijk als mondeling in de commissie, en dit ondanks het feit dat wij in lopende zaken zijn.

Ik probeer de vragen te beantwoorden en vind het dan wel jammer dat er een opmerking komt die de indruk wekt dat wij niet bereid zijn om te antwoorden.

Dit gezegd zijnde, zal ik concreet antwoorden op de vragen.

De ontwikkeling van het interoperabele ETCS ging met heel wat moeilijkheden gepaard. Dit gaf aanleiding tot de ontwikkeling van tussensystemen die gebaseerd zijn op ETCS, maar zonder de interoperabiliteit ervan.

U verwijst constant naar de berichtgeving in Belga. U leest echter telkens alleen maar de titel en blijkbaar niet de rest van het document. U moet de Belgaberichten die wij toen hebben uitgestuurd op basis van de communicatie die toen werd gevoerd en die ongenuanceerd was, volledig lezen.

Ik herhaal opnieuw de antwoorden die ik al drie keer heb gegeven in de commissie-Buizingen. Ik heb heel duidelijk de voor- en nadelen van het systeem opgesomd. In het artikel in Belga heb ik heel duidelijk geformuleerd "gelet op de huidige omstandigheden en de mogelijkheden die er zijn". Als u een deel van de zin leest, en de rest van de zin eruit haalt, kunt u misschien gelijk hebben. Ik zal hier echter blijven proberen die hele zin te formuleren, in de hoop dat u dan de zaken ziet zoals ik ze wel degelijk heb gezegd.

In 2006 beslist de NMBS-Groep het ETCS-systeem in etappes in te voeren op het Belgische net voor het binnenlands vervoer. De invoering van TBL1+ is dus een dergelijke etappe.

De beslissing om een tussenfase in te bouwen in het proces van de implementatie van ETCS betekende niet dat alle procedures en ontwikkelingen opnieuw van nul moesten starten.

De werkzaamheden en investeringen sinds 2001 konden met de beslissing van 2006 grotendeels worden gevaloriseerd. Gelet op de beperking van operationele aard kwam voor de eerstvolgende jaren de keuze

neer op ETCS als het meest veilige systeem op een paar lijnen, of een verhoogd veiligheidssysteem op alle lijnen via TBL1+.

Ik blijf herhalen dat er misschien misverstanden zijn over het begrip tussenfase. Een tussenfase gaat over de keuzes waar de bakjes tussen de spoorwegen worden gelegd. Dat is de tussenfase. Niet of er nog twee spulletjes worden vastgehecht. Ik denk dat ik de toepassing van de systemen voldoende duidelijk heb gemaakt. Er zijn drie componenten, namelijk hardware, software en de communicatie tussen de twee. Laat daar geen misverstanden over bestaan.

Infrabel bevestigt dat het systeem TBL1 ook in stand wordt gehouden of gereactiveerd om het rollend materieel dat nog niet is uitgerust met TBL1+, maar wel met TBL1, te beschermen.

Ik heb vorige week herhaald dat de procedures en de onderhandelingen zeer veel tijd in beslag namen en dat de uitvoeringstermijn van de projecten zo goed als altijd langer is dan oorspronkelijk werd verwacht. Zo vergt de naleving van de wetgeving inzake overheidsopdrachten sinds begin 1994 veel tijd. Zij is verplicht voor de NMBS-Groep. Voor opdrachten van meer dan 400 000 euro is het gebruikelijk dat de marktconsultatie in twee etappes gebeurt, te weten eerst de selectie van de kandidaat-leveranciers en dan de etappes die leiden tot de bestelling. Dit element verlengt de doorlooptijdprocedure met verschillende maanden.

Ik heb vorige week woensdag in de bijzondere commissie de voor- en nadelen van zowel TBL1+ als ETCS herhaald. Wat deze beide systemen wel en niet kunnen, nooit kunnen alle risico's op ongevallen worden uitgesloten. Op de hogesnelheidslijnen naar Duitsland en Nederland, HSL 3 en HSL 4, is ETCS al geïnstalleerd, evenals op de delen van Corridor C, de goederenas Antwerpen-Bazel. De ontplooiing van ETCS neemt echter beduidend meer tijd in beslag dan deze van TBL1+, vandaar dat een tussenstap via TBL1+ werd gekozen.

Volgens de NMBS was eind oktober 2010 een kwart van de voertuigen uitgerust met TBL1+. Tegen eind 2012 zal meer dan 90 % van de NMBS-krachtvoertuigen met dat systeem zijn uitgerust.

In 2013 zal 30 % van het rollend materieel uitgerust zijn met ETCS, aangezien alle nieuwe voertuigen direct met ETCS worden uitgerust. Het migratieschema van TBL1+ naar ETCS van de rest van het materieel zal afhangen van de invoeringsplanning van ETCS die door Infrabel wordt opgemaakt en die ook deel zal uitmaken van het volgende investeringsplan.

Zoals ik vorige week heb gezegd, kan ik mij alleen maar engageren voor wat ik met de NMBS heb afgesproken en waarvoor reeds in de nodige budgetten is voorzien. Het gaat hier over de versnelde invoering van TBL1+ tegen 2013 voor de voertuigen en 2014 voor de infrastructuur. Om de verdere uitvoering hiervan en van andere aspecten opgenomen in de visietekst in verband met de spoorveiligheid te kunnen garanderen, heb ik aan de FOD Mobiliteit de opdracht gegeven een bijvoegsel aan het beheerscontract voor te bereiden. Hierdoor zullen de visietekst en de bijhorende aanbevelingen hun weerslag vinden in de huidige beheersovereenkomst.

De investeringen voor de periode 2013-2025 moeten worden opgenomen in het volgende meerjareninvesteringsplan dat de NMBS-groep tegen eind januari 2012 zal moeten voorleggen aan de volgende voogdijminister en vervolgens aan de regering. Het zal mede afhangen van de beslissing op dat ogenblik en de beschikbare investeringsdotaties of de vooropgestelde deadline voor de uitrol van ETCS dan ook gehaald kan worden, of dat men sneller kan gaan. Dat moet dan maar beslist worden.

Voor Infrabel bedraagt de budgettaire voorziening voor de ontplooiing van TBL1+ 190 miljoen euro. Die kostprijs wordt voor ongeveer de helft bepaald door de hardware en voor de helft door de montage en het aansluiten op de seinrichtingsinstallaties. Voor het NMBS-boordmaterieel bedraagt de totale kostprijs 22,5 miljoen euro voor de aankoop van de uitrustingen bij Alstom en zijn er installatiekosten die afhankelijk zijn van het type materieel. Gemiddeld bestaat de totale prijs voor het uitrusten van een voertuig voor 50 % uit de aankoop van de uitrusting en voor 50 % uit de integratie van de uitrusting in het voertuig.

Jusqu'en 2012, les moyens financiers mis à disposition d'Infrabel et de la SNCB devraient suffire. Pour la période à partir de 2013, les budgets nécessaires devront être repris dans le plan d'investissement pluriannuel 2013-2025 dont je viens de parler.

Inzake de infrastructuur blijven de elektronische stuureenheden, de bakens, de kabels en de aansluiting van de seinpost behouden. Het laden van de software op zich is niet omslachtig. Het uitwerken van de software is echter wel omvangrijk, omdat daartoe alle door te sturen gegevens dienen te worden bepaald.

De kostprijs voor de software wordt op 15 000 euro per sein geschat. De bijkomende kostprijs voor de hardware – bijkomende bakens – kan op 10 000 euro per sein worden geschat.

Voor rollend materieel moeten wij het hiernavolgende onderscheid maken.

Locomotieven van type 13 en van type 18, de Desiro-motorstellen en de stuurrijtuigen I 11 worden al met ETCS uitgerust. In een eerste fase voert de genoemde uitrusting enkel de functie TBL1+ uit, aangezien er nog geen ETCS in de infrastructuur aanwezig is. De uitrusting zal vervolgens op basis van de vorderingen van ETCS in de infrastructuur worden aangepast.

Het andere materieel wordt met een stand-alone TBL1+-uitrusting uitgerust, waarvan enkele onderdelen, zoals de antenne of de bekabeling zouden kunnen worden hergebruikt.

De TBL1+-boordapparatuur kan in alle types rollend materieel worden ingebouwd. Voormeld systeem blijft actief, ook nadat de infrastructuur op ETCS werd overgeschakeld. Het blijft dus een bescherming bieden voor het rollend materieel dat niet met ETCS maar wel met TBL1+ is uitgerust.

14.05 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, we zullen mekaar wellicht niet overtuigen. Daarvoor zit ik hier ook niet.

Ik betreur dat u een beetje volhardt in de boosheid. U zegt dat er een keuze is gemaakt. Of het nu een slechte of een goede keuze is, we gaan door op de ingeslagen weg, zo zegt u. Dat doet mij denken aan de recente uitingen van een ex-woordvoerder die verklaarde dat hij de gps was van iemand die spookrijder was. Ik zou niet graag hebben dat u in dezelfde situatie terechtkomt.

Ik vind ook dat u niet echt de kritiek weerlegt op TBL1+ en op de huidige gevoerde politiek. Zeker vernoem ik de kritieken die geformuleerd worden in de diverse rapporten.

De experts schrijven letterlijk dat de NMBS-Groep in de eerste fase spreekt van de uitrol van ETCS. De experts vinden dat een problematische benadering. Voor hen is TBL1+ in de eerste plaats een inhaaloperatie tegenover het verleden, eerder dan een brug naar de toekomst.

Nu spreekt ook u weer over een tussenfase, een tussenstap, migratie. Het blijft allemaal deel uitmaken van het grote geheel, terwijl die diverse rapporten juist het tegendeel beweren en heel die politiek in vraag stellen. Ik kan dat alleen maar betreuren.

Zeer terecht stelt u dat het systeem nooit voor honderd procent alle risico's dekt. Ik heb ook nooit een dergelijk pleidooi gehouden. Maar ik heb het Belga-bericht bij: "Minister Vervotte verduidelijkt dat de keuze voor het remsysteem TBL1+ niet alleen gebeurt met het perspectief op de installatie van het Europees veiligheidssysteem ETCS, maar dat TBL1+ op dit moment bovendien de veiligste keuze is." Dat is de volledige zin uit het bericht. Dat is volgens mij toch in tegenspraak met wat in de rapporten staat.

14.06 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, ik wil daar nog even op reageren. Het is niet aan mij om uitspraken te doen over het verleden en de toekomst, daarvoor dient de commissie. Het is dus niet aan mij om waardeoordelen te vellen zoals de experts en anderen dat wel doen, dat is hun opdracht. Het is aan mij om hetgeen wij vandaag doen te verantwoorden, dat is mijn opdracht. Ik herhaal dat en ik zal dat blijven herhalen, ik zal geen uitspraak doen over een inhaaloperatie en dergelijke meer, dat is aan u, dat is uw werk om dat te doen en dat is het werk van de experts om dat te doen. Ik ben geen politieke rechter of zo. U bent daarin veel wijzer.

Hetgeen voor mij belangrijk is, is op basis van hetgeen wij vandaag ter beschikking hebben inzake mankracht, tijd en andere meer te weten welke beslissing men dan neemt. Wat is dan de meest verantwoorde beslissing?

Daarbij lijkt het mij, aangezien wij hier spreken over een automatisch stopstelsel, een automatisch remsysteem, niet onlogisch dat men eerst een remsysteem legt waar men stopplaatsen heeft. Dat is de

eerste redenering.

Als men dan een bepaald aantal bakjes kan plaatsen, dan heeft men de keuze om alle bakjes op elke stopplaats in te planten, dan wel een stopplaats te kiezen om daar een bakje te plaatsen en vervolgens op de rest van de as van die stopplaats. Dan zullen misschien negen stopplaatsen niet voorzien worden van het automatisch remsysteem. Het is evident dat het veiliger is om de snelheid over heel een traject te controleren.

Het ETCS-systeem is op dit moment het veiligste systeem op de markt. Dan maakt men echter de keuze. Als men vandaag met de mankracht, het personeel en de operationaliteit 10 bakjes kan leggen – dat is een abstracte redenering, want men heeft er meer dan 10 nodig –, maakt men één lijn zeer veilig, bij een keuze vandaag voor ETCS, in plaats van alle stopsystemen reeds te voorzien van een zekere veiligheid.

De NMBS-groep - en ik ondersteun dat - kiest ervoor om, als men slechts 10 bakjes kan leggen, ze best daar te leggen waar er stopplaatsen zijn. Dat zal de veiligheid relatief verhogen.

Waarom is het nog eens zo belangrijk om die keuze te maken? Als men een keuze maakt om nu direct te gaan voor ETCS op sommige assen, moet het ook nog volgen met het rollend materieel.

Met andere woorden, als men alles samen legt, heeft men de keuze tussen een verhoging van de veiligheid op vele plaatsen van het net of een enorme verhoging van de veiligheid op sommige plaatsen. Daarom heb ik gezegd dat de keuzes die vandaag gemaakt worden om die redenen verantwoordbaar zijn. Dat is de interpretatie die u aan mijn woorden moet geven. Al de rest laat ik over aan de wijsheid van de commissie. Ik hoop dat ze die opdracht ten volle zal benutten en tot wijze conclusies zal komen.

14.07 Colette Burgeon (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je voudrais simplement préciser le fait suivant. Lorsque je dépose une question écrite, deux mois plus tard, je dois encore attendre. Entre-temps, si je constate qu'une question du même ordre s'inscrit dans le cadre des questions orales, j'y annexe ma question. Ne croyez surtout pas que je vous vise en disant que vous ne faites pas votre travail. Au contraire, je vous respecte trop pour cela, car les réponses sont toujours très claires. Donc, mille excuses si vous avez cru comprendre que je vous faisais un procès d'intention!

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

15 Samengevoegde vragen van

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

15 Questions jointes de

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

15.01 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, we moeten niet alleen naar het verleden kijken, maar ook naar de toekomst. Ik heb van het reces gebruik gemaakt om mijn wagen te laten uitrusten met winterbanden. Het is misschien niet slecht om ook voor het spoor eens te kijken naar het weer. Moge waar zijn wat waar is, maar er wordt een strenge winter voorspeld. Keer op keer worden de reizigers geconfronteerd met vertragingen, afgelastingen ingevolge van het vastvriezen van wissels, defecte locomotieven, doorhangende en brekende bovenleidingen en dies meer. Ook de slechte toegankelijkheid van de stations en de parkings zijn legio.

Ik wil eigenlijk onderzoeken of de NMBS daar vandaag al mee bezig is. Wat zijn de voornaamste technische problemen waarmee het spoorvervoer wordt geconfronteerd bij streng winterweer? Welke maatregelen werden genomen om problemen deze winter te voorkomen? Is er een actieplan om te anticiperen op problemen die verband houden met de winterkou? Gebeuren er bijvoorbeeld controles op de wisselverwarming en dergelijke?

Ik heb ook een vraag inzake communicatie. Welke maatregelen werden of worden er genomen? Is er sprake van bijkomend personeel indien er vertragingen zijn om desgevallend mensen op te vangen? Er is destijds – ik spreek nu over de donkere jaren '80 bij de NMBS – blijkbaar een noodplan uitgewerkt voor zeer slechte weersomstandigheden. Dat plan zou de laatste keer in dienst zijn gesteld in januari 1985. Gezien de geweldige voorspellingen die worden gedaan, is dat plan aangepast aan de actuele situatie? Welke maatregelen zijn genomen om in de winter bij sneeuwval de parkings en de perrons snel vrij te houden van ijzel?

De **voorzitter**: Collega's, de vragen van de heer Balcaen werden eraan toegevoegd. De ene gaat over de winter en de andere over de herfst. Wilt u die vragen liefst apart stellen en de minister haar antwoord eerst laten geven? Door de diensten zijn zij samengevoegd. Na de herfst komt immers de winter.

15.02 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la présidente, madame la ministre, l'automne est là et, comme chaque année, les feuilles tombent! Elles tombent aussi sur les voies de chemin de fer. C'est ce qui, selon la SNCB et Infrabel, a provoqué des retards importants notamment sur la ligne Bruxelles-Namur les jeudi 4 et vendredi 5 novembre derniers. Cette situation a eu évidemment des répercussions ailleurs sur le réseau. Il me revient en tout cas des protestations d'usagers de cette ligne qui ont subi des retards d'une durée comprise entre 1 h 30 et 2 h 30.

Comme le dit l'animateur de navetteurs.be, Gianni Tabbone, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase pour des navetteurs qui sont particulièrement malmenés ces temps-ci.

La SNCB évoque l'avarie de matériel mais surtout la présence de feuilles mortes sur les voies, ce qui relève de la responsabilité d'Infrabel.

On évoque plusieurs causes. Il semblerait que le matériel de traction soit quelquefois trop léger et ne permette pas une adhérence suffisante dans certaines circonstances liées à la météo. On parle de matériel de nettoyage des voies insuffisant. Je n'ai pas la science des experts en la matière et essaie donc de m'informer.

Je m'étonne tout de même de cette situation. Il s'agit en effet de problèmes récurrents au sujet desquels on est en droit de se dire qu'ils pourraient être anticipés.

Madame la ministre, estimez-vous acceptable et digne d'un service public efficace et moderne la situation survenue début novembre?

Une telle dépendance du réseau à des conditions hautement prévisibles ne frise-t-elle pas le ridicule?

Quelles ont été les mesures prises par la SNCB et par Infrabel pour éviter cette situation? Quelle est le degré de coopération entre les deux entités à ce sujet?

Comment la SNCB et Infrabel comptent-elles prévenir ces incidents l'automne prochain en attendant de résoudre les problèmes qui se poseront certainement cet hiver?

15.03 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, de voornaamste technische problemen vormen beschadigingen van de bovenleiding, spoorstaven, seinstoringen aan de wissels, defecten van rollend materieel en ongevallen aan overwegen. Wat het rollend materieel betreft zijn de voornaamste oorzaken van defecten en vertragingen in de winter de sneeuwwindringing in de verschillende compartimenten onder de voertuigen en in het dak. Dat veroorzaakt kortsluiting in de hoogspanningskasten en bijgevolg ernstige schade. Dat is het geval voor de tractie- en de hulpmotoren, de omvormers en de hoogspanningskasten van al het rollend materieel.

Vervolgens is er het fenomeen van de condensatie vanwege de temperatuurschommelingen en de luchtvochtigheid dat identieke problemen als bij sneeuwwindringing veroorzaakt bij de opwarming. Daarnaast is er het probleem van de sneeuwophoping tussen de verschillende stuurmechanismen. Dat is in het bijzonder het geval voor de deuren, de opstaptreden, de remmen en de koppelingen van de voertuigen. Dan is er nog het bevriezen van de stroomafnemers en voortijdige slijtage van contactinrichtingen en sleepstukken vanwege rijp op de bovenleiding. Ook de pneumatische kringen bevriezen.

De NMBS-Groep beschikt over een winterplan dat de maatregelen beschrijft die moeten worden genomen bij winterweer. Dit plan voorziet erin dat in de grote spoorwegcomplexen zoals de Brusselse stations een aantal voorkeurreiswegen worden bepaald die voor het geheel van de trafiek worden gebruikt, dit om te vermijden dat de wissels moeten worden verlegd. Dit betekent een sterke vermindering van de beschikbare spoorcapaciteit en bijgevolg ook van het vervoersaanbod. De cruciale wissels van het net zijn allemaal uitgerust met wisselverwarming.

Infrabel voorziet in volgende preventieve maatregelen: controle en/of aanvulling van de voorraadstof als strooizout en winterse kledij en gereedschap, het nazicht van de wisselverwarming en de herstelling van de vastgestelde defecten, actualisering van de lokale regelgeving winterplan, organisatie van interventies van de sneeuwplougen, aanpassing van een sneeuwruimplan op basis van het door de diensten infrastructuur opgestelde schema inzake taakverdeling onder de verschillende directies, anticiperen op specifieke en lokale aspecten en problemen en ga zo maar door.

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

Dit bericht wordt jaarlijks voor de winterperiode geactualiseerd. De sneeuwplougen worden opgesteld in functie van de voorspelde weersomstandigheden. Bij aangekondigd streng winterweer worden de wissels preventief verwarmd of gesmeerd met een antivriesproduct.

Wat betreft de opvolging van het rollend materieel en de uitvoering van het toezicht tijdens de vorstperiode werd in 2009 een nieuwe organisatie opgezet. In dat kader werden de bestaande onderrichtingen bijgewerkt en afgestemd op de huidige organisatie van de NMBS. Ze werden ook bij het personeel in herinnering gebracht om continu, afhankelijk van de temperatuur, over rijvaardig materieel te beschikken.

Deze organisatie wordt voortdurend herzien en verbeterd. Dit moet ertoe leiden dat in functie van de temperatuur het materieel permanent rijvaardig wordt gehouden.

Bij te verwachten hoge luchtvochtigheid wordt een bericht condensatiegevaar verspreid met het oog op maatregelen om defecten aan het rollend materieel te voorkomen. De motoren van locomotieven en motorstellen moeten dan vroeger worden gestart en er moet hiervoor in personeel worden voorzien.

Er wordt een weerbericht verspreid bij te verwachten vrieskou. Dit dient om preventieve beschermingsmaatregelen te nemen voor het rollend materieel. Verder werden ook testen uitgevoerd met een speciaal daartoe uitgeruste locomotief om de gevolgen van ijzelvorming op de bovenleiding te beperken.

Op basis van de verschillende vaststellingen van de laatste twee jaar werden er wijzigingen aan het rollend materieel aangebracht. Zo werd bijvoorbeeld op de locomotief van het type 13 een stalen sleepstuk gemonteerd en werd gezorgd voor de verbetering van oliecirculatie van de transformatoren. Ook werd de verwarming van de koppeling van de locomotieven type 27 verbeterd.

Het winterplan voorziet in een aangepaste treindienst bij slechte weersomstandigheden. De beslissing om het plan in werking te stellen, gebeurt door Trafic Control van Infrabel en wordt meegedeeld aan Reizigers Dispatching.

Reizigers Dispatching kan reizigers inlichten door affiches te laten ophangen in de stations en door op de website een boodschap te laten verschijnen. Daarnaast kunnen de reizigers die ingeschreven zijn op My Train Info per sms worden verwittigd. De reizigers waarvan de NMBS het e-mailadres kent, kunnen per e-mail worden aangeschreven.

Het treinbegeleidings- en stationspersoneel moet eveneens alles in het werk stellen om de reizigers zo goed mogelijk te informeren. Het personeel dat in de grote stations de informatiestands en kiosken bemant, wordt verdubbeld. De internetsites worden permanent aangepast.

Ik zal die hier niet herhalen want dan zijn we nog een hele tijd bezig. Ik verwijs hiervoor naar eerdere uiteenzettingen.

Op 4 oktober 2010 werd een nieuwe telefonische applicatie gelanceerd die toelaat om informatie over het treinverkeer in real time op te vragen via een telefoontoestel. Voor de rest verwijs ik naar de andere initiatieven inzake communicatie, zoals gekend.

Het winterplan wordt jaarlijks geactualiseerd op basis van voorgaande ervaringen. Er werden in de loop van de voorbije jaren veel bijkomende wissels uitgerust met wisselverwarming. Beperkingen van het treinaanbod worden pas toegepast als het echt niet anders kan. Het sneeuw- en ijsvrij houden van de perrons en de parkings valt samen met het onderhoud van de installaties. Het bedrijf dat verantwoordelijk is voor het kuisen, is ook verantwoordelijk voor het ijsvrij houden. Voor de 37 grote stations is dat de NMBS Holding. Voor de andere stations is dit de NMBS. In de stopplaatsen is dit Infrabel. Voor de parkings die ingelijfd zijn in de kleine wegenissen zijn de lokale gemeentebesturen verantwoordelijk.

Les retards provoqués par le patinage des roues des engins de traction sont un phénomène qui se présente chaque année et qu'il est difficile de contrer. Lorsque les arbres se situent à proximité des voies et qu'ils perdent leurs feuilles, celles-ci tombent bien entendu sur les rails. Elles sont écrasées par les roues des trains et libèrent ainsi leurs derniers restes de sève. Par temps humide, de brouillard ou de brume, l'eau se mélange aux feuilles mortes pour former une bouillie sur la surface du rail. Le restant de sève et cette bouillie constituent une fine pellicule entre le rail et les roues du train. Par conséquent, les roues adhèrent moins bien aux rails et glissent plus facilement, tout comme dans le cas d'une chaussée glissante. La force de traction ainsi que la puissance de freinage diminuent alors sensiblement.

Il est cependant paradoxal de constater que les fortes averses posent moins de problèmes qu'un temps de brume. En effet, la pluie rince une bonne partie des feuilles mortes et de la sève. En raison de la force de traction réduite, les trains ne peuvent pas atteindre leur vitesse normale aussi rapidement qu'ils le feraient par temps sec. Ce sont surtout les trains tractés par locomotive qui sont confrontés à ce problème.

Lorsque les conducteurs de train constatent que les voies sont glissantes, ils limiteront leur vitesse afin de pouvoir s'immobiliser à temps devant les signaux de sécurisation. Pour des raisons de sécurité, il faut absolument éviter le franchissement d'un signal au rouge. Des retards de train peuvent, par conséquent, se produire à la suite d'une traction plus lente et d'une conduite adaptée aux circonstances.

Il est évident que la SNCB et Infrabel tentent d'éviter qu'une pellicule glissante ne se forme sur la voie. Depuis l'automne 1999, les chemins de fer disposent d'une machine spécialement conçue pour le nettoyage des voies par haute pression.

Cette machine peut nettoyer deux rails simultanément grâce à ses quatre arroseurs. Elle n'a cependant qu'une capacité limitée et est exclusivement utilisée dans des zones particulièrement exposée aux chutes des feuilles et présente des dénivelés comme, par exemple, entre Namur et Luxembourg.

Le 5 novembre dernier, la machine en question a effectué des trajets supplémentaires, car les conséquences du manque d'adhérence étaient extrêmement importantes. L'élimination des feuilles mortes a pour effet d'éviter qu'un film glissant se fixe sur les voies. Lorsque le mal est déjà fait, il convient d'enlever cette couche avant que des problèmes de circulation ne se posent et ce, en brossant et en polissant les rails à l'aide de machines spéciales.

Les trains les plus modernes de la SNCB sont équipés d'un système antidérapant contre le patinage en traction et d'un ABS pour le freinage. Mais ces systèmes ne constituent pas en soi un moyen suffisant contre les chutes de feuilles. Ils protègent, toutefois, les trains de certains effets secondaires fâcheux. Ils empêchent ainsi aux roues de subir le phénomène des roues carrées, à la suite de la formation de méplats. Ils limitent également l'influence de certaines sections de voies glissantes.

Cependant, le système d'antipatinage et l'ABS ne peuvent empêcher la voie d'être glissante, ce qui donne lieu à une diminution de la force de traction ou de la puissance de freinage. Grâce à eux, le matériel ferroviaire ne subit, néanmoins, aucun dommage supplémentaire au niveau des roues ou des moteurs.

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

15.04 Steven Vandeput (N-VA): Ik dank u, mevrouw de minister, voor uw antwoord. Op papier blijkt alles er reeds zeer goed uit te zien. Ik houd nochtans mijn hart vast, maar ook de voorspellingen zijn uiteraard

voorlopig alleen maar op papier. Als mijn vraag de diensten er al toe aangezet heeft om proactief na te denken over hetgeen zou kunnen komen, zal ik reeds gelukkig zijn. Ik hoop in ieder geval dat de genomen maatregelen en de proactieve maatregelen die men neemt, ertoe zullen leiden dat wij hier niet binnen twee maanden zitten met een reeks vragen over treinen die te laat waren omwille van winterproblemen.

15.05 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse qui clarifie bien le phénomène, qui explique bien comment Infrabel et la SNCB essaient aujourd'hui de lutter contre ce phénomène. Je n'ai pas entendu l'énonciation de nouvelles mesures à prendre pour l'éviter. On pourrait se dire que ce n'est pas le problème le plus important. Mais, comme je l'ai dit au début de mon intervention, nous nous trouvons face à des personnes qui sont restées bloquées dans un train pendant une heure et demi, deux heures et demi, dans la soirée de jeudi, pour un problème qui peut paraître assez anodin.

J'aimerais que, du côté d'Infrabel et de la SNCB, on s'engage à ce que ce genre de situation ne se reproduise plus. S'il n'y avait que ce retard-là sur le réseau, ce ne serait pas encore trop grave. Mais il s'ajoute à des retards quotidiens. Je pense qu'il y a vraiment des efforts à faire là aussi.

15.06 Minister Inge Vervotte: Het is niet omdat men maatregelen neemt, dat alles perfect verloopt. Dat is het grote probleem. Men heeft die tijd nodig om maatregelen te nemen. De maatregelen moeten wel van een dusdanige aard zijn dat zij efficiënt zijn, maar de illusie wekken dat men op dezelfde manier kan functioneren in die omstandigheden is onmogelijk, welke investeringen men ook doet. Er zijn al heel wat investeringen gebeurd, zeker en vast voor het winterplan. Er zijn ook investeringen gebeurd met betrekking tot de bladeren, waarnaar u verwijst. Er zijn wel nieuwe initiatieven genomen, met name bij het rollend materieel. Dat is het nieuwe initiatief.

Met andere woorden, wij moeten voorzichtig zijn met onze conclusies. Het is niet door het feit dat er een effect zou zijn op de operationaliteit, dat het winterplan niet zou werken. Trouwens, in vergelijking met andere landen kwamen de Belgische spoorwegen er vorig jaar zeer goed uit. In die omstandigheden zal er altijd een zekere hinder zijn, maar die moet natuurlijk zoveel mogelijk worden beperkt. Er mag echter nooit worden toegegeven op het gebied van de veiligheid. U weet, bij wijze van spreken, wat het geeft op de weg te rijden. Voor de spoorwegen is het net hetzelfde. Daarom zullen de gemaakte keuzes altijd een impact hebben op de operationaliteit.

15.07 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, de intentie van mijn conclusie was niet dat wij zonder problemen de winter zouden doorkomen. Ik stelde mijn vraag gewoon uit bezorgdheid. Ik ben blij een overzicht gekregen te hebben van de bestaande maatregelen. Desgevallend zullen vragen in de toekomst vooral gaan over de werking van het plan, niet over de staat van het weer.

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

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

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

16.01 Hagen Goyvaerts (VB): Mevrouw de minister, ik zou u enkele vragen willen stellen over de ietwat onzekere toekomst van de seinhuizen in de stations van Leuven en Aarschot.

Zowat drie weken geleden, rond 25 oktober, hebben wij in Leuven kunnen vernemen dat de NMBS – ik meen dat dit onder de bevoegdheid van Infrabel valt – van plan is om de seinhuizen van Leuven en Aarschot op te doeken en over te hevelen naar het seinhuis van Hasselt. U zult begrijpen dat een dergelijk ingrijpende beslissing voor nogal wat onrust bij het personeel zorgt. Ik vond het bijgevolg nuttig en opportuun om u vandaag een aantal vragen daarover voor te leggen.

Kunt u bevestigen dat de seinhuizen van Leuven en Aarschot gesloten zullen worden en op termijn naar het seinhuis van Hasselt overgeheveld zullen worden?

Wie zal in de toekomst verantwoordelijk worden voor de technische interventies voor het uitgebreide spoorgebied dat momenteel door de seinhuizen van Leuven en Aarschot wordt afgehandeld?

Binnen welk tijds kader, en al dan niet gefaseerd, zal die overheveling gebeuren?

Hoeveel personeelsleden zullen mee overgeheveld worden naar het seinhuis van Hasselt?

Hoeveel arbeidsplaatsen zullen bij de overheveling sneuvelen?

Is er al een beslissing genomen in de raad van bestuur van Infrabel over de zaak?

16.02 Minister **Inge Vervotte**: Het is uiteraard geen gemakkelijke operatie. Dat is duidelijk. Infrabel wenst over een periode van 10 jaar een verdere concentratie van de seinhuizen door te voeren. Daarbij zal ook de verkeersleiding gemoderniseerd worden. Daar die operatie zich afspeelt over een vrij lange tijdsduur, die gepaard gaat met een belangrijke uitstroom van personeelsleden die in dezelfde periode met pensioen gaan, zal geen enkel personeelslid zijn werk op een seinhuis verliezen. De uitstroom van personeelsleden wordt mee in de planning opgenomen.

De praktische uitwerking van die operatie is momenteel ter studie en hangt ook af van de vooruitgang van de werken op het terrein, gebonden aan de concentratie en de modernisatie van de seinhuizen. Het vervolg van het programma voor de concentratie van de seinhuizen moet voor het geheel van het spoorwegnet nog met de syndicale organisaties worden besproken. Daarom kan Infrabel nu ook geen informatie geven over de zone Leuven-Aarschot-Hasselt. Daarover moet nog overlegd worden. Onafhankelijk van de concentratie van de seinhuizen blijven de huidige permanenties, 27 in totaal, behouden, teneinde snel te interveniëren op het terrein bij incidenten en pannes.

16.03 **Hagen Goyvaerts** (VB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. Ik kan begrijpen dat de consultaties met de vakorganisaties nog plaats moeten vinden. Ik meende begrepen te hebben dat het punt al op de agenda stond van de raad van bestuur van Infrabel. Blijkbaar laat dat nog op zich wachten, te meer daar ik in de pers verneem dat het lot van het Leuvense seinhuis over enkele weken definitief bezegeld zou worden. Daar werd blijkbaar dus wat tijd gekocht.

Als het de bedoeling is om het seinhuis over te hevelen – blijkbaar zijn er nogal wat mensen uit Limburg in Leuven werkzaam –, dan lijkt mij dat misschien nog logisch. Als er dan geen ontslagen vallen, dan is dat des te beter. Maar mocht er nog iets veranderen in dat dossier in de komende weken, dan houd ik mij het voorrecht toe om daarover nog eens vragen te komen stellen. Momenteel zijn daar onvoldoende zekerheden over en ik wacht de rest van de besluitvorming af.

Ik hoop dat ook de technische kant wordt bekeken. Ik heb daarnet al gealludeerd op het uitgebreid spoorgebied. Welnu, als er straks een panne is in Zaventem, moet men hopelijk niet vanuit Hasselt komen aanrijden om het probleem op te lossen. De sluiting van het seinhuis in Leuven kan dus nog andere consequenties hebben. Ik volg met u samen dat dossier wel van nabij.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

17.01 **Bert Maertens** (N-VA): Mevrouw de minister, bedankt dat u mijn avond op dit late uur nog wil ophijsen met uw antwoord op mijn vragen.

Eind oktober las ik in de krant dat Taxipost van plan is een nieuw systeem te lanceren voor de verdeling van pakjes. Het systeem bestaat uit zogenaamde packstations waar mensen die zich anders moeilijk naar een postkantoor of postpunt kunnen begeven tijdens de openingsuren op gelijk welk ander moment hun pakje kunnen ophalen.

In 2011 zou bpost starten met een proefproject. Vervolgens zou het netwerk worden uitgebreid tot 150 of 200 packstations, die op druk bezochte plaatsen worden geïnstalleerd.

Mevrouw de minister, ik heb hierover een aantal vrij concrete vragen.

Ten eerste, waar, wanneer en hoe lang loopt het proefproject dat aangekondigd is? Ten tweede, wat is de kostprijs van het project tijdens die proefperiode en, daarna, wanneer het netwerk van packstations wordt uitgebreid? Ten derde, welke kosten zullen voor de bestemming en/of de verzender van het pakketje verbonden zijn aan het gebruik van de automaten? Ten vierde, op welke manier zal door het nieuwe systeem de werking van de postpunten en/of postkantoren beïnvloeden? Is er naast de verbeterde dienstverlening voor de burger ook sprake van een zekere efficiëntiewinst voor de postkantoren en postpunten? Zo ja, waarover gaat het dan concreet? Ten vijfde en ten laatste, welke criteria zal bpost hanteren om de locatie van die 150 tot 200 packstations te bepalen?

17.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, collega's, Taxipost is een product dat bpost aanbiedt in concurrentie met andere operatoren. Het maakt dus geen deel uit van de universele of openbare dienstverlening. Een volledig en gedetailleerd antwoord op de gestelde vragen zou commercieel gevoelige informatie vrijgeven en voor bpost dus concurrentieel nadelig kunnen zijn. Het behoort niet tot de openbare dienst en in principe zou ik mijn antwoord dus hier kunnen stoppen.

Ik zal echter toch iets meer informatie geven. Bpost overweegt inderdaad een proefproject met Packstation. Packstation maakt het mogelijk dat klanten pakjes afgeven of ophalen via automaten die op veilige en permanent toegankelijke plaatsen geïnstalleerd zijn. Bpost zal een operationeel proefproject met een beperkt aantal klanten lanceren in de eerste helft van 2011. Na een evaluatie volgt eventueel een meer uitgebreid proefproject waarna mogelijks kan beslist worden tot een uitrol over het hele land, ten vroegste vanaf 2012.

Het behoort tot de geliberaliseerde dienstverlening in concurrentie met andere operatoren. Meer informatie kan ik daar dus niet over geven.

17.03 **Bert Maertens** (N-VA): Mevrouw de minister, dank u voor het korte en voor mij ontgoochelende antwoord. Er zit echter blijkbaar niets anders op. Ik vrees dan ook wat voor de volgende vraag.

Op zich is het systeem meen ik heel goed. Het zal mensen zoals u en ik die soms ook laat werken toelaten om ook pakjes af te halen. We zullen afwachten wat de proeftijd brengt en wat de evaluatie daarover zegt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

18.01 **Bert Maertens** (N-VA): Mevrouw de minister, in april 2010 meldde u in een persbericht dat het nieuwe beheerscontract met de post, het vijfde ondertussen, voor de periode 2010-2015, is goedgekeurd door de Ministerraad. Het vierde contract liep in principe tot 23 september 2010, tenzij het nieuwe beheerscontract dan nog niet in werking zou zijn getreden.

Dat laatste blijkt nu inderdaad het geval te zijn. De nieuwe beheersovereenkomst is nog niet van toepassing.

Mevrouw de minister, daarover heb ik vier concrete vragen. Wat is de reden dat het nieuwe beheerscontract nog niet in werking is getreden?

Wanneer denkt u dat het nieuwe beheerscontract dan wel in werking zal kunnen treden?

Heeft het uitstel van de inwerkingtreding gevolgen voor de doelstellingen die in de beheersovereenkomst zijn opgenomen? Blijven de daarin vastgelegde tijdsafspraken van kracht?

Mijn laatste vraag past ook in het thema van de vorige discussie. Ik heb de tekst van de beheersovereenkomst opgevraagd bij bpost. Het bedrijf heeft mij op zijn beurt doorgestuurd naar uw kabinet. Ik heb de vraag vervolgens aan uw kabinet gesteld, maar ik krijg die tekst blijkbaar voorlopig niet. Ik vraag mij af waarom.

18.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer Maertens, wanneer wij de vrijmaking van de postmarkt hebben besproken, vonden wij het politiek belangrijk om tegelijkertijd ook afspraken te maken over de beheersovereenkomst. Er is natuurlijk een verschil tussen enerzijds het bepalen van de principes, zoals de punten die we zullen bespreken en vastleggen en de te verwezenlijken doelstellingen, en anderzijds de volledige ondertekende tekst van de beheersovereenkomst zelf.

Vooreerst zijn er de afgesproken doelstellingen, de opdrachten tegen welke prijs en dergelijke. Daarover zijn er politieke afspraken gemaakt.

Nu zal ik verder antwoorden over het stramien van de nieuwe beheersovereenkomst. Op 2 april heeft de Ministerraad het vijfde beheerscontract voor de periode september 2010 tot september 2015 tussen bpost en de Belgische Staat goedgekeurd. Het ontwerp wordt besproken met de Europese Commissie. Het contract kan pas in werking treden nadat de Europese Commissie het goedgekeurd heeft. Zoals u weet heeft de Europese Commissie een onderzoek lopen over vroegere bepalingen van vorige beheersovereenkomsten. Wij hebben geoordeeld – dat is een opportuniteitsoordeel – dat wij eventueel, tenzij dat natuurlijk eeuwig duurt, die twee op elkaar zullen proberen af te stemmen. Indien er uitspraken komen van de Europese Commissie zouden wij daar graag ineens ook rekening mee houden voor de nieuwe beheersovereenkomst. We zullen zien wat de timing van de Europese Commissie ter zake is.

Dit heeft geen gevolg voor de doelstellingen en de tijdafspraken die vervat zijn in dit beheerscontract aangezien zij ingaan vanaf de inwerkingtreding. Intussen, conform de wettelijke bepalingen, namelijk artikel 5 § 3 van de wet van 21 maart 1991, werd het huidige beheerscontract verlengd tot op het ogenblik waarop het nieuwe beheerscontract in werking treedt. Indien nodig zal ik de passende transitiemaatregelen nemen in afwachting van de inwerkingtreding van het vijfde beheerscontract.

Samengevat, vandaag zijn er bepalingen die geldend zijn. Het is eerder vanuit het voorzichtigheidsprincipe dat wij de koppeling gemaakt hebben met de besprekingen van de vrijgemaakte markt en de regels die er daaromtrent zijn. Tevens proberen wij ook rekening te houden met de opmerkingen van de Europese Commissie.

Wij zullen blijven evalueren of de opportuniteitskwestie blijvend doorslaggevend kan zijn. In elk geval zijn er vandaag geen problemen. Er zijn duidelijke afspraken. Er is ook een overeenkomst. Er is ter zake tevens politiek getrancheerd, tenzij een nieuwe regering andere inzichten zou hebben. Het is dan aan de nieuwe regering om daarover uitspraken te doen.

18.03 **Bert Maertens** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik meen te mogen concluderen dat u nu nog geen zicht hebt op de datum van inwerkingtreding van het nieuwe contract. Dat is belangrijk om weten. Het beheerscontract houdt immers volgens uw persbericht op de website van uw partij heel wat ambitieuzere doelstellingen in.

Ik begrijp dat de aankondiging op 2 april 2010 er kwam naar aanleiding van een politieke beslissing over een aantal genomen strategische opties en een aantal principes dat in een beheerscontract zal worden vastgelegd. Het contract moet de komende weken of maanden nog op papier worden gezet.

18.04 Minister **Inge Vervotte**: Het is een politieke beslissing van de Ministerraad. De beslissing loopt dus uiteraard door.

Het zijn echter geen vage principes. De inhoud ligt vast. Ook de afspraken met het bedrijf zijn gemaakt. De concretisering ervan is evenwel aan een aantal andere zaken gekoppeld, waarbij wij van de timing afhankelijk zijn.

Mocht er in de toekomst een nieuwe regering komen die van oordeel is dat zij niet op de beslissing van Europa moet wachten, dan kan zij andere beslissingen ter zake nemen. Het ligt evenwel in de lijn der verwachtingen dat beide zaken aan elkaar zullen worden gekoppeld.

18.05 **Bert Maertens** (N-VA): Mevrouw de minister, ik heb nog een laatste vraag. Hebt u een zicht op de concrete timing die de Europese Commissie daaromtrent aanhoudt?

18.06 Minister **Inge Vervotte**: Er zijn al verschillende timings vooropgesteld. Ik durf daarover geen uitspraken te doen.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De overblijvende vragen op de agenda worden naar een volgende vergadering verdaagd.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.05 uur.
La réunion publique de commission est levée à 18.05 heures.