



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

Mardi

08-02-2011

Après-midi

Dinsdag

08-02-2011

Namiddag

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

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
DOC 53 0000/000	<i>Document parlementaire de la 53^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	DOC 53 0000/000	<i>Parlementair stuk van de 53^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>	QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
CRIV	<i>Version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>	CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
CRABV	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	CRABV	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> <i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>	CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> <i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
PLEN	<i>Séance plénière</i>	PLEN	<i>Plenum</i>
COM	<i>Réunion de commission</i>	COM	<i>Commissievergadering</i>
MOT	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>	MOT	<i>Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)</i>

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

SOMMAIRE

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

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

Orateurs: **Stefaan Vercamer, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

Orateurs: **David Geerts, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

INHOUD

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

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **Stefaan Vercamer, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **David Geerts, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

Orateurs: **David Geerts, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

Sprekers: **David Geerts, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

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

15

Orateurs: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

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

15

Sprekers: **Bert Maertens, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

Questions jointes de
- M. André Frédéric à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur "les
agressions à l'encontre des accompagnateurs de
train" (n° 1567)

18

18

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur "la
grève surprise des accompagnateurs de train
wallons du 8 décembre 2010" (n° 1572)

19

- M. Joseph George à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur "les
agressions sur les accompagnateurs de train"
(n° 1703)

19

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur
"l'augmentation du nombre d'agressions dans les
trains" (n° 2239)

19

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur "la
campagne de courtoisie de la SNCB" (n° 2585)

19

Orateurs: **André Frédéric, Steven Vandeput,**
Joseph George, David Geerts, Tanguy
Veys, Inge Vervotte, ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques

Samengevoegde vragen van
- de heer André Frédéric aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"het geweld tegen treinbegeleiders" (nr. 1567)

19

19

- de heer Steven Vandeput aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de spontane staking van Waalse treinbegeleiders
van 8 december 2010" (nr. 1572)

19

- de heer Joseph George aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"het geweld tegen de treinbegeleiders" (nr. 1703)

19

- de heer David Geerts aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de toenemende agressie op de trein" (nr. 2239)

19

- de heer Tanguy Veys aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de hoffelijkheidscampagne van de NMBS"
(nr. 2585)

19

Sprekers: **André Frédéric, Steven Vandeput,**
Joseph George, David Geerts, Tanguy
Veys, Inge Vervotte, minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Questions jointes de
- M. Karel Uyttersprot à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur "les
investissements de rénovation de la SNCB sur la
ligne 60" (n° 1598)

30

30

- Mme Ingeborg De Meulemeester à la ministre de
la Fonction publique et des Entreprises publiques
sur "la liaison ferroviaire directe entre Sint-Niklaas
et Bruxelles" (n° 1599)

30

- Mme Ingeborg De Meulemeester à la ministre de
la Fonction publique et des Entreprises publiques
sur "la liaison ferroviaire entre Bruxelles et Sint-
Niklaas" (n° 2377)

30

- Mme Karin Temmerman à la ministre de la
Fonction publique et des Entreprises publiques
sur "la liaison ferroviaire entre Bruxelles et le pays
de Waes" (n° 2498)

30

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques sur "les
horaires de la SNCB sur la ligne Saint-Nicolas -
Bruxelles" (n° 2612)

30

Orateurs: **Karel Uyttersprot, Ingeborg De**
Meulemeester, Karin Temmerman, Tanguy
Veys, Inge Vervotte, ministre de la Fonction

Samengevoegde vragen van
- de heer Karel Uyttersprot aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de vernieuwingsinvesteringen van de NMBS op
lijn 60" (nr. 1598)

30

30

- mevrouw Ingeborg De Meulemeester aan de
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven over "de rechtstreekse
treinverbinding tussen Sint-Niklaas en Brussel"
(nr. 1599)

30

- mevrouw Ingeborg De Meulemeester aan de
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven over "de treinverbinding
Brussel - Sint-Niklaas" (nr. 2377)

30

- mevrouw Karin Temmerman aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de verbinding Brussel - Waasland" (nr. 2498)

30

- de heer Tanguy Veys aan de minister van
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de NMBS-dienstregeling Sint-Niklaas-Brussel"
(nr. 2612)

30

Sprekers: **Karel Uyttersprot, Ingeborg De**
Meulemeester, Karin Temmerman, Tanguy
Veys, Inge Vervotte, minister van

publique et des Entreprises publiques

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

Orateurs: **Bert Schoofs, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

Questions jointes de 37
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction 37
publique et des Entreprises publiques sur "la
sécurité des gares et le fonctionnement de
Securail" (n° 1609)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction 37
publique et des Entreprises publiques sur "la
criminalité dans les gares de Bruxelles" (n° 1785)

Orateurs: **Tanguy Veys, Steven Vandeput,**
Inge Vervotte, ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques

Question de M. Steven Vandeput à la ministre de 41
la Fonction publique et des Entreprises publiques
sur "les avaries récurrentes constatées sur le
matériel de la SNCB" (n° 1626)

Orateurs: **Steven Vandeput, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

Questions jointes de 44
- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction 44
publique et des Entreprises publiques sur "la
redondance entre la SNCB et Infrabel" (n° 1627)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction 44
publique et des Entreprises publiques sur "les
problèmes de coordination au sein du Groupe
SNCB" (n° 1629)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction 44
publique et des Entreprises publiques sur "le
planificateur d'itinéraire d'Infrabel" (n° 1786)

Orateurs: **Valérie De Bue, Steven Vandeput,**
Inge Vervotte, ministre de la Fonction
publique et des Entreprises publiques

Question de M. Ronny Balcaen à la ministre de la 50
Fonction publique et des Entreprises publiques
sur "l'accessibilité des gares aux personnes
handicapées" (n° 1630)

Orateurs: **Ronny Balcaen, Inge Vervotte**,
ministre de la Fonction publique et des
Entreprises publiques

Questions jointes de 51
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction 51
publique et des Entreprises publiques sur "les
nouveaux horaires de la SNCB" (n° 1642)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction 51

Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Bert Schoofs aan de minister 35
van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven
over "de premie wegens extreme
weersomstandigheden voor het
spoorwegpersoneel" (nr. 1601)

Sprekers: **Bert Schoofs, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 37
- de heer Tanguy Veys aan de minister van 37
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de veiligheid van de treinstations en de werking
van Securail" (nr. 1609)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van 37
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de criminaliteit in de Brusselse treinstations"
(nr. 1785)

Sprekers: **Tanguy Veys, Steven Vandeput,**
Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken
en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Steven Vandeput aan de 41
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven over "de veelvuldige defecten
aan het materieel van de NMBS" (nr. 1626)

Sprekers: **Steven Vandeput, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 44
- mevrouw Valérie De Bue aan de minister van 44
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de overlappingen tussen NMBS en Infrabel"
(nr. 1627)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van 44
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de coördinatieproblemen binnen de NMBS-
Groep" (nr. 1629)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van 44
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de routeplanner van Infrabel" (nr. 1786)

Sprekers: **Valérie De Bue, Steven Vandeput,**
Inge Vervotte, minister van Ambtenarenzaken
en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Ronny Balcaen aan de 50
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven over "de toegankelijkheid van
de stations voor personen met een handicap"
(nr. 1630)

Sprekers: **Ronny Balcaen, Inge Vervotte**,
minister van Ambtenarenzaken en
Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 51
- de heer David Geerts aan de minister van 51
Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over
"de nieuwe dienstregeling van de NMBS"
(nr. 1642)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van 51

publique et des Entreprises publiques sur "la location de matériel ferroviaire pour résorber les retards" (n° 1716)

- Mme Gwendolyn Rutten à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'appel lancé par un représentant syndical aux voyageurs afin qu'ils réagissent eux-mêmes au service défaillant des chemins de fer" (n° 1852)

Orateurs: **David Geerts, Steven Vandeput, Gwendolyn Rutten, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques

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

Orateurs: **Siegfried Bracke, Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques, **Steven Vandeput, Gwendolyn Rutten**

Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het inhuren van treinstellen om de vertragingen op te vangen" (nr. 1716)

- mevrouw Gwendolyn Rutten aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de oproep van een vakbondsleider dat de reizigers zelf moeten reageren tegen de slechte dienstverlening bij de spoorwegen" (nr. 1852)

Sprekers: **David Geerts, Steven Vandeput, Gwendolyn Rutten, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven

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

Sprekers: **Siegfried Bracke, Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven, **Steven Vandeput, Gwendolyn Rutten**

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

du

MARDI 8 FÉVRIER 2011

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 8 FEBRUARI 2011

Namiddag

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

Le développement des questions et interpellations commence à 14.35 heures. La réunion est présidée par Mme Maggie De Block.

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

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

01.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik wil starten met een reeks van vijf vragen over bpost.

(Het geluid van een gsm weerklinkt)
(Une sonnerie de gsm retentit)

Mijn gsm staat uit.

De **voorzitter**: De mijne ook.

01.02 Bert Maertens (N-VA): Het is misschien het handigst als iedereen zijn gsm zou uitzetten, want ik vrees dat de tolken anders last krijgen in deze zaal.

Mevrouw de minister, bpost is een tijdje geleden gestart met een nieuwe dienstverlening, namelijk de digitale mailroom, zoals dat wordt genoemd. Bedrijven kunnen daarbij hun papieren post laten digitaliseren door bpost. Bpost stuurt die dan per email naar het bedrijf zelf. Ook omgekeerd kunnen digitale bestanden door bpost op papier worden gezet om dan verder verdeeld te worden.

Dat project streeft naar efficiëntiewinsten voor de bedrijven zelf, voor de gebruiker. Daarnaast denk ik dat Bpost ook een goede nieuwe toepassing aanbiedt, een soort niche waar bpost in deze tijden van – hopelijk – concurrentie naartoe kan werken.

Mevrouw de minister, ik heb daarover de volgende vragen.

Ten eerste, sinds wanneer is die dienst effectief beschikbaar? Wat is de evolutie in het gebruik ervan sinds de start van het project?

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

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

Ten tweede, wie kan gebruik maken van die dienst?

Ten derde, is de digitale mailroom voorlopig een succes? Kan bpost het een succes noemen? Zo ja, waarom? Zo neen, waarom niet?

Ten vierde, wat waren de resultaten van eventuele eerdere proefprojecten die zijn opgezet vooraleer die dienst is ingevoerd? Welke wijzigingen zijn na afloop van de proefprojecten doorgevoerd om de dienstverlening te verbeteren?

Ten vijfde, wat zijn de verwachtingen voor de toekomst? Op welke manier wordt de dienst de volgende maanden en jaren verder ontplooid?

01.03 Minister **Inge Vervotte**: De vraag gaat over een louter commerciële activiteit en dus niet over universele of publieke dienstverlening. Mijn antwoord zou hier in principe kunnen stoppen. Uit goodwill aan het Parlement zal ik een kort antwoord geven. In de toekomst zal ik wel strikter zijn, gelet op het aantal vragen dat wij binnenkrijgen.

Bpost biedt al jaren zogenaamde mailroomdiensten aan. Dat zijn diensten die zich aan de rand van de postale keten bevinden. Bpost biedt daarbij aan de klanten de mogelijkheid om een aantal administratieve of logistieke taken uit te besteden aan bpost. De diensten worden voortdurend aangepast aan de noden van de klanten. Aanvankelijk ging het alleen om de ophaling en de frankering van briefwisseling. Later werden ook de hybride maildiensten aangeboden, waarbij elektronische gegevens verstrekt door afzender, door bpost op papierdrager worden gezet, onder omslag worden gebracht, gefrankeerd en verstuurd. Omgekeerd kan binnenkomende briefwisseling ook worden gedigitaliseerd en geïnjecteerd in het interne elektronische communicatiesysteem van de klant.

Ten slotte is er ook nog een platform voor beveiligd elektronisch dataverkeer, aangeboden door Certipost, een dochteronderneming van bpost, een digitale uitwisseling en archivering van onder meer administratieve documenten, facturen, loonbrieven enzovoort.

Een uitgebreid overzicht van al die diensten is te vinden op www.bpost.be. Terwijl een aantal diensten ook beschikbaar is voor particulieren, richt bpost zich met de mailroomdiensten tot zelfstandigen, vrije beroepen, lokale besturen, overheidsadministraties en bedrijven. De diversificatie en uitbreiding van het aanbod zijn erop gericht om een volledige oplossing te kunnen bieden voor de communicatiebehoeften van de klant. Bovendien worden de diensten modulair aangeboden, zodat een oplossing op maat kan uitgewerkt worden. Bpost wil zich op die manier beter wapenen tegen de daling van de volumes in het klassieke postverkeer en de toename van het marktaandeel van de elektronische communicatie. De strategie is tot hier toe succesvol gebleken. Terwijl de klassieke postdiensten de jongste jaren volumedalingen lieten optekenen, worden die diensten gekenmerkt door een gestage groei.

Er werden als dusdanig geen proefprojecten gelanceerd. De bijsturing, verbetering en vernieuwing gebeuren naar gelang van de marktbehoeften en op permanente basis.

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

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

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

couronnée de succès. Aucun projet pilote n'a été lancé. Des corrections sont apportées en permanence en fonction des besoins du marché.

01.04 Bert Maertens (N-VA): Ik dank u, mevrouw de minister, voor uw antwoord. Ik weet dat u het eigenlijk niet hoefde te brengen, met navolging van een eerder antwoord dat ik van u kreeg over iets, dat zich vooral in de commerciële sfeer begeeft.

Toen ik zelf de dienst bekeek op de website van bpost – en dat is misschien een tip – dacht ik dat er enkel sprake was van zelfstandige ondernemers. Maar vooral de markt van de lokale besturen en de overheidsdiensten kunnen daar zeer grote efficiëntiewinsten uithalen op termijn. Vandaar mijn suggestie aan bpost om extra te in te zetten op die markt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

02.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, bij het Europees scorebord voor consumentenmarkten, dat de Europese Commissie in 2010 naar buiten heeft gebracht, zijn een aantal opvallende zaken te melden. Het onderzoek zelf zal ik hier niet in detail bespreken. Volgens het rapport zouden in België vooral de postdiensten en luchtvaartmaatschappijen - maar dat is niet het onderwerp van mijn vraag - veel lager scoren dan het corresponderende EU-gemiddelde.

Dat leek mij in eerste instantie een beetje vreemd. Ik heb een aantal interne bevestigingen van De Post, of althans wat daarover in de pers verschenen is, bekeken. Daaruit blijkt dat 82 % van de klanten van bpost tevreden tot zeer tevreden was. Het gaat om een onderzoek uit 2009. Ik las ook de verklaring van een vertegenwoordiger van bpost op 20 januari 2011 dat bpost de beste postoperator in Europa blijft, althans wat de kwaliteit van de postbedeling betreft.

Ik ben dus een beetje verbaasd over het Europese onderzoek. Ik heb daarover een aantal concrete vragen.

Ten eerste, is bpost op de hoogte van de resultaten van het onderzoek? Welke conclusies trekken het bedrijf en uzelf, als bevoegd minister, hieruit?

Ten tweede, wat zijn de maatregelen die bpost zal nemen om de achterstand ten opzichte van het Europese gemiddelde, inzake klanttevredenheid en het vertrouwen in de postdiensten, in te lopen?

02.02 Minister Inge Vervotte: Het scorebord voor consumentenmarkten meet de marktprestaties van de hele post- en koerierssector, niet alleen van de nationale postoperatoren. De vraag moet dus in feite aan de minister van Ondernemen en

02.01 Bert Maertens (N-VA): Selon le tableau de bord européen des marchés de la consommation, la Belgique se classerait largement sous la moyenne européenne, plus particulièrement en ce qui concerne les services postaux et les compagnies aériennes. Des enquêtes internes menées par bpost semblaient toutefois indiquer le contraire.

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

02.02 Inge Vervotte, ministre: Le tableau de bord européen des marchés de la consommation mesure les prestations de marché

Vereenvoudigen gericht worden, maar ik zal opnieuw mijn goodwill tonen.

Bpost heeft uiteraard kennisgenomen van de vierde editie van het scorebord van de Europese Commissie. Dat scorebord geeft een overzicht van de indicatoren omtrent marktprestaties van 50 verschillende consumentenmarkten, waaronder de markt postdiensten en koeriers. Dergelijke indicator is een samengesteld indexcijfer, waarbij de scores worden samengesteld van verschillende aspecten zoals de prijs, de graad van concurrentie, de keuzemogelijkheden voor de gebruiker, het aantal klachten, de klanttevredenheid, de graad van vergelijkbaarheid – in welke mate zijn de consumenten in de gelegenheid om producten of diensten van de verschillende aanbieders te vergelijken op basis van prijs en kwaliteit – en het vertrouwen.

De markt van de postdiensten en koeriers in België heeft een index van 76,2, terwijl die markt in de Europese Unie 77,1 scoort. Het gaat hier niet om een beoordeling van bpost, maar over het oordeel van de consument voor de globale markt van postdiensten en koeriersbedrijven. Bovendien is het verschil statistisch niet significant. De juiste conclusie zou zijn dat de Belgische markt van postdiensten en koeriersbedrijven qua marktperformantie in lijn is met het gemiddelde van de Europese Unie. Meer in detail kunnen wij zeggen dat België op gelijke hoogte staat met Nederland, iets achter Denemarken en Duitsland, maar voor Frankrijk, Italië, Oostenrijk en Zweden. Wij kunnen dus niet echt spreken van een achterstand ten opzichte van de rest van de Europese Unie en ook niet van een achterstand van bpost.

Bpost is natuurlijk een grote speler op de markt. De prestaties van bpost zijn in grote mate bepalend voor de index. Bij bpost is er de afgelopen jaren een duidelijke verbetering opgetreden. De kwaliteit van de uitreiking evolueerde van 93 % in 2005 naar 94,8 % in 2009, tot 96,4 % in het eerste semester van 2010. Dat betekent dat in meer dan 96 % van de gevallen de brief of het pakje binnen de vooropgestelde termijn werd uitgereikt. De klanttevredenheid evolueerde van 75 % in 2004 naar 82 % in 2009. Dat is het percentage klanten dat aan bpost een score geeft van 5,6 of 7 op een schaal van 7 volgens een onafhankelijk onderzoek onder toezicht van het BIPT.

De vermelde indicator komt op basis van een totaal verschillende methodologie tot stand en gaat bovendien ook over een hele sector. Elke vergelijking met de kwaliteitsindicatoren van bpost is onmogelijk.

02.03 Bert Maertens (N-VA): Ik dank u voor uw antwoord en neem aan dat u de Europese Commissie toch niet op de vingers zult tikken voor de foute conclusies?! U zegt dat het een niet-significant verschil is, maar er is een verschil met bpost.

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

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

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

de l'ensemble du secteur postal et du courrier express et pas seulement des opérateurs nationaux. La société bpost a pris connaissance de cet aperçu des indicateurs des prestations de marché de 50 marchés de consommation différents. Il s'agit d'un indice composé de scores divergents en matière de satisfaction de la clientèle à l'égard des différents opérateurs.

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

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

03.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, via de pers konden we onlangs vernemen dat startende postbodes in onder andere Schilde en Schoten, Antwerpse gemeenten, een peter toegewezen krijgen. Dat zijn dan ervaren postmannen of –vrouwen die de nieuwelings bijstaan bij de opleiding, het inwerken in de job en de ploeg en de integratie in het lokale kantoor van bpost. Het initiatief is erop gericht het beroep van postbode aantrekkelijker te maken en de nieuwe postbodes na hun indiensttreding lang in dienst te houden, in elk geval langer dan nu het geval is. In de genoemde gemeenten blijkt er immers een tekort aan kandidaten voor de job van postbode. Bovendien haken nieuwe postbodes er vaak al na een korte periode af, onder meer door een gebrek aan opleiding, meer specifiek door een gebrek aan taalopleiding. Het blijkt dat de mensen die bereid zijn om de job uit te oefenen onvoldoende Nederlands kennen.

Ik heb daarover een aantal vragen. Ten eerste, bpost heeft moeite om postbodes te rekruteren in de genoemde gemeenten. Zijn er nog gemeenten in België waar bpost onvoldoende postbodes kan vinden? Zo ja, welke? Wat zijn de meest voorkomende oorzaken van het tekort aan kandidaten?

Ten tweede, welke maatregelen neemt bpost om het tekort aan postbodes in die gemeenten weg te werken? Peterschap is een voorbeeld daarvan maar er zijn ongetwijfeld nog andere initiatieven.

Ten derde, is het peterschap voor nieuwe postbodes in het algemeen een horizontaal beleidinitiatief dat bpost overall in het land invoert? Wordt het peterschap ad hoc ingesteld afhankelijk van de lokale situatie van het postkantoor in kwestie?

Ten vierde, welke concrete invulling geeft bpost aan het peterschap van nieuwe postbodes? Met andere woorden, hoe ziet dat peterschap er in de praktijk uit?

Ten vijfde, in welke gemeenten past bpost het peterschap vandaag al toe? Hoe wordt de invoering van het peterschap voor nieuwe postbodes geëvalueerd door bpost en het personeel? Tot welke resultaten leidt het project? Is er effectief een verbetering merkbaar in de postkantoren waar het peterschap is ingevoerd? Blijven de postbodes daar langer dan in de andere?

Tot slot, heeft bpost plannen om het peterschap in de toekomst nog uit te breiden naar kantoren waar het nu nog niet is ingevoerd? Zo ja, waar?

03.02 Minister Inge Vervotte: Er zijn verschillende regio's waar het voor bpost moeilijk is om te rekruteren. Momenteel is dat zo in Oost-Vlaanderen, meer bepaald in het gebied tussen de Antwerpse en de Gentse haven, en delen van Vlaams-Brabant.

In de regel geldt dat bij economische hoogconjunctuur de aanwervingen bij bpost moeilijker verlopen. Dat wordt andermaal bevestigd. De bovenvermelde regio's hebben inderdaad een hoge tewerkstellingsgraad. De nabijheid van tewerkstellingspolen is daar uiteraard niet vreemd aan. bpost onderneemt in die regio's specifieke acties, zoals nauwere samenwerking met de VDAB en interimkantoren, mediacampagnes en advertenties in de lokale pers

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

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

03.02 Inge Vervotte, ministre: La société bpost éprouve des difficultés à recruter des facteurs dans la zone comprise entre les ports d'Anvers et de Gand, en Flandre orientale, et dans certaines parties du Brabant flamand. L'une des raisons est le fort taux d'activité dans ces régions dû à la proximité des pôles d'activité comme les ports. La société bpost y entreprend des

en infosessies in postkantoren waarop toelichting gegeven wordt bij de selectieproef, zodat de kandidaten zich beter kunnen voorbereiden.

Het toewijzen van een peter aan een beginnende hulppostbode is niet nieuw. Het peterschap is al jaren een vast onderdeel van de basisopleiding van beginnende postagenten. In dat systeem krijgt een beginnende postbode een ervaren postbode toegewezen, met het oog op een makkelijkere sociale en professionele integratie in het nieuwe werkmilieu. De peter komt rechtstreeks tussen in de basisopleiding. Hij of zij toont de taken, laat zien hoe die moeten worden uitgevoerd en geeft er ook toelichting bij. Vervolgens wordt de beginnende uitreiker bijgestaan in de uitvoering van de taak. Er wordt op toegezien dat de reglementering, de veiligheidsvoorschriften en de aangeleerde werkmethode correct worden toegepast. Dat systeem wordt algemeen toegepast, dus ook in Schilde en Schoten.

Daarnaast moet ik onderstrepen dat bpost in die regio kampt met een groot personeelsverloop en een moeizame aanwerving van geschikt personeel. Een mogelijke verklaring is de nabijheid van de Antwerpse haven, waardoor er een veelheid aan andere tewerkstellingsmogelijkheden is.

03.03 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik denk dat u kort en bondig een antwoord hebt gegeven op de meeste vragen. Ik merk dat de peters vooral worden ingezet om de postbode de praktijk te leren kennen, maar ik hoop dat er ook voldoende aandacht is voor het sociale aspect. Daarmee bedoel ik niet alleen het klantenaspect, maar zeker ook het teamaspect binnen de postdiensten zelf en de fierheid om voor een bedrijf als bpost te kunnen werken.

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

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

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

04.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, elektrische fietsen maken het trappen wat lichter voor de fietser waardoor het fysiek minder lastig wordt om een postronde te volbrengen. Ik heb vernomen dat er op korte termijn heel wat wissels zijn doorgevoerd. Men begon met gewone fietsen, men schakelde over naar bromfietsen om een paar jaar later opnieuw over te gaan naar elektrische fietsen. Het stond niet in de ingediende vraag maar het ware mooi mocht u mij daarover nog iets kunnen zeggen.

Hoeveel kost een elektrische fiets? Wat is de prijs voor een gewone fiets? Hoe moeten wij de impact van die kostprijs duiden?

Maakt een vervanging van gewone door elektrische fietsen deel uit van een algemeen beleidsinitiatief? Wordt het de komende maanden of jaren overal toegepast?

Wat is de reden voor het omschakelen naar elektrische fietsen? Is dat omdat andere fietsen niet voldoen? Heeft het enkel te maken met de

actions spécifiques en étroite collaboration avec le VDAB et les bureaux d'intérim, des sessions d'information dans les bureaux de poste et des annonces dans les médias locaux.

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

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

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

fysieke capaciteiten? Voorziet bpost de komende jaren verder in een vervanging van gewone door elektrische fietsen voor postbodes?

condition physique de ses facteurs?

Met welke criteria houdt bpost rekening bij de beslissing om te investeren in elektrische fietsen? Heeft dat te maken met de te fietsen afstand? Zal men dat meer doen op het platteland dan in stedelijk gebied? Heeft het te maken met het te vervoeren postvolume? Heeft het te maken met de leeftijd en de fysieke paraatheid van de postbode?

Neemt bpost initiatieven om de fysieke conditie en lichamelijke gezondheid van haar postbodes op peil te houden en of te verbeteren?

04.02 Minister **Inge Vervotte**: Sinds vorige zomer heeft bpost inderdaad elektrische fietsen in gebruik genomen. Er werd een contract gesloten met een Belgische leverancier voor de levering van 2 000 elektrische fietsen. De kostprijs van een al dan niet elektrische fiets is het resultaat van een onderhandeling tussen bpost en zijn leveranciers en behoort tot vertrouwelijke bedrijfsgegevens.

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

De ingebruikname van elektrische fietsen, waardoor minder bromfietsen moeten worden ingezet, past in het streven van bpost een zorgzame en duurzame onderneming te zijn, en moet bijdragen tot de vooropgestelde doelstelling de CO₂-uitstoot te verminderen met 35 % in de periode 2007-2012, en het energiegebruik met 15 % in de periode 2005-2012.

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

De inzet van elektrische fietsen zal bovendien bijdragen tot een grotere verkeersveiligheid voor bpost-medewerkers. Elektrische fietsen zijn immers stabiel en betrouwbaar, waardoor het aantal ongevallen zal dalen.

Ongevallen met elektrische fietsen hebben doorgaans ook minder ernstige gevolgen. Fietsen brengen ten slotte ook meer comfort bij de uitvoering van de taak. Een elektrische fiets is immers gebruiksvriendelijker en combineert de voordelen van een fiets, namelijk wendbaarheid, met de voordelen van een bromfiets, namelijk snelheid. Bovendien maken elektrische fietsen geen lawaai en veroorzaken zij ook geen reukhinder.

In de keuze voor de inzet van een vervoermiddel houdt bpost vooral rekening met de graad van bebouwing en met de lengte van de ronde. De elektrische fiets zal vooral worden ingezet op lange fietsronden ter vervanging van de gewone fiets, en op korte bromfietsronden ter vervanging van de bromfiets op een vlak tot heuvelig terrein. De fysieke conditie of de leeftijd van de betrokken postman is geen criterium voor de keuze van het vervoermiddel. bpost voorziet niet in specifieke programma's om de fysieke conditie van een bepaalde groep medewerkers op peil te houden. Bpost besteedt uiteraard wel de nodige aandacht aan de ergonomie, de veiligheid en de gezondheid op de werkplaats.

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

Daarnaast organiseert bpost verschillende informatiecampagnes of preventieve acties ter bevordering van de vrijwaring van de gezondheid van de werknemers, verkeersveiligheid, voorkoming van arbeidsongevallen, antitabakscampagnes, griepvaccinaties,

antialcoholcampagnes, antidrugscampagnes, enzovoort.

Voorzitter: Jef Van den Bergh

Président: Jef Van den Bergh

beaucoup d'importance à l'ergonomie, à la sécurité et à la santé sur le lieu de travail. Différentes actions préventives sont organisées dans ce cadre.

04.03 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

05.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, in het persbericht van november waarin Johnny Thys van bpost de bedrijfsresultaten toelichtte, werd ook gesproken over de toekomstdoelen die bpost zichzelf stelt.

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

Een van die doelen handelt - niet onbelangrijk - over het terugdringen van het absentisme bij bpost. Momenteel bedraagt het absentisme tussen 8 en 9 %. bpost heeft de ambitie om dat cijfer naar 7 % terug te dringen.

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

Ik heb dat in de pers vernomen, maar wil daarover wat meer informatie. Hoeveel bedroeg het absentisme bij bpost in 2010? Wat was de evolutie van dat cijfer de voorbije vijf jaar? Graag kreeg ik de cijfers per postregio en per geslacht, al gaat dat heel ver voor een mondelinge vraag.

Waarop is het streefcijfer van 7 % gebaseerd? Waarop heeft bpost zich gebaseerd om dat streefcijfer naar voren te schuiven?

Welke initiatieven zal bpost in de toekomst nemen om het absentisme te doen dalen en dus het vooropgestelde streefcijfer te behalen?

Ook niet onbelangrijk in het debat, men schuift 7 % als streefdoel naar voren, maar ik wil graag weten wanneer men dat doel wil bereiken.

05.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer Maertens, het absentisme evolueerde als volgt: 2005 8,57 %, 2006 8,57 %, 2007 8,49 %, 2008 7,97 % en 2009 8,20 %. Voor 2010 zijn de gegevens nog niet beschikbaar. Ik zal niet alle cijfers per regio of geslacht geven.

05.02 Inge Vervotte, ministre: En 2005, 2006, 2007, 2008 et 2009, le taux d'absentéisme a été respectivement de 8,57 %, 8,57 %, 8,49 %, 7,97 % et 8,20 %. Les chiffres 2010 ne sont pas encore disponibles et je ne fournirai pas tous les chiffres par région et par sexe. L'objectif de bpost est de ramener dans les différentes catégories de personnel et pour l'ensemble des responsables de lignes le taux d'absentéisme annuel à 7 %

bpost wil het absentismecijfer terugdringen tot 7 %. Dat is een jaarlijkse doelstelling, die geldt voor alle geledingen en lijnverantwoordelijken van het bedrijf. Het cijfer ligt weliswaar hoger dan het Belgisch gemiddelde - 5,58 % in 2009 -, maar houdt rekening met het feit dat een belangrijk deel van de bpost-medewerkers fysieke arbeid leveren, waardoor het absentismecijfer hoger uitvalt. Ter illustratie, het Belgisch gemiddeld absentismecijfer in 2009 voor werknemers met het arbeidersstatuut bedraagt 7,5 %.

Het actieplan van bpost omvat onder meer het creëren van een kwaliteitsvolle werkomgeving met aandacht voor de werkorganisatie, hoeveelheid, moeilijkheidsgraad, afwisseling in de functie, de organisatie van de werktijd, verlofplanning, de werkomstandigheden, lawaai, verlichting, veiligheid, het werkklimaat, waardering, hulp, luisterbereidheid onder collega's, en de ergonomie, uitrusting, materieel, houding enzovoort.

Voorts wil men stress vermijden door een betere verhouding na te streven tussen werkdruk, namelijk het geheel van eisen verbonden aan de functie, en de mate waarin de medewerker zelf het werk controleert, zoals eigen werkritme, verlofkalender, enzovoort. Er is ook sprake van een nieuw managementstel, met nadruk op motivatie, communicatie en betrokkenheid; preventiecampagnes tegen misbruik van tabak, drugs en alcohol; griepvaccinatie; verkeersveiligheid; psychosociale preventie; ondersteuning van de medewerkers op persoonlijk vlak; ingrijpen en begeleiden bij grensoverschrijdend gedrag; slachtofferhulp; de responsabilisering van het lijnmanagement bij de terugdringing van het absentisme. De algemene doelstelling is vertaald in de persoonlijke doelstellingen van elke teammanager en betere opvolging via medische controle.

maximum. Il est vrai que la moyenne nationale est inférieure, mais l'objectif arrêté prend en compte le caractère physique des tâches accomplies par un grand nombre des collaborateurs de bpost. Le plan d'action de bpost inclut notamment la création d'un environnement de travail de qualité, attentif à une série de paramètres concernant l'organisation du travail.

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

05.03 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, dank u voor het antwoord. Ik heb, denk ik, niet gehoord wanneer het streefcijfer van 7 % bereikt moet worden.

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

Los daarvan lijkt het mij duidelijk dat het wenselijk is dat bpost die initiatieven neemt. Het was mij net als u opgevallen dat het gemiddelde hoger lag dan het Belgisch gemiddelde, maar u hebt daar inderdaad een logische verklaring voor.

Kunt u voor dat streefcijfer een jaartal noemen?

05.04 Minister Inge Vervotte: (...) In principe zo snel als mogelijk. Het is ons streefcijfer.

05.04 Inge Vervotte, ministre: Le plus rapidement possible.

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

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

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

06.01 Stefaan Vercamer (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik ben er mij ten volle van bewust dat ik de zoveelste in de rij ben. Ook ik ontsnap echter letterlijk en figuurlijk niet aan de treinvertragingen. Reizigers melden de vertragingen en verwachten dat ik in mijn parlementair werk met de gegeven signalen iets doe. Daarom stel ik voorliggende vraag.

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

Volgens een enquête van TestAankoop, die voorheen reeds in de commissie voor de Infrastructuur is besproken, zijn het station van Zottegem en dus ook de andere stations op de lijn, zoals het station van Oudenaarde, koplopers in het aantal vertragingen. Het is een lijstje dat uiteraard niemand graag aanvoert.

De enquête werd in oktober 2009 uitgevoerd en omvat een werkweek. Het blijkt dat 73 % van de treinen tussen Zottegem en Brussel met vertragingen van minstens zes minuten zou worden geconfronteerd.

De lijn Kortrijk-Brussel, die Zottegem, Oudenaarde en nog andere stations omvat, staat met 67 % vertraagde treinen tweede op de lijst, wat een ander beeld geeft dan de officiële stiptheidscijfers van de NMBS. Volgens de NMBS-cijfers zou in 2009 de stiptheid 93,4 % bedragen en 92,3 % tijdens het voorbije trimester. Het is al een tijdje geleden. Mijn vraag dateert immers al van een tijdje geleden.

Het aanvoelen van de reiziger is totaal anders. Daarvan getuigen de vele mails die mij en waarschijnlijk ook u en de NMBS over de kwestie bereiken. Sommige mails bevatten zelfs bijlagen met ingediende aanvragen tot compensatie.

In de mails wordt niet alleen de stiptheid aangeklaagd. Ze gaan ook over andere kwaliteitsvragen, zoals het gebrek aan zitplaatsen, vooral op de specifieke trein van 6 u 46 naar Brussel. Er is ook de voortdurende, al jarenlange vraag naar een verhoging van de perrons.

Op een vroegere vraag over de problematiek in oktober 2008 hebt u geantwoord dat de NMBS bezig was met een studie naar de toegankelijkheid en met een voorontwerp inzake de uitrusting van de perrons. Specifiek voor Zottegem was de uitvoeringstermijn voor 2013 gepland. Daartoe zouden in de investeringsprogramma's de nodige budgetten worden uitgetrokken.

Mijn vragen zijn de volgende.

Ten eerste, hoe moeten we de positie van de stations van Zottegem, Oudenaarde en andere stations op de bewuste lijn, die uit de cijfers blijkt, interpreteren?

Beschouwt Infrabel de lijn Kortrijk-Zottegem-Brussel als een lijn die extra aandacht verdient, gelet op de toch wel erg hoge cijfers op het vlak van treinvertragingen?

Plant Infrabel, behalve haar algemeen actieplan, eventueel specifieke en structurele maatregelen om de stiptheid op de lijn in kwestie te verhogen?

Bestaat er een mogelijkheid om de capaciteit van de trein van 6 u 46 te verhogen?

Wat waren de resultaten van de studie die u in 2008 hebt aangekondigd?

Blijft de timing voor het aanpakken van het station van Zottegem behouden? Hoe zit het met het aanpakken van andere stations op de lijn Brussel-Kortrijk?

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

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

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

06.02 Minister **Inge Vervotte**: Volgens de officiële stiptheidscijfers voor het derde kwartaal van 2010 voor de lijn 89 Kortrijk-Brussel kwamen in juli 93 % van de treinen in Brussel op tijd aan, of hadden een vertraging van minder dan zes minuten. In augustus was dit bijna 96 % en in september 88 %. In die cijfers is geen rekening gehouden met een neutralisatie wegens grote investeringswerken, die overeenkomstig de bepalingen van de beheerscontracten mag worden toegepast, noch met de gevallen van overmacht.

Zoals u zelf al vermeldt, ligt de stiptheid van de treinen op deze lijn tijdens de ochtend- en avondpiek lager. Tijdens de ochtendpiek is dit voor juli 91 %, voor augustus 93 % en voor september 79 %. De cijfers voor de avondpiek bedragen respectievelijk 89 %, bijna 95 % en 86 %. In de daluren wordt een stiptheid van minstens 95 % gehaald.

De stiptheid op de lijn 89 Kortrijk-Brussel wordt vooral beïnvloed door de defecten aan het materieel en een klein aantal storingen op het vlak van de infrastructuur. Ook de problemen op enkele andere lijnen, zoals de lijn 50A Oostende-Brussel, lijn 50 Gent-Brussel via Aalst, lijn 60 Dendermonde-Brussel en lijn 36 Leuven-Brussel, hebben een negatieve weerslag op de stiptheidscijfers van de lijn 89.

Bovendien kan de verzadiging van de noord-zuidverbinding een flessenhalseffect creëren dat een kleine vertraging veroorzaakt. Tijdens de spitsuren wordt Brussel-Centraal immers door 225 treinen bediend, via zes sporen – drie richting Brussel-Noord en drie richting Brussel-Zuid. Dit kan ertoe leiden dat in het treinverkeer filevorming ontstaat en dat er om die redenen treinen worden opgehouden.

Het lijnvlak tussen Brussel-Zuid en Denderleeuw is tijdens die spitsuren een van de drukste van het net zodat een vertraging daar vrij gemakkelijk een sneeuwbaaleffect kan veroorzaken. Om dat probleem op te vangen is Infrabel bezig met een capaciteitsuitbreiding van de lijn door ze van twee op vier sporen te brengen over een afstand van 15 kilometer, namelijk tussen Brussel-Zuid en Denderleeuw. Voor de twee bijkomende sporen die in Brussel zullen aankomen, is een minutieuze voorbereiding vereist. Dat is trouwens de reden waarom de inrit van lijn 50A Oostende-Brussel naar station Brussel-Zuid en de uitrit van Brussel-Zuid naar diezelfde lijn 50A worden heraangelegd. De werken zijn aan de gang.

Alle lijnen verdienen aandacht, maar de lijn 89 is een van de betere lijnen wat betreft stiptheid. De acties die voorzien zijn in het bestaande actieplan van Infrabel moeten ook het aantal incidenten en de storingen op de lijn 89 verminderen. Daarenboven werd in samenwerking met de NMBS een externe consultant aangesteld om de problematiek van de stiptheid op netniveau te analyseren. Na een eerste analyse werden een aantal knelpunten of problematische lijnen in de schijnwerpers gezet. In werkgroepen met specialisten van het terrein zoekt de consultant naar oplossingen voor problemen op meerdere van de hierboven vermelde lijnen. Resultaten worden binnenkort verwacht, maar ik verwijs naar de debatten en discussies die wij hierover al hebben gehad.

De IC-trein van 6 u 46 bestaat uit tien M6-dubbeldek-rijtuigen met 1 300 zitplaatsen, wat een verhoging is in vergelijking met het verleden.

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

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

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

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

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

Voor het station van Zottegem is een masterplan in opmaak. De termijn van uitvoering van dat masterplan is nog niet bepaald.

De toegankelijkheidsstudie heeft de noodzaak van een bijkomende toegang tot de perrons aan het licht gebracht. Die zal gerealiseerd worden door middel van een voetgangersbrug over de sporen, gelegen aan de kant van het busstation. De voetgangersbrug werd, samen met de verhoging en de vernieuwing van de perrons, bestudeerd in het voorontwerp. De toegankelijkheid van de perrons wordt gerealiseerd door verschillende trappen, een roltrap en een lift per perron. De perrons worden overkapt met individuele luifels. De perronuitrusting wordt vernieuwd.

De huidige perrons zijn vrij smal. Met het oog op de optimalisering van de breedte van de perrons in het raam van de Europese interoperabiliteitsnormen, werd er een studie van sporenconfiguratie gevraagd. In de nieuwe configuratie wordt er een spoor verminderd, waardoor de breedte van de perrons op 8 meter gebracht kan worden. Die hervorming is echter vrij ingrijpend en niet gelijktijdig uitvoerbaar met de voorziene moderniseringswerken in het station van Denderleeuw. De werken in Zottegem zullen dan ook ten vroegste in 2015 starten.

résultats de cette étude seront bientôt disponibles.

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

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

06.03 Stefaan Vercamer (CD&V): Mevrouw de minister, ik zal aan de mensen nog wat geduld vragen, in de hoop dat op die spoorlijn de stiptheid zelf verbetert.

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

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

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

07.01 David Geerts (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de vraag was al een paar maanden geleden ingediend, maar door een aantal andere vergaderingen kon ik ze niet stellen. Ik weet niet of ze nog altijd actueel is, maar ik wilde ze niet intrekken omdat ik van de VVSG geen andere signalen heb gekregen.

Bij de VVSG, bij een groot aantal gemeentebesturen, leeft een groot ongenoegen omtrent de tariefstijging van bpost voor de bedeling van de gemeentelijke magazines en andere modaliteiten omtrent het maximum gewicht van gemeentelijke infobladen.

Mevrouw de minister, bent u op de hoogte van het ongenoegen van de VVSG? Bent u bereid om in het kader van de beheersovereenkomst een specifieke clausule op te nemen voor de gemeentelijke en provinciale overheden?

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

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

07.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, ik moet eerst opmerken dat Distripost een zuiver commercieel product van bpost is, dat in concurrentie op de vrije markt wordt aangeboden. De huis-aan-huisuitreiking van niet-geadresseerd drukwerk maakt geen deel uit van de universele dienstverlening of van de openbare dienstverplichting.

Distripost valt bijgevolg dus niet onder wettelijke of reglementaire bepalingen die de postdienstverlening regelen. Ook het beheerscontract dat de betrekkingen regelt tussen de Belgische Staat en bpost bevat geen bepalingen met betrekking tot Distripost. Distripost valt bijgevolg niet onder ministeriële bevoegdheid.

Bpost bevestigt dat sinds half 2008 het product van Distripost werd aangepast aan de nieuwe behoeften die op de markt werden vastgesteld, zoals bijvoorbeeld een stijgende vraag voor distributiecapaciteit of de behoefte aan een meer nauwkeurige afbakening van het uitreikingsgebied.

Tegelijkertijd moesten er aanpassingen gebeuren met het oog op de nieuwe operationele structuur van de divisie Mail.

Ook de tariefstructuur werd aangepast zodat het tarief in alle verschillende gewichtscategorieën beter in verhouding werd gebracht met de reële kosten.

Deze aanpassing van de tariefstructuur deed zich vooral voelen in de gewichtsklasse 75-100 gram. Heel wat informatiebladen van steden en gemeenten bevinden zich in deze gewichtsklasse.

In overleg met de klanten werd daarom geopteerd voor een stapsgewijze aanpassing van dit tarief met een jaarlijkse verhoging tot het normale tariefpeil wordt bereikt in 2012.

In uitvoering van deze afspraak wordt vanaf 1 januari 2011 het tarief met 20 % verhoogd tot 0,137 euro per stuk.

bpost zal in de loop van 2011 de distributiecapaciteit verhogen. Het maximum aantal publicaties dat per dag kan worden verdeeld, wordt opgetrokken van twee naar drie. Het gezamenlijk maximum gewicht van deze publicaties wordt inderdaad vastgesteld op 130 gram. Het draagvermogen van mensen en materieel is immers beperkt. Het overschrijden ervan verhoogt het risico op lichamelijk letsel en ongevallen.

Er wordt in een overgangsperiode voorzien zodat de uitgevers voldoende tijd hebben om hun publicaties aan deze nieuwe productnorm aan te passen.

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

Ik weet dat het niet in de beheersovereenkomst staat en dat het een private onderhandeling is.

De essentie van mijn vraag was eigenlijk of de bereidheid bestaat om te onderzoeken of dit in een specifieke clausule in de

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

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

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

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

beheersovereenkomst kan worden opgenomen zodat huis-aan-huisbladen als een dienstverlening aan de bevolking worden gekwalificeerd, zoals men met kranten en dergelijke heeft gedaan.

07.04 Minister **Inge Vervotte**: Als de nieuwe regering daarvoor geld kan vinden, zullen wij dat toejuichen.

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

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

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

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

08.01 **David Geerts** (sp.a): Mevrouw de minister, dit is een zeer praktische vraag, maar ik dien die hier te stellen, omdat wij na maanden nog geen eensluitend antwoord hebben gekregen. Uiteindelijk hebben verschillende instanties opgemerkt dat de vraag dan alleen maar in het Parlement kon worden gesteld. Elk woord zal dus door zwangere vrouwen gewikt en gewogen worden.

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

Zwangere vrouwen met een vervoersbewijs voor tweede klasse mogen gedurende de vier laatste maanden van hun zwangerschap reizen in eerste klasse, zonder betaling van een klasseverhoging. Het volstaat in het bezit te zijn van een medisch getuigschrift dat de vermoedelijke datum van de bevalling vermeldt. Dat is een goede zaak. Het verhoogt het comfort van een zwangere vrouw, wanneer zij de trein gebruikt. Er bestaat echter onduidelijkheid over het feit of zwangere vrouwen mogen plaatsnemen in eerste klasse wanneer het om grenstreinen gaat, bijvoorbeeld op het traject Luik-Maastricht of Antwerpen-Rosendaal.

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

Ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, kunnen zwangere vrouwen in eerste klasse blijven zitten wanneer de trein de landsgrenzen overschrijdt?

Ten tweede, wat gebeurt er als de trein in het buitenland vertrekt? Dient men dan eerst in tweede klasse plaats te nemen en bij het binnenrijden van België naar eerste klasse te verhuizen?

08.02 Minister **Inge Vervotte**: De gratis upgrade van de tweede naar de eerste klasse voor zwangere vrouwen is enkel van toepassing op het binnenlandse grondgebied. Voor het buitenlandse gedeelte van de treinreis dient de NMBS de regels te respecteren zoals opgelegd door de buitenlandse vervoersmaatschappijen. Als algemene regel kan dan ook worden gesteld dat de gratis upgrade mogelijk is tot aan het grenspunt. Nadien dient de reiziger een betalende klasseverhoging aan te kopen voor het buitenlandse gedeelte van de reis. De enige uitzondering op die regel is de relatie Luik-Maastricht. Aangezien die verbinding uitsluitend door de NMBS wordt verzekerd, zijn haar regels dan ook onverminderd van toepassing voor het geheel van de reis.

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

08.03 **David Geerts** (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw

antwoord. Voor de andere lijnen zal ik de vraag doorgeven aan de collega's in het Benelux-parlement.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

09.01 Bert Maertens (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, het is inmiddels al een tijdje geleden, maar eind november en begin december 2010 kon als gevolg van het barre winterweer, met sneeuw en ijzel, in een aantal gemeentes en zelfs provincies geen post worden bedeld. Er zijn voorbeelden genoeg. Ik zal ze hier niet opsommen.

Welke maatregelen treft bpost om bij winterweer de veiligheidsrisico's voor de postbodes op de weg zo veel mogelijk te beperken en hun bescherming te versterken?

Hoe probeert bpost de postbedeling tijdens periodes van streng winterweer te garanderen? Welke, concrete initiatieven neemt het bedrijf daartoe?

Hoeveel arbeidsongevallen van postbodes ten gevolge van het winterweer zijn er bekend? Indien mogelijk, kreeg ik graag de cijfers sinds begin november 2010. Hoeveel van voormelde arbeidsongevallen zorgen voor een of meerdere dagen werkonbekwaamheid voor de postbodes?

Hoe voorziet bpost in de vervanging van bedoelde, tijdelijk werkonbekwame werkrachten, teneinde de postbedeling te kunnen blijven garanderen?

Komt het nog voor dat de postbedeling in een bepaalde gemeente of zelfs in een volledige provincie volledig wordt geannuleerd om redenen die niets met een staking of andere vakbondsactie te maken hebben, maar specifiek met bijvoorbeeld winterweer?

Hoeveel dergelijke gevallen deden zich voor in 2010 – de vraag werd immers ingediend in 2010? Waar kwamen zij voor?

Hoe pakt bpost in het geval van een niet-uitgevoerde postbedeling de daaropvolgende dagen en weken de achterstand aan?

Voorziet bpost in een vergoeding voor de afzender en de ontvanger voor de geleden, economische schade, indien ze er is, ten gevolge van de niet-bedeling van de brievenpost? Zo ja, welke regeling geldt er ter zake?

De **voorzitter**: Mijnheer Maertens, ik zal even van mijn positie misbruik maken. Ik heb immers het aanvoelen dat een heel aantal van uw vragen veeleer schriftelijk van aard zijn en dus ook aldus zouden kunnen worden afgehandeld. Ik zeg zulks geheel terzijde.

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

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

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

09.02 Bert Maertens (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik heb in vroegere commissievergaderingen aan de minister al medegedeeld dat ik er totaal geen probleem mee heb, indien de antwoorden schriftelijk worden meegegeven. Evenmin heb ik er een probleem mee het bewuste deel van mijn vraag alsnog schriftelijk in te dienen. Mij maakt dat niet uit.

Ik stel alleen vast dat de vragen door de administratieve molen worden gedraaid. Een en ander heeft natuurlijk ook te maken met de huidige, niet-bestaande termijn inzake het beantwoorden van schriftelijke vragen.

Ik heb echter geen probleem met een schriftelijk antwoord.

De **voorzitter**: In tegenstelling tot het Vlaams Parlement worden de vragen hier niet vooraf gescreend. Elke vraag die wordt ingediend, komt op de agenda. Dat is het verschil.

Mevrouw de minister, u kan echter nu uw antwoord geven.

09.03 Minister Inge Vervotte: De beoordeling is aan u.

Winterse weersomstandigheden kunnen de uitreiking van briefwisseling bemoeilijken. Bpost heeft richtlijnen uitgewerkt ten behoeve van uitreikingskantoren en de operationele platformen op basis waarvan eenvormige en adequate beslissingen kunnen worden genomen. Het nationaal coördinatiecentrum van bpost dat instaat voor de dagelijkse opvolging en begeleiding van de uitreikingsactiviteiten zal aan de kantoren de algemene staat van de wegen en de weersomstandigheden per regio melden. In de winterperiode zal deze informatie twee maal per dag, om 4 u 15 en om 6 u 15, worden verstrekt. Het nationaal coördinatiecentrum baseert zich hiervoor op de gegevens van de meteorologische wing van de luchtcomponent van Defensie.

Men onderscheidt verschillende fases. Bij een lichte of matige wintertoestand zullen de uitreikers worden aangemaand tot voorzichtigheid en worden de normale voorzorgsmaatregelen genomen. Bovendien worden de correcte werkmethodes en procedures in herinnering gebracht en wordt er gewezen op het belang van het nemen van de juiste reisweg, van het correct gebruik van de beschermkledij en de voertuigen en van het respect voor de verkeersregels. Bij een zware wintertoestand zal de lokale verantwoordelijke de nodige beslissingen nemen op basis van de toestand van de plaatselijke wegen. Indien de wegen bestrooid en berijdbaar zijn, gebeurt de uitreiking zoals voorzien maar wordt aan de chauffeurs en de uitreikers gevraagd om alle hulpmiddelen onmiddellijk te gebruiken en om hun gedrag aan te passen aan de omstandigheden. Indien de wegen nog niet berijdbaar zijn zonder onverantwoord risico wordt de uitreiking van de kranten met een uur uitgesteld. Indien na dat uur de toestand nog niet is verbeterd, wordt de uitreiking van de kranten opnieuw uitgesteld. Eventueel zal de vervroegde uitreiking van de kranten met de gewone uitreiking later op de dag gebeuren. Indien de weersomstandigheden extreem slecht blijven, kan het uitgangsuur van de gewone uitreiking stelselmatig met vijftien minuten worden uitgesteld. Indien de plaatselijke toestand van

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

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

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

Les cyclomoteurs constituant le risque le plus important dans le

het wegnnet zo slecht blijft dat de brievenbussen van bepaalde huizen, straten, wijken of van de hele gemeente of uitreikzone niet bereikbaar zijn dan mag de uitreiking tijdelijk volledig worden opgeschort. De briefwisseling wordt dan bij de eerstvolgende gelegenheid uitgereikt.

Uit een analyse van de arbeidsongevallen bij winterse weersomstandigheden is gebleken dat de bromfietsdiensten het grootste risico lopen. Er werd dan ook een specifieke procedure uitgewerkt voor het geval de uitreiking per bromfiets niet is toegelaten wegens gevaarlijke weersomstandigheden. De briefwisseling van deze bromfietsdiensten zal dan op een andere manier worden uitgereikt, waarbij vijf bromfietsdiensten samengebracht worden tot één autodienst. Hierbij krijgen de zendingen met streepjescode, namelijk aangetekende zendingen en zendingen met aangegeven waarde, financiële verrichtingen, pensioenen, pakketten enzovoort, absolute prioriteit. Bij dergelijke weersomstandigheden krijgen de uitreikers, de voet-, fiets- en bromdiensten, eveneens de toestemming om het eigen voertuig te gebruiken op vrijwillige basis. Het wordt in dat geval en voor het desbetreffende traject verzekerd door bpost.

bpost stelt zijn medewerkers een set van werkkledij ter beschikking, waarin reeds aangepaste winterkledij is vervat. Daarenboven beschikt elk uitreikingskantoor ook over een aantal regenkits en fluorescerende veiligheidsvesten. Het dragen ervan is verplicht tijdens het uitreiken van dagbladen of de gewone uitreiking indien de zichtbaarheid op de weg beperkt is door bijvoorbeeld mist. Ten slotte zijn er ijssporen ter beschikking die moeten gebruikt worden indien de toestand van de weg dit vereist. Lichten, richtingaanwijzers en remmen van bromfietsen en bestelauto's worden dagelijks nagekeken. Ook de bandenspanning wordt dagelijks gecontroleerd. De autobestuurders controleren bovendien het reservoir van de ruitensproeier. In een aantal kantoren worden voertuigen uitgerust met winterbanden. Bij extreem lage temperaturen vanaf min vijf graden Celsius wordt in warme dranken voorzien in het kantoor.

Er wordt niet voorzien in een schadevergoeding indien door extreme weersomstandigheden de uitreiking niet kon gebeuren. De regelgeving bepaalt immers dat bpost verplicht is om dagelijks in te staan voor de uitreiking van poststukken indien de brievenbussen zonder gevaar bereikbaar zijn.

De specifieke winterse omstandigheden deden zich vooral voor vanaf 24 november. Voor de periode tussen 24 november en 6 december werden totnogtoe 53 arbeidsongevallen geregistreerd. Vooral op 30 november en 1 december deed zich een hoger aantal ongevallen voor, respectievelijk 14 en 18. De vermelde ongevallen resulteerden totnogtoe in 430 dagen arbeidsonbekwaamheid.

In 2010 zijn er totnogtoe drie dagen geweest waarop de uitreiking van briefwisseling lokaal of regionaal ernstig werd verstoord door extreme weersomstandigheden. De eerste keer was op 10 februari 2010, toen tijdens de ochtendspits een sneeuwzone van over het zuidwesten naar het noordoosten van het land trok en het verkeer in heel Vlaanderen en Centraal-België volledig in de knoop zat.

bpost houdt geen gedetailleerde statistieken bij, maar op die dag konden globaal in de regio's Oost- en West-Vlaanderen, Antwerpen,

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

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

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

En 2010, on a recensé trois jours au cours desquels la distribution du courrier a été sérieusement perturbée. Le 10 février 2010, 470 000 colis postaux n'ont pu être distribués en Flandre orientale, en Flandre occidentale, à Anvers, au Limbourg, à Bruxelles et dans le Brabant flamand et wallon. Pendant la nuit du 15 février 2010, la quasi-totalité du pays a été touché par des chutes de neige, ce qui a eu pour conséquence que 1 100 000 colis n'ont pu être délivrés. Le 2 décembre 2010,

Limburg, Brussel-Brabant ongeveer 470 000 poststukken niet worden uitgereikt. Zij werden allemaal de volgende dag uitgereikt.

De tweede verstoring deed zich voor op 15 februari 2010 na een doortocht van een sneeuwzone in de nacht van 14 op 15 februari. Op 15 februari werd, op een stuk van Henegouwen na, bijna het volledige grondgebied getroffen en konden ongeveer 1 100 000 poststukken niet worden uitgereikt. Deze achterstand werd de volgende dagen volledig weggewerkt.

Een derde incident was op 2 december 2010, opnieuw na een doortocht van een nachtelijke sneeuwzone. Het aantal nachtritten tussen de regionale sorteercentra en tussen de sorteercentra van de uitreizingszones konden door de slechte weersomstandigheden en de toestand van het wegennet niet worden uitgevoerd, waardoor 's ochtends niet alle poststukken in de uitreizingskantoren waren toegekomen.

De gevolgen hiervan waren vooral zichtbaar in Vlaanderen en Vlaams- en Waals-Brabant. Ongeveer 400 000 poststukken konden die dag niet worden uitgereikt. Ook op 3 december 2010 waren op lokaal vlak nog ernstige problemen met wegen en voetpaden, zodat er ongeveer 650 000 stuks briefwisseling niet konden worden uitgereikt. Ook deze achterstand werd de volgende dagen volledig weggewerkt.

Er is dus een duidelijk beleid binnen bpost en dat er heel wat maatregelen worden genomen, maar dat uiteraard al het mogelijke wordt gedaan om ook in moeilijke omstandigheden te zorgen dat de dienstverlening gewaarborgd blijft.

09.04 Bert Maertens (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw heel uitgebreid antwoord.

Ik wil nog op een zaak verder ingaan, met name de al dan niet vergoeding voor de geleden economische schade. U hebt gezegd dat als de vertraging van de postbedeling een gevolg is van winterweer, van extreme weersomstandigheden waarop bpost zelf geen vat heeft, er geen schadevergoeding is.

In het andere geval, als de vertraging niet met het weer te maken heeft, klopt het dan dat bpost enkel de frankeerkosten terugbetaalt bij aangetoonde vertraging van de postbedeling en bij aangetekende zendingen ook de geleden economische schade? Of moet ik u dat op een ander tijdstip vragen?

09.05 Minister Inge Vervotte: Men moet discipline hebben in de vraagstelling. bpost betaalt alleen de frankeerkosten terug, niet de geleden economische schade.

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

10 Questions jointes de

- **M. André Frédéric à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les agressions à l'encontre des accompagnateurs de train" (n° 1567)**

- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grève**

tous les transports de nuit au départ des centres de tri n'ont pu être effectués, ce dont il a résulté que tous les colis postaux ne sont pas arrivés à destination dans les centres de distribution le matin. Plus particulièrement en Flandre et dans le Brabant flamand et wallon, 400 000 colis n'ont pas pu être distribués. Les problèmes ont également persisté le 3 décembre au niveau local en raison du mauvais état des routes et des trottoirs, ce qui a eu pour conséquence que 650 000 colis n'ont pu être distribués.

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

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

surprise des accompagnateurs de train wallons du 8 décembre 2010" (n° 1572)

- M. Joseph George à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les agressions sur les accompagnateurs de train" (n° 1703)

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du nombre d'agressions dans les trains" (n° 2239)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la campagne de courtoisie de la SNCB" (n° 2585)

10 Samengevoegde vragen van

- de heer André Frédéric aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het geweld tegen treinbegeleiders" (nr. 1567)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spontane staking van Waalse treinbegeleiders van 8 december 2010" (nr. 1572)

- de heer Joseph George aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het geweld tegen de treinbegeleiders" (nr. 1703)

- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toenemende agressie op de trein" (nr. 2239)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de hoffelijkheidscampagne van de NMBS" (nr. 2585)

10.01 **André Frédéric** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, ces derniers mois ont été marqués par des agressions à l'encontre des accompagnateurs de train.

Un ras-le-bol bien compréhensible s'est installé chez ces derniers qui dénoncent les conditions de plus en plus difficiles dans lesquelles ils doivent exercer leur métier. Et ils n'avaient pas encore reçu leur nouveau cours de politesse, au moment où j'ai déposé ma question.

Il serait évidemment trop simple de critiquer la seule SNCB qui signale, par ailleurs, que chaque agression à l'encontre d'un de ses travailleurs fait l'objet d'une plainte déposée en bonne et due forme. Il serait trop simple de dénoncer la lenteur ou le manque de réaction de la justice, mais il serait également trop simple de ne pas chercher des solutions concrètes pour soutenir le personnel de la SNCB.

Madame la ministre, la presse précisait que 986 agressions avaient été comptabilisées pour l'année 2009.

Pouvez-vous nous donner les chiffres pour l'année 2010? Qu'en est-il de l'emploi des patrouilles de B-Security, mais aussi de Securail chargées plus particulièrement d'assurer la sécurité sur le terrain SNCB, à savoir les gares, les quais, mais aussi les trains? Pouvez-vous nous donner le nombre d'effectifs composant ces deux services internes de sécurité de la SNCB Holding, mais également les missions qui leur sont affectées? Le nombre d'agressions ne témoigne-t-il pas d'une insuffisance d'effectifs dans le chef de B-Security et de Securail? Existe-t-il une "liste noire" des gares, lignes et/ou horaires plus délicats du rail belge qui permettrait de mieux répartir les agents de sécurité internes à l'entreprise? Qu'en est-il de la collaboration des services de sécurité internes à la SNCB et de la police des chemins de fer qui se dit elle-même en sous-effectif? D'autres pistes ou solutions sont-elles étudiées au sein du groupe SNCB pour aider et soutenir les accompagnateurs et les cheminots dans leur travail?

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

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

en personeelsleden van de spoorwegen in hun werk tot steun kunnen zijn?

10.02 Steven Vandeput (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, zoals u weet hebben er op woensdagochtend 8 december een aantal treinbegeleiders in Ottignies het werk neergelegd. De staking zou in principe om 6 uur worden afgerond, maar ze is een beetje uitgelopen tot 8 uur. Dit heeft in elk geval een aantal gevolgen gehad voor het treinverkeer in de ochtendspits, tot in Vlaanderen toe.

Om begrijpelijke redenen haalden de stakers aan dat agressie tegen treinbegeleiders de reden was voor hun staking. Zij verwezen naar een specifiek geval van agressie de dag ervoor. Het is een beetje eigenaardig dat de actie niet spontaan de dag zelf is begonnen. Bovendien, maar wel terzijde, viel railtime.be tegelijkertijd in panne door technische problemen. Dit maakte de gevolgen nog een beetje moeilijker communiceerbaar voor zij die gebruikmaken van railtime.be.

Mijn concrete vragen omtrent het voorval zijn de volgende. Wat waren de specifieke eisen van de stakende treinbegeleiders? Is er op die eisen ingegaan of zijn er ter zake beloftes gedaan? Is de spontane staking achteraf erkend door een vakbond? Welke maatregelen worden er genomen om het probleem van agressie tegen treinbegeleiders in te dijken? Welke stappen zult u ondernemen om dergelijke spontane werkonderbrekingen in de toekomst zo veel mogelijk te vermijden?

10.03 Joseph George (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, comme l'ont dit mes collègues, ces dernières semaines, plusieurs agressions ont été perpétrées à l'égard des accompagnateurs de train. Ces faits sont, heureusement, encore rares mais ils sont fortement médiatisés. Ces incidents concourent à détériorer le climat dans lequel travaillent les accompagnateurs de train. On peut comprendre leur légitime inquiétude lorsqu'ils se trouvent face à des forcenés qui ne reculent devant rien.

Las de revendiquer l'adoption de mesures qui améliorent la sécurité, on assiste à des débrayages, des paralysies du réseau ou des arrêts de travail. Ce sont alors tous les autres citoyens, qui eux se comportent de manière irréprochable, qui sont pris en otage. La situation est évidemment difficile, tant pour les accompagnateurs que pour les usagers. C'est la raison pour laquelle il faut attirer l'attention sur cette problématique qui, indirectement, touche l'ensemble du personnel et du service public en lui-même.

Je ne vais pas me faire uniquement le porte-parole de cette catégorie professionnelle mais je souhaiterais savoir, vis-à-vis de ceux-ci et de tous les usagers des trains, dont je suis, quelles sont les solutions que vous envisagez. Peut-on penser à un deuxième agent? Quelles sont les actions que la SNCB pense mettre en place pour garantir la sécurité des accompagnateurs de train, voire demain, celle des usagers? Car on ne sait pas où la violence de certains peut s'arrêter.

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

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

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

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

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

geweld kan gaan.

10.04 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, ik kan mij grotendeels aansluiten bij wat reeds gezegd is. Mij gaat het er alleen nog over dat de cijfers vrij hoog zijn en dat ze in werkelijkheid wel eens hoger zouden kunnen liggen, omdat niet alle gevallen worden aangegeven. Misschien geven de statistieken aanleiding tot een onderschatting van het probleem.

Ik heb nog enkele concrete vragen. Welke maatregelen zullen er op korte termijn genomen worden om het probleem aan te pakken?

Hoe kan de aangiftebereidheid verbeterd worden, zodat er toch realistische cijfers naar voren komen, die bijdragen tot een realistisch antwoord?

Welke meer structurele maatregelen ziet u op lange termijn?

10.05 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik heb een iets ander perspectief, maar ik vind het toch belangrijk genoeg om u erover te ondervragen. In het kader van een van de pogingen om het verbaal en fysiek geweld tegen spoorwegpersoneel en de treinbegeleiders in het bijzonder tegen te gaan, pakt de NMBS uit met een zogenaamde hoffelijkheidscampagne. Dat kwam gisteren in de media. Vanuit de NMBS werd meteen gereageerd door te stellen dat het niet gaat om een hoffelijkheidscampagne, maar om een sensibiliseringscampagne. Daarvoor wordt verwezen naar een nota van twee bladzijden, genaamd "andere culturen". Wie de moeite doet om die nota door te nemen, zou toch ernstig zijn wenkbrauwen moeten fronsen. In de nota wordt namelijk een opsomming gemaakt van een aantal houdingen en standpunten die de treinbegeleider in kwestie moet aannemen. Zeker als men dat ziet in het licht van de aanpak van verbaal en fysiek geweld doet mij dat zeer de wenkbrauwen fronsen.

Ik citeer een aantal opmerkingen uit die nota. "Openheid van geest zal voorkomen dat we mensen choqueren door ons waardensysteem als referentie voor te schotelen. Niemand verdient mishandeld of beledigd te worden om reden van zijn culturele gedachten. Over het algemeen is het beter dat je je blik wegdraait als je merkt dat je je gesprekspartner op zijn ongemak stelt door hem aan te kijken. Geef de rechterhand en niet de linker". De rechterhand dient om te eten, de linkerhand wordt gebruikt om naar toilet te gaan. "Neem de kniptang in de linkerhand en de etiketten aan met je rechter. Als we een ouder persoon zeggen dat hij niet in orde is, doen we dat met eens te meer tact en respect. In de Westerse cultuur is de vrouw gelijk aan de man. In vele culturen neemt de man een belangrijke plaats in. Wanneer een man het nodig vindt en voor wie het vanuit zijn cultuur normaal is dat hij boven je staat als vrouwelijke treinbegeleidster" - er staat nog meer schabouwelijk Nederlands in - "werk je gewoon verder, je behoudt je kalmte, blijft neutraal en maakt geen opmerkingen". Ik geef nog een laatste aantal tips. "Een geschenk weigeren is een belediging. Luid praten is een gewoonte. Een boer laten is vaak een teken van dank voor een goede maaltijd". Het kan dat we dit laatste terugvinden in een Michelingids als we naar China gaan maar in het kader van de aanpak van het verbaal en fysiek geweld tegen NMBS-personeel is het toch wel stuitend dat men met dat antwoord komt.

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

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

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

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

Wij lezen ook dat het gaat over mensen met een islamitische geloofsovertuiging. Ik verwijs naar de visie over de plaats van de vrouw. Ik verwijs naar het in de ogen kijken. Ik verwijs naar de oudere personen, die meer respect verwachten dan mensen van middelbare leeftijd. Zou men daaruit kunnen afleiden dat de veroorzakers ook vooral in die hoek moeten gezocht worden? Ik had graag wat meer verduidelijking daarover gehad van u, mevrouw de minister.

Ik ben ook een beetje verwonderd dat dergelijke nota verspreid wordt vanuit de NMBS. Zij zouden in eerste instantie toch moeten staan aan de kant van het NMBS-personeel. Hier geven zij de indruk dat zij veeleer zelf aan de basis liggen van mogelijk verbaal en fysiek geweld.

Anderzijds is het ook zo dat men met deze nota het signaal geeft aan de daders dat zij niet in fout zijn, dat het juist is dat zij geprovoceerd geweest zijn, dat het de treinbegeleider is die hun ticket met de verkeerde hand heeft aangenomen, die hun er onvoldoende respectvol op attent heeft gemaakt dat zij niet met hun schoenen op de zetel mogen zitten en dat zij niet zeer luidruchtig mogen zitten bellen om de andere passagiers in de treinwagon niet te storen. Dit bevreemdt mij toch.

Het is niet alleen weinig tactvol van de NMBS, maar zelfs kwetsend voor treinbegeleiders die reeds effectief het slachtoffer zijn geweest van dergelijke zaken. Door deze campagne kiest men immers duidelijk de kant van de daders van fysiek en verbaal geweld. Men zal als treinbegeleider maar zelf klappen hebben moeten incasseren en zich hebben moeten verantwoorden tegenover zijn overste, moeten zeggen dat men perfect in zijn schoenen stond, op zoek moeten gaan naar getuigen die zijn verklaring kunnen bijtreden. Het geeft toch wel een zeer bizar beeld van hoe de NMBS omgaat met zijn personeel.

Mevrouw de minister, staat u achter deze campagne, of het nu een hoffelijkheidscampagne of een sensibiliseringscampagne is?

Gaat u akkoord met de opmerkingen die daarin worden gegeven, die toch zeer verregaand zijn?

Mevrouw de minister, de term dhimmitude wordt gebruikt wanneer niet-moslims zich aanpassen aan moslims, aan hun gebruiken, uit angst voor de islam, in de hoop dat zij op die manier zullen genegeerd worden. Dat zou toch een zeer foute evolutie zijn, zeker omdat wij zelf, de overheid, in allerlei studies, analyses en initiatieven telkens de klemtoon leggen op de inspanningen die moeten gebeuren door moslims om zich aan te passen aan onze normen en waarden, aan onze gebruiken. Daarom vind ik dit een bijzonder fout signaal.

Mevrouw de minister, bent u van oordeel dat er een verband bestaat tussen het toenemende fysiek en verbaal geweld tussen treinbegeleiders en daders van andere culturele origine? Hebt u daarvoor eventueel argumenten?

Bent u van oordeel dat het toenemende fysiek en verbaal geweld tegen treinbegeleiders veroorzaakt wordt door het gebrek aan hoffelijkheid van die treinbegeleiders tegenover spoorweggebruikers van andere culturen?

violence.

La ministre adhère-t-elle à cette campagne et est-elle d'accord avec les remarques qu'elle véhicule? Ne pouvons-nous pas attendre des personnes d'autres cultures qu'elles s'adaptent à nos normes, valeurs et usages? N'existe-t-il pas de lien entre la recrudescence de violence et l'origine des auteurs? Qui porte la faute, les auteurs ou les accompagnateurs? La ministre réagira-t-elle à l'égard de la SNCB? Ne devrait-on pas plutôt poursuivre les auteurs au lieu de sensibiliser et de culpabiliser les accompagnateurs?

Denkt u dat het onvoldoende hoffelijk zijn van die treinbegeleiders tegenover spoorweggebruikers van andere culturen noodzaakt dat dergelijke campagne er komt?

Bent u van oordeel dat het toenemende fysiek en verbaal geweld tegenover treinbegeleiders vooral bepaald wordt door de houding en het gedrag van de daders zelf en dat het niet zozeer gaat over het gebrek aan hoffelijkheid van de slachtoffers tegenover andere culturen?

Zult u eventueel reageren tegenover de NMBS indien u van oordeel bent dat deze campagne niet op haar plaats is, gelet op het kwetsende en pijnlijke aspect tegenover de slachtoffers? Of zult u aan de NMBS vragen om deze campagne minstens aan te passen en zelfs veeleer in te trekken?

Tot slot, moet niet veeleer gezocht worden naar de effectieve aanpak en een beleid tegen de daders van verbaal en fysiek geweld dan wel de treinbegeleiders te viseren?

De **voorzitter**: Mijnheer Veys, ik wil er even op wijzen dat een vraagstelling normaal tweeënhalve minuut duurt. Ik wil wel een beetje flexibel zijn, maar het was wel erg lang.

10.06 Minister **Inge Vervotte**: Alles heeft hier vertraging.

Ik zal eerst een algemene beschouwing geven en dan ga ik in op de concrete vragen.

Ik wil de problematiek niet ridiculiseren. Wij nemen die zeer ernstig en voeren ter zake geen fragmentarisch beleid. Ons beleid is erop gericht aan conflictbeheersing te doen om escalaties te vermijden. Uiteraard moet u goed weten dat wij geen politieagenten zijn. Wij zijn commerciële mensen, die instaan voor een dienstverlening, en zich ook op die manier zullen gedragen.

Wij zijn evenmin op zoek naar schuldigen, zoals u dat formuleert in uw vraagstelling. Wij proberen op een correcte manier hiermee om te gaan en wij zijn de eersten om het personeel in bescherming te nemen. Wij hebben ter zake een uitgebreid beleid en wij hebben hiervoor ook in extra financiële middelen voorzien. Wij mogen echter niet alles op een hoopje gooien.

Ik kom nu tot de concrete vragen. De aanleiding voor de werkonderbreking was een geval van zware agressie tegen een treinbegeleider in het station van Hoi op 7 december 2010. Het gaat veeleer om een emotionele reactie op een zoveelste agressiegeval tegen een treinbegeleider. De treinbegeleiders willen dan ook de aandacht vestigen op de problematiek. Zij hadden geen specifieke eisen. Het is evident dat zij hopen dat de agressie wordt bestreden.

Op een moment dat zich zoiets voordoet, stellen wij vaak vast dat er een emotionele ontlading volgt. Wij hebben in onze gesprekken met de vakorganisaties verwezen naar de afspraken die ter zake zijn opgenomen in het protocol. Wij beseffen dat wij een emotionele ontlading even moeten laten gebeuren, maar wij hebben wel gevraagd om de impact ervan op het netwerk zo maximaal mogelijk te kanaliseren. Onze conflictbeheersing is erop gericht om de impact zo veel mogelijk te verkleinen.

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

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

Les organisations syndicales ont

De vakorganisaties beschouwden die werkonderbreking ook als een spontane en tijdelijke reactie op de feiten die zich afspeelden de avond voordien. Ik denk dat dit te maken heeft met de berichtgeving en de communicatie onder elkaar. Dusdanig hebben zij die actie dan ook erkend.

Au 30 novembre 2010, le nombre d'agressions commises à l'encontre du personnel de train se chiffrait à 968 faits: 152 faits de coups et blessures, 220 faits de violence légère, 386 menaces et 210 insultes.

Ik heb geen gegevens die erop wijzen dat de aangiftebereidheid bij treinbegeleiders momenteel te laag ligt en zou moeten verhogen. Treinbegeleiders worden regelmatig aangezet om die problemen te melden. De NMBS-groep kan dat nog eens opnemen in het sociaal overleg. Hoe dan ook, momenteel hebben we niet echt aanwijzingen – er wordt nogal veel belang gehecht aan die problematiek – dat er een tekort zou zijn aan aangiftebereidheid.

De actuele problematiek van de lijn 50 is bekend binnen de corporate security service van de NMBS-holding. In het kader van die problematiek werden er sinds 16 september 2010 specifieke acties ondernomen. Er werd door Securail, de spoorwegveiligheidsdienst, een lokaal actieplan opgesteld met alle betrokken partners, namelijk de federale politie, de spoorwegpolitie, de lokale politie en ook de interne partners. In het raam van dat actieplan werden de afgelopen weken verschillende personen geïnterpelleerd en ook geïdentificeerd door de politiediensten.

Au sein du Groupe SNCB, seul le service de sécurité ferroviaire Securail est chargé de patrouiller et d'intervenir sur les quais, dans les gares et à bord des trains. Il est composé de 446 agents assermentés, répartis au sein de 19 brigades. Ils constatent et verbalisent les infractions à l'arrêté royal du 20 décembre 2007 portant règlement sur la police des chemins de fer et exerçant leurs compétences en vertu du chapitre 3bis de la loi sur la sécurité privée et particulière du 10 avril 1990.

La collaboration avec la police fédérale des chemins de fer s'effectue pour sa part au travers de structures de concertation quotidienne et mensuelle, tant au niveau local que national.

Il n'existe pas à proprement parler de listes noires des gares, des trains, des lignes et/ou horaires; il est question généralement de lignes sensibles, comme le disiez vous-même.

Les missions confiées aux agents Securail sont établies sur base des priorités définies dans le plan stratégique de gestion du Corporate security service.

En matière de lutte contre les agressions dans les trains, un plan

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

Op 30 november 2010 waren er 968 gevallen van agressie tegen treinpersoneel geregistreerd.

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

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

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

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

d'action opérationnel est annuellement établi.

Deze operationele acties bestaan onder andere uit het jaarlijks inschatten en het oplijsten van de risico's op verschillende lijnen en/of treinen, het opstellen en uitvoeren van een nationaal actieplan, gerichte acties in treinen of stations en dagelijkse monitoring van treinen. De voorbije jaren werd de treinbrigade Securail, actief op gevoelige lijnen, versterkt. Ik herinner mij in het verleden de aanwezigheid van bepaalde scholen die een impact hadden op de agressie tijdens het verkeer. Voor die lijnen is toen een heel specifiek actieplan opgezet.

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

La SNCB prend également des mesures visant à endiguer le problème des agressions contre les accompagnateurs de trains.

De NMBS neemt maatregelen om de agressie tegen treinbegeleiders tegen te gaan.

Die maatregelen, 45 proactieve, preventieve en curatieve acties, zijn opgenomen in het masterplan anti-agressie. Sinds 2007 worden die maatregelen driemaandelijks geëvalueerd en zo nodig ook bijgestuurd. Die opvolgingsvergaderingen vinden plaats in overleg met de interne veiligheidspartner Securail van de NMBS-Holding.

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

Om een idee te geven, geef ik u een overzicht van de proactieve maatregelen. Er is een tweedaagse cursus omgaan met agressie voor het treinbegeleidingspersoneel. Er vindt een uitwisseling plaats van informatie inzake agressie in het paritair overleg met de vakorganisaties. Aangezien 70 % van de agressiegevallen tegen het treinbegeleidingspersoneel hun oorsprong vindt in de controle van de vervoersbewijzen – dat is een belangrijk aandachtspunt –, werkt de NMBS in een werkgroep aan een tariefvereenvoudiging. Het gaat ook om een aanpassing van de samenstelling van de treinen in functie van de bezetting, om zo te grote en te kleine samenstellingen te vermijden; een reorganisatie van de controleploegen treinbegeleiding in functie van fraudebestrijding; een hoffelijkheidscampagne voor klanten.

Preventieve maatregelen zijn onder meer: gratis vervoer voor politiediensten in uniform, die indien nodig ook interveniëren in de treinen; een gsm-project voor informatie-uitwisseling met treinbegeleiders; toegangscontroles bij grote evenementen in gedefinieerde problematieken en informatie inzake agressieopvolging is toegankelijk via agressiefiches op de draagbare computer van de treinbegeleider.

Enkele curatieve maatregelen zijn hulp van collega's voor slachtoffers van kritische incidenten. Een schema voor opvang na agressie is vastgesteld, waarbij de rol van elke speler wordt verduidelijkt. Er wordt ook een post-agressiecel voor treinbegeleiding opgericht als aanspreekpunt voor het slachtoffer. Treinbegeleiders worden benoemd tot beëdigd ambtenaar, waardoor zij een proces-verbaal kunnen opstellen. Er is een project voor de invoering van administratieve boetes. De treinbegeleider-slachtoffer kan zijn werkadres gebruiken als thuisadres ter bescherming. Na een zware agressie dient info aan collega's te worden gegeven, opdat de emotionele reacties beperkt zouden zijn, dus dat er correcte informatie wordt gegeven.

Outre le masterplan anti-agressions, l'échange des données a été amélioré depuis juillet 2010 entre le service d'accompagnement des trains, Securail, et la police des chemins de fer grâce à l'organisation d'une concertation mensuelle au plan local. Cette concertation permet de prendre des mesures non seulement curatives, mais également proactives.

Les missions et escortes de trains confiées à Securail sont établies à la fois sur la base de ce plan d'action, mais aussi en fonction de l'évolution quotidienne de la situation dans le domaine ferroviaire. Des structures de concertation nationale et locale entre Securail et la SNCB permettent de cibler les trains et les lignes qui doivent faire l'objet d'une surveillance particulière.

Au 31 décembre 2010, 35 950 trains ont été escortés par Securail.

Naar aanleiding van de agressie te Hoei op 7 december 2010 werd voor de periode van 13 december 2010 tot en met 31 januari 2011 een specifiek actieplan opgesteld, gericht op de lijn 37 Liège-Eupen, de lijn 40 Liège-Maastricht, de lijn 44 Verviers-Spa, de lijn 36 Brussel-Liège en de lijn 125 Liège-Namur. Naast de gewone prestaties zijn er ook aangepaste prestaties van 18 uur tot 2 uur 's nachts en van 4 uur tot 12 uur om de begeleiding van de eerste en de laatste treinen te kunnen verzekeren.

Le principe de la mise en oeuvre d'un deuxième agent d'accompagnement des trains à bord d'un train déterminé est établi selon les besoins de la sécurité d'exploitation, entre autres dans le cas de longs convois et de trajets comportant des quais aménagés et en courbe, sur la base d'une occupation élevée des trains et de certains événements locaux, par exemple festivals ou concerts, la mise en œuvre éventuelle étant évaluée par les cellules d'accompagnement des trains concernés.

Le principe selon lequel un deuxième agent sera systématiquement affecté en fonction d'agressions ou de la problématique de l'insécurité n'est pas retenu car, en matière de lutte contre les agressions et les incivilités, un plan d'action est annuellement établi et exécuté par le Corporate security service. Cela se traduirait, par ailleurs, par un surcoût impossible à supporter.

Wij kiezen dus wel voor een gerichte inzet en niet voor een algemene. In eerste instantie moeten de genoemde maatregelen een oplossing bieden. Daarenboven zullen de nodige stappen ondernomen worden om de betrokkenen op regelmatige basis te informeren. Ik kan mij niet uitspreken over de redenen waarom er fysiek of psychisch geweld wordt gepleegd ten opzichte van treinbegeleiders. Het is volgens mij wel zo, indien men iemand van een andere cultuur in zijn gedragingen en uitspraken beter begrijpt, dat men daarop in principe ook beter kan reageren. Aangepast gedrag of taalgebruik kunnen een manier zijn om een bepaalde agressie ten opzichte van treinbegeleiders te voorkomen.

Naast het masterplan anti-agressie is er een verbeterde uitwisseling van gegevens tussen Securail en de spoorwegpolitie omdat er sinds juli 2010 maandelijks wordt overlegd. De taken van Securail en de treinbegeleidingen die zij uitvoeren, worden bepaald op basis van dat actieplan en in functie van de evolutie van de situatie. Op 31 december 2010 had Securail 35 950 treinen begeleid.

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

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

Nous avons donc opté pour une approche ciblée plutôt que pour une approche globale. Notre volonté est de donner une information complète aux accompagnateurs. Je ne puis me prononcer sur les raisons qui peuvent motiver une agression contre des accompagnateurs de train, mais une meilleure compréhension d'une autre culture

Op geen enkele wijze wordt er met een beschuldigende vinger gewezen, en zeker en vast niet naar het personeel. Dat weet het personeel, in de omgang en door de plannen en de begeleidingen, zoals wij die voorstellen en uitvoeren. De campagne waarnaar u verwijst, is trouwens geen hoffelijkheidscampagne. Daarom werd daarop duidelijk gereageerd. Het gaat wel over een interne sensibilisatiecampagne, die een heel andere doelstelling en heel andere finaliteiten heeft en zeker en vast niet op dezelfde lijn geplaatst mag worden. Het gaat hier dus over preventie.

Dit onderdeel past in het kader van een drie jaar lopende campagne en behandelt een van de 12 onderwerpen die worden besproken tijdens de permanente opleidingen van de treinbegeleiders. Het gaat hier dus over informatie en sensibilisatie. Ook in de fundamentele opleiding van de treinbegeleiders is in er een dag "omgaan met diversiteit" voorzien. Die past in het kader van een reeks van zeven dagen waarin de professionele houding besproken wordt. De campagne is dus ook gericht op het professioneel en voornamelijk commercieel omgaan met verschillende situaties, teneinde daarover geïnformeerd te zijn, met als doel escalatie in de treinen zelf en in de stations te vermijden.

peut aider à mieux comprendre certains comportements et déclarations. Armés d'une telle compréhension, les accompagnateurs pourront réagir plus judicieusement à certaines situations. Adopter un comportement et un langage adapté peut être une manière de prévenir l'agression.

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

De **voorzitter**: Dat was een lang antwoord op veel vragen. Ik hoop dat de replieken veeleer kort kunnen zijn. Mag ik ook aandacht vragen voor de gsm's in de zaal, want er is een permanente storing op de microfoons.

10.07 André Frédéric (PS): Monsieur le président, madame la ministre, je vous remercie pour le caractère complet de votre réponse qui met bien en évidence que vous êtes consciente du problème et que tout est mis en œuvre par la SNCB pour lutter contre un phénomène assez difficilement maîtrisable, qu'il ne s'agit sûrement pas de cantonner à des catégories en particulier; j'ai entendu des choses interpellantes.

Je prends régulièrement le train, en première comme en deuxième classes, et j'ai pu me rendre compte que les choses dérapent parfois assez vite quand des gens n'ont simplement pas le respect de l'autre; ils se croient alors autorisés, même le week-end, peut-être pas pleinement conscients de l'état dans lequel il se trouvent... Ce n'est pas normal, mais il est impossible de modifier la société par des règles ni de placer des gardes dans tous les wagons.

Une analyse complète est donc réalisée et des mesures sont prises. La seule question qui me reste en tête est de savoir si la SNCB est

10.07 André Frédéric (PS): Ik maak regelmatig gebruik van de trein en heb al kunnen vaststellen dat de situatie snel kan ontsporen wanneer men geen respect heeft voor elkaar. Dergelijke toestanden zijn niet normaal te noemen, maar men kan de maatschappij nu eenmaal niet veranderen door regels op te leggen en men kan ook niet in elk voertuig een bewaker zetten. Er gebeurt dus een volledig onderzoek en er worden maatregelen uitgevaardigd. Ik heb nog één vraag: is de NMBS er zeker van dat ze over voldoende personeel beschikt om passend te reageren

bien convaincue de la situation, d'avoir suffisamment de moyens humains pour faire face à cette situation. C'est une question dont j'ignore la réponse.

Quand je vois des accompagnatrices de train, seules, traverser les wagons à 22 heures, sur des grandes lignes, je me dis souvent, sans vouloir attrister le débat, que je ne voudrais pas être à leur place. Réellement, c'est interpellant. Cela a un impact évident sur la sécurité du personnel, mais aussi sur celle du voyageur et sa conviction de continuer à prendre le train plutôt que sa voiture. Peut-être y serait-il moins en sécurité en fonction du nombre d'accidents, mais bien plus en sécurité car il n'y prend pas de risque par les personnes qui voyagent en sa compagnie.

10.08 Steven Vandeput (N-VA): Bedankt, mevrouw de minister, voor uw zoals gewoonlijk uitvoerig en volledig antwoord.

Wij worden benaderd door personen die persoonlijk gevallen van agressie op de trein meemaken. We kunnen er wekelijks vragen over stellen. Het is dus een reëel probleem. Het verheugt ons te horen dat er concrete maatregelen worden genomen.

We dreigen in een vicieuze cirkel terecht te komen. Enerzijds is er de begrijpelijke emotionele reactie van enkelingen in de stelplaats die op een dag zeggen niet te willen werken, terwijl personen dan op een andere plaats agressief worden, omdat de trein die zij verwachten, uiteindelijk niet aankomt. Dat brengt ons terug bij dat fameuze protocol met de vakbonden, dat initiatieven aanreikt om de staking, hetzij spontaan hetzij aangekondigd, pas als ultiem middel te gebruiken. Ik kan honderd veel effectievere middelen om ongenoegen te laten blijken, bedenken dan louter het neerleggen van het werk. Het had toch weer geweldig veel impact op het spoorwegvervoer.

10.09 Joseph George (cdH): Madame la ministre, votre réponse a été particulièrement complète et je vous en remercie. Je voudrais vous rassurer parce que vous avez évoqué l'agression qui a eu lieu à Huy. C'est une ville bien paisible et charmante. Il n'y a donc aucun problème à cet égard!

Je crois qu'il y a effectivement un phénomène très particulier: ce qui frappe d'autant plus est que la plupart de ces agressions sont gratuites et qu'elles touchent des personnes qui rendent service. C'est ce qui rend l'opinion publique très sensible à ce phénomène. Elle réagit face à l'injustice. Tout le monde a envie de prendre le train et d'y être en sécurité. Je crois que la réponse dépasse le cadre de vos compétences parce qu'elle touche un phénomène de société, celui de la violence gratuite.

10.10 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw volledig antwoord. Het is belangrijk te kijken naar die plaatsen waar er effectief een verhoogde problematiek is, maar het is zeker en vast ook belangrijk om op lange termijn voldoende verstandige maatregelen te nemen.

10.11 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik ben blij te horen dat er toch andere maatregelen zijn die u voorstelt om fysiek en verbaal geweld aan te pakken. Evenwel, hoffelijkheidscampagne of sensibiliseringscampagne, de essentie blijft

op dit soort situaties? Dat blijf ik me afvragen. Wanneer ik om 22 uur 's avonds een treinbegeleidster alleen zie, ben ik blij dat ik niet in haar plaats ben. Er is een duidelijk verband met de veiligheid van het personeel, maar ook met die van de reizigers én dus met hun bereidheid om de trein te blijven nemen, en niet terug te vallen op de auto.

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

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

10.11 Tanguy Veys (VB): Dans la campagne qu'elle mène, la SNCB demande à ses agents de témoigner d'une très grande

dezelfde. Het getuigt van weinig takt, laat staan respect voor treinbegeleiders die het slachtoffer waren van fysiek of verbaal geweld. U zegt dat het past in de professionele houding dat ze eventueel het slachtoffer waren omwille van een niet-professionele houding. Geweld kan nooit uitgeoefend worden, zelfs als het zou gaan om een niet-professionele houding.

Tot slot, wat de nota zelf betreft. Ik betreur dat de NMBS zich zwart op wit neerlegt bij de discriminatie van de vrouw. Ook om het een beetje te parafraseren: de treinbegeleider mag met zijn linkerhand geen boterhammetje meer eten met salami, laat staan blaffen of knorren of snurken wegens onreine dieren. Ik denk dat het signaal moet blijven dat geweld nooit kan.

compréhension à l'égard de diverses particularités d'autres cultures. Il est irrespectueux de reprocher aux accompagnateurs de train victimes d'agressions, de faire preuve d'un manque de professionnalisme dans leur attitude. Je pense qu'il faut plutôt continuer à condamner tout acte de violence.

De **voorzitter**: Nog een kort antwoord van de minister op de vraag van de heer Frédéric.

10.12 Minister **Inge Vervotte**: Met betrekking tot het personeel is het belangrijk dat ik vermeld dat in 2008 de regering een beslissing heeft genomen om 10 miljoen euro expliciet in te zetten voor veiligheid. Dat is niet in de pot gegaan, maar specifiek naar veiligheid. Wij hebben het signaal van de NMBS-Holding dat er wat dat betreft zeker geen tekort is aan middelen. De evaluatie van het aantal personeelsleden wordt heel nauw opgevolgd. Het zijn voornamelijk de andere problematieken die dankzij deze extra middelen hebben gezorgd voor verbetering zoals coördinatie en overleg dat nu veel meer specifiek is. Men merkt dat de situaties van geweld en agressie zich soms verplaatsen en dan kan men daar ook veel beter op gaan handelen. Die maatregel die door de regering werd genomen en specifiek werd gereserveerd zonder in de algemene pot te gaan, is wel belangrijk.

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

Dan het aantal spontane acties. Ik heb de cijfers niet bij me, maar sinds het akkoord dat werd afgesloten is het aantal spontane acties gedaald. Het was uiteraard de bedoeling ervoor te zorgen niet alleen een aantal maatregelen te nemen die goed zijn voor algemene grote acties, maar ook om alzo te pogen de spontane acties op het terrein te verlagen.

Ten slotte nog iets voor de heer Veys. U moet het niet omdraaien. Het is niet zo dat wanneer iemand slachtoffer van geweld is geweest dat wij zouden durven beweren dat deze persoon zich onprofessioneel zou hebben gedragen. Ik vind dat heel straf na alle inspanningen die wij doen en op welke manier wij daar ook mee omgaan. Het is niet omdat men iemand in een cursus leert – daarover gaat het – een commerciële houding te hebben waarbij informatie wordt gegeven die kan leiden tot inzicht met als doel meer conflictbeheersing, dat dit betekent dat omdat wij deze informatie durven geven, wij met de vinger zouden wijzen naar het personeel, laat staan naar de slachtoffers.

U gooit ter zake alles op een hoopje. Ik kan niet anders dan een dergelijke handelwijze te blijven bestrijden.

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

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

Vraag nr. 1588 van de heer Mayeur wordt uitgesteld.

La question n° 1588 de M. Mayeur est reportée.

11 Samengevoegde vragen van

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

11 Questions jointes de

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

11.01 Karel Uyttersprot (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, van lijn 50 naar lijn 60 is niet zo'n groot verschil. Mijn vraag dateert reeds van december, maar blijft volgens mij actueel.

Ik moet u proficiat wensen, want u hebt zeer brave klanten. Uw klanten blijven komen, natuurlijk een beetje bij gebrek aan alternatief.

Zoals u weet, is er een belangrijke toename van het aantal reizigers op de lijn 60. Dat is echter ook een lijn met heel wat technische problemen. Die technische problemen doen heel wat problemen rijzen op maatschappelijk vlak. Ik denk aan de ontregeling van de werkuren, inhaaluren voor de mensen die moeten punten naar het bedrijf, mensen die hun treinaansluiting missen. Ik vernoem ook mensen die voor kinderopvang moeten zorgen, een uur te laat komen en bijkomend kinderopvang moeten betalen; mensen die moeten wachten in het station; enzovoort.

Ik stel vast dat er op lijn 60 enerzijds een belangrijke toename is, maar dat anderzijds de stellen dikwijls korter worden, soms van 12 naar 6 toestellen.

Op 11 januari, bijvoorbeeld, moest de trein in Jette gedurende twee uur en vijftig minuten wachten wegens een of ander technisch defect.

Mevrouw de minister, welke voorzieningen treft u voor de opvang van het gestegen aantal reizigers?

Welke schikkingen doet u inzake infrastructuurwerken en/of om de verouderde stellen te vervangen, zodanig dat die technische mankementen steeds minder worden?

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

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

11.02 Ingeborg De Meulemeester (N-VA): Mijnheer de voorzitter,

11.02

Ingeborg De

mijn eerst ingediende vraag nr. 1599 vervalt, omdat ik een tweede vraag heb ingediend, die ik nu zal stellen.

Mevrouw de minister, sinds 12 december is er een nieuwe dienstregeling van toepassing op de rechtstreekse treinverbinding tussen Sint-Niklaas en Brussel. Er rijden nu nog slechts vijf rechtstreekse treinen, namelijk drie in de ochtendspits en twee in de avondspits.

Op andere tijdstippen dienen de pendelaars over te stappen in Dendermonde om daar de stoptrein te nemen naar Sint-Niklaas. Aangezien de trein vanuit Brussel vaak met grote vertraging toekomt in Dendermonde, is in vele gevallen de trein naar Sint-Niklaas reeds vertrokken. Daardoor moeten de pendelaars een uur wachten op de volgende trein. Een verzekerde aansluiting drong zich dus op.

In die aansluiting werd ondertussen voorzien, maar blijft beperkt tot Lokeren, zodat de pendelaars die naar Sinaai, Belsele of Sint-Niklaas willen, opnieuw moeten overstappen in het station van Lokeren. Voor Lokeren is de nieuwe situatie verbeterd, maar voor Sint-Niklaas en de deelgemeenten blijven de problemen zich verder opstapelen. Voor die reizigers is de kans reëel dat zij tweemaal dienen over te stappen tijdens hun reis van Brussel naar het Waasland.

In een officiële mededeling raadt de NMBS de reizigers uit Sint-Niklaas aan om via Mechelen te rijden.

Voor de reizigers uit Sinaai en Belsele is de raad echter hallucinant.

Volgens de NMBS kunnen zij best de IC-trein naar Oostende tot in Lokeren nemen om daar over te stappen op de pendeltrein naar Dendermonde, waar zij dan moeten overstappen op de trein naar Brussel.

Voor de actievoerders in het Waasland is de nieuwe regeling alvast onvoldoende. Men kan zich afvragen of de verzekerde aansluiting tot Lokeren de problemen oplost die zich sinds 12 december voordoen. Het argument van de NMBS luidde dat de komende drie jaar de perrons van Sint-Niklaas verhoogd en overkapt worden, waardoor er slechts een spoor meer beschikbaar is. Dat dat argument echter weinig geloofwaardig is, mag blijken uit de vaststelling dat de NMBS niet wil of niet kan bevestigen dat de rechtstreekse verbinding tussen Sint-Niklaas en Brussel zal worden hersteld na de werken. De reizigers uit het Waasland die dagelijks met die problemen worden geconfronteerd, worden hierdoor eigenlijk aangemoedigd om zich met de auto naar de hoofdstad te verplaatsen.

Mevrouw de minister, erkent u, ten eerste, de problemen voor de pendelaars uit Sinaai, Belsele en Sint-Niklaas?

Ten tweede, werden de pendelaars op voorhand ingelicht?

Ten derde, is er contact geweest met de regionale vervoersmaatschappijen om de specifieke problemen van die reizigers op te lossen?

Ik dank u voor uw antwoord.

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

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

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

11.03 Karin Temmerman (sp.a): Mevrouw de minister, de collega's hebben de zaken al zeer uitvoerig toegelicht en hun vragen gesteld. Ik zal ze dan ook niet herhalen.

Nog enkel dit, tijdens de acties van december, waarop ik persoonlijk aanwezig was, heeft de NMBS verzekerd dat de problemen zouden worden opgelost. Ondertussen is er een aantal maatregelen genomen, maar het probleem is alleen maar vergroot. Ik ben dan ook benieuwd naar uw antwoord.

De **voorzitter**: Dank u wel voor uw bondigheid. Mijnheer Veys, laat dat een voorbeeld zijn.

11.04 Tanguy Veys (VB): In een vorig leven heb ik zelf nog in Sint-Niklaas gewerkt en moest ik professioneel ook af en toe naar Brussel. Ik heb vroeger dus al aan den lijve kunnen ondervinden dat de treinverbinding Sint-Niklaas-Brussel niet echt een vlotte aangelegenheid was. Sinds de wijzigingen van december en de aanpassing van januari zou men mogen verwachten dat de verbinding er op vooruit is gegaan, maar het tegendeel is waar. De klachten over de lengte, het aantal beschikbare zitplaatsen, de vertragingen, de frequentie, de reistijd, het aanbod voor de kleinere stations heeft geleid tot heel wat bijkomend ongenoegen van de gebruikers van de lijn Sint-Niklaas-Brussel. Men heeft zelfs een petitie gestart en dies meer.

Mevrouw de minister, zou er niet prioritair werk kunnen worden gemaakt van de verbetering van het aanbod voor de talloze gebruikers van die lijn om zo soelaas te brengen?

11.05 Minister Inge Vervotte: De laatste twee jaren is er een lichte stijging van het aantal reizigers merkbaar, zowel tussen Dendermonde en Jette als tussen Dendermonde en Lokeren. Sinds december 2003 reden 4 ICL-treinen met M6-rijtuigen, namelijk de trein met vertrek om 8.30 uur en 16 u 30 uit Brussel-Noord, en deze met vertrek om 6 u 29 en 15 u 29 uit Sint-Niklaas. Hiervan zijn de treinen met vertrek in Brussel-Noord om 16 u 30 richting Dendermonde en met vertrek Sint-Niklaas om 6 u 29 naar Brussel echte piekuurtreinen. Sinds 13 december 2010 rijden ook ICL-treinen met vertrek om 9 u 07 en 19 u 07 uit Dendermonde en deze met vertrek om 7 u 38 en 16 u 38 uit Brussel-Noord met M6-rijtuigen. Deze M6-rijtuigen bieden meer comfort en meer zitplaatsen aan. De ICL met vertrek in Sint-Niklaas om 7 u 29 naar Brussel werd sinds kort versterkt van 3 naar 4 breaks, wat zo'n 250 extra zitplaatsen oplevert.

De NMBS volgt de bezetting van de treinen op lijn 60 op de voet en waar nodig worden er in de mate van het mogelijke versterkingen uitgevoerd. Dit is uiteraard zonder materieelproblemen. Ik heb al vaak discussies gehad met mensen die zeggen: "Wij kennen niet wat u zegt ten opzichte van". Dit is telkens wat er wordt gepland, wat in de planning zit. Men vraagt dan aan Technics: hoeveel materiaal hebt u? Zij kunnen niet altijd al het materiaal leveren. Dat is de reden waarom er op bepaalde momenten een verschil is tussen het geplande aanbod en het geleverde aanbod. Een van de oorzaken, materieelpannes, heeft onder andere te maken met de installatie van TBL1+, maar niet alleen dat: ook met technische mankementen in het algemeen.

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

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

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

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

La SNCB suit de très près l'occupation des trains sur la ligne 60 et effectuera des changements le cas échéant. Pareille intervention nécessite évidemment beaucoup de matériel. Malheureusement, Technics n'est pas toujours en mesure de fournir le matériel requis par l'offre. Outre les autres problèmes de matériel, l'installation du système TBL1+ occasionne également des retards.

In het kader van de concentratie van de seinhuizen worden momenteel de buitenwerken voor de vernieuwing van de seininrichtingen langs de lijn Brussel-Dendermonde uitgevoerd. In het voorjaar 2011 zullen gelijkaardige werken starten op het baanvak Dendermonde-Lokeren en tussen Lokeren en Sint-Niklaas.

De overname van de seinposten van Asse en Opwijk door de nieuwe seinpost van Dendermonde zal in 2011 plaatsvinden.

De snelheid waarmee treinen van de lijn uit Lokeren het station van Dendermonde binnenrijden, zal worden verhoogd. De vernieuwingswerken van de perrons in het station van Sint-Niklaas zijn in uitvoering en zullen ongeveer drie jaar duren.

De oude motorstellen worden vanaf 2012-2013 vervangen door de nieuwe motorstellen Desiro. Deze Desiro-treinstellen maken deel uit van een bestelling van 305 motorstellen die in 2008 voor een bedrag van 1,4 miljard euro is geplaatst.

De NMBS is zich bewust van het probleem voor reizigers vanuit Brussel met bestemming Lokeren, Belsele, Sinaai en Sint-Niklaas die hun overstap in Dendermonde missen.

Reizigers vanuit Brussel met bestemming Lokeren, Belsele, Sinaai en Sint-Niklaas moesten vanaf 12 december 2010 het grootste deel van de dag overstappen in Dendermonde op een pendeltrein, een ICL-trein naar Sint-Niklaas.

De NMBS heeft echter vastgesteld dat de trein vanuit Brussel regelmatig met vertraging aankwam in Dendermonde. Deze vertraging kon niet worden opgevangen door de pendeltrein naar Sint-Niklaas, met als gevolg dat de reizigers in Dendermonde een uur moesten wachten op de volgende trein naar Lokeren en Sint-Niklaas. Daarom hebben NMBS en Infrabel een noodoplossing uitgewerkt waardoor deze lange wachttijd wordt vermeden.

Bij vertraging tot 20 minuten van de trein vanuit Brussel werd de aansluiting met de pendeltrein in Dendermonde vanaf maandag 24 januari verzekerd. De pendeltrein wordt vervolgens wel beperkt tot Lokeren, waar er onmiddellijk een aansluiting is op de L-trein naar Antwerpen met haltes in Belsele, Sinaai en Sint-Niklaas. Ondanks deze extra overstap zal de vertraging veel beperkter zijn dan in de vroegere situatie voor reizigers van deze stations omdat de wachttijd in Dendermonde tot een uur kon oplopen.

Aangezien de pendeltrein, de ICL-trein Dendermonde-Sint-Niklaas, in het scenario hierboven wordt beperkt tot Lokeren heeft dit ook gevolgen voor de reizigers vanuit Sint-Niklaas, Sinaai en Belsele met bestemming Brussel. Daarom vraagt de NMBS hen om hun reisweg als volgt aan te passen. Aan de reizigers vanuit Sint-Niklaas met bestemming Brussel wordt aangeraden om de IR-a-trein naar Mechelen te nemen waar zij meteen kunnen overstappen op een trein met bestemming Brussel. De reizigers vanuit Sinaai en Belsele met bestemming Brussel nemen de IC-g-trein naar Oostende tot in Lokeren en stappen daar over op de pendeltrein naar Dendermonde. In Dendermonde is de aansluiting verzekerd op de trein naar Brussel. Deze oplossing zou een groot deel van de klachten moeten kunnen verhelpen.

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

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

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

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

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

De reizigers uit Sinaai en Belsele moeten inderdaad een overstap meer doen, maar hier gaat het over een uitermate kleine groep reizigers; namelijk gemiddeld zeven opstappende reizigers voor de twee stopplaatsen samen voor de treinen waarop deze beperking kan worden toegepast. Slechts een trein in de voormiddag telt ongeveer vijftientig opstappende reizigers.

Ik begrijp dat voor de reizigers van deze stations een tweede overstap op hun traject niet aangenaam is, maar de werken aan het station van Sint-Niklaas moeten echter worden uitgevoerd. Er is geen keuze.

Bovendien lijkt een tweede opstap mij beter dan enkel een overstap in Dendermonde, indien daarmee de aansluitingsproblemen wegens de vertragingen worden verholpen en de reizigers zodoende niet een uur op de volgende trein moeten wachten.

De NMBS heeft hier gezocht naar de best mogelijke oplossing, gelet op de constraints, waarnaar ik eerder al heb verwezen.

De noodoplossing werd op korte tijd uitgewerkt. De NMBS kon haar reizigers dan ook niet lang op voorhand inlichten. De treinkaarthouders van wie het e-mailadres bekend is, werden op maandag 24 januari ingelicht per mail. Ook verscheen er in de regionale pers een artikel met wat meer uitleg.

Wanneer het noodscenario effectief wordt toegepast, worden de reizigers gewaarschuwd via de omroepinstallaties en via de treinbegeleiders.

De NMBS heeft geen contact genomen met de regionale vervoermaatschappijen. Het is de bedoeling dat, eenmaal Infrabel opnieuw de volledige infrastructuur van het station Sint-Niklaas ter beschikking stelt, de NMBS dan opnieuw de oude dienstregeling kan toepassen. Dan hopen wij op minder hinder.

11.06 Karel Uyttersprot (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw heel gedetailleerde uitleg. Ik denk dat het te vroeg is om de nieuwe treinregeling al te evalueren.

Wat de problemen betreft met betrekking tot het Waasland en Sint-Niklaas, laat ik graag de repliek aan mijn collega.

11.07 Ingeborg De Meulemeester (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

11.08 Karin Temmerman (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik wil alleen nog graag weten wanneer men denkt de normale regeling opnieuw in te voeren.

Het blijft volgens mij toch een achteruitgang. U hebt uitgelegd hoe het komt, maar het blijft zeker een achteruitgang. De NMBS zou toch moeten weten dat twee overstappen het maximum is in een traject. Met twee overstappen wordt ook de overstap naar de trein bedoeld, dus als men van de tram of de bus naar de trein gaat, is dat een

rapidement. Il s'agit d'un trajet qui n'est accompli en train que par sept personnes par train en moyenne. Je comprends parfaitement que les voyageurs n'apprécient pas ce changement de train supplémentaire mais les travaux à Sint-Niklaas doivent absolument être réalisés. En l'espèce, la SNCB a recherché la meilleure solution possible.

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

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

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

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

eerste overstap en dan is nog een overstap het maximale wat men aan een reiziger kan vragen.

Studies hebben uitgewezen dat, wanneer een reiziger drie overstappen moet doen, zoals in dit geval met na de eerste trein nog twee overstappen, men dan heel snel teruggrijpt naar de auto.

11.09 Minister **Inge Vervotte**: In mijn antwoord heb ik daarnaar verwezen. De werken duren drie jaar. Dat is het probleem. De werken moeten ook worden uitgevoerd en dat heeft een impact. Jammer genoeg kunnen wij dat niet zonder hinder doen. Wij proberen die hinder maximaal te beperken.

Ik begrijp uw uiteenzetting, maar los van het debat, dat wij hierover nu niet verder zullen voeren, denk ik dat het overstappen, niet noodzakelijkerwijs van de ene trein op de andere, maar ook tussen verscheidene vervoersmodi, onderwerp wordt van een grondige gedachtewisseling. Zo niet zullen wij geen antwoord kunnen bieden op onze mobiliteitsproblemen in het algemeen.

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

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

11.10 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord, dat toch ten dele verduidelijkt wat ten grondslag ligt van de slechte dienstverlening en ook een beetje tegemoetkomt aan de vragen en klachten van de reizigers. Het blijft echter omslachtig. Ik beperk mij nog tot de bedenking dat de NMBS, die toch veel ervaring heeft met planning en het alles mooi op mekaar te doen aansluiten, er regelmatig niet in slaagt om een en ander in een keer vlot te laten verlopen. Regelmatig zijn er nog aanpassingen nodig, al was het maar wegens falend materieel. Had men een en ander niet op voorhand kunnen uitvoeren, zodat men achteraf niet moest ingrijpen?

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

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

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

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

12.01 **Bert Schoofs** (VB): Mevrouw de minister, mijn vraag betreft in feite een eigenaardigheid. Op 6, 8 en 9 januari 2009 werden temperaturen ver onder het vriespunt gemeten. Een jaar nadien, op 9 februari 2010, werd door de NMBS-Holding de beslissing genomen dat het spoorwegpersoneel dat die dagen buiten tewerkgesteld was 5,54 euro per vervulde prestatie zou ontvangen, een zogenaamde koudegolfpremie. Dat gold voor iedereen die minimaal een uur buiten zou hebben gewerkt die dag. In 2010 heeft een gelijkaardige koudegolf plaatsgevonden. Zal eenzelfde premie worden uitgereikt? Zijn de voorwaarden vervuld? Ik weet niet welke die voorwaarden zijn. Wat wordt er verstaan onder dat begrip vervulde prestatie? Een vervulde prestatie, betreft dat iemand die bijvoorbeeld acht uur buiten werkt en een premie ontvangt van 5,54 euro terwijl iemand die een uur buiten heeft gewerkt – een uur en een minuut zo u wil – ook een premie van 5,54 euro ontvangt? Dat is toch een discrepantie. Als dat zo is, kunt u dat dan verklaren?

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

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

12.02 Minister **Inge Vervotte**: De betaling van een bijzondere toelage voor de periode van grote koude in januari 2009 aan de personeelsleden die gedurende minstens een uur buiten in de grote koude gewerkt hebben gold tussen 0 en 24 uur en op 6, 7, 8 en 9 januari 2009. Sinds oktober 2009 zijn er nieuwe regels van toepassing. De toelage wordt toegekend aan de personeelsleden die gedurende minstens een uur buiten in de grote koude hebben gewerkt tussen 0 en 24 uur op elk van de door het Koninklijk Meteorologisch Instituut aan de NMBS-Holding meegedeelde referentiedata. Hebben eveneens recht op die premie personeelsleden tewerkgesteld in grote hallen – bijvoorbeeld van de werkplaatsen – die niet uitgerust zijn met vaste of extra verwarmingstoestellen, het treinpersoneel met inbegrip van bestuurders rangeringen, de operators besturing cargo en de operators besturing infra die tijdens hun dagtaken blootgesteld zijn aan die grote koude. Alle andere personeelsleden worden van het recht op toelage uitgesloten behalve als zij verplicht worden om tijdens de periode in kwestie buiten te werken.

Elke maand deelt het KMI de minima van de temperaturen die tijdens de voorbije maand dagelijks over 24 uur aan het observatorium van Ukkel geregistreerd werden aan de NMBS-Holding mee. Voor de toekenning van de toelage worden die data weerhouden waarop het KMI een temperatuur gelijk of lager dan -7°C vaststelt. Vanaf het ogenblik waarop de temperatuurmetingen van een bepaalde maand beschikbaar zijn zal de NMBS-Holding de weerhouden data die voor de betaling van de toelage in aanmerking komen meedelen via zijn intranetsite.

Deze informatie zal gelden als enige referentie voor alle onmiddellijke chefs binnen de Groep. Het basisuurbedrag voor de bijzondere toelage voor periodes van een grote koude bedraagt voor het statutair personeelslid 5 % van het uurbedrag van die geïndexeerde globale wedde. In voorkomend geval verhoogt men het geïndexeerde uurbedrag van de toelage voor uitoefening van hogere functies die men diezelfde dag geniet. Voor het niet-statutair personeelslid bedraagt het 5 % van het uurbedrag van de geïndexeerde globale wedde. Het bedrag van de toelage mag in geen geval lager zijn dan 5,54 euro per dagtaak. Sinds oktober 2009 wordt het bedrag per uur betaald in plaats van een bedrag per dagtaak. Iemand die acht uur in de vrieskou heeft gewerkt, krijgt dan ook een grotere premie dan iemand die maar een uur in die koude heeft gewerkt.

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

Voorzitter: Maggie De Block
Présidente: Maggie De Block

12.03 **Bert Schoofs** (VB): Dat is een duidelijk antwoord. Ik begrijp dat het systeem gewijzigd is. Vroeger paste men de parabel van de wijngaardenier van Christus toe. Die gaf een goudstuk aan de persoon die 's ochtends kwam werken en een aan de persoon die 's avonds kwam werken. Toen die laatste vroeg: "Waarom krijg ik niet

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

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

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

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

meer?", antwoordde de wijngaardenier: "Waarom bent u kwaad omdat ik goed ben?"

Van dat systeem is men afgestapt. Men past inderdaad beter een getrapt systeem van vergoedingen per uur toe.

De **voorzitter**: Bedankt voor deze parabel, mijnheer Schoofs.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

13 **Samengevoegde vragen van**

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

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de criminaliteit in de Brusselse treinstations" (nr. 1785)

13 **Questions jointes de**

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

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

13.01 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, elke dag passeren 150 000 treinreizigers Brussel-Centraal. In Brussel-Zuid gaat het om 130 000 treinreizigers en in Brussel-Noord om 100 000 treinreizigers.

Het station van Brussel-Zuid is het grootste station voor het internationale spoorverkeer. Het is uitgerust met 328 veiligheidscamera's. Zeshonderd agenten van Securail reizen het spoorwegnetwerk rond, teneinde het veiligheidsgevoel te verhogen.

Zelf heb ik onlangs nog op Securail een beroep moeten doen. In december 2010 stelde ik vast dat op een van de perrons in het station Brussel-Centraal iemand softdrugs rookte. Ik ben toen naar de stationschef gestapt en heb hem het voorval gesignaleerd. Hij beweerde dat hij Securail zou verwittigen. Tien minuten later was de sigaret natuurlijk opgerookt en was mijn trein daar. Ik heb echter nooit mensen van Securail gezien. Daar eindigen mijn contacten met Securail.

Uit de cijfers van de minister van Binnenlandse Zaken, mevrouw Turtelboom, blijkt dat in de Brusselse trein- en metrostations elke dag gemiddeld 25 criminele feiten plaatsvinden. Elk uur van de dag is er dus een crimineel feit. In 2009 werden in de Brusselse spoorweg- en metrostations immers 9 208 criminele feiten geregistreerd. Van voornoemde, criminele feiten werden in de spoorwegstations 6 428* feiten of 17 feiten per dag geregistreerd. In de metrostations waren dat 2 780 feiten of 8 feiten per dag. De drie grote spoorstations op de Noord-Zuidas zijn dus samen goed voor 84 % van de criminele feiten in de spoorstations.

Brussel-Zuid is zowel onder- als bovengronds het gevaarlijkste station. Voornoemd spoorwegstation neemt ruim 60 % van de criminele feiten in spoorstations en 10 % van de criminele feiten in metrostations in onze hoofdstad voor zijn rekening.

Het gaat hier evenwel enkel om de geregistreerde criminaliteit in de

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

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

stations. De inbreuken op de wetgeving rond stations zijn niet mee in rekening genomen.

Mevrouw de minister, daarom heb ik de volgende vragen voor u.

Bent u van oordeel dat de huidige veiligheidsmaatregelen in de stations volstaan om de veiligheid te garanderen?

Hebt u een zicht op de evolutie van het aantal geregistreerde, criminele feiten in de stations? Hoe is een en ander de voorbije jaren geëvalueerd?

Ten slotte, hoe evalueert u zelf de werking en de personeelsbezetting van Securail? Bent u van oordeel dat er bij Securail voldoende personeel beschikbaar is?

13.02 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag komt er in opvolging van de cijfers die door uw collega Turtelboom zijn bekendgemaakt. De cijfers betreffen het aantal criminele feiten in de Brusselse trein- en metrostations. Het zijn uiteraard vooral de treinstations die ons ter zake interesseren.

Per dag gebeuren er in de treinstations gemiddeld 17,6 criminele feiten, waarvan 14,8 feiten in een van de drie grote stations op de Brusselse Noord-Zuidverbinding voorvallen. Vooral Brussel-Zuid blijkt een broeihaard van criminaliteit te zijn.

Mijn vragen aan u zijn de volgende.

Welke inspanningen worden er geleverd om de veiligheid in de drie grote, Brusselse treinstations te verbeteren?

Hebt u een verklaring voor het hoge aantal geregistreerde, criminele feiten, specifiek in het station Brussel-Zuid?

Wat zijn de onderscheiden taken en verantwoordelijkheden van de verschillende veiligheidsdiensten? Er zijn immers behoorlijk wat dergelijke diensten: Securail, B-Security, de federale spoorwegpolitie, de federale metropolitie, hoewel die hier vandaag minder ter zake doet, en de lokale politie. Hoe zijn hun verantwoordelijkheden afgebakend?

Hoe verloopt de onderlinge samenwerking tussen de veiligheidsdiensten van de NMBS-Groep zelf?

Hoe verloopt de samenwerking tussen de veiligheidsdiensten van de NMBS-Groep en de verschillende politiediensten? Welke protocollen bestaan er eventueel ter zake?

13.03 Minister Inge Vervotte: In het beheerscontract 2008/2012 tussen de Belgische Staat en de NMBS-Holding werd de veiligheid van de reizigers en het personeel gedefinieerd als de tweede opdracht van openbare dienst. De NMBS-Holding heeft de Corporate Security Service opgericht met als doel deze opdrachten te vervullen. De Corporate Security Service zal in overleg en in samenwerking met zowel interne als externe partners speciale aandacht besteden aan het verhogen van de veiligheid en het veiligheidsgevoel in treinen en stations waar er op sommige tijdstippen een onveiligheidsgevoel of

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

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

onveiligheid is.

De Corporate Security Service stelt om de drie jaar een strategisch beleidsplan op waarin de doelstelling bepaald wordt voor de aanpak van de veiligheidsproblematiek op het spoorwegdomein. In dit plan komen zowel de sociale veiligheid van het personeel en de reizigers, alsook de beveiliging van de infrastructuur van reizigers- en goederenvervoer aan bod. De grote actiepunten, opgenomen in het strategisch beleidsplan 2008/2010 van de Corporate Security Service, vergen zowel...en dan verwijs ik naar het antwoord dat ik daarnet heb gegeven.

Daarnaast zal vooral de ontraderende aanwezigheid van Securail op het terrein een zeer belangrijke schakel zijn in de strategie. Tijdens de evaluatie van de genomen maatregelen wordt voldoende aandacht besteed aan fenomenen waarop onmiddellijk moet worden ingespeeld. In 2008 heb ik een extra dotatie van 10 miljoen euro per jaar toegekend aan de NMBS-Holding waarmee extra personeel voor Securail werd aangeworven en in bepaalde acties met het oog op het verbeteren van de veiligheid werd voorzien. Ik denk daarbij aan extra patrouilles, bewaking van fietsenstallingen, preventieve campagnes, enzovoort.

De NMBS-Holding beschikt over een Security Operations Center dat ten dienste staat van het personeel en de reiziger. In dit Security Operations Center wordt niet alleen de real timeopvolging van de veiligheidsproblematiek van het personeel verzekerd, maar ook dat van de reiziger en dit via het nummer 0800-30 230. Daarnaast wordt ook de camerabewaking en de alarmafhandeling gecentraliseerd beheerd vanuit dit Security Operations Center.

Ik geef even een kort overzicht van de evolutie voor de eerste elf maanden van het jaar 2010 tegenover dezelfde periode in 2009 van de door het Security Operations Center geregistreerde oproepen met betrekking tot de belangrijkste fenomenen op het spoorwegdomein. Het gaat daarbij zowel over de stations als de treinen. Diefstal: 2 618 oproepen of een verhoging met 14 %, fysieke agressies: 931 oproepen of een stijging met 3 %, verbale agressie: 1 180 oproepen of een daling met 13 % en graffiti: 1 471 oproepen of een daling met 23 %. Wij zien dat er vooral een stijging is van het aantal diefstallen.

De registratie van de oproepen bij het security operations center is slechts een onderdeel van de gegevens die kunnen gebruikt worden voor analyse van de criminele feiten op het spoorwegdomein. De cijfers dienen te worden aangevuld met de politionele informatie en ook de statistieken, teneinde een complete beeldvorming te krijgen van de criminaliteit in de stations en in de treinen.

Op de personeelsbezetting en werking van Securail ben ik reeds ingegaan in antwoord op agendapunt 10 op de agenda van vandaag, evenals ook op de samenwerkingsakkoorden met spoorwegpolitie en lokale overheden; dat zal ik dus niet herhalen.

Ter ondersteuning van de operationele acties op het terrein en ter preventie van criminele feiten werden er tot op heden 2 636 camera's geplaatst in 84 stations.

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

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

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

De aanpak van de veiligheid in de stations en de treinen is als tweede opdracht van openbare dienst voor de NMBS-holding ingeschreven in het beheerscontract. Via een integrale en geïntegreerde aanpak werd een strategisch veiligheidsplan uitgewerkt, waarin een aantal prioriteiten werd vastgelegd, met name de aanpak van agressieproblematiek, de continuïteit van het productieproces en het veiligheidsgevoel bij klanten en personeel.

De inspanningen noodzakelijk om die doelstellingen te bereiken, zijn verschillend naar gelang van de belangrijkheid van het betrokken station alsook van de omgevingsfactoren. De aanpak van de Brusselse stations gebeurt dan ook op basis van een dagelijkse analyse van de meldingen bij het security operations center en gaat gepaard met een permanente aanwezigheid van veiligheidspersoneel ondersteund door een performante camerabewaking.

De NMBS-holding heeft geen informatie over de aard en frequentie van de geregistreerde criminele feiten in het station Brussel Zuid. Die worden namelijk ingezameld door de federale politie onder verantwoordelijkheid van de minister van Binnenlandse Zaken; misschien kan door haar meer uitleg gegeven worden. De NMBS-holding beschikt alleen over cijfers van feiten die worden doorgegeven aan het security operations center, ik heb daarnaar verwezen.

De afbakening van de taken en verantwoordelijkheden is enerzijds gebaseerd op de bevoegdheden die de wet heeft toegekend aan de politiediensten, de veiligheidsdiensten en de interne bewakingsdiensten. Anderzijds werd ook in de circulaire van minister Duquesne van 15 april 2002 geprobeerd om die afbakening praktisch uit te voeren. De circulaire is volgens de NMBS-holding, verantwoordelijk voor de veiligheidsdienst bij de NMBS-groep, aan herziening toe. De veiligheidsdienst Securail is de enige veiligheidsdienst in de NMBS-groep. De samenwerking tussen de veiligheidsdiensten van de NMBS-groep en de politiediensten gebeurt op twee niveaus, maar daarnaar heb ik ook reeds eerder verwezen.

13.04 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, ik dank de minister voor haar omstandig antwoord. De cijfers zijn zeer nuttig.

Ik wil nog twee bedenkingen meegeven in verband met haar antwoord. Wat betreft het security operations center en het 0800-nummer meen ik dat dat wat meer mag worden geafficheerd, zowel in de stations, de treinen als op de perrons.

Wat de personeelsbezetting van Securail betreft, meen ik de indruk te hebben dat er 's avonds in het Centraal station nog wel wat extra personeel kan worden ingezet.

13.05 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Desalniettemin heb ik toch de bedenking dat men met een extra dotatie van 10 miljoen per jaar toch wel wat meer informatie zou mogen geven. Het is immers de eerste keer dat ik hoor spreken over het security operations center, laat staan over het 0800-nummer.

Feit is dat uit de aangehaalde cijfers een positieve evolutie blijkt op het vlak van verbale agressie en graffiti. Anderzijds is er sprake van een stijging op het vlak van diefstal en agressie. Collega-minister

de sécurité est présent en permanence sur le terrain, assisté par des caméras de surveillance.

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

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

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

13.05 Steven Vandeput (N-VA): Une dotation supplémentaire de 10 millions d'euros par an devrait tout de même permettre de fournir davantage d'informations, car c'est la première fois que j'entends parler du Security Operations Center et du numéro d'appel 0800. Les chiffres indiquent une évolution favorable en matière

Turtelboom heeft voor de cijfers van Brussel-Zuid naar u verwezen. U kaatst nu de bal terug naar uw collega Turtelboom. Ik vraag mij dan ook af op welke basis de dagelijkse analyse van het security operations center in Brussel-Zuid wordt gemaakt als zij geen rekening houden met effectief geregistreerde voorvallen. Ik zal hier zeker nog op terugkomen.

d'agressions verbales et de graffitis mais aussi une augmentation des vols et des cas d'agressions. En ce qui concerne les chiffres de Bruxelles-Midi, Mme Vervotte et Mme Turtelboom se renvoient la balle. Comment peut-on procéder à une analyse quotidienne du fonctionnement du Security Operations Center à Bruxelles-Midi s'il n'est pas tenu compte des cas réellement enregistrés?

13.06 Minister **Inge Vervotte**: Die 10 miljoen euro is extra.

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

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

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

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

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

14.01 **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, deze vraag loopt vooruit op de hoorzittingen die wij hierover ongetwijfeld zullen hebben.

Mevrouw de minister, de laatste tijd is er veel te doen over de slechte stiptheid en de barre dienstverlening bij het spoor. Een uitvoerige Panorama-uitzending ten spijt, is men er nog niet in geslaagd een antwoord te bieden op de vraag waar nu eigenlijk het schoentje wringt. Er wordt enerzijds verwezen naar moeilijke dienstregelingen en anderzijds naar defect materieel. Dat laatste blijkt toch een punt te zijn dat veel wordt aangehaald, zeker in combinatie met het feit dat er klaarblijkelijk geen reservematerieel aanwezig is om te bufferen.

Ik heb destijds een schriftelijke vraag ingediend over het aantal pannes per 1 000 kilometer. Ik zal die vraag niet opnieuw stellen. Die zal ooit wel eens beantwoord worden.

Ik heb vandaag de volgende concrete vragen.

Is er een verband te merken tussen oud materieel en pannes, of hebben de moderne M6-dubbeldekkers evenveel defecten?

Zijn er bij recentere bestellingen normen afgesproken, wat het normaal benodigde onderhoud van het materieel betreft? Zo ja, worden die cijfers gehaald? Zo nee, waarom zijn er geen normen afgesproken of waarom worden de cijfers niet gehaald?

In die optiek is het niet oninteressant om nu en dan eens naar het buitenland te kijken. Hebt u of heeft de NMBS contacten met buitenlandse operatoren over de problematiek van het onderhoud?

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

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

Hebben de Duitse of Luxemburgse dubbeldekkers meer of minder uitval of zijn daarover geen cijfers bekend?

Het lijkt me nogal logisch dat er een positief verband is tussen de tijd sinds het laatste onderhoud en de kans op uitval. Kan men zeggen, zoals in sommige middens beweerd wordt, dat er de laatste jaren minder vaak onderhoud is uitgevoerd, om zo op korte termijn meer materiaal op de rails te houden, de reden waarom meer materieel uitvalt en het risico op toekomstige pannes verhoogt?

14.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, ik ben blij dat ik hierover verduidelijking kan geven, want het is inderdaad zo dat hierover heel veel wordt gezegd. Ik hoop daarin met mijn antwoord een beetje klaarheid te kunnen brengen.

De NMBS maakt op regelmatige basis analyses van het aantal vertragingincidenten door problemen met materieel of materieelpannes per miljoen gereden kilometers.

Ik geef u de gevraagde cijfers voor de locomotieven. Type 13-locomotieven, bouwjaar 2000: 35 per miljoen kilometer. Type 21-locomotieven, bouwjaar 1986: 57 per miljoen kilometer. Type 27-locomotieven, bouwjaar 1982: 90 per miljoen kilometer. Voor alle locomotieven samen zitten wij aan 58, wel met de verschillen die ik net heb genoemd.

Motorstellen. De klassieke twee- en vierledige motorstellen, bouwjaar 1962-1979: 37 per miljoen kilometer. De Brecks-motorstellen, bouwjaar 1980-1983: 25 per miljoen kilometer. De motorstellen type 96, bouwjaar 1996-1998: 18 per miljoen kilometer. Voor alle motorstellen samen is dat 27.

Voor de rijtuigen. De M4-rijtuigen, bouwjaar 1978: 2 per miljoen kilometer. De M5-rijtuigen, alleen P-treinen, bouwjaar 1985: 25 per miljoen kilometer. De M6-rijtuigen, bouwjaar 2007: 4 per miljoen kilometer.

Dat is voor de rijtuigen samen 4 per miljoen kilometer. Voor alle motorstellen samen is dat 27 per miljoen kilometer. Voor de locomotieven is dat 58 per miljoen kilometer.

De hoger genoemde cijfers wijzen inderdaad op een belangrijk verband tussen betrouwbaarheid en de leeftijd van het materiaal. Andere factoren zoals het concept, de complexiteit en de inzet spelen uiteraard ook een rol.

Het feit dat de M6-dubbeldekkers een grote complexiteit hebben en meer comfortsystemen omdat de klant daarom ook vraagt en in een trek- en duwsamenstelling rijden, leidt inderdaad tot een groter aantal incidenten dan een klassiek eenvoudig M4-rijtuig.

De M6-rijtuigen kennen echter duidelijk veel minder incidenten dan de oude locomotieven en de motorstellen, tot zelfs 20 keer minder.

Het aankoopbeleid van de NMBS voorziet al sinds 1995 voor de aankoop van haar rollend materieel in een evaluatie van de storingsgevoeligheid van het materieel. Tijdens de waarborg en evaluatieperiode wordt deze storingsgevoeligheid geëvalueerd en

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

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

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

Une tentative de comparaison avec des réseaux étrangers a été

vergeleken met de te bereiken doelstellingen. Wanneer deze doelstellingen niet worden gehaald, wordt een verbetering en een nieuwe evaluatie uitgevoerd.

Die organisatie, samen met de bepalingen aangaande herstellingen onder waarborg en de opvolging van systematische fouten, zorgen voor een correcte opvolging van het aangekocht materieel.

In het raam van de audit rond stiptheid door de consultant Arthur D. Little werd een benchmarking gemaakt met een aantal buitenlandse netten. Het is vaak zeer moeilijk om resultaten van betrouwbaarheid tussen de verschillende netten te vergelijken. Vandaag heeft de NMBS geen duidelijk vergelijkbare cijfers inzake de betrouwbaarheid van dubbeldekkers van de Limburgse of de Duitse spoorwegmaatschappijen en de voertuigen van de NMBS.

Met het oog op de optimalisering van het onderhoudsplan worden studies uitgevoerd inzake de betrouwbaarheid van het materieel. Die tonen aan dat er momenteel geen duidelijk verband is tussen onderhoudsperiodiciteit en de betrouwbaarheid van het materieel. Het onderhoudsplan is afgestemd op het type en de leeftijd van het rollend materieel. Het klopt niet dat het materieel minder vaak onderhouden wordt om zo de beschikbaarheid te verhogen. Wel wordt getracht om de onderhoudstermijn te optimaliseren. Ook wordt er momenteel meer materieel geïmmobiliseerd voor modernisering en installatie van de TBL1+, waardoor de druk op het bestaande park natuurlijk sterk verhoogd is.

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

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

14.03 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, vooraleer ik repliceer, wil ik zeggen dat ik denk dat u een Luxemburgse spoorwegmaatschappij bedoelt, daar waar u een Limburgse gezegd hebt. Komende van Hasselt, vind ik het zeer aangenaam dat u ons een spoorwegmaatschappij toedicht.

Mevrouw de minister, ik denk dat uw antwoord duidelijk is. U geeft aan dat de situatie complex is, wat ik volledig kan volgen.

Echter, binnen de NMBS en ook vanuit TreinTramBus wordt er nogal dikwijls de nadruk op gelegd dat de gebrekkigheid of de onbetrouwbaarheid van een aantal toestellen te wijten zou zijn aan achtergebleven onderhoud. Blijkbaar is er statistisch echter geen verband te achterhalen. Ik vind dat een eigenaardige vaststelling, omdat er, als ik mij dat goed herinner, ook in een Panorama-uitzending meermaals op werd gewezen dat de onbetrouwbaarheid van het materieel een oorzaak zou zijn van veelvuldige vertragingen.

Als ik de cijfers aanneem die u geeft over het aantal pannes per miljoen kilometers, dan lijkt mij dat het defect van materieel nogal vlug of vlugger dan nodig wordt aangehaald inzake vertragingen. Dat kan de toekomst alleen maar uitwijzen.

14.04 Minister Inge Vervotte: De cijfers zijn transparant. De vertragingen worden toegewezen aan...

14.05 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, ik discussieer niet over de cijfers. Ik bedoel alleen dat meermaals wordt aangehaald dat defect materieel de oorzaak is, en dat het nooit zal kunnen met

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

defect materieel, en dergelijke. Vandaar uiteraard mijn vraag. Echter, mij vallen al bij al, zeker voor de reizigerstoestellen, die cijfers nogal mee.

14.06 Minister **Inge Vervotte**: Het zal zeker verder aan bod komen.

De M6-rijtuigen worden aangedreven met een type 27, en daar zit het grootste, namelijk 90 per miljoen kilometer. Waarschijnlijk is dat het. De M6-rijtuigen hebben in het begin problemen aan de deuren gehad, wat een specifiek probleem was, maar dat heeft wel veel aandacht gekregen in de mond-aan-mond-verklaringen. Ondertussen is daar echter ook aan geremedieerd.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

15 Questions jointes de

- Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la redondance entre la SNCB et Infrabel" (n° 1627)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les problèmes de coordination au sein du Groupe SNCB" (n° 1629)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le planificateur d'itinéraire d'Infrabel" (n° 1786)

15 Samengevoegde vragen van

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

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

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

15.01 Valérie De Bue (MR): Madame la présidente, madame la ministre, récemment, Infrabel a ajouté une nouvelle fonctionnalité, un *route planner*, sur son site internet www.railtime.be. Ce système permet d'obtenir les informations sur les trains qui relient une gare d'origine et une gare de destination. Or, cette fonction existe déjà sur le site de la SNCB dont la mission est d'organiser les trains et d'informer les clients au sujet des trajets et des horaires en temps réel.

Il s'agit là d'un cas de redondance frappant. Pourquoi Infrabel développe-t-il un tel outil alors que la SNCB, dont c'est la mission, possède déjà un tel dispositif?

De plus, Infrabel, dans certaines de ses annonces en gare, indique que pour connaître des informations sur les prochains horaires, il faut se rendre sur www.railtime.be. Cette annonce n'est-elle pas déloyale envers la SNCB? Les ressources financières d'Infrabel proviennent des redevances d'infrastructure payées par la SNCB, c'est donc cette dernière qui finance le projet.

Nous avons beaucoup parlé de la coordination entre les différentes sociétés du Groupe SNCB dans le cadre des travaux sur la sécurité du rail. Cet exemple nous montre le manque de coordination. On ne parle pas de montants importants mais je pense qu'il s'agit là d'une question de bonne gestion de l'information à l'attention des navetteurs.

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

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

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

Je crains qu'une communication aux navetteurs concernant les horaires de train qui ne provient pas de la SNCB risque de perturber la lisibilité des rôles de chacun au sein du Groupe.

Une initiative ne devrait-elle pas être prise pour garantir une bonne lisibilité des rôles de la SNCB et d'Infrabel en matière de communication aux navetteurs?

15.02 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, ik wissel graag mijn vragen even om, omdat mijn tweede vraag meer aansluit op die van mevrouw De Bue.

In elk geval, het gaat over railtime.be, de routeplanner die de reiziger toestaat zijn treinreis uit te stippelen. Hiermee treedt Infrabel in "concurrentie" met de routeplanner op de website van de NMBS, die onlangs nog reclame maakte dat zij iPhone applicaties en dergelijke meer ter beschikking hebben. Volgens het beheerscontract van de NMBS is dit specifiek een taak die aan de NMBS wordt opgelegd. In de beheersovereenkomst van Infrabel hebben wij daarover niet dadelijk iets teruggevonden.

Mevrouw de minister, op basis van welke informatie geven beide routeplanners hun adviezen? Meer specifiek dan voor u als voogdijminister: vindt u het wenselijk dat Infrabel en de NMBS elk een eigen routeplanner ontwikkelen? Gaan hier geen middelen verloren die nuttiger zouden kunnen worden besteed? Zorgt dit ook niet voor verwarring bij de reiziger, vooral voor de vraag waar men nu juist online informatie vindt? Welke van de twee vennootschappen is volgens u het meest geschikt om de dienst met online routeplanners aan te bieden?

Anderzijds een soortgelijk probleem, waar we opnieuw vaststellen dat twee entiteiten binnen de groep met ongeveer hetzelfde bezig zijn. Deze keer gaat het over de mededelingen met betrekking tot de nieuwe dienstregeling, van kracht sinds 12 december. Daar werd dubbel over gecommuniceerd. In het station van Brugge kon men bijvoorbeeld op blauwe affiches zien dat er veranderingen in de dienstregeling kwamen en pal daarnaast hingen gele affiches die net hetzelfde deden. De blauwe affiches waren van Infrabel, de gele van de NMBS. Het leek ons nogal duidelijk dat hier dubbele communicatie gebeurt. Ik ben niet zo ver gegaan om te controleren of de gegevens die op de beide affiches stonden wel dezelfde waren, maar ik vermoed toch dat het over dezelfde dienstregelingen gaat als men daarover communiceert.

Graag had ik van u geweten, ook met betrekking tot dit specifieke geval, wie u de meest geschikte partner binnen de groep acht om de mededelingen over het nieuwe reisschema aan de reiziger te doen. Graag had ik dan ook geweten, vooral met betrekking tot de prijs van het verhaal, wat dit eigenlijk gekost heeft aan manuren, materiaalkosten en een economische schatting van de opportunitetskosten van het feit dat zowel Infrabel als de NMBS zich klaarblijkelijk bezighouden met mededelingen met betrekking tot de dienstregelingen.

Mevrouw de minister, wat is uw visie op het feit dat de NMBS bijdragen moet betalen aan de infrastructuurbeheerder, waarvoor die een aantal taken uitvoert uiteraard, maar dit is nu specifiek een taak

15.02 Steven Vandeput (N-VA): Infrabel dispose grâce à railtime.be de son propre planificateur d'itinéraires, outre celui de la SNCB. Conformément au contrat de gestion, il s'agit d'une mission relevant de la SNCB.

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

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

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

die de NMBS volgens ons zelf uit te voeren heeft. Is er regelmatig overleg over dit soort coördinatieproblemen – misschien worden ze niet als zodanig erkend – tussen de verschillende entiteiten? Zijn er volgens u naast deze duidelijke overlappingen nog hiaten die moeten opgevuld worden? Wat is uw visie in dezen?

15.03 Inge Vervotte, ministre: L'article 23.5 du contrat de gestion d'Infrabel stipule qu'Infrabel s'occupe de la diffusion de l'information en temps réel pour le public (annonces focales et via les écrans) ainsi que celle de préposé des entreprises ferroviaires via les techniques les plus avancées.

L'article 37 du même contrat de gestion stipule qu'Infrabel veille à ce que la SNCB puisse offrir à ses voyageurs des informations en temps réel concernant le service des trains via un service sms ciblé et via le site web de la SNCB.

Infrabel conclut à cette fin les accords nécessaires avec la SNCB et met tout en œuvre pour que ce système soit opérationnel en 2010 au plus tard. L'article 40 du contrat de gestion de la SNCB prévoit que la SNCB offre sur son site web un plan de route de porte à porte. La SNCB prend l'initiative de développer un système d'information sur le voyage qui reprend tous les modes de transport et qui est orienté sur la diffusion d'informations actuelles, cohérentes, intégrées et objectives sur le voyage de porte à porte.

Ce système comporte l'horaire et les écarts prévus et imprévus par rapport à l'horaire, les perturbations, etc.

Dit project omvat meer bepaald een elektronische reisplanner, telefonische informatie over dezelfde reisplanning en dezelfde informatie via de media zoals gsm, pda en iMod, prie en ant rip.

Il est évident que, suivant ce texte et le contrat de gestion, la SNCB était obligée de développer un *route planner* sur son site web contenant des informations en temps réel. Par ailleurs, Infrabel a été obligée d'aider la SNCB en ce domaine. De plus, elle est responsable de la diffusion de ces informations.

Het beheerscontract somt een aantal specifieke elementen op, maar beschrijft niet verder de taakverdeling. De NMBS en Infrabel sleutelen sinds enkele jaren aan de formalisering hiervan. Tijdens topeverlegmomenten tussen Infrabel en de NMBS werd afgesproken

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

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

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

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

Le contrat de gestion ne prévoit pas de répartition des tâches précise dans ce domaine. La SNCB et Infrabel ont passé la

dat Infrabel instaat voor de collectieve informatie en de NMBS voor de individuele informatie. De vraag stelt zich dus of de website beschouwd wordt als een publiek-collectieve of als een individuele informatiebron. Verschillende interpretaties zijn mogelijk op dit vlak en het is waarschijnlijk daardoor dat de maatschappijen dit op hun manier interpreteren.

Infrabel beschouwt haar website realtime.be als een site voor informatie aan het publiek en een informatiebron in real time. Haar beheerscontract verbiedt haar niet om een routeplanner op haar website te ontwikkelen. Infrabel stelt de infrastructuur ter beschikking aan meerdere spooroperatoren met name de NMBS, Eurostar, Thalys, enzovoort. Het is dus toegestaan aan de infrastructuurbeheerder om de reizigers te informeren over alle treinen op het Belgische spoorwegennet, ongeacht de operator en dus niet enkel de NMBS. De real time informatie die verspreid wordt via de routeplanner is coherent met andere informatiekanalen zoals mondelinge aankondigingen, schermen in het station, enzovoort. Infrabel mag geen enkele operator bevoordelen en het is daarom dat Infrabel niet naar de NMBS-operator of enige andere operator verwijst.

Daarentegen is het natuurlijk ook erg begrijpelijk dat de NMBS verkiest dat in de eerste plaats haar treinaanbod aan haar potentiële klanten wordt voorgesteld. Elk zijn rol, zou ik zeggen. De markt voor het internationaal reizigersvervoer is al opengesteld voor concurrentie, maar tegen 2017-2019 kan dat ook het geval zijn voor het binnenlands verkeer. Infrabel en de NMBS hebben dus elk hun rol te spelen in deze Europese context en moeten zich daarop ook voorbereiden.

Ik denk dit is wat vandaag soms zorgt voor onbegrip of dat mensen zeggen dat het vroeger zo toch niet was. Infrabel heeft een duidelijke opdracht gekregen en wil die ook in haar bedrijfsvoering als bedrijfsfilosofie inbrengen omdat zij zich wil voorbereiden op de toekomst. Er gebeuren daar natuurlijk ook investeringen die zij moeten doen en die niet op een jaar of twee jaar rond kunnen geraken. Dit is vandaag soms moeilijk te begrijpen omdat er voor het binnenlands reizigersvervoer nog maar een operator is, maar men vergeet daarbij dat er voor het buitenlandse of internationale reizigersvervoer al andere operatoren zijn, alsook voor het goederenvervoer wat een specifieke tak is waarop ik niet dieper zal ingaan.

Vandaag werpt men wel eens op waarom zo moeilijk doen als het uiteindelijk toch alleen maar om de NMBS gaat. Welnu, we nemen gewoon een vooruitziende houding aan. Overigens, men mag ook de tak van het internationaal reizigersvervoer – ook al is dat natuurlijk niet hetzelfde – niet vergeten. Het komt er eigenlijk op aan dat men enerzijds een filosofie ontwikkelt in het bedrijf, die vandaag voor een buitenstaander of zelfs voor de NMBS soms moeilijk begrijpbaar is. Men kijkt naar de situatie zoals ze vandaag is. Dat is het spanningsveld waarin we ons vandaag bevinden, terwijl het evident is dat de NMBS uiteraard ook initiatieven wenst te ontwikkelen naar de klant en daartoe ook absoluut in de mogelijkheid moet zijn.

In elk geval is de informatiebron voor de module routeplanner deel trein op beide websites dezelfde. Het gaat om de database met de

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

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

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

dienstregelingen van de treinen en met de realtime info van Infrabel.

Seulement l'outil même du site web des deux sociétés a été développé par chacune d'entre elles, et donc en double.

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

Desalnettemin is verder overleg tussen de betrokken partijen aanbevolen om natuurlijk de rol van NMBS en Infrabel inzake informatieverstrekking te expliciteren om overlap en dubbel gebruik te vermijden en om de rol van elk van hen te garanderen. Dat staat trouwens ook vermeld in het beheerscontract van Infrabel.

En matière de diffusion de l'information, les rôles de la SNCB et d'Infrabel devraient en effet être clairement définis et il faudrait éviter les redondances. J'ai déjà indiqué à plusieurs reprises aux trois entreprises ferroviaires qu'il fallait améliorer l'information en temps réel aux voyageurs en cas de retard. Il faut convenir clairement du rôle dévolu à chacun et de l'affectation des moyens.

Ik heb in deze commissie en in mijn overleg met de drie entiteiten van de NMBS-Groep al meermaals herhaald dat er nog heel wat inspanningen dienen te worden geleverd om de realtime informatie aan de reizigers in geval van vertragingen te verbeteren. Duidelijke afspraken tussen Infrabel en NMBS over ieders rol en de te gebruiken middelen zijn meer dan welkom. De verfijning van de structuur en andere afspraken moeten voor de toekomst duidelijker worden afgesproken.

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

Infrabel is verantwoordelijk voor het uithangen van de dienstregelingsaffiches van alle treinen in de stations. Het gaat om de dienstregeling van de treinen van alle operatoren en dus niet alleen van de NMBS. Er is helemaal geen sprake van dubbele communicatie maar van bijkomende communicatie. Informatie aan reizigers is een prioriteit voor zowel NMBS als Infrabel. De blauwe affiches worden uitgehangen in de periode voorafgaand aan de invoering van de nieuwe dienstregeling. Zij vermelden alle treinen van aangekondigde nieuwe dienstregelingen die nog niet van toepassing zijn en het voorziene spoor. Zo kan de reiziger kijken of er voor zijn trein een wijziging van de dienstregeling zal worden doorgevoerd. Het is de rol van Infrabel om deze informatie tijdig aan de reizigers mee te delen. Zij doet dat aan de hand van de gegevens die zij ontvangt van alle spoorwegoperatoren, zowel de binnenlandse als de internationale en vermeldt daarbij de gebruikte perrons aangezien Infrabel daarvoor verantwoordelijk is. De gele affiches daarentegen geven de dienstregeling weer en het voorziene spoor dat op dat ogenblik van toepassing is. Daarom hangen er in de stations maximaal enkele weken affiches van twee verschillende kleuren uit.

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

Bijkomend afficheert NMBS in de stations om de reizigers ervan te verwittigen dat de dienstregeling wordt gewijzigd en om aan te geven waar de reiziger terecht kan voor informatie in verband met die wijzigingen. Ze doen dat trouwens ook via andere media.

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

NMBS en Infrabel sleutelen aan de formalisering van de taakverdeling. De essentie moet zijn goede afspraak onder elkaar, geen dubbele kosten en zeker geen dubbele initiatieven. Die moeten ondersteunend zijn, maar steeds met respect voor de eigen opdracht. Dat mogen we ook niet vergeten.

Infrabel n'utilise pas les médias

In het raam van de communicatie over de wijzigingen in de dienstregeling, wil de NMBS ervoor zorgen dat alle reizigers wel degelijk op de hoogte zijn van de datum waarop de jaarlijkse wijzigingen ingaan en dat zij volledig ingelicht zijn over de eventuele wijzigingen aangaande de treinen waarvan zij gebruikmaken. Daarom

levert de NMBS aanzienlijke inspanningen op het vlak van communicatie. Daarbij maakt de NMBS gebruik van talrijke interne en externe communicatiekanalen, waaronder een aantal betalende. Het budget voor de communicatie ligt in de orde van 155 000 euro voor drukwerken en 260 000 euro voor advertenties in de nationale dagbladers.

Infrabel communiceert niet in de media over de nieuwe dienstregeling; enkel de NMBS doet dat. Zoals ik net heb uitgelegd, is er geen sprake van een echte overlapping. Het is de rol van de infrastructuurbeheerder Infrabel om het gebruik van de perronsporen mee te delen aan de reiziger. Daarvoor betalen de spoorwegoperators geen specifieke vergoeding. Dat is inbegrepen in de rijpadvergoeding.

De **voorzitter**: Collega's, ik vraag u om een korte repliek, want we hebben aan de vraag al vijftien minuten besteed.

15.04 Valérie De Bue (MR): Madame la présidente, je remercie Mme la ministre pour sa réponse.

J'avais aussi consulté les articles concernés dans le contrat de gestion. Ils semblent clairs sur le rôle d'Infrabel et de la SNCB. Manifestement, on est face à un cas de redondance; on pourrait mieux gérer les ressources. Cela indique, selon moi, des dysfonctionnements.

Dans ce domaine – mais nous avons vu que dans d'autres aussi –, il est impératif que la collaboration soit améliorée.

Il est important de préciser les rôles de chacun et de développer des synergies plutôt que de développer des services. Je viens de comparer les deux sites en vous écoutant. Ils sont tout de même très semblables. Selon moi, un réel problème de clarté se pose pour les usagers du rail.

Je vous remercie mais nous aurons encore l'occasion d'en parler.

15.05 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, u hebt een heel goede uitleg gegeven en ik ben het volmondig met u eens wanneer u zegt dat elkeen zijn rol te spelen heeft, dat er veel meer overleg nodig is en dergelijke.

Wij kijken vooruit naar 2017-2019 en ook wij zijn voor een duidelijke opsplitsing van de taken. Jammer is dat de overheid, u als voogdijminister en wij als burgers allemaal samen, jaarlijks een niet onaanzienlijk bedrag pompen in de verschillende maatschappijen als grootste aandeelhouder van het geheel. Het minste dat wij dan toch mogen vragen is duidelijkheid over de middelen die worden besteed en op welke manier dat gebeurt. Voor ons gaat het een beetje te ver om twee volledig dezelfde diensten te ontwikkelen, op een paar buitenlandse operators na, zonder concreet te overleggen hoe zij elkaar kunnen aanvullen in plaats van overlappend te werken.

In die zin is het misschien niet slecht dat, vermits de mensen van Infrabel nu toch de weg naar Denemarken hebben gevonden in verband met spoorwegveiligheid, zij ook daar eens kijken hoe men omgaat met dienstregelingen en wie daar en op welke manier de

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

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

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

dienstregeling communiceert. Het gaat daar om slechts een maatschappij, de maatschappij zelf, waar de exploitant de zuiver commerciële informatie verspreidt, wat misschien een meer complementaire dan tegenstrijdige actie is.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

16.01 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la présidente, madame la ministre, ma question sera courte car elle n'est plus vraiment d'actualité puisqu'elle date de l'année passée. De plus, vous avez récemment été interrogée sur cette question par un collègue et j'ai déjà interrogé M. Vanackere, il y a un peu plus d'un an.

Suite à l'action de sensibilisation menée à la gare centrale, le 3 décembre dernier – "les trains handicapés ont un retard probable de 24 heures, veuillez nous en excuser" –, une délégation du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et du Conseil supérieur national des personnes handicapées a été reçu par le directeur général de la SNCB Mobility en charge du transport des voyageurs. Il aurait reconnu que l'obligation de réserver un voyage 24 heures à l'avance pour les personnes à mobilité réduite était problématique. Le directeur général aurait également admis que cette procédure devrait pouvoir être assouplie et le délai de réservation de 24 heures raccourci.

À titre d'exemple, aux Pays-Bas la réservation ne se ferait que trois heures à l'avance et une expérience pilote aurait été lancée pour encore réduire ce délai.

D'après les réponses qui m'avaient été données en novembre 2009 par votre prédécesseur interrogé sur ce sujet, la réduction du temps de réservation n'était pas envisageable. Il semble donc qu'il y ait une évolution du côté de la SNCB.

Madame la ministre, une diminution sensible du délai de réservation est-elle envisageable, à court ou moyen terme? Dans l'affirmative, vous est-il possible de nous donner quelques-unes des modalités de cette évolution (nombre de gares concernées, le délai, etc.)?

Je ne pense pas qu'il soit nécessaire de revenir sur l'ensemble du sujet. Mais en cas d'évolution, je serai intéressé d'en connaître les tenants et aboutissants.

16.02 Inge Vervotte, ministre: Madame la présidente, cher collègue, au cours de la réunion du 3 décembre 2010 avec la délégation du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et du Conseil supérieur national des personnes handicapées, la SNCB s'est déclarée prête à étudier un assouplissement du délai de réservation de 24 heures sans pour autant prendre un quelconque engagement formel.

L'aide aux personnes à mobilité réduite est effectuée tant par du

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

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

16.02 Minister Inge Vervotte: Op 3 december 2010 heeft de NMBS geen enkele formele verbintenis aangegaan. De personen met een beperkte mobiliteit worden zowel door het sedentair stationspersoneel als door het personeel van de mobiele brigades bijgestaan. Om te

personnel sédentaire de gare que par du personnel des brigades mobiles.

Si la SNCB veut garantir une aide à une personne à mobilité réduite, elle doit pouvoir être certaine de la faisabilité, pas seulement dans la gare de départ, mais également dans les gares de correspondance et d'arrivée.

La situation doit être examinée en tenant compte de tous ces facteurs. À cet effet, un délai minimum est nécessaire pour la réservation. Pour rappel, la directive européenne prévoit un délai de 48 heures. L'engagement pris le 3 décembre 2010 vis-à-vis des associations qui lui ont rendu visite était donc d'étudier avec elles les possibilités éventuelles d'un assouplissement. Néanmoins, je veux rappeler que la SNCB fait tout son possible pour régler une assistance, même pour une réservation moins de 24 heures à l'avance; seulement, dans ce cas-ci, l'assistance n'est pas garantie suivant les souhaits et besoins du voyageur.

kunnen waarborgen dat de minder mobiele reizigers effectief worden geholpen, moet de NMBS de zekerheid hebben dat die hulp wel degelijk aanwezig is, niet alleen in het vertrekstation, maar ook in de overstapstations en het station van aankomst.

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

16.03 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vous remercie pour ces réponses. J'entends qu'il ne s'agit pas d'un engagement ferme mais, en tout cas, d'un engagement à travailler avec les associations, avec le Centre pour l'égalité des chances et le Conseil supérieur national des personnes handicapées. Ces deux institutions se sont engagées à faire le point sur la situation six mois après leur première interpellation. Je suppose donc que, dans deux ou trois mois, le dossier sera à nouveau évoqué et que nous pourrions y revenir à cette occasion.

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

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

17 Samengevoegde vragen van

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

17 Questions jointes de

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

17.01 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, het gaat om de nieuwe dienstregeling van de NMBS. In mijn schriftelijke vraag heb ik het voorbeeld gegeven van de regio Heist-op-den-Berg omdat ik die natuurlijk het beste ken. Ik kom echter onmiddellijk tot mijn algemene

17.01 David Geerts (sp.a): Dans quelle mesure le nouvel horaire de la SNCB apporte-t-il une amélioration? Pour quelles raisons

vragen.

In welke mate is de nieuwe dienstregeling een verbetering en in welke mate een verslechtering? De voorgaande jaren hebben we een vrij correct beeld gekregen van hoeveel reizigers er gelukkig werden gemaakt en hoeveel er ongelukkig werden gemaakt. Wat is de motivering om telkenmale wijzigingen door te voeren die soms een vrij grote impact hebben? Mensen kunnen plots aansluitingen missen en een half uur tot drie kwartier later thuis zijn, wat voor problemen zorgt. Een laatste vraag, zijn er bijsturingen mogelijk? Welke zijn de argumenten die tot een aanpassing van de dienstregeling kunnen leiden?

17.02 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, met de nieuwe dienstregeling zijn de vertragingen in het spoorverkeer niet opgelost, voorlopig toch nog niet. Volgens de befaamde heer Jos Digneffe van het ACOD Spoor wordt er van de nieuwe treinregeling zelfs gebruik gemaakt om wat structurele vertragingen in langere reisschema's te verstoppen. Dat is eenvoudig te meten. Dat is een zaak. Vermits de nieuwe dienstregeling op zich klaarblijkelijk de problemen niet kan oplossen, zijn we op zoek naar een aantal oplossingen voor de stiptheid op korte termijn.

Ik heb dan ook een aantal vragen voor u. Ten eerste, klopt de veronderstelling van Jos Digneffe volgens u dat de nieuwe dienstregeling vertragingen maskeert door langere diensttijden? Ik hoef hierover geen hele technische uitleg, er kan gewoon met ja of neen geantwoord worden. Dat staat ook aangegeven in de schriftelijke voorbereiding van mijn vraag. Heeft de NMBS plannen om op zeer korte termijn iets te doen aan de vertragingen? Ik hoop dat u niet het antwoord gaat geven dat Infrabel vorige week aan de pers gegeven heeft, veroorzaakt door technische mankementen. Is er bijvoorbeeld al overwogen om treinstellen te huren in het buitenland of van privéondernemingen? Welke andere acties zijn er eventueel gepland om binnen het jaar – dat is toch wel belangrijk, de korte termijn – het gebrek aan treinstellen dat veelvuldig wordt aangehaald om de technische pannes te verklaren tot een minimum te herleiden? Hoeveel geld bent u bereid hiervoor uit te trekken?

17.03 Gwendolyn Rutten (Open Vld): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, in plaats van mij aan te sluiten bij de vorige sprekers, wil ik even een korte toelichting geven en to the point van mijn vraag komen.

Ik vind het allemaal een beetje kafkaïaans, want los van de politieke toestand, is het ook een beetje vreemd. Mevrouw de minister, ik verontschuldig mij omdat ik een situatie en een berichtgeving uit december in februari wil bespreken, maar de zaken zijn wat ze zijn.

Ik wil het met u hebben over uitspraken van de ACOD-spoortopman, de heer Digneffe. Hij heeft zich in de pers laten opmerken met een oproep aan de reizigers om te reageren tegen de slechte dienstverlening bij de spoorwegen en riep op tot een staking.

De reizigers hebben alle reden tot klagen, en ik begrijp dat absoluut. Ik vind een dergelijke oproep echter vreemd. Ik heb voor u twee elementen van vraag. Een eerste gaat over het principe, en het tweede over de inhoud van de opmerkingen die hij maakte.

est-il procédé à d'incessantes modifications dont l'incidence est parfois importante? Des rectifications sont-elles possibles? Quels arguments sont à l'origine d'une modification de l'horaire?

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

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

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

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

elle fondée?

Vindt u het normaal dat een topman van de vakbond mensen opjut? Zou het niet beter zijn om zelf het goede voorbeeld te geven, in plaats van te pas en te onpas over te gaan tot spontane en wilde stakingen die het allemaal nog erger maken?

Ten tweede, ten gronde, hij heeft toch wel een aantal heel opmerkelijke zaken gezegd, waarvan ik graag zou weten of ze kloppen. Hij zei dat de nieuwe uurregeling van de NMBS vertragingen verbergt door die uurregelingen langer te maken. Hij zegt dat het argument van infrastructuurwerken om vertragingen te verklaren geen argument is, want dat er ook op de lijnen waar er geen werken zijn dagelijks vertragingen zijn.

Hij klaagt ook over het veelvuldig inschakelen van consultancybureaus die zouden adviseren om vertragingsmanoeuvres te organiseren.

Los van de principiële opmerking dat ik die uitslatingen *not done* vind, verbaast de inhoud van de opmerkingen mij. Mevrouw de minister, u zou mij een plezier doen door mij een antwoord te geven op de volgende inhoudelijke vragen.

Klopt het dat de NMBS in het nieuwe dienstrooster de uurregeling van een aantal treinen heeft verlengd om vertragingen te verdoezelen? Ik zou dit niet eens kunnen begrijpen en zou het bovendien onaanvaardbaar vinden.

Is er een verschil op het vlak van vertragingen op lijnen waar wel of geen werken aan de gang zijn? Zijn die met cijfers aantoonbaar?

Kunt u aantonen of het gebruik van consultancybureaus de afgelopen drie jaar effectief is toegenomen? Klopt het dan dat die consultancybureaus zouden hebben geadviseerd om vertragingsmanoeuvres te organiseren? Welke zijn dat dan en werden de adviezen opgevolgd?

Over de algemene situatie kan ik mij aansluiten bij wat andere collega's hebben gezegd. Mijn vragen gaan specifiek over de uitslatingen van de ACOD-topman.

17.04 Minister **Inge Vervotte**: Wijzigingen in het aanbod kunnen algemeen gezien een gevolg zijn van een aanpassing van het aanbod aan de vraag, werken uitgevoerd door Infrabel op het netwerk waardoor de NMBS genoodzaakt wordt om haar dienstregeling aan te passen of door nieuwe infrastructuur of nieuw rollend materieel, dat beschikbaar wordt.

De wijzigingen die aan de dienstregeling werden doorgevoerd op 12 december 2010, zijn het gevolg van voornamelijk volgende zaken. Er waren aanpassingen ten gevolge van extra bufferminuten gevraagd door Infrabel om werken uit te voeren, voornamelijk op de lijn 50A Brussel-Kust, met invloed op andere lijnen. Er was de beperking van de capaciteit van de stations Gent-Sint-Pieters en Sint-Niklaas ten gevolge van werken. Er was een aanpassing ter verbetering van de regelmaat, voornamelijk voor een aantal IR-verbindingen, waarbij het hoofdzakelijk de bedoeling was om zo robuust mogelijke rijpaden te creëren en de herbenuttingstijden van

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

Les modifications du 12 décembre 2010 résultent de la demande d'Infrabel d'obtenir des minutes-tampons supplémentaires pour pouvoir effectuer des travaux, de la restriction de la capacité de certaines gares à cause de travaux et d'aménagements en vue d'améliorer la régularité.

materieel en personeel waar mogelijk te verruimen. In een beperkt aantal gevallen leidde dat tot een lichte verhoging van de reistijd. Daartegenover staat wel dat de verbetering van de regelmaat mag verwacht worden.

Naar schatting 8 à 10 % van de treinen kreeg door bovenvermelde redenen een licht langere reistijd. Om het belang hiervan te relativiseren moet benadrukt worden dat het bij vele verbindingen slechts gaat om een verhoging van 1 minuut, zoals de treinen van de IC-a-verbinding Oostende-Eupen, die op een totale reistijd van 185 minuten 1 minuut rittijd bij kregen, omdat Infrabel 1 minuut bijkomende buffertijd vraagt voor de werken tussen Brugge en Gent. Het is dus zeker niet de bedoeling van de NMBS om rittijden te verlengen om vertragingen te verdoezelen.

Trouwens, de verlenging van een rittijd leidt niet systematisch tot een verbetering van de regelmaat. Bij toevoeging van rittijd zal een trein immers langer een bepaalde lijnsectie bezetten, wat invloed heeft op de achterliggende treinen. Bij druk verkeer kan zo'n situatie globaal penaliserend zijn voor de regelmaat.

Er is een positieve invloed door de bijkomende inzet van nieuwe dubbeldekstreinrijtuigen M6, die nog instromen tot in het voorjaar van 2011 - hierdoor verhoogt de zitplaatscapaciteit en het comfort van de reiziger - en ook door kleine aanpassingen aan de dienstregeling van bepaalde verbindingen ter verbetering van de regelmaat.

Infrabel vroeg naar bijkomende bufferminuten in de dienstregeling om werken uit te voeren. Daarop paste de NMBS de dienstregeling op een aantal lijnen aan, waardoor betrokken reizigers tevens hun reisgewoonten moesten aanpassen.

Voor het traject Brussel-Heist-op-den-Berg tijdens de avondspits werden er speciaal voor de reizigers voor Heist-op-den-Berg twee P-treinen Aarschot-Heist-op-den-Berg ingelegd die in Aarschot aansluiting geven op de snelle P-treinen uit Brussel. De ingreep was nodig, omdat de rijpaden van de snelle P-treinen Brussel-Aarschot-Hasselt wijzigden ten gevolge van de aanpassingen van de dienstregeling van de IC-e Knokke-Blankenberge-Brussel-Tongeren wegens de werken op de lijn naar de Kust. Te Aarschot vervielen hierdoor de aansluitingen naar Heist-op-den-Berg.

De NMBS evalueert steeds de aanpassingen en waar technisch mogelijk en gefundeerd op basis van klachten van klanten is het mogelijk om dat aanbod bij te sturen.

Zo is er sinds deze week een aanpassing aangebracht aan de aansluiting in Dendermonde tussen de IC-trein Brussel-Dendermonde en de pendelnavette van Dendermonde naar Lokeren en Sint-Niklaas, die ook voorheen aan bod is gekomen.

In principe worden buffertijden in de dienstregeling ingebouwd, om de hinder die door werken wordt veroorzaakt, zo maximaal mogelijk op te vangen. Er zijn meer risico's op verstoringen die onrechtstreeks het gevolg zijn van de werkzaamheden. Het gaat bijvoorbeeld om werken die uitlopen en om beschadiging van kabels door firma's die met de werken zijn belast.

D'après les estimations, le temps de parcours de certains trains a été quelque peu allongé de 8 à 10 %, ce qui représente une minute supplémentaire. Le but n'est absolument pas d'allonger les temps de parcours pour occulter les retards.

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

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

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

La location de matériel étranger n'est pas une option envisageable à court terme en raison des conditions d'homologation et de divers problèmes d'ordre technique et logistique. Nous

Werven veroorzaken ook exploitatiebeperkingen. Er zijn bijvoorbeeld minder wissels beschikbaar; er moet op sommige baanvakken op een enkel spoor worden gereden; treinverkeer in beide richtingen rijdt in voorkomend geval beurtelings over eenzelfde spoor; de treinbestuurders moeten de werfzones tegen een veel lagere snelheid voorbijrijden.

Zodra een incident gebeurt, zijn de gevolgen voor de daaropvolgende treinen veel groter. De vertragingen deinen gemakkelijker uit dan op andere lijnen. Er zijn minder curatieve ingrepen van de verkeersleiding mogelijk, om de gevolgen van een incident te beperken.

Ik heb ook nog vragen over het winterplan ontvangen. U hebt ze echter niet gesteld. Laat ik bedoelde antwoorden vallen? *(Instemming.)*

Op korte termijn wordt door het verhogen van het aantal prestaties in de werkplaatsen tijdens de nacht en in het weekend getracht de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te verhogen. Alle werkplaatsen zijn in een verhoogde staat van paraatheid. Tevens is door het inzetten van extra bestuurders de aan- en afvoer van defect materieel voor en na de herstelwerkplaatsen geïntensifieerd.

De huur van reizigersmaterieel in het buitenland is in het verleden reeds overwogen. De maatregel is echter, gezien de belangrijke homologatievoorwaarden en vanwege technische en logistieke problemen, op korte termijn niet uitvoerbaar. Binnen een tijdspanne van één jaar is de levering van een aantal Desiro motorrijtuigen en locomotieftuigen van het type 18 gepland.

Op de informatieverstrekking wil ik niet nader ingaan. Ik heb er in het verleden al voldoende naar verwezen.

Een reiziger heeft natuurlijk alle recht om ontevreden te zijn en zijn ontevredenheid via klachten te uiten, dus door een klacht in te dienen. Zulks is een vervelende situatie. U vroeg echter mijn mening over de betoging. Een betoging is niet het meest efficiënte middel om zijn ontevredenheid te uiten. Het lijkt mij aangewezen dat alle betrokkenen op een constructieve, maar indien nodig ook strenge wijze mee naar oplossingen zoeken voor de vele uitdagingen van de NMBS Groep. Zulks lijkt mij veel efficiënter en veel meer aangewezen dan een oproep tot een betoging.

De definitieve cijfers voor de consultancykosten voor 2010 zijn nog niet gekend. De afsluiting van de boekhouding is immers nog aan de gang. Niettemin staat het al vast dat voormelde kosten lager zullen liggen dan de kosten voor 2009. De implementatie van ERP wordt in de drie ondernemingen van de NMBS-Groep immers afgerond. Bovendien heeft Infrabel in 2010 geen project voor de financiering van investeringen door middel van een PPP-operatie opgezet.

Ik heb er geen weet van dat consultancybureaus zouden hebben geadviseerd dat vertragingsmanoeuvres nodig zouden zijn. Wij hebben daarover geen enkel element teruggevonden.

attendons d'ailleurs, d'ici un an, la livraison d'un certain nombre d'automotrices Desiro et de locomotives de type 18.

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

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

17.05 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitvoerig antwoord. Ik stel vast dat, zoals

17.05 Steven Vandeput (N-VA): Il ne faudrait donc pas toujours

geweten, de heer Digneffe niet altijd op zijn woord moet worden geloofd. Het is een goede zaak om dat nogmaals vast te stellen.

Ik denk dat de Desiro's er nu toch eens zullen moeten komen. We verwijzen er zo veel naar, maar ik weet niet hoe het nu zit met de levering. Ongetwijfeld zullen ze een dezer op onze rails rijden en hopelijk een groot deel van de problemen oplossen.

De **voorzitter**: Er zijn nog zaken waar wij in dit Huis al lang op wachten, mijnheer Vandepuut. Laat het u een troost zijn.

17.06 Gwendolyn Rutten (Open Vld): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord.

Ik catalogeer de opmerkingen van de ACOD-topman Digneffe dus als onzin. Er zijn geen vertragingen in de nieuwe uurregeling ingebouwd. De infrastructuurwerken maken wel degelijk een verschil, zegt u. De consultancycijfers kloppen niet.

Tot daar de geloofwaardigheid. Wie gelooft die mensen nog? Laat staan dat ze te pas en te onpas moeten oproepen om het spoor stil te leggen en vertragingen en ellende voor reizigers veroorzaken.

Ik heb de vragen waar ik kort naar heb verwezen, weggelaten. Ik zal een schriftelijke vraag indienen op het einde van de winter, met een volledig overzicht. Als het een winterplan is, past dat beter aan het einde van de winter zodat wij op een nadere bespreking kunnen ingaan.

De **voorzitter**: Het winterplan is wel al vaak aan bod gekomen.

17.07 Gwendolyn Rutten (Open Vld): Ik weet het, maar op het einde van de winter gaat het om cijfers.

De **voorzitter**: U bent altijd vrij om een schriftelijke vraag in te dienen.

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

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

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

Ik hoop dat u daarnet geen vertreksignaal hebt gegeven, want ik heb begrepen dat dit per sms zou gebeuren.

18.01 Siegfried Bracke (N-VA): Mevrouw de voorzitter, ik hoop dat wat ik ga vragen niet waar is en dat de minister kan zeggen dat wat ik heb gelezen niet klopt. Dat zou een geruststelling zijn.

Mevrouw de minister, het gaat effectief over de manier waarop in dit land het vertreksignaal aan treinen wordt gegeven. Dat gebeurt niet met een groen licht, maar als ik het mij goed herinner met een soort van oranje licht dat aangaat. Er is wat commotie over geweest. Er zijn ook incidenten geweest. Er is namelijk gebleken dat het vertreksignaal gegeven kan worden met een eenvoudige vierkantssleutel, zoals men die in gelijk welke doe-het-zelfzaak kon

croire M. Digneffe sur parole. Et ne serait-il pas temps d'enfin voir circuler les fameuses automotrices Desiro?

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

18.01 Siegfried Bracke (N-VA): En Belgique, le départ des trains est déclenché par un signal orange, mais il est déjà apparu que ce signal peut être activé par n'importe quel individu mal intentionné à l'aide d'une simple clé carrée disponible dans tous les magasins de bricolage. Ce risque doit à tout prix être évité. La solution résiderait dans un

vinden. Daardoor is er misbruik geweest en zijn er effectief treinen met open deuren vertrokken, wat vanzelfsprekend een gevaarlijke zaak is. Dat moet te allen prijze worden voorkomen.

Men zou daarop een oplossing gevonden hebben. Het gaat als volgt. Eerst stuurt de treinbegeleider de verantwoordelijke in het seinhuis een sms om te zeggen dat het tijd is om te vertrekken. Als die het licht op groen zet, zou hij een sms terugsturen en dan zou de treinbegeleider nog eens sms naar de treinbestuurder sturen, waarna er vertrokken kan worden. Ik spreek hier over een sms, maar het is geen echte sms. Het zou namelijk niet gaan via onze gewone telefoon, maar via een speciaal daarvoor ontwikkeld apparaat.

De toevoeging die ik, al enige tijd geleden, in een krant heb vernomen, is dat dit een procedure is die uit vele mogelijkheden zou zijn geselecteerd, als zijnde de beste. Ik moet toegeven dat ik daarover bijzonder verwonderd ben.

Ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, klopt dat? Is het inderdaad die procedure die het heeft gehaald? Zo ja, wanneer wordt ze operationeel of is ze al operationeel?

Ten tweede, is het niet een zaak van efficiëntie en zelfs gewoon gezond boerenverstand om communicatielijnen, die op dat punt zo essentieel zijn, zo kort mogelijk te houden?

Ten derde, kan dat niet eenvoudigweg met een sleutel gebeuren, maar dan niet met een eenvoudige vierkantssleutel, maar wel met een wat ingewikkelder Yaleslot?

Ten vierde, wat is de kostprijs van de sms-procedure en hoe verhoudt die zich ten opzichte van een alternatief met een wat meer uitgewerkte sleutel?

18.02 Minister **Inge Vervotte**: Het debat is natuurlijk geopend naar aanleiding van een aantal incidenten waarbij het vertreksignaal werd gegeven terwijl de deur nog open stond omdat de treinbegeleider natuurlijk zelf nog moest kunnen instappen. Op dat moment treden er soms conflictsituaties op waarin de reiziger vindt dat hij of zij ook nog kan instappen. De veiligheidsprocedure is echter heel helder en heel duidelijk, op dat moment kan het niet meer. Omdat men op het terrein vastgesteld heeft dat er vaak toch nog discussies bleven – en zelfs incidenten met pijnlijke afloop – ging men zich afvragen of men daar niets aan kon doen. Zolang die deur open staat hebben mensen het er heel moeilijk mee dat ze niet meer naar binnen mogen. Dat is de zoektocht die men dan heeft geopend.

In die zoektocht van de NMBS naar de meest geschikte technologische oplossing ter optimalisatie van de vertrekprocedure werden er uiteraard een aantal alternatieven in overweging genomen. De keuze voor de definitieve technologie zal gebeuren op basis van een nauwkeurige risicoanalyse want zowel de veiligheid van de reiziger als van de treinbegeleider moet hier echt goed bekeken worden. Die risicoanalyse moet het mogelijk maken om te bekijken welke oplossing het minste risico oplevert, dit voor alle betrokken partijen, in het bijzonder de begeleiders en de reizigers. De veiligheid

échange de SMS entre l'accompagnateur de train et le conducteur pour assurer un départ en toute sécurité. Il semblerait que ce soit la meilleure procédure envisageable.

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

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

La SNCB cherche actuellement la solution technologique la plus appropriée en vue d'améliorer la sécurité des procédures de départ. Ce choix sera opéré sur la base d'une analyse des risques et en prenant en considération la

is voor de NMBS prioritair in dit dossier. Het is dus niet aangewezen om over de ene of de andere werkpiste in technische details te treden. Zolang die analyse niet beëindigd is, zal immers alle informatie slechts gedeeltelijk en dus jammer genoeg ook onvolledig kunnen zijn. Dat zou dus verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden. Deze evaluatiefase loopt ten einde maar zolang ze niet voltooid is, is het te vroeg om een datum voor te stellen voor de invoering van de nieuwe vertrekprocedure. Bijgevolg kan er dus ook nog geen kostprijs worden gegeven.

Samengevat, men zoekt naar allerlei technische oplossingen daarvoor. Ik geef wel toe dat dit geen evidentie is. Gezien het over zo'n gevoelige problematiek gaat, willen wij ook geen enkel risico lopen. Dat is ook de reden waarom we daar de nodige tijd voor nemen.

18.03 Siegfried Bracke (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Iedereen is het erover eens dat veiligheid in het treinverkeer een absolute prioriteit is. Ik erken en herken het probleem. Ik heb al heel veel mensen zien proberen via die open deur in te stappen. Ik leid eigenlijk uit uw antwoord af dat er in deze nog niet is gekozen. Ik kan dat begrijpen omdat men zoekt naar de beste, veiligste en goedkoopste procedure. De vraag is natuurlijk wat er intussen gebeurt. Bedient men zich nog altijd van die vierkante sleutel? Betekent dit dan dat mensen die uit zijn op misplaatste grappen nog altijd kunnen toeslaan via het eenvoudig aankopen van zo'n vierkantsleutel bij Gamma of andere firma's die zoiets kunnen leveren? Met andere woorden, bestaat het probleem nog steeds evenzeer dan tevoren, toen het voor enige commotie heeft gezorgd?

18.04 Minister Inge Vervotte: De huidige procedure wordt nog gehanteerd bij gebrek aan een duidelijke keuze voor de nieuwe omwille van het feit dat de risicoanalyses nog lopende zijn.

Een en ander moet uiteraard wel tot een verbetering leiden. De risico's moeten dus juist worden geanalyseerd. Meer risico's lopen mag niet de bedoeling zijn.

Het wordt nu goed geanalyseerd: welk risico's lopen wij vandaag bij incidenten; wat zijn bij nieuwe systemen de mogelijke risico's die kunnen worden gelopen.

Tot op heden is het oude systeem inderdaad nog van toepassing. Ik zal echter niet verder over de zaak uitweiden. Ik zou het echter niet een onveilige situatie noemen. Het is gewoon een situatie, waarbij een aantal vragen is gerezen over de probleemstelling of een en ander veiliger kan. Ik zou de kwestie echter zeker niet als een onveilige situatie durven te bestempelen. Uit de analyse zou immers zelfs kunnen blijken dat het de meest veilige oplossing is. Ik wil echter niet op de conclusies vooruitlopen.

18.05 Siegfried Bracke (N-VA): Ik wil ook niet op de conclusies vooruitlopen. De vraag is echter wel naar aanleiding van een incident gerezen. De veiligheid staat hier dus ter discussie.

18.06 Minister Inge Vervotte: Het is niet omdat er een incident gebeurt, dat de veiligheid in gevaar is. Op het vlak van de veiligheid is

sécurité des voyageurs et des accompagnateurs de train. Nous ne disposerons d'une information complète que lorsque cette analyse aura été finalisée. La phase d'évaluation s'achève, mais il serait encore prématuré de fixer une date pour l'instauration des nouvelles procédures de départ et de calculer le coût de ces dernières.

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

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

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

18.06 Inge Vervotte, ministre: Le fait qu'un incident se soit produit

nooit iets absoluut. Wij zoeken naar de meest veilige oplossing.

n'implique pas nécessairement que la sécurité en général est menacée. Actuellement, nous essayons tout simplement de trouver la solution la plus sûre.

18.07 Siegfried Bracke (N-VA): Ik wens u veel succes in uw zoektocht.

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

De **voorzitter**: Collega's, er zijn 20 vragen gesteld geweest van de 81. Wie nog vragen heeft ingediend, kan een schriftelijk antwoord krijgen tot agendapunt 59, maar dan worden ze niet meer omgezet in een schriftelijke vraag.

Mijnheer Vandeput, u hebt zeer veel vragen ingediend, die niet allemaal meer heel actueel zijn.

La **présidente**: Sur les 81 questions qui étaient à l'ordre du jour, pas plus de 20 n'ont été posées. Les auteurs qui n'ont pas pu poser leur question, peuvent toujours demander une réponse écrite à la ministre. Dans ce cas, elles ne seront plus transformées en questions écrites.

18.08 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, ik wil steeds even met de minister apart gaan zitten voor de vragen. Sta mij toe twee minuten te kijken naar de vragen die openstaan. Een aantal vragen is volgens mij niet gebonden aan actualiteit, maar zijn meer algemene vragen over de toekomst van het spoorbedrijf.

De **voorzitter**: Collega's, volgende week staat eerst een regeling van de werkzaamheden op de agenda, daarna volgen vragen aan de heer Schouppe. Een week later proberen we te beginnen met hoorzittingen van de post, de NMBS-groep en de motorrijders. Dan volgt reeds de krokusvakantie. Ik hoop dat wij tegen dan alles een beetje kunnen opruimen.

18.09 Gwendolyn Rutten (Open Vld): Mevrouw de voorzitter, het is kiezen tussen het schriftelijk verslag nu krijgen of wachten tot in april.

De **voorzitter**: Er zijn verschillende vragen om hoorzittingen. Wij zullen die hoorzittingen organiseren en dan zullen wij telkens ook nog één vragensessie hebben. Vandaag hebben we slechts een kwart van de ingediende vragen kunnen behandelen. Het gaat ook vaak om samengestelde vragen, vragen die zeer technisch zijn.

De heer Gilkinet trekt vraag nr. 1828 in in ruil voor het schriftelijke antwoord.

Le **président**: M. Gilkinet retire sa question n° 1828 et recevra une réponse écrite. Au cours des semaines à venir, des auditions importantes nous attendent. Il deviendra dès lors difficile de traiter toutes les questions figurant à l'ordre du jour.

18.10 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de voorzitter, zeg nu niet dat ik niet welwillend ben, ik zou dan graag het schriftelijke antwoord krijgen op de vragen nrs. 1772, 1901 en 2207.

18.10 Steven Vandeput (N-VA): Je suis disposé à me contenter d'une réponse écrite à mes questions n^{os} 1772, 1901 et 2207.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.37 uur.
La réunion publique de commission est levée à 17.37 heures.*