

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

du

MARDI 29 MARS 2011

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 29 MAART 2011

Namiddag

La séance est ouverte à 14.22 heures et présidée par M. Christophe Bastin.

De vergadering wordt geopend om 14.22 uur en voorgezeten door de heer Christophe Bastin.

01 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afhandeling van aangetekende zendingen door bpost" (nr. 1947)

01 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le traitement des envois recommandés par bpost" (n° 1947)

01.01 **Peter Dedecker** (N-VA): Mevrouw de minister, dit is al een iets oudere vraag. Het is een vraag die vorige keer vergeten werd en er nu bijgevoegd is. Ik kreeg, intussen een hele tijd geleden, van verschillende mensen uit verschillende streken in Oost-Vlaanderen klachten over de afhandeling van aangetekende zendingen en pakjes door bpost. De klachten focussen zich daar eigenlijk op één ding, het al dan niet aanbellen door de postbode wanneer hij een zending heeft, een pakje of een aangetekende brief. Meestal heeft de postbode reeds op voorhand het briefje voor afwezigheid ingevuld en soms steekt hij het zelfs in de bus zonder aan te bellen, zelfs als de bewoner zichtbaar aanwezig is in de voortuin. Dat lijkt mij toch wel een vrij merkwaardige klacht.

Een andere persoon spreekt van aanbellen enkel en alleen als de auto voor de deur staat, ook al zijn er meerdere bewoners en is er slechts een auto. Blijkbaar maakt de postbode daar veronderstellingen. Een ondernemer spreekt ook van systematisch een afwezigheidsbriefje zonder aanbellen terwijl die persoon wel degelijk aanwezig is in zijn zaak en de onderneming zelfs in het bezit is van de gekende postvolmacht van 35 euro, u wellicht ook bekend. Hij mag dan natuurlijk nog maar eens een bezoekje brengen aan het postkantoor, uiteraard tijdens de kantooruren.

Het grofste geval in mijn ogen betrof echter een persoon die effectief niet thuis was. We zullen nooit weten of de postbode had aangebeld of niet, maar hij liet de bestelde peperdure nieuwe iPhone zomaar achter op de stoep voor deur. Die persoon heeft die gelukkig teruggevonden, maar het kon ook anders afgelopen zijn. Het was een zending door Taxipost, ook bpost dus. Dat zijn feiten die natuurlijk te gek zijn voor woorden.

Hebt u weet van dergelijke, gelijkaardige klachten? Is dat een gekend fenomeen bij de ombudsdienst van bpost? Wat is de officiële procedure voor de levering van pakjes en aangetekende zendingen? Hanteert bpost interne richtlijnen of grijze zones waarbij de postbode een inschatting kan maken in hoeverre het de moeite loont om aan te bellen? Misschien willen ze tijd besparen, we weten allemaal dat die mensen onder een zekere tijdsdruk staan. Zijn er grijze zones toegestaan waardoor ze tijd kunnen winnen? Op basis van welke criteria wordt er beslist om over te gaan tot zulke grijze zones?

Als laatste, waar kunnen de klanten terecht met dergelijke klachten? Hoe zit het met de opvolging van die klachten? Alvast bedankt voor uw antwoord.

01.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, bpost heeft de procedure die moet worden gevolgd bij de uitreiking van ingeschreven zendingen in een dienstorder vastgelegd. Deze voorziet onder meer in het systematisch aanbellen om te zien of de bestemming aanwezig is, de controle van de identiteit van de geadresseerde of volmachtdrager en het noteren van de nodige gegevens om dit achteraf te kunnen staven,

de ondertekening van het bewijs van uitreiking en de overhandiging.

Hetzelfde dienstorder bepaalt dat indien de ingeschreven zending niet kan worden uitgereikt de zending terug naar het uitreikingskantoor moet worden gebracht.

De klant wordt via een kaart verwittigd als een ingeschreven zending niet kon worden uitgereikt. Hij of zij heeft de mogelijkheid om toestemming te geven aan een andere persoon om de zending op te halen of een tweede aanbieding op zijn of haar adres te vragen.

In ieder geval zal bpost de zending gedurende 15 dagen bewaren in het postkantoor of het postpunt in de nabije omgeving van de klant.

Indien een ingeschreven zending uiteindelijk niet kan worden uitgereikt, wordt ze aangetekend teruggezonden naar de afzender.

Voor pakketten zijn er verschillende procedures, afhankelijk van de wijze die de klant heeft gekozen om het pakket te verzenden.

Pakketten die niet kunnen worden uitgereikt, worden terug naar het uitreikingskantoor meegenomen, terwijl de geadresseerde hiervan op de hoogte wordt gebracht via de gekende kaart.

De klanten kunnen een tweede aanbieding vragen op hetzelfde of een ander adres. Overigens wordt het pakket gedurende 15 dagen bewaard in het postkantoor of het postpunt in de buurt van de geadresseerde indien de bestemming geen beroep doet op een tweede aanbieding.

De afzender kan echter ook kiezen voor de optie uitreiking aan de deur. In dat geval mag de uitreiker, indien de geadresseerde afwezig is, het pakket achterlaten aan de deur of naast de brievenbus.

bpost hanteert geen andere richtlijnen.

Voor eventuele klachten kan de klant zich richten tot bpost via het nummer 02/2012345 en de website bpost.be of postbus 5000, 1000 Brussel.

Een klant die niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht door bpost of een andere postoperator wordt behandeld of het resultaat ervan, kan gratis in beroep gaan bij de ombudsdienst van de postsector die werd opgericht door de wet van 21 maart 1991. De gegevens daarvan zijn u hopelijk bekend.

01.03 **Peter Dedecker** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. De standaardprocedures zijn uiteraard gekend door vrijwel elke klant.

Ik onthoud vooral dat er alleen een bewijs is als het pakje daadwerkelijk werd afgeleverd en de klant heeft ondertekend. Wanneer het pakje niet werd afgeleverd, kan de postbode nooit bewijzen dat hij heeft aangebeld.

Daar is geen controle op, kan ik uit uw antwoord afleiden. Ik dacht dat er nog methodes zouden bestaan, maar blijkt dat niet zo. Ik hoop dat daaraan nog aandacht wordt besteed. Wij zullen nagaan bij de ombudsdienst wat daar dit jaar nog uitkomt. Misschien is dat een stijging. We houden dit in de gaten.

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

02 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de overbelasting van de Noord-Zuidverbinding" (nr. 2527)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van piekuurtreinen" (nr. 2535)
- mevrouw Catherine Fonck aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van treinen in de spitsuren" (nr. 2536)
- de heer Anthony Dufrane aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van piekuurtreinen van en naar Brussel" (nr. 2537)

- mevrouw Karin Temmerman aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het afschaffen van bepaalde piekuurtreinen" (nr. 2542)
- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de dreigende afschaffing van piekuurtreinen naar Brussel" (nr. 2570)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van piekuurtreinen in het kader van stiptheid" (nr. 2613)
- mevrouw Ine Somers aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van enkele piekuurtreinen" (nr. 3489)

02 Questions jointes de

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'engorgement de la jonction Nord-Midi" (n° 2527)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains de pointe" (n° 2535)
- Mme Catherine Fonck à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains pendant les heures de pointe" (n° 2536)
- M. Anthony Dufrane à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains au départ de et vers Bruxelles en heure de pointe" (n° 2537)
- Mme Karin Temmerman à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de certains trains d'heure de pointe" (n° 2542)
- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les menaces de suppression de trains à destination de Bruxelles aux heures de pointe" (n° 2570)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trains de pointe dans le cadre de la ponctualité" (n° 2613)
- Mme Ine Somers à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de certains trains aux heures de pointe" (n° 3489)

Le **président**: M. Vandeput est absent.

02.01 David Geerts (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, tijdens het debat een tweetal weken geleden, hebben wij reeds van gedachten kunnen wisselen met de betrokken CEO's. Blijkbaar is er een voorstel van Infrabel dat een andere invulling heeft gekregen door de NMBS. Er volgde een debat tussen die twee over welke treinen het meest geschikt zijn.

Mevrouw de minister, vandaar heb ik de vraag of er ter zake nieuwigheden mee te delen zijn.

02.02 Anthony Dufrane (PS): Monsieur le président, madame la ministre, comme vous le savez, l'année 2010 fut, en termes de ponctualité, une année catastrophique pour la SNCB puisqu'un train sur six en moyenne se présentait avec au minimum six minutes de retard. Et cela était encore pire aux heures de pointe, où un train sur cinq n'était pas à l'heure. Légitimement, les associations des navetteurs et les navetteurs eux-mêmes réclament donc une amélioration des services de la SNCB en termes de ponctualité.

Je m'étonne donc que, selon mes informations, la SNCB et Infrabel envisagent la suppression de certains trains qui concerneraient environ 10 000 navetteurs. Selon la SNCB, ces suppressions seraient compensées par une augmentation du nombre de voitures sur certains trains. Madame la ministre, bien que cela ne soit encore qu'au stade des discussions et que le conseil d'administration ne se soit pas encore prononcé à ce sujet, je souhaiterais vous interroger sur ce scénario envisagé par la SNCB et Infrabel.

Les suppressions envisagées doivent-elles être vues en parallèle des trains à immobiliser par la SNCB en vue de leur équipement en TBL1+?

Globalement, pouvez-vous m'expliquer comment cette opération permettrait de résorber les retards sur le réseau durant les heures de pointe?

L'allongement de certains trains ne risque-t-il pas de créer des problèmes dans certaines gares belges qui ne disposent peut-être pas de quais suffisamment longs pour accueillir ces trains? La SNCB a-t-elle réfléchi à ce problème?

Le **président**: Mme Temmerman est absente.

02.03 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, comme mon collègue

Geerts l'a évoqué, le thème de la ponctualité des trains a déjà été abordé en commission lors des auditions qui ont eu lieu sur le chemin de fer.

Je voudrais intervenir en insistant sur l'un ou l'autre élément.

La suppression de trains qui est à l'étude à l'heure actuelle n'a, semble-t-il, pas fait l'objet d'une concertation avec les associations de navetteurs. Navetteurs.be s'est dit étonnée de ne pas avoir été consultée sur la question, au même titre que d'autres associations de voyageurs. Celles-ci confirment nos craintes: supprimer ces trains ne ferait qu'amplifier le phénomène de sur-occupation des voitures déjà bondées aux heures de pointe.

Nous avons eu toute une série d'explications des responsables de la SNCB lors de leurs auditions en commission sur cette question.

Je souhaitais pour ma part mettre en avant que ce point est intimement lié à la problématique de la jonction Nord-Midi, au sujet de laquelle on a vu qu'il y avait plusieurs théories. Les experts n'ont pas semblé d'accord sur le fait qu'il s'agissait d'un problème fondamental.

M. Haek semble être sur la même longueur d'ondes, ce qui ne semble pas être le cas d'Infrabel, qui maintient l'existence d'un réel problème de capacité au niveau de la jonction Nord-Midi. Au-delà de la manière dont ce point sera traité, je voudrais savoir si vous êtes favorable à cette suppression de trains. Le cas échéant, quelles sont les mesures compensatoires qui pourraient être mises en œuvre? C'est également toute la question de l'étude, en cours depuis deux ans, par Infrabel de l'accroissement de la capacité de la jonction Nord-Midi. Qu'en est-il à cet égard?

02.04 Tanguy Veys (VB): De aanleiding van mijn vraag is een persbericht van begin januari 2010 over de mogelijke afschaffing van een dertigtal piekuurtreinen van en naar Brussel in een poging om de stiptheid op te krikken. Er waren gesprekken tussen Infrabel en NMBS. Tijdens de hoorzitting met de drie CEO's hadden wij de kans om meer duidelijkheid te krijgen over de motivatie en over de wijze waarop dat zou gebeuren. Als ik het goed had begrepen, dan rezen er geen problemen, aangezien er sowieso piekuurtreinen moesten worden geschrapt. Men stelde vooral dat elke bijkomende overbelasting van het net voor problemen zou zorgen in de flessenhals.

Bent u van oordeel dat het aantal piekuurtreinen, ook al is dat aantal op de Noord-Zuidverbinding sinds 2004 gelijk gebleven, mee ten grondslag ligt aan de slechte stiptheidscijfers?

Situeren die stiptheidscijfers zich niet veeleer op andere verbindingen zoals Antwerpen, Gent en Kortrijk?

Op welke basis wordt de keuze van de afschaffing van de piekuurtreinen gemaakt?

Zijn de perrons lang genoeg voor langere treinen? Zo ja, waarom heeft men niet vroeger die beslissing genomen?

Wat is uw mening over de ringspoorlijn rond Brussel en een eventuele nieuwe Noord-Zuidtunnel?

Ik betreur de handelwijze van de NMBS. Ik vermoed dat zij de werkzaamheden van onze commissie op de voet volgt. Een half uur geleden verscheen er een Belgabericht waarin stond dat de NMBS toch overging tot het schrappen van acht piekuurtreinen op de as Brussel-Nationale Luchthaven. Dat is toch kort door de bocht. Er was een hoorzitting. Nog voor u als minister stelling kon innemen in dat debat, wordt die beslissing al naar voren geschoven. De reizigers worden getroffen zonder dat de alternatieven werden bekeken.

02.05 Ine Somers (Open Vld): Mevrouw de minister, tijdens de hoorzitting werd een en ander uitvoerig besproken. Toch blijft er nog altijd onduidelijkheid over de werkelijke intentie om de piekuurtreinen af te schaffen. Er circuleren cijfers in verband met de af te schaffen treinen en die variëren van 6 tot 30 piekuurtreinen. Op de hoorzitting heeft gedelegeerd bestuurder van B-Holding Jannie Haek toch duidelijk opgeroepen om de beslissing daaromtrent niet lang uit te stellen.

Is er daar al een beslissing over? Blijkbaar is er al een aantal beslissingen genomen. Hoeveel piekuurtreinen zullen nu worden afgeschaft? Men spreekt van 6 tot 30 piekuurtreinen. Welke treinen zullen er eventueel worden afgeschaft? Welke maatregelen worden er genomen om de hinder voor de reiziger zoveel mogelijk

te beperken?

02.06 Minister **Inge Vervotte**: In de hoorzitting is inderdaad een aantal aangelegenheden aan bod gekomen. Er is ook duidelijk geworden wat realistisch is en wat niet en we hebben een hele uiteenzetting gekregen over mogelijke maatregelen.

Ik heb ook aangedrongen op maatregelen om de stiptheid op korte tijd te verbeteren. Tijdens de hoorzitting werd een pakket van 120 maatregelen voorgesteld dat de stiptheid stelselmatig moet verbeteren, in 2011 tot 84,4 %, in 2012 tot 87,9 %, in 2013 tot 88,2 %, in 2014 tot 88,6 % en in 2015 tot 90 %. Ik geef eerlijk toe dat velen samen met mij hoge verwachtingen hadden daaromtrent.

Ik neem akte van de openheid en de eerlijkheid van de cijfers, die volgens externe consultancy haalbaar en realistisch zijn. De vraag is of we meer willen doen. Als we sneller resultaat willen bereiken, kan dat niet zonder te raken aan het aanbod. Dat is wat Infrabel en NMBS dan ook bestuderen.

Laten we daarover duidelijk zijn: het is geen evidente keuze en het kan enkel en alleen overwogen worden in zeer specifieke gevallen en onder duidelijke voorwaarden. De dienstverlening wijzigen kan slechts in allerlaatste instantie en als het dan ook echt noodzakelijk is.

Op dit ogenblik heeft men mij nog geen enkel pakket met maatregelen voorgesteld. Het is dus ook heel moeilijk voor mij om daar specifieke uitspraken over te doen, maar ik kom wel terug op een aantal andere details waarnaar u vraagt.

Het is alvast belangrijk om niet constant aan paniekzaaijerij te doen, zolang er ter zake geen echte beslissingen zijn genomen. Het is ook mijn overtuiging dat de soep niet zo heet zal worden gegeten als ze wordt opgediend.

Overigens, mijnheer Veys, de raden van bestuur functioneren, ze hebben een agenda. Ik denk niet dat ze bezig zijn om hun werkzaamheden en beslissingen te plannen, afhankelijk van wanneer er mogelijk hier een commissie is. Zij hebben hun bestuursverantwoordelijkheid. U hebt hier een controleverantwoordelijkheid of een initiatiefrecht en niemand zal u daarin tegenhouden. Laten we hopen dat de raden van bestuur, na afweging van alle voors en tegens en rekening houdend met alle elementen, de juiste beslissingen nemen en zullen overwegen of het sop de kolen waard is.

Ik kom nu tot een concreet antwoord op de gestelde vragen.

Er is geen enorme stijging van het aantal treinen op de Brusselse Noord-Zuidverbinding. De grote stijging van het aantal reizigers laat zich in grote mate voelen bij het aantal reizigers dat Brussel-Centraal als eind- of vertrekstation heeft. Dat is ook al in de hoorzitting aan bod gekomen.

Het in- en uitstappen neemt in het station dan ook meer tijd in beslag. Daarenboven worden meer en meer treinen ingezet met M6-dubbeldeksrijtuigen, die ook wat meer tijd in beslag nemen in Brussel-Centraal.

Om op korte termijn iets meer ruimte te creëren tussen de treinen tijdens de piek, heeft Infrabel een analyse gemaakt van de piekuurtreinen met een zeer slechte stiptheid en waarvan de schrapping gunstige gevolgen zou kunnen hebben op de stiptheid van een heel deel andere treinen.

Infrabel heeft de lijst van de treinen die voor schrapping in aanmerking komen, aan de NMBS bezorgd. Bij de NMBS werden die treinen geëvalueerd aan de hand van de volgende criteria: het aantal betrokken reizigers, de alternatieven, kostendekkingsgraad enzovoort. De NMBS heeft op basis van die analyse de lijst aangepast en enkele andere treinen afgeschaft.

Met betrekking tot de eventuele afschaffing van bepaalde piekuurtreinen heeft een simulatie uitgewezen dat het positief effect op de regelmaat te beperkt zou zijn in vergelijking met het aantal reizigers waarop de schrapping een impact zou hebben. Daarom zou toch getracht worden om door een aantal gerichte aanpassingen en op een gefaseerde manier tijdens de spitsuren opnieuw tot een aanbod te komen dat compatibel is met de infrastructuur. Dat was ook een van de doelstellingen, die door de externe consultants werden geformuleerd en die in de hoorzitting naar voren zijn gekomen.

Om de Noord-Zuidverbinding te ontlasten, zullen vanaf 4 april 2011 op de weekdays acht treinen van de

IRo – Brussel-Zuid-Luchthaven-Leuven – worden geschrapt tussen Brussel en de luchthaven tijdens de spitsuren. Het betreft hier zwakbezette treinen op dat traject met voldoende alternatieven, aangezien er dan nog steeds drie treinen per uur tussen Brussel en de luchthaven overblijven.

Voor het overige worden nog een aantal mogelijke aanpassingen in het aanbod onderzocht overeenkomstig de regelmaat en rekening houdend met de reizigers, rekening houdend met de inhoud van de inleiding die ik daarnet heb gegeven. Wellicht ligt er op dit moment nog geen definitief voorstel op tafel, behalve dan wat ik daarnet heb gezegd en becommentarieerd.

Voor een aantal treinen wordt ook onderzocht of zij naar de Westring kunnen worden afgeleid om zo de Noord-Zuidverbinding te ontlasten. Het heeft ook geen zin om hierover uit te weiden als hierover nog niets is beslist, want dit leidt alleen maar tot paniek en weinig resultaten.

Gebruikmaken van de lijn 26 – een ringspoor rond Brussel – is vandaag quasi uitgesloten, daar er momenteel veel werken plaatsvinden op deze lijn. Het gaat hierbij onder andere om de tunnel Schuman-Josaphat en de aanpassing aan de infrastructuur in Etterbeek. Treinen beperken tot Brussel-Noord of Brussel-Zuid is volgens de NMBS en Infrabel geen optie omdat daardoor de perrons lange tijd bezet zouden blijven tot deze treinen opnieuw kunnen vertrekken in de andere richting wat nog meer capaciteitsbeperkend werkt.

De huidige maximale samenstelling van de treinen bedraagt 12 rijtuigen, plus een locomotief of ander materieel met een gelijkaardige lengte. De lengte van de meeste perrons is in de belangrijke stations voldoende groot om dergelijke treinen te ontvangen. De treinen die momenteel door de Noord-Zuidverbinding rijden, hebben op dit ogenblik zeker nog niet allemaal de maximale samenstelling. Als een trein stopt in een station met perrons met onvoldoende lengte worden maatregelen genomen. Bepaalde rijtuigen van een trein zijn dan niet toegankelijk voor de reizigers die dat station als bestemmingsstation hebben.

Ik kom dan bij de vraag van de heer Veys. Ik heb zopas gezegd waarom het afleiden van treinen via ringsporen op dit ogenblik niet zo evident is. Dit blijft echter niet zo in de toekomst. Infrabel is volop bezig met de aanleg van het Gewestelijk Expresnet en maakt onder meer de Europese wijk vlot bereikbaar met nieuwe lijnen. Op die manier zullen heel wat reizigers in de toekomst de Brusselse Noord-Zuidverbinding niet meer nodig hebben. De NMBS bepaalt welke verbindingen zij haar klanten aanbiedt.

Een aanpassing van de Noord-Zuidas is zowel op het vlak van technische aspecten als sociaal gezien geen evidente zaak. Een nieuwe Noord-Zuidtunnel kan op zeer lange termijn wel een optie zijn, maar er zijn hiervoor nog geen concrete plannen. Er wordt momenteel gezocht naar maatregelen die op korte termijn de nodige soelaas kunnen bieden.

Ik meen geantwoord te hebben op de vragen van de aanwezige leden. De andere antwoorden heb ik weggelaten.

02.07 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik denk dat het inderdaad belangrijk is dat er een grondige analyse gemaakt wordt vooraleer er plannen circuleren om P-treinen af te schaffen.

Zoals u hebt aangehaald, moet er ook een analyse worden gemaakt van de zwakbezette treinen. Het management moet durven ingrijpen wanneer effectief blijkt dat er toch geen volk op bepaalde treinen zit, die andere treinen verhinderen om beter door te stromen.

02.08 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Merci, madame la ministre, pour vos réponses qui complètent les informations que nous avons déjà jusqu'à maintenant.

Le groupe SNCB est dans une situation très difficile; les chiffres de ponctualité sont assez désastreux. Au-delà des mesures à prendre à moyen ou long terme, je crois qu'il est légitime que l'on cherche aussi – et c'est la demande des usagers – des solutions à plus court terme. Je voudrais insister sur le fait que si de telles mesures de suppression étaient prises – M. Descheemaeker semblait aller dans ce sens-là –, des alternatives devraient être disponibles pour les usagers. Il me semble, en tout cas, que ces mesures devraient être mieux concertées avec les organisations représentatives des usagers, ces derniers étant directement touchés.

02.09 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, uw antwoord ligt een beetje in de lijn van de verklaringen die kort na de bekendmaking van die plannen verspreid zijn geweest en uw antwoord bevestigt ook wat op de hoorzitting vernomen werd.

Ik blijf bij mijn vraag in verband met de lengte van de treinen. Als die treinen toch nog verlengbaar zijn, waarom is men daar niet vroeger mee gestart?

De maatregel die toevallig vandaag bekendgemaakt werd, gaat over de afschaffing van piekuurtreinen, dus een inkrimping van het aanbod. Vooral Infrabel is daarvoor pleitbezorger, terwijl de NMBS toch vragende partij is om niet zozeer aan die piekuurtreinen te sleutelen. Als ik die maatregel aftoets aan uw standpunt en als alle andere opties in allerlaatste instantie zijn afgewogen, dan betreur ik dat nu toch reeds geopteerd wordt voor de schrapping van die acht treinen, zonder het volledig plaatje, met het debat rond die mogelijk dertig piekuurtreinen die afgeschaft zouden worden, daarbij te betrekken.

02.10 Ine Somers (Open Vld): Mevrouw de minister, bedankt voor het geven van een update tot op vandaag inzake de afschaffing van de piekuurtreinen. Ik denk dat het belangrijk is dat er altijd een grondige analyse wordt gemaakt over het aantal reizigers, over de impact op de reizigers, en dat mogelijk alle alternatieven worden gebruikt om de impact toch te beperken.

Daarbij is het toch belangrijk dat er een zeer goede communicatie komt vanuit de NMBS-organisatie inzake de afschaffing van die piekuurtreinen, omdat dat toch een belangrijk gegeven is voor de reizigers.

02.11 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, ik wil toch even reageren. Ik begrijp dat er verwarring is vanwege het Belgabericht dat nu is verspreid. Ik heb hier de communicatie van de NMBS zelf, die gecommuniceerd heeft na haar raad van bestuur en die daar ook alle recht toe heeft. Het zou zelfs sterk zijn, als er niet zou worden gecommuniceerd na een raad van bestuur waarin er beslissingen worden genomen. Het goede is dat wij daarover nu onmiddellijk, live, kunnen debatteren in het Parlement. Dat maakt het nog beter. We gaan direct online.

Het gaat hier niet – daarover is er een misverstand aan het ontstaan – over het aanbod aan extra piekuurtreinen. Het gaat hier over de IR Luchthaven. Dat zijn treinen die elk uur van de dag, gedurende de hele dag rijden.

Er is een groot verschil met het bijkomend piekuuraanbod, namelijk de P-treinen die enkel tijdens de piekuren rijden vanuit de verschillende regio's naar Brussel, waarin geen afschaffingen werden doorgevoerd.

Ik verwijs ter zake naar het antwoord dat ik daarnet heb gegeven.

Er is een onderscheid tussen die twee. De beslissing die de raad van bestuur nu heeft genomen, heeft te maken met wat eerder in de hoorzitting aan bod is gekomen, met de aanbeveling van de consultants om het aanbod meer te richten naar de infrastructuur en met de verklaring die men hier geeft dat het om heel zwakbezette treinen ging en er dus alternatieven zijn, namelijk drie treinen per uur tussen Brussel en de luchthaven.

Laten wij uit deze maatregel die men nu heeft genomen, niet concluderen dat de NMBS piekuurtreinen heeft geschrapt. Dat is volgens de informatie die mij net bereikt, niet het geval.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Questions jointes de

- **Mme Muriel Gerkens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la pérennité des trains sur la ligne de chemin de fer Bruxelles-Maastricht et l'avenir de la gare de Visé" (n° 2528)**

- **Mme Kattrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Maastricht" (n° 3626)**

- **M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le train IC Bruxelles à Maastricht" (n° 3650)**

03 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Muriel Gerken aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het instandhouden van de treinverbinding Brussel-Maastricht en het voortbestaan van het station van Visé" (nr. 2528)

- mevrouw Kattrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn Brussel-Maastricht" (nr. 3626)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de IC-trein van Brussel naar Maastricht" (nr. 3650)

03.01 Muriel Gerken (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, ma question date de début février. J'espère que depuis lors, il y a eu des développements. Cette question est consécutive à une inquiétude des utilisateurs de la ligne Bruxelles-Maastricht, qui est une ligne rapide entre Liège et Bruxelles et qui, entre Liège et Maastricht, dessert les gares de Bressoux et de Visé. Des déclarations nous sont parvenues. M. Descheemaeker notamment affirmait que ce train était un des quelques trains qui entraînaient de nombreux retards aux autres trains, qu'une décision devrait être prise sur son maintien, qu'on ne pouvait maintenir un train qui mettait d'autres trains en retard s'il n'y avait que quelques voyageurs et qu'il fallait réfléchir à la suppression de ces trains à problèmes.

Or, cette ligne de chemin de fer dessert toute la région de la Basse-Meuse, le Limbourg – j'ai constaté que des collègues limbourgeois prenaient leur train à Visé – ainsi que l'Euregio autour de Liège et Maastricht. Elle participe, de façon considérable, au transport des passagers pendant les heures de pointe. Prenant ce train matin et soir, je puis vous dire qu'il est bondé! Cette ligne est donc essentielle en termes de développement de la mobilité durable entre la capitale, la Basse-Meuse, Liège et Maastricht.

Pour ce qui concerne la gare de Visé, des craintes existent également quant à sa suppression, alors que la ville de Visé a beaucoup investi complémentirement à la SNCB pour la rendre accueillante aux nombreux touristes. De nombreux flux de population ont effectivement lieu entre Maastricht, Visé et les alentours. Les conseils communaux de Visé, Bassenge et d'autres communes ont adopté des résolutions demandant au conseil d'administration de la SNCB de garantir le maintien de cette ligne, de trouver des solutions pour améliorer la ligne et de prendre des dispositions pour le maintien des lignes marchandises et voyageurs, de manière à ce que les développements puissent se faire correctement.

Madame la ministre, pourriez-vous me communiquer des informations claires concernant la pérennisation de cette ligne ainsi que sur les modifications prévues pour en améliorer le fonctionnement? Quel en est le timing? Pourriez-vous aussi nous transmettre un positionnement clair concernant l'avenir de la gare de Visé. Celui-ci est-il garanti à long terme? Des conditions ont-elles été énoncées qui, par leur non-respect, entraîneraient sa fermeture?

03.02 Kattrin Jadin (MR): Monsieur le président, une fois n'est pas coutume, je suis tout à fait d'accord avec l'exposé de Mme Gerken au sujet de l'importance de la ligne Bruxelles-Maastricht/Maastricht-Bruxelles, tant en ce qui concerne la fréquence des visites de cette ligne, son importance touristique et économique et le fait qu'elle soit utilisée par de nombreux navetteurs. Comme Mme Gerken, j'ai moi-même eu écho des inquiétudes de nombreux utilisateurs de cette ligne qui auraient reçu comme information – non confirmée à ce jour – qu'elle pourrait être supprimée.

Ma question est simple: qu'en est-il, madame la ministre? Quels sont les projets de la SNCB en la matière? Mon souhait le plus cher est que cette ligne, que j'utilise à mes heures et qui connaît un franc succès du fait qu'elle constitue la liaison la plus rapide, notamment entre Liège et Bruxelles, puisse être maintenue.

03.03 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, sinds 2006 rijden er elke werkdag 13 IC-treinen heen en weer tussen Brussel en Maastricht, met haltes in Visé, Bressoux en Luik-Guillemins.

Het is belangrijk om eraan te herinneren dat het in essentie om een proefproject van twee jaar ging. In 2008 werd er tussen de NMBS en de Nederlandse Spoorwegen overeengekomen om nog drie jaar verder te gaan. Volgens berichten zou de NMBS overwegen om de trein af te schaffen wegens stiptheidsproblemen, zoals al werd aangehaald door collega Gerken.

In 2007 werd door de NMBS overwogen om de trein ook halte te laten houden in Leuven. De woordvoerder van de NMBS stelde destijds dat dat voorlopig technisch niet mogelijk was, maar dat een nieuwe dienstregeling in de toekomst eventueel wel mogelijk zou kunnen zijn.

Die aanpassing is echter nooit gebeurd, dus die trein rijdt nog altijd voorbij Leuven, ondanks het feit dat er heel goede argumenten zijn om die trein in Leuven toch even zijn deuren te laten opendoen. Leuven is met 28 435 opstappers het zesde grootste station, beduidend groter zelfs dan Luik-Guillemins.

Leuven en Maastricht zijn twee belangrijke universiteitssteden, waartussen men vandaag 85 minuten reist. Indien die trein naar Maastricht in Leuven stopt, zou dat kunnen worden herleid tot 62 minuten.

Zeker niet te verwaarlozen is het feit dat indien die trein in Leuven stopt, er een extra verbinding voor het drukbereisde traject Leuven-Brussel komt. Het zou een einde kunnen maken aan een gevaarlijke situatie als gevolg van het feit dat de trein tegen hoge snelheid voorbij het station rijdt.

Mevrouw de minister, wat was de inhoud van de driejarige overeenkomst tussen de Nederlandse Spoorwegen en de NMBS in 2008?

Zijn er vandaag nog onderhandelingen aan de gang om door te doen of niet? Kunt u daarover wat toelichting geven?

Hoeveel reizigers telt de trein vandaag tijdens de piekuren en tijdens de daluren? Hebt u gegevens over de opstappers in de verschillende stopplaatsen?

Welke alternatieven kunnen er eventueel worden aangeboden aan de reizigers van Visé en Bressoux indien de trein wordt afgeschaft?

Waarom is ervoor gekozen om niet halt te houden in Leuven? Wat waren destijds de technische belemmeringen waardoor dat niet mogelijk zou zijn? Zijn die inmiddels verholpen of niet? Is het vandaag wel technisch mogelijk?

Tegen welke snelheid rijdt de trein door het station van Leuven? Zijn er hiervoor extra veiligheidsmaatregelen in het station van Leuven?

Ik kijk uit naar uw antwoord.

03.04 Minister **Inge Vervotte**: De overeenkomst tussen de NMBS en de NS bepaalt dat de NMBS op werkdagen elk uur, tussen 8 en 20 uur, een verbinding tussen Maastricht en Brussel-Zuid verzorgt via Luik-Guillemins. Het traject tussen Luik en Brussel rijdt over een hogesnelheidslijn. Er zijn momenteel geen onderhandelingen aan de gang met de NS over de IC-verbinding Brussel-Maastricht. De overeenkomst loopt tot eind 2011. Vóór die datum zal de NMBS de verbinding niet aanpassen.

Tijdens de ochtendspits, in de richting van Brussel, zijn de treinen op het drukste traject, namelijk tussen Luik en Brussel, volzet. In de avondspits worden in de richting van Luik-Maastricht tussen Brussel en Luik bezettingspercentages opgetekend van rond de 90 %. Tijdens de daluren schommelt de bezettingsgraad tussen 12 en 26 %. De cijfers van op- en afstappende reizigers houdt de NMBS voor intern gebruik.

Depuis sa mise en service en décembre 2006, la relation IC Bruxelles-Maastricht connaît des problèmes de régularité qui affectent considérablement l'ensemble des trains circulant sur la ligne 36 Liège-Bruxelles. Régulièrement, les trains de la relation IC doivent ainsi être limités à Liège ou à Visé, ce qui occasionne des désagréments pour les voyageurs.

De plus, cela nécessite la mise en service d'une alternative pour acheminer les voyageurs vers Maastricht. Trouver cette alternative n'est pas toujours réalisable étant donné le manque de matériel roulant en heures de pointe.

De NMBS bestudeert momenteel nog hoe die IC-verbinding zal geherstructureerd worden. In ieder geval zal ervoor gezorgd worden dat er ook voor de reizigers uit Visé en Bressoux minstens tijdens de spitsuren nog een rechtstreekse verbinding zal zijn met Brussel. Daarnaast zal het verkeer tussen Maastricht en Luik dan verzorgd worden met een L-verbinding.

Quant à l'avenir de la gare de Visé, il n'entre pas dans les intentions de la SNCB de réduire la desserte. Au cas où le train direct serait supprimé, une desserte avec correspondance à Liège serait mise en place.

Een beslissing hieromtrent is nog niet genomen. Bij de invoering van de treinen Maastricht-Brussel werd om de volgende reden geopteerd om niet te stoppen in Leuven: de bedoeling was om in een snelle verbinding Maastricht-Luik-Brussel te voorzien. Met de dienstregeling tussen Leuven en Brussel kan niet worden geschoven, gezien de nabijheid van het rijpad van de Thalys en de wens om ongeveer een half uur spreiding met de IC A tussen Brussel en Luik te behouden. De bijkomende rittijd, die een halte te Leuven met zich meebrengt, moet dan ook verhaald worden op het deel Leuven-Luik-Maastricht, waardoor de herbenutting van de trein te Maastricht niet meer op een aanvaardbare manier zou kunnen gebeuren.

Dat is trouwens ook de reden waarom de treinen ook Eisden en Maastricht Randwyck niet bedienen. De treinen zijn richting Brussel tijdens het spitsuur trouwens volzet, waardoor opstappende reizigers te Leuven niet meer op een comfortabele manier zouden kunnen worden vervoerd.

Visé en Bressoux worden wel bediend, omdat de IC-verbinding het enige aanbod is voor die stations en hun ook een aantrekkelijke rechtstreekse verbinding met Brussel biedt. In het kader van de herstructurering van die IC-verbinding wordt onderzocht of een halte te Leuven al dan niet kan, maar ik vind niet dat er zaken in onderzoek moeten worden aangekondigd. Het is beter dat die zaken gezegd worden wanneer zij beslist zijn. Dat kan dan ook gemotiveerd gebeuren.

Normaal passeert de trein op die verbinding tegen 160 kilometer per uur te Leuven. Dat wordt via de luisprekers aangekondigd.

03.05 Muriel Gerkens (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, si je vous entendez bien, aucun changement n'interviendra d'ici la fin de l'année, mais dans le cas contraire, il y aurait, pendant les heures de pointe, maintien de la ligne rapide Maastricht-Visé-Liège-Bruxelles. Pendant les heures creuses, une autre formule serait privilégiée avec une connexion Liège-Visé-Maastricht et puis, le train rapide Liège-Bruxelles.

Je pense que c'est la version minimale qui doit pouvoir être mise en place. Liège est effectivement une ville qui mérite d'avoir du matin jusqu'à 18 h 30 un train toutes les demi-heures. C'est ce qu'assure cette ligne. Si on la supprime, la cadence serait d'un train par heure. C'est la seule possibilité. Par rapport à Leuven, il existe également d'autres connexions rapides.

En cas de modification et de rupture à Liège, il est important dans le chef de la SNCB d'être particulièrement attentive aux connexions pour combiner les trajets. Il serait dommage pour les Visétois et les habitants de Maastricht d'être privés de ce lien direct avec la capitale. J'insiste pour que cette liaison et cette connexion soient vraiment prises en compte. Par ailleurs, la gare de Visé n'est absolument pas menacée. Vous n'en avez pas parlé en tout cas!

03.06 Minister Inge Vervotte: Ik zal nog eens opnieuw het antwoord van de NMBS lezen, omdat ik natuurlijk ook gebonden ben aan het antwoord van de NMBS. Ik concludeer – dat is wat er in het antwoord staat – dat ervoor zal worden gezorgd, in alle gevallen, wat er ook zal gebeuren, dat er ook voor de reizigers vanuit Visé en Bressoux minstens tijdens de spitsuren nog een rechtstreekse verbinding met Brussel zal zijn. Vanwaar die komt en hoe lees ik in het antwoord niet. Ik lees wel dat men zal zorgen voor een rechtstreekse verbinding, maar ik lees niet dat het gegarandeerd is dat die uit Maastricht komt. Die nuance wil ik wel toevoegen.

03.07 Katrin Jadin (MR): Monsieur le président, madame la ministre, une remarque très pertinente et Mme Gerkens le disait aussi: les fonctionnaires sont nombreux et devenus dépendants du service qui leur a été proposé par la SNCB de bénéficier de cette ligne directe; elle passe par Visé et poursuit son chemin par l'itinéraire le plus court jusqu'à Bruxelles, ce qui constitue un confort pour l'ensemble des navetteurs, utilisateurs de cette ligne.

J'entends bien, je le note et je transmettrai à tous les responsables, notamment à Visé, Dalhem et alentours, que la ligne, du moins depuis Visé, sera garantie en heures de pointe pour une liaison la plus rapide possible jusqu'à Bruxelles.

Comme vous, je me rends compte que cette ligne connaît beaucoup de retards probablement dus à son interférence avec d'autres lignes: il s'agit d'une des dernières greffées sur le réseau déjà très dense, surtout à cause des trafics internationaux sur cette branche du réseau.

Bien sûr, on fonctionne souvent par acquis: si l'on connaît le mieux, il devient difficile d'accepter un moins

bien. J'espère vivement – et vous entendez le message – qu'à l'avenir, tout sera mis en place pour garantir ce service de qualité, voire de meilleure qualité encore pour la ponctualité, de cette ligne ferroviaire.

J'ajouterai encore, en tant qu'ancienne navetteuse régulière, que les liaisons entre Leuven et Bruxelles et entre Liège et Bruxelles ne sont pas de la même qualité pour les Liégeois. Si l'on retire ces lignes, il ne reste que les trains de l'ancienne génération, les "tchouf tchouf", qui mettent une heure et demie jusque Bruxelles. C'est difficilement concevable pour des besoins professionnels. Il conviendrait de maintenir absolument une liaison rapide depuis Liège vers Bruxelles.

03.08 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw uitvoerig en, zoals steeds, compleet antwoord.

Het is natuurlijk goed nieuws dat die trein tijdens de spits, zowel 's ochtends als 's avonds, goed vol zit.

Ik zou de opmerking wil maken aan u, mevrouw Jadin, dat het inderdaad fijn is dat die trein rechtstreeks rijdt van Luik naar Brussel en dat Leuven genoeg verbindingen heeft, maar u moet dan ook weten ten koste van wie dat is.

Leuven heeft recht op vier verbindingen per uur. Ik kom uit een provincie waar men iets trager praat dan de rest van België, maar waar ook de treinen iets trager rijden dan in de rest van België. Wij doen, overdag, 1 uur en 21 minuten over een traject van 72 kilometer, terwijl de betreffende trein volgens mijn informatie, de helft van de tijd met gesloten deuren stilstaat in Leuven tot het volgende rijpad opengaat, omdat hij te snel gereden heeft op het eerste traject, 162 kilometer per uur in plaats van 160. Dan zou die trein een oplossing kunnen zijn voor de reizigers uit Leuven overdag.

De trein die nu Leuven binnensjoekt en weer buiten, zou dan een heel mooi stuk infrastructuur rondom Leuven kunnen gebruiken om zo in 1 uur in plaats van in 1 uur en 21 minuten vanuit Hasselt naar Brussel te rijden.

Ik neem echter aan dat dat een zware politieke discussie is, die waarschijnlijk op tafel zal moeten komen op het ogenblik dat de nieuwe regering gevormd wordt. Wij zullen wel zien wat er zal gebeuren.

03.09 Minister Inge Vervotte: Ik hoop dat de nieuwe regering zich daarmee niet zal bezighouden, want dan zijn wij volop opnieuw bezig met de politisering.

03.10 Steven Vandeput (N-VA): Voor de goede orde, ik wil hiermee onderstrepen dat ik absoluut ondersteun dat de NMBS als bedrijf doet wat zij moet doen. Desalniettemin, de beheercontracten zijn toch wel een politieke aangelegenheid.

03.11 Muriel Gerken (Ecolo-Groen!): Monsieur Vandeput, quand le train arrive à Louvain, il n'y a plus de place!

03.12 Steven Vandeput (N-VA): De NMBS moet doen wat ze moet doen en dat is een goed beleid voeren. Anderzijds is er overdag capaciteit, die eventueel nuttig kan worden aangewend.

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

04 Vraag van de heer Bert Wollants aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "klantgerichtheid" (nr. 2359)

04 Question de M. Bert Wollants à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la prise en compte du client" (n° 2359)

04.01 Bert Wollants (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag is al een beetje gedateerd. Elke keer als ik de voorbije maanden in de krant de reacties en de communicatie van de NMBS las, leek het alsof de klantgerichtheid een beetje op het achterplan was geraakt.

Ik geef een aantal voorbeelden. Op 22 december 2010 lekte uit dat de compensatie unaniem werd opgeschort wegens overmacht door sneeuw bij vertragingen langer dan een uur. Op 23 december 2010

meldde de woordvoerder van de NMBS dat reizigers niet op overvolle treinen moeten stappen, als reactie op het feit dat reizigers in de overvolle treinen waren flauwgevallen.

Als treinen slechts voor de helft rijden en dan nog in een verminderde samenstelling en de capaciteit daalt, dan is er een probleem. Reizigers proberen immers altijd hun bestemming te bereiken.

In het station van Leuven stond op een bepaald moment de aankondiging "Defect RIP", wat dat ook mag betekenen.

Een loketbediende weigerde zijn hiërarchische overste te contacteren om extra treinen te laten stoppen op het moment dat er nog honderd reizigers in het station vastzaten die op hun bestemming wilden geraken.

Er is ook nog een voorbeeld van een wachtzaal die wordt gesloten omdat de loketbediende ziek is.

Het komt erop neer dat wij moeten nadenken over een klantgerichte benadering van de reizigers. Uiteindelijk willen wij meer mensen op de trein krijgen. Dan moeten wij ervoor zorgen dat de dienstverlening er is en dat de mensen erop kunnen rekenen. Als mensen dergelijke zaken meemaken, vrees ik dat men het omgekeerde zal bereiken. Dat zou een zeer spijtige zaak zijn, zeker in het licht van onze mobiliteitsproblemen die in de toekomst nog zullen toenemen.

Mevrouw de minister, welke stappen zult u ondernemen om de communicatie van de NMBS klantgericht te maken?

Wat zijn de huidige richtlijnen hierover voor de verschillende voorvallen? Hebben die mensen gehandeld volgens de voorgeschreven richtlijnen? Geeft men hierover bijscholing? Wie krijgt die dan?

Wie mag het initiatief nemen om extra stopplaatsen aan te vragen om de problemen die reizigers ondervinden te kunnen verminderen? Welke procedures moet men hierbij volgen? Klopt het dat alleen de treinbegeleider en de onderstationschef het initiatief mogen nemen voor extra haltes?

Wie zorgt voor de communicatie als de loketbediende afwezig is? Zijn er opvangscenario's?

Worden de personeelsleden die contact hebben met de reizigers en de media hiervoor regelmatig bijgeschoold? Zo ja, om de hoeveel tijd? Hoeveel nemen er deel aan zo'n bijscholing?

Hoeveel personeelsleden hebben contact met de passagiers? Dat gaat zowel over zichtbare contacten alsook de omroepstem enzovoort.

04.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, wij hebben hier in deze commissie al zeer vaak gediscussieerd en gedebatteerd over de communicatie van de NMBS-Groep. Ik verwijs in mijn antwoord naar mijn eerdere betogen ter zake.

Ik zal ingaan op de concrete vragen die werden gesteld. De drie door u aangehaalde feiten, waarbij de communicatie ontoereikend was of verkeerd geïnterpreteerd werd door de klanten, zijn geen structurele problemen in de communicatie. Dit belet niet dat zij anders hadden kunnen worden aangepakt. Daarover ben ik het met u eens.

Voor de communicatie over de opschorting van de compensatieregeling ben ik zelf tussengekomen opdat de juiste informatie aan de reizigers zou worden doorgegeven, namelijk dat enkel de compensatieregeling voor langdurige vertragingen van minstens 60 minuten, die effectief het gevolg waren van extreme weersomstandigheden, mocht worden opgeschort.

Bij de communicatie op donderdag 23 december was de woordkeuze van de woordvoerder ongelukkig. Het was niet de bedoeling van de NMBS om de verantwoordelijkheid bij de reizigers te leggen. Het is wel zo dat de binnenlandse treindienst geen verplichte reserveringen inhoudt. De klant is met andere woorden vrij om zelf zijn trein te kiezen.

Infrabel heeft geen personeelsleden die rechtstreeks in contact staan met de reizigers, behoudens in sommige kleine stations. De communicatie van Infrabel gebeurt mondeling via de luidsprekers en schriftelijk via de affiches en schermen in de stations.

Er is ook informatie beschikbaar via de website railtime.be en via railtime-by-phone. In alle gevallen wordt een snelle, duidelijke en klantvriendelijke communicatie nagestreefd.

Ik verwijs ter zake ook naar eerdere antwoorden. Communicatie kan pas gebeuren als men de informatie heeft en dat blijkt het moeilijke punt te zijn. Men is immers van oordeel dat men pas kan communiceren over zaken waarvan men echt zeker is. Vaak vormt dit de moeilijkste hinderpaal.

Infrabel verzorgt de communicatie in het station, onder andere via de luidsprekers. Hierbij kan zij, na overleg met de Reizigers Dispatching van de NMBS, boodschappen communiceren over wijzigingen aan treindiensten zoals de afschaffing van treinen, alternatieve reismogelijkheden, trajectbeperkingen, verminderde samenstelling van treinen enzovoort.

De Reizigers Dispatching communiceert op haar beurt met de operationele diensten, zoals de treinbegeleider en het perronpersoneel. Er zijn momenteel informaticasystemen in ontwikkeling die deze informatiedoorstroming moeten optimaliseren. Mede omdat wij hierover eerder discussie hadden in de commissie is het belangrijk te weten dat de taakverdeling dient te gebeuren omdat iedereen zich aan zijn opdrachten dient te houden. Sommigen vragen zich af wat voor een structuur dat hier is. Dat neemt niet weg dat, gelet op deze taakverdeling, de samenwerking operationeel nog beter kan gebeuren en dit veeleer – en dit is ook door de consultants aan bod gebracht in de vorige commissie – door beter toegang te geven aan dezelfde informatie zodanig dat het vlotter gaat. Vandaag is er wel degelijk samenwerking, maar om dat nog te versnellen, heeft men ervoor geopteerd om, bijvoorbeeld, bepaalde mensen bepaalde toegang te geven tot mekaars informatie, zodat het nog sneller kan gaan dan nu het geval is.

De vermelding RIP aangebracht door een stationsmedewerker op de treinaankondigers in het station Leuven is onaanvaardbaar. Er werden duidelijke richtlijnen gegeven en gepaste maatregelen genomen om dergelijke situaties te voorkomen en te vermijden.

Elke spoorwegbediende krijgt een specifieke opleiding en vooral de bedienden die in rechtstreeks contact staan met de reizigers worden permanent bijgeschoold.

In principe kan elke operationele medewerker van de NMBS initiatief nemen om aan de Reizigers Dispatching een extra stop aan te vragen indien hij het noodzakelijk vindt voor de reiziger. Ook de loketbedienden in de kleinere stations waar geen toezichtpersoneel op de perrons is, kunnen extra haltes aanvragen. Zij richten hun vraag aan de Reizigers Dispatching van de NMBS, die samen met Traffic Control van Infrabel, dat het verkeer in realtime regelt, nagaat of er extra haltes voor een welbepaalde trein mogelijk zijn. Het is Traffic Control die de eindbeslissing neemt in functie van al het treinverkeer in een zeer grote zone. Er moet vermeden worden dat nog veel meer reizigers vertraging oplopen. De treinbegeleider mag enkel in dringende gevallen een uitzonderlijke halte aanvragen. Dit kan zijn om een zieke of een gewonde te evacueren of in geval van een zware agressie. De keuze van de uitzonderlijke halte zal in overleg met Traffic Control en de centrale meldkamer, namelijk het Security Operations Center, bepaald worden. Voor een zieke reiziger, of bij een agressiegeval, kan het zowel voor het slachtoffer als voor de regelmaat voordeliger zijn om door te rijden tot een belangrijker station waar de hulp- of politiediensten kunnen tussenkomen. Elke uitzonderlijke halte moet aan de Reizigers Dispatching gemeld worden. De treinbegeleider is niet bevoegd om voor andere redenen een uitzonderlijke halte aan te vragen.

In bepaalde stopplaatsen zoals As en Ternat wordt de loketfunctie uitgevoerd door personeel van Infrabel in onderaanneming voor de NMBS.

Indien dat personeel ook tussenkomt in de verkeersregeling, dan is dat zijn prioritaire taak. Bij verstoord treinverkeer zal dat personeel uit veiligheidsoverwegingen soms noodgedwongen het loket en de wachtzaal tijdelijk moeten sluiten. Bij langere afwezigheid van een personeelslid van Infrabel, bijvoorbeeld door ziekte, wordt er zo snel mogelijk gezocht naar een vervanger, in samenspraak met de NMBS.

Als er op korte termijn geen vervanger voorhanden is, dan worden het loket en de wachtzaal soms gesloten, maar dat gebeurt veeleer in uitzonderlijke situaties. Wanneer een loket tijdelijk gesloten is, dan wordt het station als een onbewaakte stopplaats beschouwd. Dat betekent dan dat de reizigers worden geïnformeerd via de luidsprekers en via de affiches. Om vandalisme te vermijden, wordt de wachtzaal niet opengelaten wanneer er in het station geen personeel aanwezig is. Ik voeg eraan toe dat dit in laatste instantie gebeurt.

Wat de treinbegeleiders betreft, bij de aanwerving wordt de kandidaat-treinbegeleider getest op zijn vaardigheden bij het omgaan met klachten van de klant. Tijdens de basisopleiding wordt tijdens de module "professionele houding" de nodige aandacht gegeven aan klachten van klanten. Tweemaal per jaar wordt de treinbegeleider opgevolgd door zijn coach, waarbij de klachten van klanten behandeld worden. De treinbegeleider kan met zijn IBIS-toestel ook de referenties van de klachtendienst aan de klant geven.

Tijdens de permanente opleiding van het begeleidingspersoneel is er in een item voorzien rond communicatie met klanten. Aan de hand van concrete voorbeelden worden de treinbegeleiders getraind in het communiceren. Permanente opleidingen worden driemaal per jaar voor iedere treinbegeleider georganiseerd, gedurende een hele dag. Jaarlijks volgen ongeveer 2 700 treinbegeleiders die permanente opleidingen.

Wat het stationspersoneel betreft dat continu in contact staat met de klant, de onderstationschefs op het perron en alle verkopers worden regelmatig bewustgemaakt van het belang van klantgericht denken en handelen. Dat gebeurt gedurende twee dagen tijdens de basisopleiding en de modules "klantgericht zijn" en "conflicten hanteren", en driemaal per jaar voor iedere treinbegeleider tijdens de permanente opleiding of in de daartoe speciaal ingerichte bijkomende opleidingen. Daarin worden concrete situaties gebruikt die de professionele werkelijkheid weergeven.

Onlangs werden nog bijkomende opleidingen gegeven om de professionele kennis op dat vlak te onderhouden: een opleiding "klantgericht denken en handelen" van een dag, voor alle personeel van 14 strategisch gekozen stations dat in contact komt met klanten en een opleiding "omgaan met diversiteit" van twee dagen, voor alle onderstationschefs en verkopers van het net. De doelstelling is hen de verschillende technieken bij te brengen waarmee zij conflictsituaties kunnen beheersen en beleven. De bijkomende opleiding "omgaan met diversiteit" ging van start in april 2010 en loopt verder. Bovendien hebben de stationschefs en de stationsontvangers een coachingopleiding gekregen om hun medewerkers te omkaderen, onder wie onder meer de onderstationschefs op het perron en de verkopers.

Wat de speakers betreft, de speakers van Infrabel, die in het seinhuis zitten, zorgen voor de frequente aankondigingen in de stations en de stopplaatsen van elke aanpassing van de voorziene dienstregeling. Zij worden hiervoor voortdurend gecoacht en begeleid op de werkvloer. Speakers beschikken bovendien over een handboek, dat begin 2010 volledig werd aangepast. Tijdens de permanente opleiding worden de richtlijnen en het gebruik van werkinstrumenten frequent opgefrist en de kennis ervan bijgeschaafd. Elke wijziging en nieuwigheid wordt besproken.

In december 2008 werden er twee digitale taallabo's geïnstalleerd. Hier krijgen de speakers de gerichte opleiding over het opstellen en inspreken van aankondigingen met een stijgende moeilijkheidsgraad, over de kwaliteit van de aankondigingen en aankondigingen tijdens verstoord treinverkeer. Op basis van vastgestelde opleidingsbehoeften werden verder specifieke opleidingen georganiseerd.

Daarnaast werd er binnen Infrabel ook in een nieuwe graad voor speakers voorzien: verkeersinfobediende. Deze liet toe om de aanwervingsprocedure te herzien en af te stemmen op het profiel en de taken van de speaker. Er wordt bij de examens uitdrukkelijk gecheckt of de kandidaten klantvriendelijk zijn en begrip hebben voor de moeilijkheden die reizigers ondervinden.

Om bij incidenten de informatie te verbeteren waarvoor Infrabel verantwoordelijk is, namelijk aankondigingen van speakers, informatie op de schermen, specifieke affiches aan de reizigers, werd ook een crisisploeg opgericht. Deze dienst is 24 uur op 24, 7 dagen op 7 oproepbaar en beschikt over specifieke voertuigen die met moderne communicatiemiddelen, namelijk schermen, laptops en printers, uitgerust zijn. Deze communicatiemiddelen zullen gebruikt worden ingeval van storing van bestaande installaties en deze ploeg zal een raadgevende en ondersteunende rol spelen voor het personeel ter plaatse. Het is niet de bedoeling dat zij direct contact hebben met de reizigers.

Schriftelijk kunnen de reizigers ook rechtstreeks mailen met het personeel van Infrabel, via de website van Infrabel, de cel Buurtbewoners en via RailTime. De personeelsleden die de mails beantwoorden kregen ook een cursus klantgerichtheid.

04.03 Bert Wollants (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw zeer uitgebreid antwoord. Ik zal het achteraf allemaal nog eens moeten nalezen om alles in zijn volledige omvang te kunnen vatten en te kunnen kijken wat er allemaal gebeurt.

Het is belangrijk dat er aandacht aan wordt gegeven, dat het ook blijvend is. De reizigers zien de NMBS natuurlijk een klein beetje zoals de regering, als één en ondeelbaar. Als zij klachten of vragen hebben, richten zij zich natuurlijk tot die mensen die zij op de trein of in het station tegenkomen, hoewel het natuurlijk niet altijd of meestal niet de schuld is van die mensen dat er bepaalde zaken gebeuren, zij kunnen er ook niet altijd veel aan doen.

Toch moeten wij er steeds over waken dat de communicatie van die mensen heel goed gericht is op die klanten en wij moeten daar rekening mee houden. Er zijn immers voorvallen waarbij treinbegeleiders oproepen om massaal klacht in te dienen bij de NMBS omdat zij zelf teleurgesteld zijn in de dienstverlening. Wij moeten er toch voor zorgen dat de NMBS-Groep voor een stuk aan die klanten kan zeggen dat zij heel dat netwerk beheren, dat zij ervoor zorgen dat men ter plaatse geraakt, dat zij er alles aan doen om dat te kunnen doen. Het is dan heel belangrijk dat de NMBS als groep er staat en kan ingaan op bepaalde aspecten. Dat zal niet altijd onmiddellijk kunnen. Dat zal ook niet altijd een oplossing zijn voor bepaalde onvoorziene omstandigheden, maar het is wel belangrijk dat er steeds opnieuw aan wordt gewerkt om het vertrouwen van die klanten te winnen en te behouden. Dat is zeer belangrijk.

04.04 Minister **Inge Vervotte**: Ik wil uw opmerking toch even nuanceren. Ik begrijp dat de focus op de reiziger moet liggen. Daarmee ben ik het volledig eens, maar ik wil toch de vergelijking met de luchtvaartsector maken. Daar aanvaarden de mensen dat BIAC communiceert als vertegenwoordiger van de infrastructuur en dat de luchtvaartmaatschappijen over hun dienstverlening communiceren.

Het is belangrijk dat men dit leert voor de toekomst, zeker als ik de plannen van Europa hoor. Binnenkort zullen er verschillende operatoren zijn, vooral internationaal. Men moet duidelijk het onderscheid kunnen maken tussen de infrastructuurbeheerder die verantwoordelijk is en communiceert over infrastructuurgebonden materie en commerciële communicatie die gebonden is aan de dienstverlening van de operator, waarvoor de operator verantwoordelijk is.

Vandaag lijkt dit nog surrealistisch omdat men voor het binnenlands verkeer slechts één operator ziet, de NMBS. Ik begrijp ook dat de NMBS-Groep vandaag al probeert om die discipline bij het personeel in te werken. Als dat er binnenkort aankomt – dat zal niet evident zijn – en men moet alles in een keer aanpassen, dan wordt dat moeilijk.

Daarom wil ik de nuance toevoegen dat de infrastructuurbeheerder verantwoordelijk is voor zijn communicatie en dat de klant ook gewoon zal moeten worden dat enerzijds Infrabel communiceert en anderzijds de NMBS.

Wanneer men op de luchthaven staat, is niemand verbaasd als BIAC communiceert of als SNBA of een andere luchtvaartmaatschappij communiceert. Dat vindt men normaal. Dat ziet men als gescheiden onderdelen omdat er verschillende luchtvaartmaatschappijen zijn.

Vandaag heeft men die ervaring nog niet voor het treinverkeer. Die nuance wou ik toch nog toevoegen.

04.05 Bert Wollants (N-VA): Ik ben het ermee eens dat het verschil daar moet worden gemaakt, mevrouw de minister. Als er in de toekomst meerdere operatoren zijn, zal dit ook veel duidelijker worden.

Toch denk ik dat dit element in de communicatie veel duidelijker tot uiting mag komen. Op die manier is het duidelijk waar het probleem rijst en kunnen de reizigers dat onderscheid ook maken. Momenteel is niet altijd uit de communicatie op te maken wat er is gebeurd en wie voor bepaalde zaken verantwoordelijk is. Ik denk dat wij hieraan altijd zullen moeten blijven werken, ook in de communicatie.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de campuskaart en het onderscheid tussen de kortste en snelste weg" (nr. 2534)

05 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la carte campus et la distinction entre le chemin le plus court et le plus rapide" (n° 2534)

05.01 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, blijkbaar moet een student de kortste weg naar huis

nemen. Zelfs als men geconfronteerd wordt met een afschaffing of met vertraging en men dus in principe de geplande reisweg niet kan volgen, wordt men bestraft als men een andere weg neemt. Ik vind dat vrij onlogisch, omdat reizigers toch proberen om zo snel mogelijk thuis of op hun plaats van bestemming te geraken.

Kan er niet wat flexibiliteit aan de dag worden gelegd wanneer de trein op de oorspronkelijke reisweg grote vertraging oploopt? Als bij de campuskaart blijkt dat men de kortste weg moet nemen, in plaats van de snelste weg, geldt dat dan ook bij andere treinformules en andere treinabonnementen?

05.02 Minister **Inge Vervotte**: De prijs van een campuskaart wordt steeds berekend op basis van de kortste reisweg tussen het vertrek- en bestemmingsstation. De klant wordt dan ook verondersteld die reisweg te nemen. Het is de reiziger echter toegestaan om zijn bestemmingsstation te bereiken langs een andere reisweg. Hij mag echter geen tussenstop maken in een station op zijn rit en hij mag zijn reisweg ook niet te zeer verlengen.

De klant kan van die flexibele maatregel gebruikmaken indien hij met de genomen treinen zijn bestemming vlugger kan bereiken of hij niet hoeft over te stappen op een andere trein. De reiziger mag daarvoor de duur van zijn reis met maximaal 30 minuten verlengen. Daarbij moet hij, met de realiteit van het treinverkeer op het moment zelf rekening houdend, niet vooraf veronderstellen dat de treinen die hij moet nemen, vertraging zullen hebben en de reiziger daardoor zijn aansluiting zal missen. In dat geval kiest hij gewoon voor een andere, langere reisweg.

Op basis van het antwoord dat de NMBS mij geeft, blijkt er toch wel enige flexibiliteit in het systeem te zitten. Het incident waardoor u waarschijnlijk geïnspireerd bent, wijst op het verschil tussen het al dan niet vooraf veronderstellen wat de realiteit kan zijn.

De regels zijn van toepassing op alle NMBS-vervoersbewijzen, met uitzondering van de Key Card. Dat laatste product is immers verbonden aan een specifiek geldigheidsgebied, namelijk stations gelegen in een radius tot 15 à 20 kilometer.

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

Ik leid uit uw antwoord af dat er veel interpretatiemogelijkheden bestaan. Men mag op voorhand niet veronderstellen dat de trein op de oorspronkelijke reisweg een vertraging zal vertonen. Ik kan alleen maar vaststellen dat reizen tussen Brussel en Heist-op-den-Berg, met 2 keer overstappen, vrijwel onmogelijk is. Daardoor kijkt men vrijwel automatisch naar de borden en vraagt men zich af of men over Leuven, Aarschot of Antwerpen zal reizen. Op dat moment probeert men gewoon thuis te geraken.

Het is spijtig dat men kan worden bestraft wanneer blijkt dat men een verkeerde interpretatie heeft gemaakt van de verschillende mogelijkheden. Ik pleit ervoor dat personeelsleden bij grote treinvertragingen reizigers niet onmiddellijk op de bon zouden zetten.

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

06 **Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bijna-botsing van twee treinen tussen Ninove en Geraardsbergen" (nr. 2541)**

06 **Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la collision évitée de justesse entre deux trains entre Ninove et Grammont" (n° 2541)**

06.01 **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, volgens een artikel in *Het Nieuwsblad* van 25 januari is in het weekend ervoor nipt een herhaling van de treinramp in Buizingen vermeden.

Tussen Ninove en Geraardsbergen zou een passagierstrein uit Ninove bijna in botsing zijn gekomen met een goederentrein die uit de andere richting kwam. Door werkzaamheden moesten alle treinen in beide richtingen immers op een spoor.

Volgens een woordvoerder van Infrabel zou een misverstand tussen het seinhuis van Denderleeuw en dat van Geraardsbergen ten grondslag liggen van het bijna-ongeval. Beide treinbestuurders moesten zwaar op de rem gaan staan om een botsing te vermijden, maar de treinen kwamen gelukkig tijdig tot stilstand.

Mevrouw de minister, kunt u toelichting geven bij het misverstand tussen de twee seinhuizen dat de bijzonder gevaarlijke situatie zou hebben veroorzaakt? Wat waren de orders die Traffic Control aan beide seinhuizen gaf inzake de prioriteit van beide treinen?

In datzelfde artikel heeft de woordvoerder van Infrabel het over een alarmsysteem dat onmiddellijk in werking treedt wanneer twee treinen tegelijkertijd prioriteit krijgen. Kunt u wat meer uitleg geven over het alarmsysteem?

Ten slotte, welke maatregelen kunnen er worden genomen om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden?

06.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, collega's, op 22 januari 2011 deed er zich een verkeersprobleem voor op de spoorlijn 90 tussen Geraardsbergen en Ninove. Dat was echter geen bijna-ongeval. Dat heeft men ook te allen tijde ontkend.

Tussen Geraardsbergen en Ninove was een van de twee sporen buiten dienst voor onderhoudswerken. Op het andere spoor moesten de treinen in de twee richtingen op een zelfde spoor rijden. Om de trein uit Geraardsbergen naar Ninove door te laten, moest de trein uit Denderleeuw naar Ninove worden opgehouden aan de inrit van het station Ninove. Zo niet kon de trein uit Geraardsbergen niet meer naar het wijkspoor rijden. Door een onoplettendheid van de bediende op de seinpost en van de lijnregelaar van Traffic Control was de trein uit de richting van Denderleeuw wel al tot in het station van Ninove toegelaten. Hierdoor kon de trein uit Geraardsbergen niet meer naar het zijspoor worden gericht.

Beide treinen zouden elkaar de doortocht beletten, zonder echter de veiligheid in het gedrang te brengen. Om dat probleem te voorkomen, was het nodig de trein uit Denderleeuw twee seinen vroeger te laten stoppen. Het opkomende probleem werd pas in laatste instantie opgemerkt, waardoor beide seinen dan ook laattijdig werden dichtgezet.

Hierbij werden de begeleidende veiligheidsmaatregelen die bij dergelijke incidenten van toepassing zijn, in acht genomen, namelijk de verificatie van de stilstand alvorens andere treinbewegingen worden toegelaten.

De treinbestuurder was de seinen al dicht genaderd, reed het eerste gesloten sein voorbij en kon zonder problemen stoppen voor het tweede gesloten stopsein. Pas daarna werd de trein uit de richting Geraardsbergen doorgelaten naar het zijspoor. Infrabel erkent dat er duidelijk een exploitatiefout begaan werd, maar beklemtoont dat er nooit sprake was van een gevaarlijke situatie. Toch moet altijd vermeden worden dat dergelijke incidenten zich voordoen. Passende maatregelen werden genomen om het nodige te doen en om herhaling te voorkomen.

06.03 **Steven Vandeput** (N-VA): Waarschijnlijk heeft de betreffende redacteur van *Het Nieuwsblad* er wegens het weekend een schep bovenop gedaan. Ik neem van u aan dat het geen bijna-botsing was. In elk geval, het was een potentieel gevaarlijke situatie.

U hebt niet geantwoord op de vraag over welk alarmsysteem de woordvoerder van Infrabel het had. Dat zou in dergelijk geval verwittigen. Gaat het dan over het feit dat eventueel het eerste sein voorbijgereden werd en TBL1+ in werking treedt of zo? Of is er een mysterieus nieuw alarmsysteem dat duidelijk maakt dat er 2 treinen op 1 spoor zitten?

06.04 Minister **Inge Vervotte**: Men meldt mij hier, op basis van verificatie, dat in de seinpost normaal een alarm afgaat. Ik wil die informatie nog verder verifiëren, dat is geen enkel probleem; wij hebben niet de bedoeling om hier iets achter te houden.

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

07 **Vraag van mevrouw Kristien Van Vaerenbergh aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de renovatie van het station Brussel-Zuid" (nr. 2551)**

07 **Question de Mme Kristien Van Vaerenbergh à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la re-construction de la gare de Bruxelles-Midi" (n° 2551)**

07.01 Kristien Van Vaerenbergh (N-VA): Mevrouw de minister, ik heb een vraag voor u in verband met de renovatie van het station Brussel-Zuid. In januari 2010 startte een groep Brusselaars een petitie voor een grondige renovatie van het station Brussel-Zuid. Brussel-Zuid is het op een na grootste station in België wat betreft reizigersaantallen. Reeds in 2009 waren er met betrekking tot dit station plannen tot renovatie en overkapping van de perrons. In januari van vorig jaar antwoordde u op een vraag van de heer Flahaux over de renovatie van dit station dat de basisstudie werd toevertrouwd aan Eurostation en Euro Immo Star en dat een project met een grote architectonische uitstraling van Jean Nouvel werd ingediend en zou worden onderworpen aan een haalbaarheidsstudie.

Ik heb dan ook enkele vragen. Ten eerste, wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot het renovatieproject?

Ten tweede, welke studies zijn reeds afgerond? Welke zijn nog lopende? Wat is het financieel plaatje? Hoe is dat verdeeld over de verschillende entiteiten, Infrabel, NMBS en NMBS-Holding?

Ten derde, betreft het enkel een overkapping van de perrons of worden deze ook opgeknapt? Bevat het project ook omgevingswerken? Welke andere percelen zijn begrepen in dit project?

Ten vierde, wanneer is in de aanvang van de werken voorzien?

07.02 Minister Inge Vervotte: In het kader van het samenwerkingsprotocol Brussel-Zuid en omgeving dat op 3 juni 2008 werd afgesloten tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Sint-Gillis, Anderlecht, NMBS-Holding en Eurostation is besloten om van Brussel-Zuid en zijn omgeving een toegangspoort te maken die de hoofdstad van Europa waardig is en een idee geeft van wat Brussel en België te bieden hebben. Tegelijkertijd wensen de verschillende partijen die het protocol ondertekend hebben de rol van Brussel-Zuid als een strategische intermodale verkeersknoop uit te werken.

In uitwerking van dit samenwerkingsprotocol is een masterplan opgesteld dat een eerste aanzet vormt voor de ontwikkeling van de stationsbuurt, zowel door de presentatie van een historische en globale visie op Brussel-Zuid als door het aanreiken van projectverschillen. De renovatie van het station Brussel-Zuid past in dit masterplan. Het renovatieproject van het station, de ruimte onder de sporen, bestaat uit drie fasen. Fase 1 betreft dringende verbeteringswerken in het station waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning vereist is. Deze werken zijn gestart in 2010 en lopen tot eind 2011. De werken zijn begroot op een bouwkostprijs van circa 5,2 miljoen euro, volledig ten laste van NMBS-Holding.

Fase 2 betreft de herbestemming, de renovatie en de aanpassing aan de huidige comforteisen van de zone onder het spoorwegviaduct. Het gaat onder meer om het vroegere postgebouw en de opwaardering van de aangrenzende openbare ruimte, waarbij het station een duidelijke oriëntatie naar het stadscentrum krijgt en er verschillende vervoersmodi worden geïntegreerd tot een multimodaal knooppunt. Dit jaar wordt gestart met de opmaak van de voorontwerpen.

Fase 3 betreft dan de volledige omvorming van het station. Die fase bevindt zich in een haalbaarheidsstudie. Afhankelijk van de resultaten van de haalbaarheidsstudie, van de stedenbouwkundige randvoorwaarden, alsook van de input van de verschillende partners, kunnen de fases 2 en 3 nog sterk wijzigen, zodat het vandaag nog te vroeg is om de kostprijs ervan nauwkeurig te ramen en een verdeling per partner vast te leggen – zoals ik net zei, zijn er veel partners betrokken – en de aanvang der werken te bepalen.

De vernieuwing van de perrons is een afzonderlijk project in het kader van het masterplan Brussel-Zuid. De renovatie van de perronoverkapping, eerste deel, perrons 6 tot 12, werd bestudeerd. De aanbestedingsprocedure werd gelanceerd tot het indienen van de offertes. Het gaat om een project van ongeveer 30 miljoen euro.

Ondertussen heeft Euro Immo Star het project van Jean Nouvel boven de perrons voorgesteld. De raad van bestuur van Infrabel heeft beslist om momenteel geen aannemer voor de overkappingen aan te duiden zolang er geen definitieve keuze door de NMBS-Groep werd gemaakt over het project van Jean Nouvel boven de perrons.

Infrabel wil ondertussen de toestand van de perrons verbeteren. Zo werd een oprisingsbeurt van het perron van de sporen 17-18 in 2010 uitgevoerd. Het dak van de luifel werd opnieuw waterdicht gemaakt. De luifel werd geleverd. De vloer met de klinkers werd hermaakt en de perronborden werden hersteld. Ook

werden oude nutteloze installaties verwijderd. De andere perrons zullen op een zelfde wijze opgefrist worden in 2011 en 2012 voor een totaal budget van ongeveer 1,5 miljoen euro per perron.

07.03 Kristien Van Vaerenbergh (N-VA): Mevrouw de minister, ik hoop dat in de voortzetting van de werken voldoende aandacht besteed zal blijven worden aan die renovatiewerken, en dat er niet enkel aandacht besteed zal worden aan het opzetten van een groots prestigeproject. Ik begrijp wel dat dit zeer belangrijk is. Het is een groot station en Brussel is toch het centrum van Europa, om het zo te zeggen, maar ik hoop toch dat er ook aandacht besteed blijft worden aan de renovatiewerken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Question de Mme Katrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la réouverture du point d'arrêt à la gare de 'La Cavée' sur le territoire d'Isières" (n° 2558)

08 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de heropening van de stopplaats La Cavée in Isières" (nr. 2558)

08.01 Katrin Jadin (MR): Madame la ministre, je souhaiterais faire l'état des lieux avec vous concernant le rétablissement de l'arrêt à la halte dite "La Cavée" à Isières.

Il y avait jadis à Isières deux gares, celle d'Isières et celle dite "La Cavée". Pour diverses raisons, elles ont été supprimées et remplacées par un service de bus. Au début, ce dernier parcourait le village mais, malheureusement, depuis des années, le trafic a bien diminué. Signalons aussi qu'aucun bus ne roule à cet endroit le week-end et les jours fériés.

Par ailleurs, le nombre d'élèves qui se rendent à Ath depuis Isières est élevé. Ils se retrouvent souvent bloqués à Ath pendant des heures et dépendent de tiers pour venir les rechercher. Signalons aussi qu'en période hivernale, il n'y a plus de bus qui roulent ou passent par Isières. Que les deux gares d'Isières aient été supprimées est une chose, mais que la mobilité de nos concitoyens s'en trouve aussi fortement amputée en est une autre.

De plus, la ligne reliant la halte de "La Cavée" aux arrêts de Houraing, Papignies et Rebaix existe toujours et est très bien fréquentée. Je pense donc, tout comme mon collègue Jean-Luc Crucke - qui vous transmet le bonjour, madame la ministre - que rétablir la halte de "La Cavée" serait sans aucun doute une décision fortement appréciée.

Madame la ministre, mon questionnement est donc le suivant: ne serait-il pas possible d'envisager la réouverture de la halte "La Cavée", prévoyant le passage d'un train toutes les heures avec la possibilité de se rendre à Ath ou à Lessines, et ce en semaine ou les week-ends? Je vous remercie pour vos réponses.

08.02 Inge Vervotte, ministre: Chère collègue, la SNCB ne peut pas envisager la réouverture de la halte au lieu dit "La Cavée" qui se situe entre les haltes actuelles de Papignies et Rebaix. Actuellement, il n'est en effet techniquement pas possible d'arrêter la relation IRD qui assure seule la desserte cadencée entre Ath et Grammont. Un arrêt supplémentaire signifierait un allongement de deux à trois minutes du temps de parcours de l'IRD avec, pour conséquence, une perte de correspondance à Ath avec la relation ICE Evere-Tournai et la relation L de Evere – La Louvière ou à Grammont avec la relation Cityrail de Evere, Enghien et Bruxelles.

Les TEC assurent une desserte adaptée à la demande puisque la ligne de bus 94B, très fréquentée par des élèves, assure, aux heures de pointe, la desserte journalière de la localité d'Isières. Le mercredi, des services de bus sont également assurés en début d'après-midi. En outre, "La Cavée" est très proche des haltes ferroviaires existantes. Elles se situent à 1,5 km de la gare de Rebaix et à 1,8 km de la gare de Papignies.

La fréquentation de la halte de "La Cavée" serait relativement faible dans la mesure où elle se situerait à plus de 1,2 km à pied du centre d'Isières, ce qui correspond à un temps de déplacement piéton supérieur à 15 minutes.

En vélo comme en voiture, il serait tout aussi bien de se rendre à la halte de Rebaix, située 1,5 km plus loin.

Les éventuels nouveaux usagers qui parcourraient une partie de leur trajet en voiture se rendraient très probablement directement à la gare d'Ath située à un peu plus de 6 km d'Isières, comme le font déjà de nombreux voyageurs actuels afin de disposer d'une offre de trains plus abondante. En effet, l'analyse de notre clientèle montre qu'une centaine de voyageurs disposent d'une carte de train et que, parmi ceux-ci, plus de 80 % d'entre eux prennent déjà le train à Ath avec comme destination principale Bruxelles.

Étant donné les éléments précités, il est logiquement peu probable que la halte de "La Cavée" génère suffisamment de nouveaux voyageurs pour couvrir les frais d'investissement et d'exploitation d'une nouvelle halte.

08.03 Kattrin Jadin (MR): Monsieur le président, je remercie Mme la ministre pour sa réponse.

Madame la ministre, je constate qu'une étude de faisabilité a donc bien été réalisée concernant cette possibilité pour la SNCB de rouvrir ou non cette gare et vous avez cité les nombreux éléments qui expliquent les raisons de cette peu probable réouverture.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Chers collègues, Mme la ministre m'informe devoir nous quitter avant d'avoir épuisé l'agenda; elle répondra néanmoins aux questions jusqu'au point 50 de l'agenda.

09 Question de M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'évolution de la ponctualité sur la relation IR Binche - Bruxelles - Louvain-la-Neuve à la suite de l'entrée en vigueur des nouveaux horaires" (n° 2627)

09 Vraag van de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de evolutie van de stiptheid op de IR-verbinding Binche - Brussel - Louvain-la-Neuve sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling" (nr. 2627)

09.01 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, ma question nous ramène à la problématique de la ponctualité. Elle a été évoquée lors de l'audition de M. Descheemaeker.

J'aurais volontiers retiré ma question parce qu'il s'était engagé à m'envoyer les informations y relatives, mais la commission ne les a toujours pas reçues. C'est pourquoi je me permets de la maintenir.

Elle porte sur les nouveaux horaires d'application sur la relation IR Binche – Bruxelles - Louvain-la-Neuve. Des questions avaient déjà été posées à ce sujet, mais les auditions sur la ponctualité ont permis de comprendre qu'il s'agissait d'une des solutions *quick-win* mises en œuvre par la SNCB pour tenter d'apporter des réponses à court terme à des problèmes de ponctualité.

Dorénavant, sur cette relation, le train démarre quelques minutes plus tôt qu'avant. Ce changement d'horaire avait entraîné la suppression de la correspondance avec la relation L Charleroi-Sud - La Louvière-Sud – Mons. Avec d'autres collègues, j'ai participé à une rencontre entre les usagers et la SNCB.

D'après la SNCB, cela devait améliorer les chiffres de ponctualité catastrophiques sur cette relation. Le 14 décembre dernier en commission, vous affirmiez que la SNCB allait suivre de près l'impact de l'introduction de ces nouveaux horaires et allait procéder à une évaluation globale de la situation après quelques semaines.

Ma question a été introduite le 7 février et j'ignore si, depuis lors, une évolution plus favorable s'est produite, car, malheureusement selon mes derniers renseignements, la situation ne semble guère s'être améliorée et les retards y sont apparemment toujours aussi fréquents.

Près de quatre mois après l'entrée en vigueur des nouveaux horaires, pourriez-vous me communiquer les principales tendances dans l'évolution des chiffres de ponctualité pour cette relation?

Est-ce que ce *quick-win* est un réel *quick-win*?

09.02 Inge Vervotte, ministre: Cher collègue, la communauté urbaine du Centre a organisé le 1^{er} février dernier à La Louvière une réunion de concertation visant à aborder différents problèmes envisageables à la

suite de l'adaptation récente des horaires entraînant la suppression des correspondances entre les lignes Binche, Louvain-la-Neuve, Charleroi et Mons. Les responsables de la SNCB ont participé à cette rencontre présidée par votre collègue, Mme Colette Burgeon. À cette réunion, participaient également des navetteurs, des représentants (Gianni Tabbone) et des permanents syndicaux, des bourgmestres et des parlementaires tous partis confondus.

À l'heure actuelle, il est très difficile de procéder à une évaluation correcte de l'évolution de la ponctualité de l'IR Binche – Bruxelles - Louvain-la-Neuve étant donné les conditions climatiques très défavorables que nous avons connues en décembre 2010. La période de référence trop courte, depuis début janvier, n'est pas très représentative de l'évolution de la situation. Rendez-vous a été fixé dans trois mois avec les mêmes interlocuteurs pour rendre compte des évaluations à réaliser et des améliorations éventuelles envisageables.

09.03 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je vais devoir interpellier M. Descheemaecker pour obtenir les mêmes chiffres de *quick-win* qu'il avait donnés pour d'autres liaisons.

Visiblement pour d'autres liaisons, il y a des résultats positifs et il a pu en faire part, pour la même période. Je m'étonne donc qu'il n'ait pas pu...

Le **président**: Le secrétariat va les demander.

09.04 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Il y aurait une impossibilité pratique liée à cette ligne, ce que je ne crois pas. Peut-être a-t-on affaire à un *quick-win* qui n'en est pas vraiment un et que les problèmes continuent à se poser. C'est donc peut-être plus difficile pour la SNCB de communiquer sur ce point. Attendons dès lors des informations complémentaires.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

10 Question de M. Éric Jadot à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les négociations avec la SNCB concernant le projet d'Exposition internationale 'Liège 2017'" (n° 2560)
10 Vraag van de heer Éric Jadot aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de onderhandelingen met de NMBS over de geplande internationale tentoonstelling 'Luik 2017'" (nr. 2560)

10.01 Éric Jadot (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, les Expositions universelles ou internationales constituent un défi de taille pour tout pays qui les accueille. Elles modifient l'espace urbain, les flux et déplacements qu'elles nécessitent interpellent quant au rôle des transports en commun.

Vous n'êtes pas sans savoir que la Ville de Liège travaille actuellement au dépôt d'une candidature auprès du BIE en vue d'une Exposition internationale en 2017.

Jusqu'ici resté dans une relative discrétion, le contenu de l'avant-projet de candidature auprès du BIE apparaît dans la presse de ces dernières semaines, notamment autour des optiques d'accessibilité du site de Coronmeuse, pressenti pour l'événement. Le projet urbanistique y apparaissant semble en effet donner un rôle d'ampleur aux transports publics, et parmi ceux-ci à la SNCB.

Il est ainsi fait état d'un réaménagement des infrastructures de l'actuelle halte ferroviaire de Bressoux, d'une attention particulière à la gare de Herstal ou encore de la valorisation de terrains appartenant à la SNCB à Bressoux afin de doter le site de l'Expo d'espaces logistiques.

Au vu des aspects précités et du rôle important de la SNCB dans la qualité de la candidature belge à l'Exposition internationale 2017, pouvez-vous m'éclairer sur le fond des négociations de votre département avec les pouvoirs locaux et régionaux?
Quels sont les éléments pointés par votre administration quant aux enjeux de cette candidature?
Quelle est votre analyse concernant les infrastructures de Herstal et Bressoux?

10.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Jadot, la Région wallonne dispose, dans le cadre du Fonds européen de développement régional, de certains budgets pour les sites des gares de Bressoux et Herstal.

Pour Bressoux, les budgets sont prévus pour la dépollution du site à réaliser par la Spaque et la fiche Feder est détenue par la SPI+, l'Agence de développement de la province de Liège. La SNCB Holding examine

avec la SPI+ et la Spaque les éléments juridiques et financiers de l'opération.

Pour Herstal, la SNCB Holding est en discussion avec la Ville et la SPI+ dans le cadre du réaménagement du plateau de la gare (avec la Ville, pour le quartier Marexhe sur le budget de Feder et avec la SPI+ pour le bâtiment de la gare et la cour de marchandises).

Une proposition d'emphytéose a été envoyée à la SPI+ pour la reprise de la gare.

Infrabel a transmis en décembre 2010 à la SPI+ la description de l'infrastructure ferroviaire et son utilisation en gare de Bressoux. Les services d'Infrabel apporteront toute leur collaboration.

Les quais et voies de Bressoux et Herstal ont été entièrement rénovés. Les travaux concernant la construction d'un couloir sous-voies à Herstal viennent d'être adjugés. Le permis de bâtir a été obtenu en janvier et les travaux doivent débuter dans le courant du deuxième semestre 2011.

En ce qui concerne la SNCB, le projet d'Exposition internationale Liège 2017 ne lui a pas été présenté officiellement. Celle-ci n'a pas été contactée afin d'entamer une réflexion sur ce projet.

10.03 **Éric Jadot** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je suis étonné que la SNCB n'ait pas été contactée. Je vais en parler à Liège pour que ce soit le cas, ce qui serait à tout le moins normal. Pour le reste, madame la ministre, votre réponse est très complète et montre que vous êtes attentive au dossier. En tant que député liégeois, cela me fait très plaisir.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

11 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de houding van de NMBS-Groep tegenover de nabestaanden van de treinramp van Buizingen" (nr. 2638)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de opvolging en de begeleiding van slachtoffers en nabestaanden bij treinrampen" (nr. 2661)
- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kritiek van de nabestaanden van de slachtoffers van Buizingen tegenover de NMBS" (nr. 2763)
- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bejegening van de slachtoffers van de ramp in Buizingen" (nr. 3240)

11 **Questions jointes de**

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'attitude du Groupe SNCB envers les proches des victimes de la catastrophe ferroviaire de Buizingen" (n° 2638)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi et l'accompagnement des victimes et des proches des victimes de catastrophes ferroviaires" (n° 2661)
- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les critiques émises à l'égard de la SNCB par les familles des victimes de la catastrophe de Buizingen" (n° 2763)
- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le suivi apporté aux victimes de la catastrophe de Buizingen" (n° 3240)

11.01 **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, op zaterdag 5 februari 2011 verscheen in *De Standaard* een artikel waarin mevrouw Geneviève Isaac aan het woord werd gelaten. Zij verloor in het ongeval van Buizingen van vorig jaar haar ex-echtgenoot en de oudste van haar drie zonen. Intussen is zij zo'n beetje uitgegroeid tot de stem van de nabestaanden van de treinramp.

Dat artikel in *De Standaard* viel nogal op door het feit dat ze zich uiterst kritisch uitliet over de houding van de NMBS-Groep tegenover de nabestaanden. Zo zouden de nabestaanden na het ongeval alleen een anonieme, niet-ondertekende kaart gekregen hebben met een standaardtekst dat men in naam van het personeel van de NMBS-Groep zijn medeleven betuigde.

Nog volgens mevrouw Isaac werd er geen psychologische hulp geboden aan de nabestaanden. Ze zouden alleen een brief gekregen hebben met de raad naar het nummer 106 te bellen, dat is het nummer van Tele-Onthaal.

Zij verweet ook dat de heer Marc Descheemaeker en de heer Luc Lallemand pas op 26 januari 2011 voor

het eerst contact hebben genomen met de nabestaanden. Zij hebben desgevallend, ook nog steeds volgens mevrouw Isaac, hun excuses aangeboden voor de lange stilte van bijna een jaar, maar niet voor de slachtoffers als dusdanig. Op de vraag wat er precies is gebeurd, kregen de nabestaanden geen antwoord, want het onderzoek loopt nog. Mevrouw Isaac stelde dat er tegenover het verdriet van de slachtoffers "alleen arrogantie, stilte, onverschilligheid en een bodemloze minachting getoond werd".

Zo'n artikel geeft natuurlijk aanleiding tot een aantal vragen. Is het correct dat aan de nabestaanden van de slachtoffers van de treinramp geen enkele psychologische hulp geboden werd? Zo ja, waarom gebeurde dat niet? Zo neen, welke psychologische hulp werd er geboden en door wie?

Is er een reden waarom het zo lang geduurd heeft alvorens de heer Descheemaeker en de heer Lallemand contact namen met de nabestaanden? Heeft de heer Haek gesproken met de slachtoffers en/of nabestaanden?

Wanneer zullen de nabestaanden, en dus ook wij, meer informatie krijgen over de precieze oorzaken van het ongeval?

Ten slotte, wat vindt u in het algemeen van de houding van de top van de NMBS-Groep zoals die beschreven wordt door mevrouw Isaac?

11.02 Tanguy Veys (VB): Ik deel de bezorgdheid van collega Vandeput. Er was niet alleen het artikel in *De Standaard* van 5 februari 2011 met als titel "Heren van het spoor, jullie zijn moordenaars – nabestaanden treinramp Buizingen krabbelen langzaam overeind". Recent was er ook een noodkreet van de slachtoffers en de nabestaanden van zowel de treinramp in Buizingen als die van Pécrot. Het meest schrijnende verhaal stond in *De Standaard* en was van mevrouw Geneviève Isaac. Het is heel cynisch en tegelijk droevig om vast te stellen dat de NMBS, Infrabel en NMBS-Holding op die manier omgaan met slachtoffers en nabestaanden.

Het is een proces, dat moet groeien. We hadden misschien geluk dat het aantal slachtoffers voor de ramp in Pécrot veeleer beperkt was, maar dat mag er toch niet toe leiden dat zij hun verantwoordelijkheid ontlopen en niet proberen nabestaanden en slachtoffers te begeleiden en te zorgen voor de nodige omkadering en het nodige contact. Men zou de drie CEO's beter stage laten lopen bij Slachtofferhulp om eens te weten welke traumatische ervaring zowel slachtoffers als nabestaanden oplopen. De aanleiding van de treinramp in Buizingen is nog altijd omgeven met veel onduidelijkheid. Het gaat om een heel traumatische ervaring. De NMBS moet al het nodige doen om die mensen te ondersteunen en te begeleiden.

Ik herinner mij de beelden van een herdenking waarbij men symbolisch een bloemenkrans wilde neerleggen in een station en dat daar nauwelijks plaats voor was.

In hoeverre staat u achter het huidige beleid van NMBS, Infrabel en NMBS-Holding op het vlak van de begeleiding van de nabestaanden van de slachtoffers en van de gewonden van de treinramp? Volstaat het beleid na de treinrampen te Buizingen en Pécrot voor u, gelet op de persberichten van het afgelopen weekend?

Waarop baseert u zich voor dat standpunt? Of vindt u dat er bijkomende maatregelen moeten worden genomen? Welke?

11.03 David Geerts (sp.a): Het is met enige schroom dat wij deze vragen moeten stellen. De heer Vandeput heeft de context gegeven en collega Veys heeft enkele elementen aangevuld. We konden vaststellen dat er ongenoegen was bij de meeste nabestaanden van de slachtoffers over het gebrek aan communicatie en het gebrek aan empathie.

Het is nu zes weken geleden dat we de vragen hebben ingediend. Ik hoop dat er ondertussen wel initiatieven genomen zijn naar de nabestaanden.

Is er al enige duidelijkheid omtrent de schadeloosstelling?

11.04 Juliette Boulet (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je serai très intéressée par vos réponses. Le contexte ayant déjà été amplement développé par les collègues, je serai brève. Ces questions ont été déposées avant et après les commémorations de la catastrophe de Buizingen, laquelle a personnellement

touché de nombreuses personnes dans ma région.

Nous avons entendu énormément de propos implacables à l'égard de la SNCB, de son absence de gestion et de prise en considération des demandes des victimes.

Madame la ministre, combien de rencontres ont-elles eu lieu avec les familles des victimes depuis le 15 février 2010, à l'initiative de la SNCB ou d'Infrabel ou de tout autre responsable de la SNCB?

Quels sont les documents qui ont été remis aux victimes et les démarches qui ont été entamées, afin de faire leur déposition, de rendre leur témoignage, mais aussi afin de bénéficier d'un suivi et d'éventuelles indemnisations? Quels engagements ont-ils été pris par la SNCB et ses filiales à l'égard des victimes et dans quels délais?

Quels sont les engagements qui ont été honorés? Quels sont ceux qui doivent encore l'être?

Quelles sont les procédures mises en place depuis la catastrophe de Buizingen pour les victimes d'incidents et d'accidents ferroviaires?

11.05 Minister **Inge Vervotte**: Ten eerste, mijn antwoord is natuurlijk heel delicaat. Laat ik eerst de algemene context schetsen. Overigens, mijn concrete antwoorden zijn gebaseerd op informatie zoals die mij doorgegeven wordt.

Ik heb uiteraard alle begrip voor de verklaringen van de nabestaanden van de slachtoffers. Zij zitten inderdaad in een heel moeilijke situatie en zoeken naar antwoorden. Mijn antwoord mag dus op geen enkele wijze geïnterpreteerd worden als een welles-nietesspelletje. Ik zal mij houden aan de informatie waarover ik beschik. Er werd ook concreet gevraagd om mij daaraan te houden. Nogmaals, ik heb zeker begrip voor de moeilijke situatie van de nabestaanden en het feit dat zij in die context naar buiten brengen wat zij aanvoelen.

Het is mij ook al opgevallen – het is een heel moeilijke situatie, maar ik zal proberen ze te verduidelijken – dat men bij alles wat er op zulke momenten gebeurt, naar de NMBS kijkt, terwijl de NMBS op bepaalde momenten niets mag of niets kan doen. Daar ga ik hier verder op in. Het is ook een logische gang van zaken dat het publiek kijkt naar de NMBS bij een treinongeval.

Nochtans zijn er op zulke momenten heel veel actoren, die mee aan het werk gaan. Er moeten dan protocollen en afspraken worden gerespecteerd.

Daarmee kom ik meteen aan de vraag welke conclusies ik daaruit trek. Ikzelf heb het zo ervaren dat er op zulke momenten heel veel goodwill is, maar ook onmacht. Wij moeten die protocollen uiteraard respecteren, maar we kunnen er ook niet omheen dat op een gegeven moment de NMBS het gezicht en het aanspreekpunt is. Hoe kunnen we daaraan in de toekomst meer aandacht besteden? Ik wil hier niet de indruk wekken dat wij de bestaande protocollen, onder andere over wie wat communiceert, niet zouden wensen te respecteren. Wij hebben in deze echter een verantwoordelijkheid. De mensen kijken naar degene die betrokken was bij het ongeval. Wij moeten daar ook rekening mee houden.

Voor de NMBS was het op bepaalde momenten ook heel moeilijk. Er werden vragen aan de maatschappij gericht en zij vond dat anderen daar gelet op de afspraken op moesten reageren. We moeten dat allemaal evalueren, zonder de afspraken zelf te evalueren. We moeten nagaan hoe we ervoor kunnen zorgen dat ook de NMBS op dergelijke momenten bepaalde zaken kan communiceren.

Ik zal mij verduidelijken, want wat ik hier allemaal zeg, klinkt misschien wat te abstract. De coördinatie van de verschillende acties naar aanleiding van het treinongeval te Buizingen werd onmiddellijk in handen genomen door de provinciegouverneur van Vlaams-Brabant – wat ook zijn opdracht is –, die ook voor de psychosociale hulpverlening verschillende diensten tussenbeide liet komen. Naar aanleiding van de treinramp in Buizingen werd het provinciaal rampenplan ingesteld. De psychologische bijstand vindt dan plaats in het kader van het psychosociaal interventieplan, dat deel uitmaakt van het medisch interventieplan van de medische discipline. De hulpverlening vindt plaats onder het gezag van de directeur medische hulpverlening en van diverse federale gezondheidsinspecteurs van de FOD Volksgezondheid, daarin bijgestaan door de respectieve psychosociale managers.

Op de dag zelf of in de daaropvolgende dagen hebben geïntervenieerd: de diensten voor Dringende Sociale Interventie van het Rode Kruis, de psychosociale managers van de provincie, de diensten van slachtofferhulp, de psychologen, geneesheren en maatschappelijk assistenten van de NMBS-Groep.

Daar de NMBS-Groep rechtstreeks betrokken partij is in het ongeval, achtten gespecialiseerde hulpverleners het niet opportuun dat de NMBS zelf proactief sociale dienstverlening zou verstrekken aan de slachtoffers. Dat is een wens geuit door de gespecialiseerde hulpverleners en gerespecteerd door de NMBS. Waar gewenst, boden de specialisten van Infrabel en NMBS-Holding psychosociale bijstand, maar dus enkel indien gewenst of op vraag. Echter, niet alle slachtoffers of families van slachtoffers hebben dat aanbod tot bijstand aanvaard.

De nabestaanden werden op 15 februari begeleid door diverse psychosociale hulpverleners in het opvangcentrum voor nabestaanden te Halle, namelijk door de Dringende Sociale Interventie van het Rode Kruis, le Service d'Intervention psychosociale urgente de la Croix-Rouge, de dienst Slachtofferhulp, de dienst politionele slachtofferbejegening van de federale politie en psychologen van de NMBS-Groep. De nabestaanden die uitgenodigd werden om in de kapel van het Militair Hospitaal van Neder-over-Heembeek een laatste eerbetoon te brengen aan de slachtoffers, werden bijgestaan door de leden van DVI van de federale politie en door de hiervoor vermelde psychosociale medewerkers, waarvan er twee deel uitmaakten van de NMBS-Groep zelf. Bij de teruggave van persoonlijke bezittingen ging er soms ook een bedrijfspsycholoog mee.

Vertegenwoordigers van de maatschappij nemen deel aan diverse comités voor psychosociale coördinatie en andere opvolgingscellen. Een van de doelstellingen bestaat erin ervoor te zorgen dat de nabestaanden die psychosociale hulp nodig hebben, effectief bijstand krijgen. Daartoe wordt een beroep gedaan op de lokale of bovenlokale hulpverleningsstructuren.

À tout moment, même des mois après l'accident, les victimes ou leur famille ont eu la possibilité de faire appel au groupe SNCB ou à d'autres services d'intervention pour bénéficier d'une assistance psychosociale.

Wij weten dat de mensen van de dienst Sociale Interventie, bijvoorbeeld, nauw contact hebben gehouden met de nabestaanden van de slachtoffers. Wanneer de nabestaanden van de slachtoffers daarnaar een vraag gesteld hebben, zijn er verder contacten genomen. Daarop kom ik verder nog terug, want er hebben wel degelijk contacten plaatsgevonden.

Le groupe SNCB est bien conscient que l'approche d'un tel drame est encore perfectible sur le plan psychosocial. Le groupe SNCB en tirera les leçons qui s'imposent et veillera à améliorer son approche psychosociale dans de telles circonstances.

Vooraf het voorbereidingsproces van de NMBS-Groep inzake coördinatie en beheer van psychosociale hulpverlening is voor verbetering vatbaar. De lacunes inzake coördinatie en het beheer van dat proces vormen hoogstwaarschijnlijk de verklaring voor de ontevredenheid en de lange termijnen over de invulling van de specifieke psychosociale behoeften. De externe communicatie van psychosociale en juridische aspecten en verzekeringsaspecten had sneller en met meer overleg en respect kunnen gebeuren. De verbeteringsaudit over dat deel van het proces werd in september 2010 beëindigd. Er werden aanbevelingen geformuleerd en de bestuursorganen van de maatschappij waken over de toepassing ervan. De aanbevelingen zijn er voornamelijk op gericht om de voorbereiding efficiënter te maken en om de beschikbaarheid en de coördinatie van de middelen van de psychosociale bijstand gedurende de verschillende crisisfasen te verbeteren. Vanuit dat streven naar verbetering hebben de drie CEO's een gemeenschappelijke ad-hocwerkgroep opgericht om de principes te herzien, zodat de coördinatie van de psychosociale hulp op die specifieke momenten optimaal kan verlopen.

De NMBS-Groep zelf was aanwezig op de begrafenisplechtigheden, indien de betrokken familie daarmee akkoord ging. Er was verder het afleveren van een bloemstuk in naam van de NMBS-Groep op de plechtigheden, voor zover de betrokken familieleden hier ook mee instemden, het verzenden van een kaart met rouwbetuigingen en aanwezigheid op informatievergaderingen in Halle en Jurbise van de juridische dienst, de verzekeraar Ethias, de diensten Communicatie van NMBS en Infrabel en de psychosociale diensten van Infrabel en NMBS-Holding. De CEO's van de NMBS en Infrabel waren aanwezig op een bijeenkomst van de betrokken families in Jurbise eind januari 2011.

Ook de dienst Communicatie heeft een aantal specifieke acties ondernomen: de oprichting van een callcenter, het schrijven naar de families van de slachtoffers, de betrokken werknemers van de NMBS-Groep, de omwonenden die al dan niet hebben geholpen met de evacuatie en alle hulpdiensten. Er zijn meerdere contacten geweest tussen de NMBS en de ouders van de verongelukte treinbestuurder. Er was de

organisatie, in samenwerking met de stad Halle en de provinciebesturen van Henegouwen en Vlaams-Brabant, van de plechtigheid in Buizingen op zaterdag 12 februari 2011 ter herdenking van de treinramp een jaar geleden.

De acties van de psychosociale diensten van de NMBS-Holding en Infrabel bestonden uit telefonisch contact met slachtoffers en nabestaanden, afspraken van de nabestaanden of slachtoffers met de maatschappelijke assistent en/of psycholoog.

De juridische dienst van de NMBS heeft de volgende initiatieven ontplooid: het verzenden van de eerste brief naar alle families, kennisgave dat het dossier door de NMBS of haar verzekeraar Ethias zal worden verzonden. Van zodra de nodige gegevens werden bezorgd, werd een provisie van een paar duizenden euro uitbetaald. Latere bijkomende claims worden in concreto bekeken, de nodige stavingsstukken zijn opgevraagd en bijkomende vergoedingen worden zo spoedig mogelijk opgemaakt.

Marc Descheemaecker en Luc Lallemand waren kort na het ongeval ter plaatse, snel gevolgd door andere vertegenwoordigers van de NMBS-Groep. Vanaf de namiddag waren de drie gedelegeerd bestuurders allen ter plaatse, samen met de koning. Bovendien nam een vertegenwoordiger van de NMBS-Groep, onder meer de gedelegeerd bestuurders, deel aan elke begrafenisplechtigheid, voor zover de betrokken families hiervoor hun akkoord hadden gegeven. Zes families wensten geen vertegenwoordiger van de NMBS-Groep. Deze wens werd dan ook gerespecteerd.

Bepaalde initiatieven van de NMBS-Groep waren minder gepast, bijvoorbeeld een niet-ondertekende kaart met rouwbetuigingen die aan de families werd bezorgd in naam van de drie gedelegeerd bestuurders. De NMBS-Groep heeft spijt van dit ongelukkig initiatief, dat de betrokken familieleden heeft gekwetst. Andere brieven droegen wel steeds een handtekening van hun afzender.

De vraag van families naar een ontmoeting heeft de gedelegeerd bestuurder van de NMBS-Groep pas bereikt in oktober 2010. Op geen enkel ogenblik hebben de bestuurders bewust het contact met betrokken families willen afwenden. Zij betreuren dan ook dat families het gevoel kregen van een lang stilzwijgen van hun kant.

Vanaf de eerste week van november werden de voorbereidende vergaderingen georganiseerd, met de hulp van de psychosociale manager van de provincie Henegouwen. De ontmoeting werd vastgelegd op 26 januari 2011. Deze ontmoeting was erg emotioneel geladen en zal zeker worden opgevolgd door andere gebaren richting de families.

De heer Jannie Haek was niet aanwezig op de ontmoeting van 26 januari te Jurbise, daar de families de gedelegeerd bestuurders van Infrabel en de NMBS, respectievelijk Luc Lallemand en Marc Descheemaecker, hadden uitgenodigd.

Het gerechtelijk onderzoek is nog lopende. De NMBS-Groep heeft als betrokken partij geen toegang tot het dossier en is dus ook niet op de hoogte van de evolutie van het onderzoek, noch van de resultaten ervan. Vaak wordt hen gevraagd om informatie te geven, maar zij hebben daarin als betrokken partij uiteraard geen inzage.

Artikel 43 van de wet van 19 december 2006 betreffende de exploitatieveiligheid van de spoorwegen duidt het onderzoeksorgaan aan om een onderzoek te voeren naar ieder ernstig ongeval dat zich voordoet op het spoorwegnet. Artikel 49 van diezelfde wet bepaalt bovendien dat slachtoffers en hun naasten regelmatig moeten worden ingelicht over het verloop van het onderzoek en de geboekte vooruitgang. Ik verwijs daarvoor naar de bevoegde instantie.

Het onderzoeksorgaan heeft met zijn onderzoek aldus de taak ook de slachtoffers te informeren over het ongeval in Buizingen. Het onderzoeksorgaan valt onder de bevoegdheid van staatssecretaris voor Mobiliteit, de heer Schouppe.

De top van de NMBS-Groep heeft initiatieven genomen, opdat de ondersteuning en opvolging van de verschillende betrokkenen zouden worden verzekerd. Zoals gezegd, werd een aantal acties anders geïnterpreteerd. Zij zijn soms anders overgekomen dan bedoeld. Misschien heeft de Groep dat verkeerd ingeschat, maar ik heb nergens of nooit het gevoel gehad, bij de contacten die ik heb gehad, dat men ter zake een slechte intentie zou hebben gehad.

Men heeft wel telkenmale in overweging moeten nemen wat wel en wat niet gepast is en hoe daaraan kan worden gewerkt, ook gelet op de delicate aard van het dossier, aangezien men betrokken partij is.

Ik heb ook uitgelegd dat de directie van de NMBS-Groep uit haar fouten heeft geleerd en ook een aantal verbeteringsacties heeft vooropgesteld.

Een 486-tal dossiers van slachtoffers van het treinongeval werden geopend. Zij worden door de NMBS zelf of door haar verzekeraar Ethias beheerd. Aan alle nabestaanden van dodelijke slachtoffers die de nodige gegevens overzonden, is een provisie van een aantal duizenden euro per slachtoffer uitgekeerd. Het betreft een voorschot. Hogere claims kunnen geval per geval aan verzekeraar Ethias worden gericht, die de bijkomende schadevergoedingen zo spoedig mogelijk uitkeert. Voor de gekwetste slachtoffers of de slachtoffers met enkel materiële schade wordt elk dossier afgehandeld.

Een eerste provisie werd in functie van de dringende, economische behoeften van de betrokkenen onmiddellijk uitgekeerd. Bijkomende schadevergoedingen worden uitgekeerd na het overmaken van de nodige stavingstukken en desgevallend conforme besluiten van de geraadpleegde geneesheer.

De NMBS heeft op elke vraag tot schadevergoeding gereageerd. Zij heeft de schadevergoedingen en voorschotten conform de geldende wetgeving en barema's uitgekeerd.

In totaal werd door de NMBS en Ethias reeds een bedrag van 2,02 miljoen euro aan voorschotten uitgekeerd, hetzij aan de slachtoffers zelf, hetzij aan de tussenkomende verzekeraars. Alle schadevergoedingen werden uitgekeerd voor rekening van wie het behoort.

De vergoedingen werden uitbetaald onder voorbehoud van de aansprakelijkheid van de NMBS voor het ongeval. Die keuze is ook gemaakt, want als men daarop moet wachten, zouden de onvrede en de kwaadheid uiteraard en terecht nog veel groter zijn. Men is dus overgegaan tot het uitkeren van voorschotten zonder daarop te wachten.

Omdat ernaar is verwezen en gevraagd, wil ik kort op het dossier van mevrouw Isaac ingaan. Ik zal proberen te antwoorden, zonder de privacy te schenden. Ik wil de privacy immers uiteraard respecteren.

Het dossier van mevrouw Isaac onderscheidt zich van de andere dossiers door haar gezinssituatie. Ik kan daarop vanwege privacyredenen echter niet ingaan. Wat ik wel kan zeggen, is dat op 21 oktober 2010 uiteindelijk op de derdenrekening van de advocaat van mevrouw Isaac voorschotten zijn uitbetaald. Ook aan de vraag naar tussenkomst in de begrafenis kosten werd door de NMBS voldaan. Uit het overzicht dat de NMBS mij bezorgde, blijkt dat er tussen de NMBS en haar verzekeraar op twaalf verschillende tijdstippen contacten zijn geweest, met de betrokkene of haar advocaat.

Er werd mij ook gemeld dat die mevrouw niet is ingegaan op het aanbod tot psychosociale bijstand vanwege de NMBS-Groep.

Samengevat, ik meen dat het een heel delicate aangelegenheid is. Men moet constant zoeken naar het juiste evenwicht. Ik begrijp wel dat een aantal mensen aanstoot heeft genomen aan bepaalde zaken. Wij hebben daaruit geleerd. Ik denk dat wij telkenmale goed moeten kijken wie wat beheert en wie wat doet, maar wij hebben geprobeerd om met respect, en op verzoek van de mensen, het juiste evenwicht daarin te zoeken.

11.06 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik wil hierover duidelijk zijn: ik wilde met mijn vraag niet tot een tendens aanzetten. Ik wilde verduidelijking. Ik heb die hierbij gekregen. Voor zover ik kan oordelen, betreurt de NMBS inderdaad het niet ondertekenen van de bewuste kaart, maar heeft zij – zowel de NMBS als Infrabel – in dezen voor de rest wel de protocollen gevolgd die er heersen en zijn er specifieke problemen.

U legde ook uit dat de provincie Vlaams-Brabant het crisiscentrum opstartte. Dat kan verduidelijken waarom die mevrouw op dat ogenblik alleen maar in het Nederlands een antwoord kreeg. Zij haalde dat ook aan in haar tekst.

Het is moeilijk. Het is emotioneel. Er zijn praktische en concrete gevolgen. Het is natuurlijk ook erg dat de

maatschappij in haar geheel niet kon reageren op iemand die zich profileert als woordvoerder van de "malcontenten" van de nabestaanden. Ik heb daarvoor alle begrip. Ik meen dat terughoudendheid in dezen zeer aangewezen was, maar ik ben tegelijkertijd ook zeer tevreden dat ik hierover in het kader van mijn volksvertegenwoordigerschap enige duidelijkheid heb kunnen krijgen.

11.07 Tanguy Veys (VB): Ik begrijp de context waarbinnen NMBS en Infrabel en zelfs in tweede orde de NMBS-Holding hebben moeten optreden, aangezien zij betrokken partij zijn en het soms afhangt van de mate waarin de nabestaanden of de slachtoffers daarin zelf toestemden. Ik ben ook blij dat ze zelf toegaven dat er op een aantal vlakken schoonheidsfoutjes zijn gebeurd. Onder de slachtoffers bevonden zich zowel treinreizigers als personeel. Ten opzichte van het personeel is er een continue band. Ik hoop in ieder geval dat daaraan in de toekomst wordt gewerkt.

U heeft zelf gezegd dat een aantal zaken is afgesproken om daarmee in de toekomst zorgvuldiger om te springen. Ik hoop dat wij er bij een volgende gelegenheid niet meer opnieuw mee worden geconfronteerd. Ongeacht mijn besef dat de media het verhaal soms zeer eenzijdig brengen, weet ik dat NMBS en Infrabel hun verantwoordelijkheid ten volle moeten nemen. Aan uw antwoord merk ik dat ze dat toch grotendeels hebben gedaan.

11.08 David Geerts (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor het uitgebreid antwoord. Ik heb in mijn inleiding gezegd dat dit dossier met de nodige schroom moet worden behandeld. Niemand van ons had de bedoeling om in het debat over slechte intenties te spreken, daar ging het niet over. Het ging om duidelijkheid. Het is een emotioneel dossier waarin perceptie ongelooflijk belangrijk is. Naast die perceptie, moeten we in dezen ook zeker en vast onze terughoudendheid behouden.

11.09 Juliette Boulet (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, merci pour vos réponses. J'entends bien, d'une part, votre volonté de prudence puisqu'il s'agit d'un dossier extrêmement délicat; vos références, d'autre part, à l'existence de protocoles et à la volonté des différentes instances de les respecter et de les mettre en œuvre au mieux. Mais il faut être réaliste: la compréhension et la perception des choses est tout à fait différente. En fonction du point de vue duquel on se place, une situation entourée d'une telle émotion fera réagir chacun de façon différente. On a aussi besoin, à un moment donné, de désigner un coupable, de pouvoir l'identifier et de lui demander des comptes. On sait combien c'est important dans un processus de deuil.

Vous reconnaissez aussi que, de temps en temps, l'une ou l'autre personne, l'une ou l'autre institution, ont pu commettre des actes manquant de délicatesse, qui n'auraient pas dû être menés de cette manière, que l'on pourrait qualifier de "gaffes".

Ceci étant dit, j'entends également votre volonté de pratiquer davantage de concertations et qu'il existe un audit en cours sur ce sujet. Je reste cependant un peu sur ma faim en raison du fait qu'une année s'est déjà écoulée depuis le drame de Buizingen, qui est une des catastrophes ferroviaires les plus graves survenues en Belgique. J'aurais par conséquent voulu vous entendre sur une volonté de mettre en place des regroupements.

Vous parlez de davantage de concertations; ne faudrait-il pas mettre en place des cellules de crise, avec des psychologues de crise? Vous dites qu'il y en avait déjà à disposition. Mais pourrait-on avoir une cellule à laquelle faire référence, tant pour la gestion de la crise que pour le suivi et les assurances?

D'après les témoignages qui nous sont revenus dans la région, les gens doivent affronter la difficulté de ne pouvoir se trouver face à une personne de référence ou d'obtenir un numéro de dossier. Ils doivent à chaque fois expliquer, à chaque personne qu'ils ont au bout du fil, d'une part qu'ils ont été victimes de la catastrophe de Buizingen, ils doivent le "prouver"; d'autre part qu'ils ont subi des dommages physiques ou autres. Cette nécessité de répétition devient, à la longue, humiliante pour quelqu'un qui a déjà vécu un traumatisme.

Je pense qu'il serait intéressant de discuter de l'idée de mettre en place une personne de référence, des numéros de dossiers qui seraient les mêmes pour les assurances, pour les différentes institutions de la SNCB, un numéro de téléphone unique pour une seule personne de contact. Ce sont finalement des accidents très spécifiques. Parmi les témoignages qui nous sont revenus, il y a surtout cette douleur de la gestion de l'après-crise qui subsiste et qui, à mon sens, nécessite encore un gros travail au sein des différentes instances de la SNCB.

11.10 Minister **Inge Vervotte**: Men probeert wel de zaken te centraliseren. Zo heeft men inzake het psychosociale aspect wel gepoogd om te centraliseren. Daarnaast is er het aspect van de verzekeraar. Daar merk ik dat er heel veel moeilijkheden zijn. Ik denk dat dit niet specifiek is. In een sector die mij vertrouwd is uit het verleden, de zorgsector en de ziekenhuizen, herken ik dezelfde problematiek. Mensen denken tegen het ziekenhuis bezig te zijn, maar ineens krijgen zij de verzekeraar, die soms een aantal akten stelt. Ik vraag mij af of wij er in de toekomst niet voor kunnen zorgen dat de verzekeraar op zijn minst automatisch ook de dossierbeheerder op de hoogte brengt. In de praktijk gebeurt dat vaak niet, met alle gevolgen van dien.

We kunnen een aantal zaken centraliseren, maar telkens rond een bepaald thema. We kunnen onmogelijk één centraal punt hebben voor alle verschillende aspecten die daarmee te maken hebben, omdat wij daar soms in een positie zitten waarbij we niet kunnen centraliseren onder de NMBS-Groep. Daar hebt u het verschil tussen het psychosociale aspect, het luik verzekeringen en nog andere aangelegenheden.

Het is duidelijk de wens om dat allemaal te coördineren, maar ik durf daar niet aan toevoegen dat coördinatie leidt tot één contactpunt. Dat zullen we nooit kunnen garanderen omwille van juridische en andere problemen die zich daar voordoen. Het is wel de wens en de intentie om ervoor te zorgen... Dat is eigenlijk ook een beetje de rol die de persoon van de dienst Sociale Interventie van het Rode Kruis op zich nam. Hij ging op zoek naar de juiste persoon die moest gecontacteerd worden, zodat het slachtoffer of de nabestaanden van het slachtoffer niet zelf heel deze zoektocht moesten doen. Hij zette ook die mensen in gang om te melden dat een bepaald persoon behoefte had aan een contact. Dan nam die persoon van het Rode Kruis contact op met een dienst om een contact aan te vragen met deze of gene. Ik begrijp de intentie: coördinatie zo maximaal mogelijk, maar ik kan niet beloven dat dit leidt tot één persoon en één dossierbeheerder, omdat er zoveel verschillende aspecten aan gekoppeld zijn.

11.11 **Juliette Boulet** (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, je souhaiterais encore vous faire part de l'exemple d'un ami qui a été victime de la catastrophe de Buizingen. Ce jour-là, comme toute victime, il a dû compléter des documents mais, depuis lors, il n'a plus jamais eu de nouvelles. C'est à lui de faire des démarches et de téléphoner en se présentant comme victime de la catastrophe de Buizingen. À chaque fois, il doit réexpliquer ce qui lui est arrivé et apporter les preuves qu'il a été victime. Je souhaiterais que ce genre de situation ne survienne plus. C'est suffisamment difficile de vivre une telle catastrophe. Devoir en plus prouver qu'on l'a vécue en devient humiliant.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

12 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "seinvoorbijrijdingen in 2010" (nr. 2659)

- mevrouw **Linda Musin** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de 130 seinoverschrijdingen op het Belgische spoorweginet in 2010" (nr. 2854)

12 **Questions jointes de**

- M. **Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les franchissements de signaux en 2010" (n° 2659)

- Mme **Linda Musin** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les 130 feux brûlés en 2010 sur le rail belge" (n° 2854)

12.01 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, begin maart raakten de cijfers bekend met betrekking tot seinvoorbijrijdingen in 2010. Ondanks de werkzaamheden van de bijzondere commissie Spoorveiligheid, ondanks de dramatische treinramp van vorig jaar in Buizingen en ondanks de versnelde invoer van veiligheidssystemen – ik zal het niet hebben over de keuze voor TBL1+, of dit al dan niet de beste keuze was – blijkt dat in 2010 zo'n 130 treinen door het rood licht zijn gereden. Dit betekent een stijging met 11 % ten opzichte van 2009 toen 117 gevallen werden opgetekend.

Zesentachtig van de inbreuken in 2010 zijn toe te schrijven aan treinbestuurders van de NMBS tegen 89 in 2009. Dat is een daling met 3 % op het niveau van de NMBS. De andere roodlichtinbreuken werden begaan door treinbestuurders van andere operatoren of door bestuurders die manoeuvres uitvoeren. Ik citeer de NMBS-woordvoerder, Jochem Goovaerts: "Bij de NMBS is er een daling met 3 % en wij zijn tevreden dat er voor het eerst in jaren een positieve tendens is."

Tijdens de hoorzittingen van de bijzondere commissie werd over die cijfers gezegd dat dit sinds kort beter wordt gemeten. Dit zou een van de redenen zijn waarom die cijfers in het oog springen. Vaak is dit een klassiek argument om bepaalde cijfers te nuanceren. Men verwijst dan naar een nieuwe manier van meten of andere parameters. Feit is dat er in 2010 toch nog altijd 130 seinvoorbijrijdingen waren.

Ik was enigszins verwonderd te moeten lezen dat de NMBS tevreden is en dat men spreekt over een positieve tendens. Ik weet ook dat een en ander samenhangt met de implementatie van veiligheidssystemen. Ik vind 130 gevallen echter nog steeds dramatisch veel.

Mevrouw de minister, daarom heb ik een aantal vragen. Bent u zelf ook van oordeel dat het aantal seinvoorbijrijdingen in 2010 tot tevredenheid stemt? Zo ja, waarom? Zo neen, waarom niet? Voldoet volgens u het pakket aan maatregelen om het aantal seinvoorbijrijdingen terug te dringen? Zo ja, waarom? Zo neen, waarom niet? Welke bijkomende maatregelen moeten volgens u worden genomen, of werden reeds genomen, om het aantal seinvoorbijrijdingen terug te dringen? Hoe verklaart u de stijging van 28 in 2009 naar 44 in 2010 van seinvoorbijrijdingen begaan door treinbestuurders van andere operatoren en seinvoorbijrijdingen begaan door bestuurders die manoeuvres uitvoeren? Dit is toch wel een opvallende stijging. Werden er naar aanleiding van deze opvallende stijging bijkomende maatregelen genomen? Zo ja, welke? Zo neen, waarom niet?

12.02 Minister **Inge Vervotte**: Binnen de NMBS-Groep wil men een beleid voeren rond seinvoorbijrijdingen. Wanneer men daar een beleid rond gaat voeren en men voert procedures in – men maakt het strikter en men gaat alles meten – dan brengt men natuurlijk ook alles in kaart en dan krijgt men de reactie dat het wel erg slecht gaat. Dat is natuurlijk frustrerend. Wij vinden dat ook verontrustend en daarom willen we er ook een beleid rond voeren.

Als alles nu accuraat wordt gemeten en er pv's worden opgemaakt, dan is het ook evident dat dit zichtbaar wordt gemaakt. Dat mag dan volgens mij geen aanleiding geven tot de conclusie dat het slechter gaat. Op dat punt begrijp ik de frustratie van een aantal mensen die zich daarvoor heeft ingezet. Dat is soms de frustratie als men dat doet. Men weet dat men dan bepaalde zaken zichtbaar maakt en het zijn zij die dat doen, die het dan in hun gezicht terugkrijgen, terwijl er vroeger geen meetinstrumenten of beleid waren. Met het trekken van de conclusie dat het nu slechter is of dat het achteruit zou zijn gegaan, moet men dus voorzichtig zijn. Ik zal daar nu concreter op ingaan. Laat het echter duidelijk zijn dat de wil er is om er iets aan te doen en er is wel degelijk ook een beleid.

De aanhoudende stijging van het aantal seinvoorbijrijdingen is een onrustwekkende problematiek. Elke seinvoorbijrijding is er als het ware een te veel en dat wordt ook zo gecommuniceerd in het beleid van de Groep. Zoals u weet – dat is belangrijk en dat heb ik ook vaak gemerkt in krantenartikels – zijn niet alle seinvoorbijrijdingen gevaarlijk. Mensen die bij de spoorwegen werken weten dat ook. Als men een meter te ver is gereden op bepaalde momenten en op bepaalde plaatsen waar er geen enkel reëel risico in de buurt is, dan wordt dat toch geregistreerd en zit dat mee in de cijfers. Dat is dan geen gevaarlijke situatie, maar uiteraard kunnen we daarvoor geen onderscheid maken in het beleid. Men kan niet zeggen dat de ene seinvoorbijrijding gevaarlijk is en de andere niet en dat de ene dus minder belangrijk is dan de andere. De keuze van het beleid is duidelijk: elke seinvoorbijrijding is er een te veel en er wordt dus heel streng tegen opgetreden.

Dat betekent echter niet dat de echte oorzaken ervan niet moeten worden onderzocht en dat er geen maatregelen moeten worden genomen indien er problemen blijken te zijn, zowel op het vlak van de infrastructuur als inzake de aandacht van de treinbestuurder. Daarom is de problematiek van de seinvoorbijrijdingen ook uitgegroeid tot een belangrijk aandachtspunt van zowel Infrabel als de spoorwegondernemingen. Die aandacht blijkt uit de intentie van Infrabel en de NMBS om inspanningen te leveren op het vlak van de analyse van de oorzaken. Alles wordt dus geanalyseerd, de voorstellen voor inrichting van de infrastructuur, het beheer van elke seinoverschrijding alsook de sensibilisering van het besturingspersoneel.

U hebt gevraagd naar alle maatregelen. Sta mij toe om daar heel kort op te antwoorden, want anders moet ik opnieuw beginnen over de visietekst en alle punten die we daar al hebben.

Wat ik wel belangrijk vind om te beantwoorden, is uw vraag over de acties rond het safety platform in de specifieke werkgroep en het stuurcomité seinvoorbijrijdingen. Alle spoorwegondernemingen die op ons spoorweginet rijden of daartoe een aanvraag hebben ingediend, nemen deel aan die verschillende platforms.

Deze vergaderingen hebben tot doel om alle omstandigheden te bespreken waarin een seinvoorbijrijding heeft plaatsgevonden, en dit door middel van een korte beschrijving van de plaats, de uitgevoerde beweging, het schematisch plan van de signalisatie, foto's en de eerste vaststellingen van de onderzoekers van Infrabel op het moment van de feiten.

Indien nodig, kan deze analyse ertoe leiden dat de spoorwegondernemingen, de betrokken diensten van Infrabel en de DVIS suggesties doen over de inplanting van een sein of een andere verbetering, zoals een wijziging aan een reglement.

Bovendien werd om meer proactief te werken ook een informaticatoepassing Safe In ontwikkeld, die toegankelijk is voor alle spoorwegondernemingen en -diensten. Hierin kan elk probleem aan de seinen en aan de zichtbaarheid ervan of eender welke andere anomalie vastgesteld op het spoorwegdomein, worden ingegeven.

Of alle genomen maatregelen volstaan, zal in de toekomst moeten blijken uit de gehoopte vermindering van het aantal seinvoorbijrijdingen. Aangezien men echter constant bezig is met de registratie van de seinen, denk ik dat de registratie in een eerste periode nog altijd zal verbeteren en dat wij daarmee in onze cijfers rekening moeten houden.

Op seinen waar er geen automatische registratie is, komt er nu wel systematisch een automatische registratie en dat aantal wordt steeds groter. Men moet dit ook vergelijken volgens het aantal seinen. Waar er een automatische registratie is, kan men ook niet meer geen proces-verbaal opstellen. Dat is een logisch gevolg daarvan.

Als de cijfers per jaar worden vergeleken, is het belangrijk er zeker van te zijn dat de verschillende parameters die erop betrekking hebben, identiek blijven. In dit geval moet bij de verdeling van de seinvoorbijrijdingen van 2009 en 2010 per spoorwegonderneming rekening worden gehouden met de verhoging van het aantal treinkilometers dat door elke spoorwegonderneming werd afgelegd.

Waar de spoorwegonderneming NMBS haar aantal treinkilometers met 1 % heeft verhoogd, is dat van andere spoorwegondernemingen met 56 % toegenomen. Dit is te verklaren door het feit dat er meer privéspoorwegondernemingen op het Belgische spoorwegnet actief zijn geworden.

Bovendien moet die spoorwegondernemingen, die meestal in bundels werken of in de havens gevestigd zijn, meer rangeringen uitvoeren dan de spoorwegonderneming NMBS, waarvan de hoofdbusiness zich situeert bij de reizigersdienst of bij het verkeer in volle baan.

Samengevat, seinvoorbijrijdingen zijn en blijven voor ons een belangrijk aandachtspunt. Op alle mogelijke wijzen probeert men dat te verhelpen. Het is echter niet omdat men een registratie doet, dat dit zou betekenen dat er een verslechtering in de reële situatie is of dat het aantal gevaarlijke situaties zou stijgen. Deze conclusie kan men niet trekken.

12.03 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, u hebt de context geschetst waarbinnen die stijging wel logisch valt te verklaren. Ik weet niet of u nog even aandacht kunt hebben voor een kleine bijvraag. U zei dat men op dit moment nog verder bezig is met de installatie van automatische registratiesystemen. Hebt u er zicht op wanneer die planning voltooid zal zijn? Aan hoeveel procent zitten wij?

Ik hoor soms dat er nog veel seinvoorbijrijdingen zijn die niet worden geregistreerd omdat die gebeuren in rangeerstations en dergelijke meer met goederenlocomotieven. Hebt u daar zicht op of kom ik er bij voorkeur op een ander moment op terug?

12.04 Minister Inge Vervotte: Ik weet het niet vanbuiten, maar toen ik het zelf heb opgevraagd om mijn eigen opinie te kunnen vormen over de problematiek, was mij opgevallen dat men inderdaad bezig is met een hele operatie van automatische registratie en dat men op een gegeven moment in de statistieken bijna duidelijk een link kan zien en kan nagaan dat de stijging duidelijk gebeurt waar die automatische registratie er is en dat waar er geen automatische registratie is, er eigenlijk een stabiliteit is.

Wij kunnen daar toch een aantal conclusies uit trekken. De impact van automatische registratie heeft

duidelijk effect, waaruit wij een aantal conclusies kunnen trekken voor de plaatsen waar er geen automatische registratie is. Wij hebben hier de tabel. Bij de automatische registratie ziet men een absolute stijging en bij de andere blijft dat stabiel. Dat is toch wel eigenaardig, daarover kan men toch wel nadenken. Aangezien het aantal seinen met automatische registratie nog zal stijgen in de toekomst, verwacht ik ook dat het aantal registraties in eerste instantie nog zal stijgen.

Het is geen probleem om daarin inzage te krijgen. Naar aanleiding van de commissie-Buizingen zal het toch aan bod komen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

13 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de ontsporing van een goederentrein in het vormingsstation van Ronet" (nr. 2679)

13 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le déraillement d'un train de marchandises sur le site de formation de Ronet" (n° 2679)

13.01 Steven Vandeput (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb enkele vragen over diverse incidenten – kleine en grotere, maar gelukkig allemaal zonder veel gevolg – die hebben plaatsgevonden op zeer korte tijd.

Op zondagavond 6 februari zou een goederentrein ontspoord zijn bij het uitvoeren van een manoeuvre in het vormingsstation van Ronet. Gelukkig reed hij niet snel en zijn enkel de locomotief en de eerste wagon ontspoord. De treinbestuurder werd licht gewond. De trein bestond uit tientallen wagons, waaronder verschillende met gevaarlijke chemische producten. Er werden gelukkig geen lekken vastgesteld.

Hebt u al meer informatie over de oorzaak van deze ontsporing?

Binnen welke termijn werd vastgesteld dat er geen lekken van gevaarlijke chemische producten waren? Werden de procedures voor dergelijke incidenten gevolgd? Wat is de normale procedure, en wat is de onderscheiden rol van de drie entiteiten binnen de NMBS-Groep?

Wat waren de gevolgen voor het andere treinverkeer?

Welke lering zal men bij de NMBS trekken uit dit voorval?

13.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, het onderzoek is nog steeds aan de gang. De chronologie van de betrokken feiten wordt op dit moment geanalyseerd bij de verschillende betrokken instanties.

Bij een spoorwegongeval met gevaarlijke goederen voorziet het noodplan van Infrabel erin dat Traffic Control van Infrabel rechtstreeks een beroep doet op het centrum 100 of 112. Deze procedure werd in dit geval correct nageleefd.

Het ongeval had geen enkel gevolg voor het treinverkeer op de hoofdsporen. Eventuele vertragingen voor het goederenvervoer moeten nog worden bepaald, daar het ongeval schade heeft toegebracht aan de infrastructuur van het vormingsstation van Ronet.

Zodra het onderzoek volledige duidelijkheid heeft gebracht over de oorzaken van het ongeval zullen corrigerende maatregelen worden genomen om te vermijden dat dergelijke ongevallen zich herhalen.

13.03 Steven Vandeput (N-VA): Het was dus het noodplan van Infrabel dat in werking gesteld werd. Gebeurt dit specifiek voor chemische producten?

13.04 Minister Inge Vervotte: Ja.

13.05 Steven Vandeput (N-VA): Dank u.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

14 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de treinbestuurder die onder een trein terechtkwam in Kortrijk" (nr. 2680)

14 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le conducteur de train tombé sous un train à Courtrai" (n° 2680)

14.01 Steven Vandeput (N-VA): Volgende incident, de dag erna, met toch wel ernstigere gevolgen.

Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, maandagmorgen 7 februari 2011 is in Kortrijk een treinbestuurder om het leven gekomen. De man was maandag om 3 uur 's nachts begonnen aan zijn shift, had er al een rit naar Gent op zitten en was iets voor 6 uur terug in Kortrijk. Hij ging met de fiets langs een dienstpad naar een andere trein voor een volgende rit, maar viel en kwam met zijn hoofd op de sporen terecht. De machinist van de aankomende trein had niets in de gaten en reed gewoon door. Het slachtoffer stierf ter plaatse.

Mevrouw de minister, kunt u meer uitleg geven over het ongeval? Het zal wel een ongeluk zijn, maar ik baseer mij op de informatie die ik heb uit de media uiteraard. Wij begrijpen uit de pers dat hij zich per fiets verplaatste over de dienstpaden en dat dit in principe niet toegestaan is. Zijn die dienstpaden breed en veilig genoeg voor fietsers?

Een oud-werknemer van de NMBS vertelde mij dat de tijd die bestuurders hebben tussen twee verschillende ritten soms te kort is om zich gewoon te voet te verplaatsen. Dat zou een reden kunnen zijn om de fiets te nemen. Het vermoeden bestaat dat dit meer gebeurt. Kunt u dit bevestigen of ontkennen? Op welke wijze wordt er rekening gehouden met de tussentijdse verplaatsingen bij het opstellen van dienstroosters? Tot slot, met betrekking tot de richtlijnen vernemen we uit de pers dat verplaatsingen per fiets niet zijn toegestaan. Hoe is dit aan het personeel meegedeeld en wat zijn de eventuele sancties bij overtreding van de richtlijn?

14.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, collega's, het gaat hier over een heel tragisch ongeval dat ons allen erg geraakt heeft. U weet dat zowel de betrokkene als zijn vriendin personeelsleden van de NMBS waren. Dat heeft een grote impact gehad op de NMBS. Wij zijn enorm getroffen door dit ongeval.

Het onderzoek loopt nog en daardoor kunnen wij geen verdere uitleg over het ongeval zelf en de omstandigheden geven.

Het schema der dienstwegen, opgemaakt door Infrabel, duidt aan welke verkeerspaden wel en welke niet geschikt zijn om te fietsen. In dit geval is het verkeerspad niet breed genoeg om een verplaatsing per fiets toe te laten. Naargelang de aard en de omstandigheden van overtredingen voorziet het reglement in aangepaste disciplinaire maatregelen zoals mondelinge aanmaningen, schriftelijke aanmaningen, afhouding op productiviteitspremies, disciplinaire maatregelen of ordemaatregelen volgens het algemeen reglement personeelszaken, bundel 550 om precies te zijn.

Op de voorziene dienstfiche van de uit te voeren prestaties van de betrokken treinbestuurder was in genoeg tijd voorzien om zich te voet van het station Kortrijk naar bundel D in Kortrijk te begeven. Aangezien er geen sprake was van een verstoring door een belangrijke treinvertraging of andere incidenten, stelde zich in de praktijk evenmin een direct probleem. De referentietijden voor dienstverplaatsingen te voet worden proefondervindelijk bepaald tussen de onderscheiden locaties in de sporen van alle betrokken stations, met inachtnaam van de aangewezen trajecten volgens het schema van dienstwegen, normale weersomstandigheden, een normaal tempo van stappen, het dragen van een diensttas en nog een rugzak enzovoort.

Dat gebeurt dus proefondervindelijk. Bij de opmaak van de dienstfiches worden die referentietijden gehanteerd als een minimaal te voorziene tijd.

14.03 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, bedankt voor uw verklarend antwoord.

Ik heb nog een vraag ter verduidelijking, want het ging wat snel en het geluid is vandaag slecht in de zaal, of wel ligt het aan mij, dat kan ook.

Het is natuurlijk zeer tragisch. U zegt dat sommige dienstpaden geschikt zijn om te berijden met een fiets en

andere niet. Wordt dat meegegeven op het fietspad zelf, of hoe wordt dat meegedeeld? Was het voor de man in kwestie duidelijk dat er daar niet gefietst kon worden? Kan er redelijkerwijs worden aangenomen dat het voor hem duidelijk was dat er daar niet gefietst mocht worden?

14.04 Minister **Inge Vervotte**: Ik wil mij niet uitspreken over dat individueel geval, want daarover heb ik geen informatie.

Wat ik kan afleiden uit het antwoord, is dat in de reglementen en in het schema van de dienstwegen vermeld staat welke paden al dan niet geschikt zijn om te fietsen. In datzelfde schema van de dienstwegen zit ook het schema van de tijden. Volgens mij, op basis van het antwoord, wat ik hieruit kan afleiden, wordt dat allemaal in kaart gebracht.

14.05 **Steven Vandeput** (N-VA): Bedankt voor uw antwoord.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

15 **Samengevoegde vragen van**

- mevrouw **Ine Somers** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "spoorlijn 60" (nr. 2703)

- mevrouw **Karin Temmerman** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de NMBS-dienstverlening in het Waasland" (nr. 2781)

15 **Questions jointes de**

- Mme **Ine Somers** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne ferroviaire 60" (n° 2703)

- Mme **Karin Temmerman** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le service de la SNCB dans le Pays de Waes" (n° 2781)

15.01 **Ine Somers** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, zoals u weet – ik heb er in het verleden al eens een vraag over gesteld – is er momenteel geen rechtstreekse verbinding meer op lijn 60, de lijn Sint-Niklaas-Brussel, door de werken die aan het perron te Sint-Niklaas worden uitgevoerd. De rechtstreekse verbinding is tijdens de daluren gedurende drie jaar niet meer voorzien. Er zijn wel nog enkele rechtstreekse verbindingen tijdens de piekuren mogelijk.

In het begin waren er daarmee veel problemen. Er zijn effectief al een aantal aanpassingen aan de dienstregeling doorgevoerd. Zo zou er vanaf april een rechtstreekse verbinding bijkomen. Men heeft ook al aanpassingen gedaan voor de problemen bij het overstappen. In Lokeren heeft men bijvoorbeeld langere wachttijden ingevoerd. Bij mijn vorige vraag hebt u beloofd dat de lijn effectief permanent gemonitord zou worden. Er zal worden gekeken in welke mate de dienstverlening nog verbeterd kan worden.

Plant de NMBS-directie in de nabije of verdere toekomst, gedurende die drie jaar, nog bijkomende verbeteringen op die lijn?

In het Waasland is er een heel grote actiegroep, waarbij meer dan 1 000 treinreizigers aangesloten zijn. Zij zijn heel actief bezig. Ik vind het belangrijk dat er een goede communicatie is tussen die treinreizigersgroepering en de NMBS-directie. Ik denk dat dit verholpen zal worden, want op zaterdag 2 april is er in Sint-Niklaas blijkbaar een bijeenkomst tussen de betrokken actiegroep, de vereniging TreinTramBus en de NMBS-directie. Ik denk dat zij daar veel antwoorden op de vragen zullen krijgen. Goed of niet goed, dat valt af te wachten.

In welke mate beoordeelt de NMBS-directie die lijn en de knelpunten voor de treinreizigers? Plant zij nog enige verbeteringen in de dienstverlening op die lijn?

15.02 Minister **Inge Vervotte**: In de commissie voor de Infrastructuur van 8 februari ben ik uitgebreid ingegaan op de bediening van het Waasland. Ik heb toen uitgelegd welke de best mogelijke reismogelijkheden zijn, zowel voor de reizigers in Sint-Niklaas als voor de reizigers in Sinaai en Belsele. Ik kan hieraan toevoegen dat er een nieuwe bijkomende rechtstreekse trein richting Sint-Niklaas zal komen vanaf 4 april 2011. Die zal in Dendermonde aankomen om 18 u 53.

Voor het overige heb ik begrepen dat de NMBS in de toekomst al het nodige zal doen om ervoor te zorgen

dat die verbinding op een zo goed mogelijke manier verloopt, maar ik kijk samen met u vol verwachting uit naar het overleg dat zal plaatsvinden.

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

16 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de doorstroming van informatie over wijzigingen in de vertrek- en aankomsttijden" (nr. 2770)

16 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la diffusion d'informations sur la modification des horaires de départ et d'arrivée des trains" (n° 2770)

16.01 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, ik heb u enige tijd geleden al een vraag over de aanpassing van de dienstregeling gesteld.

Een treinreiziger vertelde mij het volgende verhaal. Op 18 januari 2011 reisde hij van Brussel-Centraal naar Hasselt met de P-trein, die om 18 u 09 in Brussel-Centraal vertrekt. Net op het moment dat de P-trein ongeveer op tijd aankomt op spoor 3 in het station van Hasselt, ziet hij de trein richting Mol-Antwerpen, die op spoor 2 van hetzelfde perron staat te wachten, zijn deuren sluiten en vertrekken, tot grote verbijstering van alle passagiers die op die trein moeten overstappen.

Daarop stapt hij naar de stationschef. Die kijkt in zijn schema's en zegt dat de P-trein uit Brussel twintig minuten te laat was en dat de aansluitende trein dus niet mocht wachten. Nu was die P-trein in de nieuwe dienstregeling van 12 december 2010 oorspronkelijk twintig minuten vroeger ingepland, om de aansluiting met de trein naar Mol te kunnen maken.

In het schema van de stationschef in Hasselt stond nog steeds de uurregeling van 12 december 2010 vermeld. Dat is net zo verbijsterend.

Uiteindelijk beloofde de stationschef zijn overste te bellen. De volgende dag bleef de trein naar Mol wel wachten, maar dat hele verhaal doet toch vragen rijzen hoe bepaalde informatie wordt doorgegeven.

Mevrouw de minister, vanaf welke datum vertrekt de bewuste P-trein opnieuw om 18 u 09 in het station van Brussel-Centraal? Wat is de procedure van informatiedoorstroming over wijzigingen in het uurschema van de top naar de basis, de man die op het perron het uurschema moet meedelen?

Hoe komt het dat de stationschef van Hasselt op 19 januari nog steeds niet op de hoogte was van de wijziging in de dienstregeling?

16.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, op 3 januari 2011 werd het uur van de aankomst van de bewuste P-trein te Hasselt, dat op 12 december 2010 bij de invoering van de nieuwe treindienst werd bepaald, van 18 u 51 naar 19 u 04 verlegd.

Als gevolg daarvan werden op 3 januari 2011 te Hasselt de affiches, het boek *Dienstregeling der sporen* en de lokale website aangepast. Ook Infrabel werd hierover tijdig ingelicht en alle databanken en dienstregelingdocumenten werden aangepast. Ook het personeel in de seinhuizen werd uiteraard op de hoogte gebracht.

De onderstationschef Perron van dienst op het perron van Hasselt heeft evenwel nagelaten die documenten te raadplegen, met het gevolg dat men niet op de hoogte was van de wijzigingen. De nodige maatregelen werden genomen om dat in de toekomst te vermijden.

16.03 Steven Vandeput (N-VA): Lachwekkend, maar dank u voor uw antwoord.

16.04 Minister Inge Vervotte: Hebben jullie niet af en toe communicatieproblemen?

16.05 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, misschien is het niet oninteressant om dat soort zaken meer actief mee te delen aan de mensen die het moeten weten. Ik weet niet wat de procedures zijn, maar u hebt het over affiches enzovoort.

De treinbegeleiders hebben tegenwoordig toch altijd de meest recente informatie bij de hand.

16.06 Minister **Inge Vervotte**: Men weet dat die informatie op een bepaald moment zal komen. Ik verneem net dat men een informaticatool aan het ontwikkelen is om dat te vergemakkelijken.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

17 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de klacht bij de Europese Commissie tegen NMBS Logistics" (nr. 2787)

- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de financiële cijfers in verband met de herstructurering van NMBS Logistics" (nr. 2789)

- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de kritiek in de pers over de organisatie van het goederenvervoer per spoor" (nr. 2820)

- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het sociaal plan voor NMBS Logistics" (nr. 3687)

17 **Questions jointes de**

- M. **Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la plainte introduite auprès de la Commission européenne contre SNCB Logistics" (n° 2787)

- M. **Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les données financières concernant la restructuration de la SNCB Logistics" (n° 2789)

- M. **Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les critiques parues dans la presse au sujet de l'organisation du transport de marchandises par rail" (n° 2820)

- M. **Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le plan social de la SNCB Logistics" (n° 3687)

17.01 **Steven Vandeput** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, voor de goede orde zou ik willen vermelden dat vraag nr. 2787 werd ingetrokken. Ik weet niet waarom deze vraag nog steeds op de agenda staat.

Mevrouw de minister, het privéspoorbedrijf Crossrail Benelux heeft een klacht ingediend bij de Europese Commissie tegen NMBS Logistics. Zij hebben dit meegedeeld via een persbericht op 8 februari. Volgens Crossrail kreeg het vroegere B-Cargo ongeoorloofde staatssteun. Zij verwijzen naar persberichten waarin de NMBS verklaart dat zij haar jonge dochteronderneming Logistics ondersteunt met de gratis overdracht van tweehonderd locomotieven en onroerend goed. De locomotieven zouden een boekwaarde hebben van 450 miljoen euro. Daarnaast zou er ook nog voor 4,9 miljoen euro aan terreinen en voor 4,7 miljoen euro aan gebouwen zijn overgedragen. Crossrail telt daarbij 115 miljoen euro aan subsidies en een kapitaalsinjectie van 55 miljoen euro. Op die manier komt men tot een totaal van 595 miljoen euro aan ongeoorloofde steun, terwijl volgens de Europese Commissie die steun slechts 355 miljoen euro mocht bedragen. Overeenkomstig het herstructureringsplan voor NMBS Logistics, dat op 26 mei werd goedgekeurd door de Europese Commissie, bedraagt de staatssteun die NMBS Logistics kan genieten, maximaal 355 miljoen.

Ook hierover hebben wij vroeger al eens van gedachten gewisseld. Op 12 december 2010 gaf u een aantal cijfers die echter afwijken van de cijfers die werden meegedeeld in *De Tijd*, door de heer Geert Pauwels, CEO van NMBS Logistics. Ik zal al die afwijkingen niet opnoemen.

Ik kom tot mijn vragen. Kunt u duidelijkheid scheppen over het verschil in deze cijfers? Vanwaar de verschillen tussen de drie aangehaalde bronnen?

Met betrekking tot de historische schulden van de cargoactiviteiten, het volgende. Over welk bedrag gaat het? Hoe zal die operatie verlopen? Komt de boekwaarde van de overgedragen activa overeen met de werkelijke waarde? Zo nee, kunt u een inschatting geven van de werkelijke waarde van de overgedragen activa? Is er volgens u sprake van ongeoorloofde staatssteun? Bent u van plan om stappen te ondernemen op het niveau van de Europese Commissie in verband met deze zaak?

Mevrouw de minister, er is nog een ander voorval met dezelfde protagonisten. Crossrail heeft een persbericht de wereld ingestuurd als zouden alle werknemers van NMBS Logistics hun rechten als statutair ambtenaar behouden en daarbovenop nog extra voordelen krijgen. Crossrail meent dat al die voordelen de

markt verstoren en zorgen voor een oneerlijk concurrentievoordeel tegenover privébedrijven die hun werknemers niet dezelfde voordelen kunnen bieden.

Dit zijn uiteraard hun woorden.

Daarenboven schuift de NMBS volgens Crossrail alle kosten voor de aankoop en het onderhoud van het rollend materiaal voor goederenvervoer door naar de passagiersafdeling, wat volgens de interpretatie van de auditor wettelijk absoluut niet is toegestaan.

Ik kom tot mijn vragen, mevrouw de minister. Klopt het dat NMBS-Holding werkgever blijft van de werknemers van NMBS Logistics?

U verklaarde op 17 november in deze commissie dat wie werkt bij de centrale diensten kan opteren voor een transfer naar NMBS Logistics, om daar de carrière voort te zetten. Hoeveel werknemers hebben daarvoor geopteerd, op een totaal van hoeveel?

Crossrail heeft het in zijn persbericht over extra voordelen die werknemers van NMBS Logistics zouden hebben gekregen. Hebt u een idee over welke voordelen het zou kunnen gaan?

Tot slot, is er volgens u sprake van oneerlijke concurrentie? Klopt het dat de NMBS bepaalde kosten voor de aankoop en het onderhoud van rollend materieel niet voor rekening van de dochtermaatschappij laat, maar op zich neemt en doorschuift naar het reizigersvervoer?

17.02 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, op 26 november 2010 heeft ACV-Transcom als enige met een nipte meerderheid het sociaal plan voor de filialisering van NMBS Logistics – het voormalige B-Cargo – goedgekeurd, waarna de filialisering en de herstructurering van de cargoactiviteiten konden worden voortgezet. De goedkeuring van dat sociaal plan was een van de voorwaarden voor een financiële tegemoetkoming.

Op 1 februari werd NMBS Logistics operationeel, maar de transfer van het personeel kan niet gebeuren alvorens de gesprekken over de arbeidsvoorwaarden afgerond zijn. De raad van bestuur is al opgericht en de overdracht van de locomotieven, de gebouwen en het nodige kapitaal is gebeurd, maar ACV-Transcom heeft vrijdag jongstleden verklaard dat de NMBS-directie niet respecteert wat werd afgesproken in het sociaal plan inzake NMBS Logistics.

De vakbond zegt dat hij zich gepakt voelt en dreigt zelfs naar de rechtbank te stappen.

Mevrouw de minister, ik weet ook wel dat u niet actief wenst tussen te komen in het sociaal overleg tussen ACV-Transcom en de NMBS-directie, maar ik had toch graag uw oordeel gekend omtrent de onderhandelingen tussen de NMBS en ACV-Transcom.

Bent u van oordeel dat de NMBS-directie respecteert wat er afgesproken is in het sociaal plan voor NMBS Logistics? Zo ja, waarop baseert u zich? Zo nee, waarom niet en hebt u eventueel maatregelen genomen?

Wat is uw standpunt omtrent het huidige sociaal plan voor NMBS Logistics? In welke mate was of bent u betrokken bij de opmaak en de uitvoering van dat sociaal plan voor NMBS Logistics?

17.03 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, de niet-statutaire personeelsleden die tewerkgesteld waren in de goederensector van de NMBS worden overgeheveld naar NMBS Logistics nv en zullen een nieuwe arbeidsovereenkomst krijgen waarbij NMBS Logistics nv de werkgever wordt, dus niet de Holding zoals in een van de vragen werd gezegd. Daarnaast zal NMBS Logistics nv zelf medewerkers aanwerven. De NMBS-Holding blijft daarentegen wel de werkgever van alle statutaire personeelsleden die er vrijwillig voor kiezen ter beschikking te worden gesteld van NMBS Logistics nv.

Op 1 februari 2011 werden ongeveer twintig statutaire personeelsleden die deel uitmaken van het management ter beschikking gesteld van NMBS Logistics nv. Het niet-statutaire personeel dat op 31 januari 2011 benutigd werd bij B-Cargo Operations zal worden overgeheveld naar NMBS Logistics nv op 1 april 2011. Voorts zullen in de loop van het jaar statutaire personeelsleden zich op vrijwillige basis kunnen kandidaat stellen voor een terbeschikkingstelling van NMBS Logistics nv.

De medewerkers van NMBS Logistics krijgen geen bijkomende voordelen, maar zij worden ook geen verworven rechten ontnomen. NMBS Logistics zal evenwel door het geheel aan genomen maatregelen voor alle medewerkers marktconforme loon- en arbeidsvoorwaarden dragen, net als de concurrenten. Het is mij overigens ook niet duidelijk naar welke extra voordelen Crossrail precies verwijst.

De herstructurering van de vrachtactiviteiten van de NMBS vormt volgens mij geen oneerlijke concurrentie. Wel integendeel, de herstructurering geeft gevolg aan de eis van de Europese Commissie dat de vrachtactiviteiten in een separate, privaatrechtelijke vennootschap worden ondergebracht, zodanig dat nog nauwkeuriger kan worden gecontroleerd of die activiteiten op gelijke voet worden behandeld als de activiteiten van de concurrenten. Naar aanleiding van de filialisering in een separate privaatrechtelijke vennootschap worden die vrachtactiviteiten geherstructureerd om hun levensvatbaarheid op lange termijn te verzekeren.

Het is naar aanleiding van die herstructurering dat de Europese Commissie de herstructureringssteun heeft goedgekeurd. De Europese Commissie heeft daarbij vastgesteld dat er geen sprake is van oneerlijke concurrentie. Zij bevestigde uitdrukkelijk in haar goedkeuringsbesluit dat de aangemelde steunmaatregelen de mededinging niet op onaanvaardbare wijze verstoren.

Er werd bovendien een aantal compenserende maatregelen toegezegd door de Belgische autoriteiten ten voordele van de concurrenten van NMBS Logistics. Zo dient een aantal diensten van de Rail Cargo Centers, rangeringen en tankinstallaties, ten dienste van alle operatoren te worden gesteld en niet alleen ten dienste van NMBS Logistics.

Om efficiëntieredenen, namelijk schaalvoordelen, heeft de NMBS reeds enige jaren geleden besloten om de onderhoudsactiviteiten binnen de NMBS te centraliseren. Met deze beslissing is rekening gehouden bij de opstelling van het herstructureringsplan dat werd aangemeld bij en goedgekeurd door de Europese Commissie.

Dit plan voorziet, zoals geëist door de Europese Commissie, in de volledige filialisering van de goederenactiviteit, maar bepaalt uitdrukkelijk dat de onderhoudsactiviteiten zullen worden behouden bij de NMBS. De Europese Commissie is uitdrukkelijk gewezen op deze beslissing en heeft er geen bezwaar tegen gemaakt.

NMBS Logistics is dus klant bij de NMBS wat betreft het onderhoud van het rollend vrachtmaterieel. NMBS Logistics wordt in dat verband door de NMBS gefactureerd aan marktconforme prijzen. De exploitatie door de NMBS van de activiteit werkplaatsen en de centralisatie van die activiteiten binnen de NMBS resulteert dus volgens ons niet in enig voordeel voor NMBS Logistics.

Het is wel zo dat de Europese Commissie de Belgische Staat in gebreke heeft gesteld in verband met de kosten aangerekend door de NMBS-werkplaatsen voor het onderhoud van het materieel van NMBS Logistics. Het gaat dan voornamelijk over de overheadkosten die ten laste van de openbare dienst zouden blijven. Mijn kabinet en de NMBS zijn hierover nog in onderhandeling met de Europese Commissie. Alle gevraagde informatie werd ook aan de Europese Commissie bezorgd.

Op 26 november 2010 ondertekende ACV-Transcom als enige het sociaal akkoord in het kader van de herstructurering van B-Cargo. In dat akkoord is bepaald, zoals ACV-Transcom aanhaalt in het persbericht van 25 maart, dat het contractueel personeel dat naar de dochteronderneming NMBS Logistics wordt overgeheveld een nieuwe arbeidsovereenkomst zou krijgen, wel onder dezelfde voorwaarden, geldelijke, extralegale en inzake anciënniteit, als de huidige contracten.

Dit geldt eveneens voor het aantal contractuele personeelsleden dat van B-Cargodochter IFB naar NMBS Logistics wordt overgeheveld. De arbeidsvoorwaarden van toepassing bij NMBS Logistics zullen in een specifieke werkgroep binnen het nationaal paritair comité worden besproken en opgevolgd. Deze werkgroep werd opgericht en is bij mijn weten al twee keer samengekomen.

Omdat het sociaal overleg plaatsvindt tussen de vakbonden en de onderneming ben ik daar uiteraard niet bij betrokken. Ik spreek mij dan ook niet uit over de inhoud ervan. Ik verwacht natuurlijk wel dat het overleg gebeurt binnen het kader en onder de voorwaarden die werden afgesproken in het sociaal akkoord van november 2010. Ik verneem net als u dat ACV-Transcom meldt dat bepaalde voorwaarden van het sociaal

akkoord van NMBS Logistics niet worden nageleefd. De cao 32bis die er volgens ACV-Transcom voor zorgt dat bij een overname van werknemers de bestaande overeenkomsten die de werknemers hadden bij de vroegere werkgever volledig worden overgenomen, zou voor de contractuelen niet worden gerespecteerd. NMBS Logistics heeft al geantwoord dat zij het sociaal akkoord zullen respecteren. Vandaag zou er een nieuw sociaal overleg plaatsvinden. Hopelijk worden er ook resultaten bereikt.

Crossrail gaat in zijn klacht uit van een aantal onjuiste veronderstellingen en richt zijn pijlen op de herstructureringsmaatregelen die werden aangemeld bij en goedgekeurd door de Europese Commissie. De NMBS-Groep heeft geen zicht op de bronnen van Crossrail en kan bijgevolg alleen maar duidelijkheid scheppen over de eigen cijfers. De Europese Commissie keurde op 26 mei 2010 het herstructureringsdossier goed dat door de Belgische overheid was doorgestuurd. Het voorgelegde herstructureringsplan bestond uit een industrieel plan met tal van operationele en commerciële maatregelen alsook een financieel luik.

Het herstructureringsplan voorziet met name in een filialisering van de vrachtactiviteiten, wat onder meer inhoudt dat alle activa die worden aangewend in het kader van deze activiteiten in een aparte vennootschap NMBS Logistics worden ingebracht. De NMBS-Groep benadrukt dat deze inbreng volledig kadert in een door de Europese Commissie goedgekeurd herstructureringsplan, meer zelfs, de Europese Commissie heeft de overdracht van alle voor de vrachtactiviteiten relevante activa aan de nieuwe dochteronderneming als voorwaarde voor haar goedkeuring opgelegd.

Om duidelijkheid te creëren over de cijfers zal ik eerst de verschillende maatregelen en de daarmee verbonden cijfers toelichten en vervolgens de door Crossrail vermelde cijfers bespreken. Ten eerste, betreffende de door de Europese Commissie goedgekeurde herstructureringsmaatregelen moet allereerst worden benadrukt dat alle maatregelen die werden genomen en zullen worden genomen in het kader van de uitvoering van het herstructureringsplan ten behoeve van de goederenactiviteiten van de NMBS-Groep, werden aangemeld bij en op 26 mei 2010 werden goedgekeurd door de Europese Commissie. Deze maatregelen betreffen een vervroegd vertrekplan voor het overtollige personeel. Aan een deel van het overtollige personeel dat in het verleden instond voor de vrachtactiviteiten bij de NMBS wordt een vervroegd vertrekplan voorgesteld. Dit personeel wordt niet overgenomen door NMBS Logistics. Ik wijs er ook op dat de Europese Commissie de financiering door de NMBS-Holding van de uitstapregeling niet als staatssteun beschouwt.

De in het verleden door NMBS geboekte verliezen van de vrachtactiviteiten. De vrachtactiviteiten van de NMBS waren de afgelopen jaren verlieslatend. De historische verliezen waarvan sprake in de klacht waren dus al geboekt door de NMBS. De Europese Commissie heeft in haar goedkeuringsbesluit bevestigd dat NMBS Logistics niet hoeft te worden bezwaard met de in het verleden geboekte verliezen.

In het bij de Europese Commissie aangemelde herstructureringsplan werden voornoemde, historische verliezen op 210 miljoen euro geraamd. Er werd duidelijk aangegeven dat het een geschat bedrag was, dat was gebaseerd op de assumptie dat NMBS Logistics vanaf 1 juli 2010 operationeel zou kunnen zijn. Laatstgenoemde datum was een streefdatum, wat ook heel duidelijk in de mededeling aan de Europese Commissie stond.

Mede omwille van de onderhandelingen met de erkende organisaties in het kader van de sociale dialoog, wat ook aan de Europese Commissie werd gemeld, hebben de filialisering en de overdracht van de vrachtactiviteit aan NMBS Logistics uiteindelijk op 1 februari 2011 plaatsgevonden.

Omdat de vrachtactiviteiten tot en met het ogenblik van de overdracht verlieslatend zijn geweest, zal het bedrag van de historische verliezen mogelijk hoger uitvallen dan de genoemde raming van 210 miljoen euro. Het werkelijke bedrag van de historische verliezen zal evenwel pas worden bepaald, nadat de sectorrekeningen van de NMBS voor het jaar 2010 zijn opgesteld en de maand januari 2011 boekhoudkundig is afgesloten.

Naar mijn verwachting zal zulks in de loop van mei of juni 2011 geschieden.

Het voorgaande zal op zich echter niet in een onrechtmatige steun resulteren. De goedkeuring van de Europese Commissie heeft betrekking op het volledige bedrag van de verliezen die door de NMBS voor de overdracht van de vrachtactiva werden geboekt.

De inbreng in NMBS Logistics en de filialisering door de NMBS-Groep van haar vrachtactiviteiten is onder de vorm van een inbreng in NMBS Logistics geschied. Bedoelde inbreng heeft twee luiken. Enerzijds is er een inbreng in natura van alle vrachtactiviteiten, anderzijds, is er een inbreng in geld ten belope van 30 miljoen euro.

De Europese Commissie heeft beide luiken van de inbreng uitdrukkelijk goedgekeurd.

Voor de inbreng in natura neemt NMBS Logistics de vrachtactiviteiten volledig over, inclusief alle verplichtingen van de vrachtactiviteiten, bijvoorbeeld de loonkosten van het personeel en de huur en leasing van locomotieven en wagons.

De inbreng in geld van 30 miljoen euro stemt overeen met de laatste schijf van een kapitaalsverhoging, die reeds op het ogenblik van de splitsing van de unitaire NMBS eind 2004 was toegezegd. Ook die inbreng is door de Europese Commissie uitdrukkelijk goedgekeurd.

Ten vierde, wat de converteerbare schuld betreft, ter gelegenheid van de overdracht door de NMBS aan NMBS Logistics van de vrachtactiviteiten heeft NMBS Logistics een converteerbare schuld ten bedrage van 25 miljoen euro ten opzichte van de NMBS erkend.

Het is mogelijk dat Crossrail het bedrag van de kapitaalsverhoging met het bedrag van de genoemde schuld verwacht en aldus tot een bedrag van 55 miljoen euro komt: 30 miljoen kapitaalsverhoging en 25 miljoen euro schuld komt immers op een bedrag van 55 miljoen euro uit. Wij denken dus dat daarvan de verwarring komt.

Het voorgaande is dus niet correct. Het gaat om verschillende bedragen. De converteerbare schuld is helemaal geen steun aan NMBS Logistics, maar een schuld die NMBS Logistics inzake de filialisering tegenover de NMBS erkent.

Die schuld, die dus overeenstemt met een vordering van de NMBS, bestond dus nog niet vóór de filialisering.

De aangepaste tariefvoorwaarden. Deze aangepaste tariefvoorwaarden moeten NMBS Logistics toelaten om marktconform te functioneren. Het gaat meer bepaald om twee maatregelen. Ten eerste gaat het om aangepaste tariefvoorwaarden voor een periode van ten hoogste tien jaar met betrekking tot de diensten die NMBS Logistics zal afnemen bij de NMBS. NMBS Logistics heeft in het kader van de sociale dialoog immers toegezegd dat ze bepaalde diensten zal afnemen bij de NMBS. Het betreft onder meer de rangeerdiensten en andere diensten geleverd door de goederenstations en inzake treinbesturing. Deze diensten zullen worden verricht in het kader van een dienstverleningsovereenkomst tussen de NMBS en NMBS Logistics met inzet van statutaire werknemers die waren geaffecteerd aan de vrachtactiviteiten van de NMBS en die ervoor hebben geopteerd om niet over te gaan naar NMBS Logistics of in een eerste fase die keuzemogelijkheid nog niet hebben gehad. NMBS Logistics zal voor deze diensten aan de NMBS een marktconforme prijs betalen. Omwille van de kosten die verbonden zijn aan het tewerkstellen van statutair personeel ligt deze marktconforme prijs echter beneden de totale werkelijke kostprijs van de NMBS voor het verrichten van de betrokken diensten. Het feit dat NMBS Logistics enkel de marktprijs op zich neemt wordt door de Europese Commissie als staatssteun beschouwd en als zodanig goedgekeurd.

Verder zijn er aangepaste tariefvoorwaarden gehanteerd door NMBS-Holding voor een periode van ten hoogste tien jaar voor de facturatie van de salarissen van de statutaire personeelsleden die instemmen met de overgang naar NMBS Logistics. NMBS-Holding blijft de werkgever van deze personeelsleden. NMBS Logistics zal NMBS-Holding een marktconforme vergoeding betalen voor deze personeelsleden. Het verschil tussen die vergoeding en de werkelijke loonkosten, gedragen door NMBS-Holding wordt door de Europese Commissie als staatssteun beschouwd en als dusdanig goedgekeurd.

De Europese Commissie heeft deze twee maatregelen goedgekeurd voor een geschat maximumbedrag van 115 miljoen euro. Om de cijfers goed te begrijpen past het hier om een overzicht te geven van de bijdrage die NMBS-Holding levert in de financiering van het reddingsplan voor NMBS Logistics. Het totaal van dit bedrag is 135 miljoen euro. Daarvan werd 30 miljoen euro door NMBS-Holding via de NMBS als vers kapitaal ingebracht in NMBS Logistics. De overige 105 miljoen euro vertegenwoordigt de eveneens hiervoor vermelde financiering door NMBS-Holding van de uitstapregeling en de aangepaste tariefvoorwaarden.

De door Crossrail vermelde cijfers inzake de activa die in NMBS Logistics werden ingebracht, namelijk

415 miljoen euro voor locomotieven, 4,9 miljoen euro voor terreinen, 4,7 miljoen euro voor gebouwen en 55 miljoen euro kapitaalsinjectie, zijn foutief.

Het is bovendien volkomen fout om de inbreng van activa voor te stellen als gratis, als subsidie of staatssteun. Het gaat immers om de inbreng van die activa in een nieuwe vennootschap van privaatrecht, en dat in ruil voor aandelen van die nieuwe vennootschap.

Zoals reeds gezegd, was de onderbrenging van alle vrachtactiviteiten in een afzonderlijke privaatrechtelijke vennootschap een door de Europese Commissie opgelegde voorwaarde, en dat in lijn met de communautaire richtsnoeren betreffende staatssteun aan spoorwegondernemingen. Die inbreng maakt deel uit van het herstructureringsdossier zoals ingediend en goedgekeurd. Het filiaal ging van start op 1 februari. Men beschikt over de noodzakelijke certificaten en licenties.

De subsidie van 115 miljoen euro waarvan sprake door Crossrail, is inderdaad het door de Europese Commissie goedgekeurde geschatte maximumbedrag van de subsidie ter tijdelijke compensatie van de loonkostenhandicap van de statutaire personeelsleden. Het eerder in dit verband geciteerde bedrag van 90 miljoen euro, was de best mogelijke raming op dat ogenblik.

Er wordt – dit wens ik te benadrukken – op geen enkele manier met een overheidsdotatie ten bate van publieke dienstverlening gegoocheld. De inbreng van de vrachtactiva is gerealiseerd met de naleving van alle toepasselijke wettelijke voorschriften. Zoals wettelijk vereist, werd over die inbreng in natura en speciën door de revisoren van NMBS Logistics een onafhankelijk verslag opgesteld. Dat betekent dat een bedrijfsrevisor heeft onderzocht en bevestigd dat de waarde die aan die activa werd toegekend bij de inbreng ervan, overeenstemt met hun marktwaarde. Er valt op te merken dat NMBS Logistics ook de lasten die verbonden zijn aan de ingebrachte activa overneemt, zoals de huur en de leasing van de overgenomen locomotieven. Er is dus helemaal geen sprake van ongeoorloofde staatssteun.

Uiteraard, ook de inbreng van de vrachtactiviteit is een operatie die perfect past in het door de Europese Commissie goedgekeurd plan voor NMBS Logistics. Door een periodieke rapportering wordt de Europese Commissie over de uitvoering van dat plan ook systematisch op de hoogte gehouden. Het herstructureringsplan wordt voorts uitgevoerd met respect voor de dialoog binnen de beheersorganen van de NMBS en zonder boekhoudkundige scheefftrekkingen. De openbare dienstverlening wordt geenszins benadeeld. De prioriteit bij NMBS Logistics ligt in het verzekeren van de werkgelegenheid voor de medewerkers en het voortbestaan van een gezonde vrachtenactiviteit.

De Europese Commissie zal kunnen vaststellen dat de beweringen in de klacht uitgaan van een aantal onjuiste hypothesen. Ik hoef dus ook voorlopig geen verdere stappen te ondernemen ten opzichte van de Europese Commissie.

17.04 Steven Vandeput (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw heel uitvoerig en betrekkelijk duidelijk antwoord.

Ik heb een vraag om verduidelijking. Is die 115 miljoen als compensatie voor het statutair personeel gespreid over die tien jaar?

17.05 Minister Inge Vervotte: Dat is goedgekeurd voor tien jaar.

17.06 Steven Vandeput (N-VA): Het is dus een eenmalige steun, geen jaarlijkse steun van 115 miljoen. Dan nog is dat een ernstige handicap. Ik heb uit uw antwoord onthouden dat de handicap van het statutair personeel wordt geraamd op 115 miljoen euro. Dat is noemenswaardig.

Voor het overige onthoud ik dat de kwestie overheadkosten van de werkplaatsen die wel of niet moeten worden aangerekend en die vandaag niet worden aangerekend, hangend is bij de Commissie?

17.07 Minister Inge Vervotte: Er werden nieuwe gegevens meegedeeld aan de Commissie.

17.08 Steven Vandeput (N-VA): Het lijkt normaal dat elk bedrijf dat zich verkoopt in onderaanneming, ook zijn overheadkosten eerst in zijn verkoopprijs laat, in principe. Het gaat dan weer over de kwestie marktconform. Dat zou eigenlijk nog bij die 115 miljoen moeten komen.

17.09 Minister **Inge Vervotte**: Wij zullen u op de hoogte houden.

17.10 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord op mijn vragen.

Ik begrijp uw standpunt wanneer u zegt niet tussen te komen in het sociaal overleg, maar dat u wel pleit voor het respect voor het sociaal akkoord van 26 november.

Aangezien u geen stelling inneemt, ga ik ervan uit dat u de mening bent toegedaan dat het sociaal akkoord wordt gerespecteerd. Ik neem akte van het standpunt van NMBS Logistics die zegt dat zij alles zal doen wat in het sociaal akkoord zit. Wij moeten natuurlijk afwachten in hoeverre ACV-Transcom daarmee genoeg neemt.

Ik hoop alvast dat u dit dossier van nabij zult volgen. Het gaat uiteindelijk toch over een drieduizendtal werknemers rechtsreeks, en met de werkplaatsen erbij 5 000. Ik heb de indruk dat door de sociale spanningen die er in het verleden zijn geweest omwille van het feit dat niet alle vakbonden op dezelfde golflengte zaten, dit wel een heel gevoelige periode is, waarin er weinig nodig is om de vlam in de pan te laten slaan.

Ik hoop dat u, vanuit uw sociale bewogenheid uit het verleden, dit dossier van nabij zult opvolgen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

18 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Steven Vandeput** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de inzet van de Fyra-treinen tussen Brussel en Amsterdam" (nr. 2860)

- de heer **Tanguy Veys** aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de eventuele afschaffing van de Benelux-trein" (nr. 3658)

18 **Questions jointes de**

- M. **Steven Vandeput** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la mise en service des trains Fyra entre Bruxelles et Amsterdam" (n° 2860)

- M. **Tanguy Veys** à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression éventuelle du train Benelux" (n° 3658)

18.01 **Steven Vandeput** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik weet niet wat er aan de hand is, maar ik heb met betrekking tot deze vraag de laatste dagen een vollopende mailbox. Mensen worden zich ervan bewust dat het moeilijker wordt om tussen Brussel en Antwerpen te reizen.

Op 11 januari kondigde de NMBS in verschillende media aan dat waarschijnlijk vanaf december 2011 de Fyra de huidige Benelux-trein op de verbinding Brussel-Antwerpen-Amsterdam zal vervangen.

Door de vele jaren uitstel van dit project heeft de NMBS evenwel voldoende tijd gehad om een oplossing te vinden om de nadelige gevolgen voor het binnenlandse reizigersvervoer weg te werken, namelijk het wegvallen van een binnenlandse IC-verbinding.

Mevrouw de minister, zal de Fyra toegankelijk zijn voor treinreizigers met een binnenlands vervoersbewijs tussen Brussel, Mechelen en Antwerpen? Zo neen, zal de NMBS vanaf dan een bijkomende IC-verbinding inleggen tussen Antwerpen, Mechelen en Brussel om het verdwijnen van de Benelux-trein op te vangen? Indien ook dit niet het geval zal zijn, welke maatregelen zal de NMBS dan nemen om het toenemend aantal reizigers tussen Antwerpen en Brussel een zitplaats te kunnen aanbieden? Het is immers duidelijk dat de Benelux-trein vandaag voornamelijk wordt gebruikt door mensen die het traject Brussel-Antwerpen afleggen.

Zal de Fyra gebruikmaken van het rijpad van de huidige Benelux-trein? Zo neen, zal er dan in december een nieuwe dienstregeling nodig zijn op de as Antwerpen-Mechelen-Brussel en op de Brusselse Noord-Zuidverbinding met alle gevolgen van dien voor de overige treinen?

Artikel 23 van het huidige beheerscontract van de NMBS vermeldt dat de financiële compensatie betreffende de binnenlandse bediening met hogesnelheidstreinen op de verbinding Brussel - Mechelen - Antwerpen-Centraal - Noorderkempen - Breda - Den Haag in een bijvoegsel zal worden bepaald. Zal dit bijkomende

aanbod betekenen dat de Fyra een tweede verbinding naar het station Noorderkempen zal verzorgen of zal de huidige IR door de Fyra worden vervangen?

Moeten binnenlandse reizigers een supplement betalen indien zij de Fyra naar Noorderkempen nemen of wordt dit gedekt door de financiële compensatie voorzien in artikel 23 van het beheerscontract van NMBS?

Doordat de Fyra tussen Antwerpen en Nederland via de hogesnelheidslijn zal rijden in plaats van via de klassieke spoorlijn, komt er op lijn 12 Antwerpen-Essen capaciteit ter beschikking om de langverwachte tweede stoptrein Antwerpen-Rosendaal in te leggen in het raam van het Antwerpse voorstadsnet. Zal de NMBS vanaf december 2011 een bijkomende stoptrein inleggen tussen Antwerpen en Essen of Rosendaal?

18.02 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb een kanttekening bij het enthousiasme over Fyra. Er zijn een aantal voordelen bij het project omtrent Fyra, maar ik wens hier toch 2 kanttekeningen bij te maken.

De intercity tussen Amsterdam en Brussel, de zogenaamde Benelux-trein, zal moeten plaats maken voor de hogesnelheidstrein met reserveringsplicht. Op die manier zal er helaas mogelijk een einde komen aan de mogelijkheid voor treinreizigers om eenvoudig heen en weer te reizen tussen België en Nederland. De Benelux-trein tussen Amsterdam, Den Haag, Antwerpen en Brussel moet immers in 2012 het veld ruimen voor de hogesnelheidstrein Fyra. Op die hogesnelheidstrein zullen naar verluidt in de toekomst veel hogere tarieven en een reserveringsplicht gelden. Tussen Antwerpen en Rosendaal blijft een stoptrein over die maar liefst 10 haltes aandoet. De belangstelling voor die Benelux-trein blijft nog steeds groot, ook nu die hogesnelheidstrein reeds een jaar in gebruik is.

De reizigersorganisatie TreinTramBus dringt er daarom op aan dat de spoorwegen de reiziger de keuze zou laten tussen de gewone trein met hetzelfde prijsniveau en gebruiksgemak, dus niet de hoge tarieven van Fyra en de reserveringsplicht, en de mogelijkheid van de snellere en duurdere hogesnelheidstrein. Samen met de Nederlandse zustervereniging ROVER vraagt de reizigersvereniging TreinTramBus dat iedereen zijn handtekening zou plaatsen op de webstek reizigersprotest.nl voor het behoud van de Benelux-trein. Ik citeer Jan Vanseveren van TreinTramBus: "Als mensen de keuze krijgen tussen een dure Fyra en een onaantrekkelijke stoptrein, zullen ze in vele gevallen kiezen voor een derde optie: de auto. De wegen raken weer extra belast en het grensoverschrijdende spoorvervoer wordt iets voor mensen die niet anders kunnen." Dat was een eerste kanttekening.

Een tweede kanttekening komt vanuit de hoek van Brussels Airport en de daar aanwezige luchtvaartmaatschappijen, bijvoorbeeld Brussels Airlines. Naar aanleiding van de Fyratrein verscheen ook dat Air France de bedoeling heeft te mikken op Belgen die met de Fyratrein naar Schiphol zouden sporen. Dat betekent natuurlijk een concurrentienadeel. Met Belgische middelen worden wij beconcurrereerd door buitenlandse luchthavens. Ook daar worden een aantal kanttekeningen gemaakt bij het enthousiasme rond Fyra.

Ik had dan ook graag het volgende van de minister vernomen.

Wenst zij met de kritieken rekening te houden?

Klopt het dat ondanks de grote belangstelling de Intercity tussen Amsterdam en Brussel, de zogenaamde Benelux-trein, in 2012 moet plaatsmaken voor een hogesnelheidstrein met reserveringsplicht annex duurdere tarieven? Zo ja, waarom gebeurt zulks? Zo neen, wat gebeurt er dan wel?

Mevrouw de minister, bent u van oordeel dat de reizigers niet beter de keuze zou worden gelaten tussen een gewone trein met hetzelfde prijsniveau en gebruiksgemak zoals nu en de duurdere en dus snellere hogesnelheidstrein?

Mevrouw de minister, vreest u niet dat, indien treinreizigers de keuze tussen een dure Fyra en een onaantrekkelijke stoptrein met maar liefst 10 haltes krijgen, zij in vele gevallen voor de derde optie, met name de auto, zullen kiezen? Zo ja, wenst u maatregelen daaraan te koppelen? Zo neen, waarom wil zij er geen maatregelen aan koppelen?

Ten slotte, een vraag die ik niet op voorhand heb opgesteld, is de volgende. Mevrouw de minister, hebt u oor

voor de kritiek van Brussels Airport, met name dat Fyra door buitenlandse luchtvaartmaatschappijen, zoals Air France, zal worden gebruikt om Belgische reizigers naar Schiphol te doen sporen en aldaar het vliegtuig te nemen?

18.03 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, eigenlijk slaat de volledige vraag op toekomstig beleid. Ik zal dus proberen te antwoorden op basis van de informatie die mij werd gegeven, zij het met voornoemde relativiteit.

In uitvoering van het verdrag van 1996 vervalt de huidige Intercitytrein Brussel-Amsterdam, de zogenaamde Benelux-trein, zodra er via de hogesnelheidslijnen L4 in België en HSL-Zuid in Nederland een nieuw treinaanbod met de Fyratreinen Brussel-Amsterdam komt. De Fyra's zullen pas ten vroegste tegen december 2011 operationeel zijn.

Op het binnenlandse grondgebied is het bestaande aanbod voldoende. Op het moment dat de Benelux-treinen hun stop in Brussel-Noord hebben verloren – op weekdays vanaf december 2008 en tijdens het weekend vanaf december 2009 –, werd de betrokken trein door de NMBS niet langer als een volwaardige trein voor het binnenlands verkeer aanzien. Er werd een bijkomende treinverbinding IR tussen Antwerpen en Brussel ingelegd.

Aldus is het verdwijnen van de Benelux-trein voor het binnenlandse aanbod nu reeds gecompenseerd. Bij de omvorming van Benelux naar Fyra zal dus niet nogmaals in een compensatie worden voorzien, ook al omdat de drukte van het treinverkeer tussen Antwerpen en Brussel niet toelaat een bijkomende treinverbinding te realiseren.

De NMBS zal ook de capaciteit van de bestaande treinen versterken, om het toenemende aantal reizigers tussen Antwerpen en Brussel een zitplaats te kunnen aanbieden.

Het verschil tussen het rijpad van de huidige Benelux-trein en het nieuwe rijpad is slechts een paar minuten. Het geeft aanleiding tot het wijzigen van de huidige binnenlandse dienstregeling.

Fyra is een niet-gesubsidieerde activiteit, die dus commercieel rendabel moet worden. Het is bijgevolg niet de bedoeling reizigers een onaantrekkelijke maar goedkopere trein via een alternatieve route aan te bieden. De door u bedoelde treinen naar Roosendaal en Essen daarentegen hebben een zuiver lokale functie. Zij zijn in overeenstemming met de behoeften van de markt.

Ik heb al heel wat vragen gekregen, ook van gebruikersorganisaties, om ofwel de Benelux-trein te behouden, ofwel in een tweede stoptrein Antwerpen-Roosendaal te voorzien. De NMBS zegt dat dat alleen kan wanneer daarvoor ook de nodige haalbaarheidsstudies, potentieelcijfers en andere kunnen voorgelegd worden.

Ik ben niet op de hoogte van de tarifiering van de Fyra. Een hogesnelheidstrein is echter niet noodzakelijk duurder dan de huidige Benelux-trein. Er moet wel vooraf gereserveerd worden en de goedkoopste tarieven zijn maar beperkt beschikbaar. Dat vraagt dan inderdaad wel een gedragsaanpassing van de reizigers: iemand die goedkoop wil reizen, moet voldoende lang op voorhand reserveren. De NMBS meldt mij dat na grondig marktonderzoek blijkt dat het internationaal cliënteel zijn voorkeur uitspreekt voor een reserveringsplicht voor de Fyratrein om met zekerheid een zitplaats te hebben. Dat zou in lijn liggen met vergelijkbaar marktonderzoek over andere treinen. Voor het binnenlands medegebruik van de trein zal daarentegen geen reserveringsplicht gelden.

Fyra zal de reistijd met circa 1 uur inkorten. Wat de prijshoogte betreft zal volgens de NMBS een marktconforme prijs gevraagd worden, rekening houdend met de verbeterde reistijd en comfort. Daarbij werd ook een uitgebreide tariefstructuur ontwikkeld door de NMBS en haar Nederlandse partner, die rekening houdt met talrijke kortingen op basis van sociale of demografische kenmerken, zodat de verschillende doelgroepen hun gading vinden.

Anderzijds kunnen wij niet ontkennen dat de kwaliteit van de huidige Benelux-trein niet meer hoog is, niet alleen inzake comfort, maar zeker ook inzake stiptheid, en dat de trein stukken trager is dan de toekomstige Fyratrein. In een tijd waarin tijd ook geld is, zal een snellere trein voor de langere afstanden, zoals naar Rotterdam en Amsterdam, zeker de voorkeur genieten van de meeste reizigers. Er zal in elk geval onvoldoende potentieel zijn om de beide treinrelaties, Fyra en Benelux, naast elkaar te behouden.

Bovendien riskeert dan de kwaliteit van de Benelux, onder meer door het verouderde materieel, er nog op achteruit te gaan. Voor de langere afstanden denk ik dat de trein de voorkeur op de auto zal behouden. Voor het kort grensoverschrijdend verkeer is het potentieel beperkt en moeten de kosten dan ook afgewogen worden tegen de baten.

Artikel 23 van het beheerscontract werd ingelast om de mogelijke gevolgen op te vangen van de eventuele uitvoering van het ministerieel akkoord van 6 maart 2005 tussen België en Nederland. Het ministerieel akkoord betreft een bediening met de hogesnelheidstreinen Den Haag – Breda – Noorderkempen – Antwerpen-Centraal – Mechelen – Brussel. Het gaat hier dus niet om de Fyratreinen, die vanaf december 2011 tussen Amsterdam, Rotterdam, Antwerpen en Brussel zouden gaan rijden.

Ik ben trouwens nog steeds in onderhandeling met mijn Nederlandse collega over de uitvoeringsmodaliteiten van dat ministeriële akkoord. In lopende zaken is dat echter niet evident.

Er is nog geen sprake van een extra bediening van de Noorderkempen vanaf december 2011 en ook nog niet van een compensatie waarvan sprake in artikel 23 van het beheerscontract met de NMBS. De NMBS heeft momenteel geen tweede stoptrein gepland tussen Antwerpen-Centraal en Roosendaal. Een eventueel voorstadsnet Antwerpen zal op de lijn 12 vooral een betere dienst voor Kapellen dienen te beogen en niet voor Nederland.

18.04 Steven Vandeput (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord dat zoals steeds ter zake en uitvoerig was. Ik durf echter te betwijfelen dat er geen capaciteitsproblemen zullen ontstaan op het ogenblik dat die Benelux-trein tussen Brussel en Antwerpen verdwijnt. De mensen die gebruikmaken van die trein, doen dat immers vooral om een beetje plaats te hebben. Ik ben er vrij zeker van dat men problemen zal krijgen.

18.05 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord. Ik neem akte van een aantal kanttekeningen die zij plaatst bij de tarieven en de reserveringsplicht van de Fyratreinen.

Blijft natuurlijk het pleidooi voor het behoud van die Benelux-trein. Ik denk dat beide hun waarde en hun eigen publiek hebben. Ik verwijs naar de petitie die zeer recent, begin maart, werd opgestart en die toch bijna 1 879 handtekeningen, waaronder die van mij, heeft verzameld. Bijna 2 000 personen zijn de mening toegedaan dat het aanbod van de Benelux-trein moet worden behouden.

U hebt verwezen naar de regering van lopende zaken. De beslissing is nog niet genomen, voor zover ik weet. Misschien kan het nodige overleg, waarbij de nodige overwegingen kunnen worden gemaakt, toch nog plaatsvinden.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

19 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toekomst van dieseltractie voor het reizigersvervoer" (nr. 2861)

19 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'avenir de la traction diesel pour le transport de voyageurs" (n° 2861)

19.01 Steven Vandeput (N-VA): In de jaren '90 besliste de toenmalige NMBS om het spoornet niet verder te elektrificeren voor reizigerstreinen en nieuwe dieseltreinen aan te kopen voor wat zij de "kleine lijntjes" noemde.

De dieseltreinen mogen niet ondergronds rijden, waardoor het bijvoorbeeld niet mogelijk is om vanuit Noord-Limburg rechtstreeks naar Brussel-Centraal te rijden. Daarnaast hebben de dieseltreinen natuurlijk nog andere nadelen, zoals luchtvervuiling, lawaaihinder en stank. Zij hebben bovendien een kortere levensduur en hebben meer onderhoud nodig.

Gelet op al de nadelen van dieseltreinen, het toegenomen milieubewustzijn en het niet onaanzienlijk potentieel van een aantal van de "kleine lijntjes", rijst de vraag of dieseltractie voor reizigerstreinen nog altijd als een product met toekomst in ons land wordt beschouwd. Behouden we de diesellijnen of kiezen we resoluut voor elektrificatie van alle spoorlijnen, wat ook kan resulteren in een homogener park van elektrische treinen?

Mevrouw de minister, tegen welk jaar zal het huidige dieselmaterieel voor reizigers worden vervangen?

Infrabel is bezig met het opstellen van zijn investeringsplan 2013-2025, conform het beheerscontract. Wordt hierin ook de dieselproblematiek onderzocht?

Indien niet, kan er een grondige studie komen die alle aspecten van dieseltractie in ons land onderzoekt en op een objectieve wijze keuzes maakt voor de toekomst?

De Noord-Limburgers zullen u dankbaar zijn.

19.02 Minister **Inge Vervotte**: De motorwagens M41 van de NMBS werden tussen 1999 en 2002 gebouwd. De vervanging van dat materieel wordt momenteel niet overwogen.

De NMBS zal haar park van dieselmaterieel en haar exploitatieschema's aanpassen, rekening houdend met de vooruitzichten op het vlak van elektrificatie, die door Infrabel worden bepaald.

Het aantal materieelpannes per miljoen kilometer voor de motorwagens van het type 41 bedraagt voor de periode van 1 april 2009 tot 30 september 2010 dertien pannes. Zoals normaal voor de dieseltractie, is dat het laagste aantal van het net.

Het Belgische spoorwegnet telt nog slechts weinig niet-geëlektrificeerde baanvakken. In de nabije toekomst is de elektrificering van het baanvak Herentals-Mol gepland. De verdere elektrificering van voornoemde lijn tot in Hamont ligt ook ter studie.

In het algemeen zal Infrabel haar investeringsbeleid afstemmen op de concrete vraag binnen de spoorwegondernemingen die van haar net gebruik wensen te maken.

Voor het binnenlandse reizigersverkeer luistert Infrabel naar de NMBS, wanneer laatstgenoemde aangeeft dieselvoertuigen op bepaalde lijnen door elektrisch aangedreven materieel te willen vervangen.

Het spoorwegnet wordt voor reizigersvervoer en voor goederenvervoer gebruikt. In laatstgenoemd segment zijn meerdere operators actief. Het blijkt dat heel wat operators voor de tractie van goederentreinen diesellocomotieven inzetten, ook op baanvakken waar elektrische voeding voorhanden is.

19.03 **Steven Vandeput** (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Als ik het goed begrijp, kan de NMBS ook mee sturen waar er al dan niet geëlektrificeerd wordt. Als zij wenst in de toekomst elektrisch materieel op bepaalde lijnen in te zetten, dan zou Infrabel bereid zijn om dat te bestuderen en de maatschappij daarin te volgen.

19.04 Minister **Inge Vervotte**: Men is wel bereid om dat te bestuderen, maar dan moet men kijken of men het operationeel en budgettair kan inplannen. Dat is uiteraard geen neutraal debat.

19.05 **Steven Vandeput** (N-VA): Fundamenteel zouden wij er toch eens over moeten nadenken of wij de diesel op het net willen behouden of niet, maar dat is inderdaad echt toekomstmuziek in uw beleid.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

20 Questions jointes de

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Quévrain" (n° 2992)

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la ligne Bruxelles-Quévrain" (n° 3237)

- Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le raccourcissement possible de la ligne Quévrain-Bruxelles-Liège en 2013" (n° 3261)

20 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn Brussel-Quévrain" (nr. 2992)

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de lijn

Brussel-Quévrain" (nr. 3237)

- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de eventuele inkorting van de lijn Quévrain-Brussel-Luik in 2013" (nr. 3261)

20.01 **Jacqueline Galant** (MR): Madame la ministre, permettez-moi de vous dire que vous avez beaucoup de courage de répondre avec autant de précisions à toutes ces questions!

Ma question a trait à la ligne Quévrain-Bruxelles-Liège. Des rumeurs de plus en plus persistantes circulent suivant lesquelles cette ligne serait supprimée pour être desservie par une navette automotrice.

Or vous savez que la situation n'est déjà pas facile pour les voyageurs de la région de Mons-Borinage. Ils sont souvent confrontés à des retards, des grèves, des incidents. Vous comprendrez donc que ces rumeurs inquiètent les navetteurs qui craignent de perdre davantage de temps en devant changer de train à Saint-Ghislain.

Madame la ministre, confirmez-vous cette information? Comment la SNCB justifie-t-elle cette possibilité? Les arguments tiennent-ils la route? Considérant que l'un des principaux attraits du projet d'arrivée du tram valenciennois est précisément cette correspondance directe avec des trains pour Bruxelles et l'aéroport de Zaventem, comment expliquez-vous la décision de raccourcir cette ligne?

Pour votre parfaite information, madame la ministre, sachez que le week-end dernier, et plus précisément le samedi matin, une délégation de parlementaires de la région de Mons-Borinage a visité le tram de Valenciennes. Ce dernier a permis un développement considérable de la ville. Il constitue une avancée spectaculaire tant au niveau des universités et du sport que dans le domaine socio-économique. Les négociations vont bon train au niveau de la Région wallonne en vue de la jonction entre la station de Crespin et celle de Quévrain. Cette jonction entre la France et la Belgique porte sur environ un kilomètre. Il serait donc un peu stupide de supprimer un train qui permet de rejoindre directement Bruxelles notamment.

20.02 **Inge Vervotte**, ministre: Compte tenu de la mauvaise régularité de la relation directe ICF Liège-Guillemins-Quévrain et de l'exécution de travaux en gare de Soignies, de juin à mi-décembre 2011, ainsi qu'en gare de Mons, de mi-décembre 2011 à mi-décembre 2014, la SNCB sera amenée à adapter le service des trains, notamment entre Saint-Ghislain et Quévrain.

Actuellement, plusieurs alternatives, dont le raccourcissement du trajet des trains directs à destination de Saint-Ghislain, sont à l'étude mais aucune décision n'a été prise à ce sujet.

20.03 **Jacqueline Galant** (MR): Madame la ministre, je vous remercie. Il faudrait peut-être bien réfléchir avant de prendre une décision car, je le répète, il y a ce projet de tramway et de collaboration avec la Région wallonne pour tout ce qui est transport public.

Je pense qu'il serait important et nécessaire d'avoir une concertation entre les entités fédérées et le pouvoir fédéral pour éviter de prendre des décisions qui seraient négatives au regard de l'investissement qui sera réalisé pour le tramway.

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

21 **Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de oproep tot burgerlijke ongehoorzaamheid van de treinreizigers" (nr. 3037)**

21 **Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'appel à la désobéissance civile des navetteurs" (n° 3037)**

21.01 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, de genaamde Andy Vermaut uit Koekelare, onder andere bekend van zijn belgicistische actie op de IJzerwake in 2005 – ik wil mevrouw de minister wel uitleggen wat de IJzerwake juist is – lanceerde tot de treinreizigers via de media en via pamfletten – ik heb een pamflet bij mijn vraag gevoegd – een oproep tot burgerlijke ongehoorzaamheid wegens de slechte dienstverlening van de NMBS. De bedoeling van zijn actie was dat treinreizigers op dinsdag 1 maart zouden staken door te weigeren een vervoerbewijs te tonen. Inmiddels heeft de actie plaatsgevonden. Op de dag zelf was er al een verklaring van de NMBS met als titel "No-Pay-Day kent geen opvallend succes". Dat is ook wat ik zelf kon vernemen toen ik 's ochtends mijn treinbegeleidster vroeg of zij al veel reizigers was tegengekomen die

weigerden om een vervoerbewijs te tonen.

Aangezien daar in de media enige aandacht voor was, vermoed ik dat de NMBS van tevoren op de hoogte was van deze oproep. Ik had dus graag van de minister vernomen wat in feite de regelgeving was. Op welke wijze werd er gereageerd op die oproep om op 1 maart geen geldig vervoerbewijs te tonen tijdens de controle door de treinbegeleider? Hoe werd daarop gereageerd? Zijn er mensen die dat effectief hebben geweigerd? Heeft de minister weet van aantallen? Werde er niet op gereageerd? Ik vermoed dat als iemand op het moment zelf weigert om een al dan niet geldig vervoerbewijs voor te leggen, de regelgeving dusdanig is dat men nadien nog de kans krijgt om dat voor te leggen. Hoe werd er opgetreden tegen het feit dat er ook pamfletten verdeeld werden, zowel in de stations als op de perrons en in de trein? In welke mate was daar toestemming voor nodig? Werde die gevraagd? Werde die gegeven? Werde er effectief opgetreden tegen personen die deze pamfletten verspreidden?

21.02 Minister **Inge Vervotte**: De NMBS werd er door haar treinbegeleiders van op de hoogte gebracht dat deze pamfletten in de trein werden aangetroffen. Na onderzoek bleek dat de pamfletten werden uitgedeeld in afwezigheid van het personeel. Er werd dan ook niet opgetreden wegens dit feit. De NMBS is er zich van bewust dat de reizigers veel moeten verdragen. De NMBS had de treinbegeleiders voor 1 maart op het hart gedrukt klantvriendelijk en correct te blijven en geen problemen te provoceren. De controles hebben wel degelijk plaatsgevonden, al beweert de betrokkene dat er minder werd gecontroleerd. Dit is echter niet objectief aan te tonen.

21.03 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, u hebt niet echt geantwoord op de vraag of er mensen waren die op de bewuste dag weigerden hun vervoerbewijs te tonen. Zijn daar cijfers over bekend?

Door de oproep voor de actie werd de betrokkenen een beetje de indruk gegeven dat dit kon. Misschien gingen mensen ervan uit dat het door de vingers zou worden gezien? Ik ben toch een beetje bezorgd. Zijn er mensen die hun vervoerbewijs niet getoond hebben omdat zij ervan uitgingen dat er een soort betaalstaking zou zijn die toch getolereerd zou worden?

21.04 Minister **Inge Vervotte**: Ik heb daar geen melding van gekregen, dus ik vermoed dat dit tot een minimum beperkt bleef. Anders zouden wij er hoogstwaarschijnlijk wel melding van gekregen hebben.

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

22 **Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'avenir des ateliers de Stockem" (n° 3209)**

22 **Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de werkplaats van Stockem" (nr. 3209)**

22.01 **Josy Arens** (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, je suis intervenu à de nombreuses reprises dans le dossier des ateliers de Stockem, non pour scruter l'avenir mais bien pour le forcer car les enjeux sont connus en termes d'activité et donc d'emplois dans le pays d'Arlon. Il faut se souvenir que c'est en 1929 que la gare de triage et l'atelier de Stockem furent mis en service: une gigantesque installation étirée sur près de 4 km le long de la ligne principale et comportant gare de formation, remise à locomotives, ateliers ainsi que notamment une monumentale plaque tournante avec moteur électrique, contemporaine de celle de Gouvy et qui est toujours fonctionnelle aujourd'hui.

J'avais invité votre collègue, M. Vanackere, à venir visiter ces ateliers afin qu'il puisse se rendre compte de l'expertise, du savoir-faire et du courage des travailleurs des ateliers de Stockem qui, pendant des décennies, ont fait vivre de nombreuses familles dans le pays d'Arlon. Cette invitation, je la réitère à votre adresse avec la même courtoisie.

En mars 2010, vous m'avez répondu que des travaux de montage de l'équipement de signalisation de TBL1+ sur le matériel roulant permettraient, dans un premier temps, de compenser le départ de l'entretien des locomotives de type 20 vers l'atelier d'Anvers. Dans un deuxième temps, de nouvelles rames Desiro bi-tension seraient, dès leur mise en service en 2011-2012, affectées à l'atelier de Stockem pour leur entretien, le nombre exact de ces rames restant à déterminer ultérieurement en fonction de l'évolution du plan de transport.

Madame la ministre, puis-je vous demander à nouveau de faire le point sur ce dossier? Pouvez-vous nous donner des précisions quant aux dernières orientations du plan de transport dans ce cadre? Les ateliers de Stockem peuvent-ils espérer un plan d'avenir valable à court terme? Faut-il toutefois s'attendre à une diminution de l'activité et de l'emploi, actuellement 196 emplois équivalent temps plein? Les ateliers de Stockem vont-ils bénéficier d'une modernisation de l'équipement existant ou de la construction de nouveaux ateliers? A-t-on déjà procédé à une estimation des coûts respectifs? Quelles sont les certitudes et les incertitudes actuelles dans ce dossier?

22.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, des investissements importants devraient effectivement être consentis pour maintenir l'atelier de Stockem en fonctionnement et pour adapter le site à l'entretien du matériel moderne, dont notamment les nouvelles automotrices Desiro. En outre, cet atelier n'est plus adapté à la charge de travail actuelle et ses coûts de fonctionnement sont prohibitifs.

C'est la raison pour laquelle la SNCB examine la possibilité de concentrer les activités de maintenance du matériel roulant, c'est-à-dire le nettoyage, le dépannage et l'entretien en gare d'Arlon. C'est dans cette perspective que la SNCB étudie la faisabilité technique de la construction d'un hall destiné à assurer la maintenance des rames Desiro à côté des installations du poste d'entretien d'Arlon.

Ce projet permettrait de pérenniser les activités de maintenance du matériel roulant dans le pays d'Arlon dans des conditions économiques et financières viables.

22.03 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse. D'après les informations fournies dans les journaux luxembourgeois, je croyais que la décision était prise, mais vous me dites aujourd'hui que c'est à l'étude.

22.04 Inge Vervotte, ministre: Oui, c'est ce que dit la SNCB.

22.05 Josy Arens (cdH): C'est vrai qu'il y a eu quelques réunions dans le Luxembourg avec les dirigeants de la SNCB et une autre aura lieu dans les prochains jours où nous leur ferons part de notre mécontentement sur la façon dont ils considèrent la province du Luxembourg dans leur plan global de gestion. Mais c'est autre chose.

Pour ce qui nous occupe, j'insiste pour obtenir le plus rapidement possible la décision définitive suite à l'étude concernant ce dossier relatif à l'avenir des ateliers de Stockem. Quand pourrai-je vous interroger à nouveau sur les résultats de cette étude?

22.06 Inge Vervotte, ministre: Je n'en ai aucune idée. D'ailleurs, c'est normalement à la SNCB de fournir l'information.

22.07 Josy Arens (cdH): Je vous interroge en tant que ministre de tutelle; je sais que la décision doit provenir de la SNCB.

22.08 Inge Vervotte, ministre: La ministre de tutelle n'élabore pas de plan opérationnel.

22.09 Josy Arens (cdH): Je comprends que vous ne preniez pas la décision, mais je veux donner ce signal fort à la SNCB qui ne respecte pas suffisamment la province du Luxembourg. Je continue à le dire et à en être convaincu.

22.10 Inge Vervotte, ministre: Nous l'avons tous compris!

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

22.11 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, ik heb een vraag over de werkzaamheden. Het is een beetje moeilijk om volgen. Ik heb er geen probleem mee, als een vraagsteller niet aanwezig is, dat een vraag even wordt ingehouden, maar als er wordt opgeschoven naar verdere vragen, is het een beetje moeilijk om de agenda te volgen. Ik wil u verzoeken om de volgorde van de vragen in de agenda zoveel mogelijk te respecteren.

Le **président**: Je gère l'agenda. M. Vandepuut est sorti quelques instants, mais nous reviendrons à lui tout de suite. Pas de souci.

23 Questions jointes de

- M. David Clarinval à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le manque d'informations données par la SNCB aux voyageurs lors des nombreuses perturbations durant les fêtes de fin d'année" (n° 2937)

- Mme Kattrin Jadin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la communication des retards de train aux navetteurs" (n° 3187)

23 Samengevoegde vragen van

- de heer David Clarinval aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de gebrekkige informatieverstrekking door de NMBS aan de reizigers naar aanleiding van het verstoorde treinverkeer in de eindejaarsperiode" (nr. 2937)

- mevrouw Kattrin Jadin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het meedelen van treinvertragingen aan pendelaars" (nr. 3187)

23.01 David Clarinval (MR): Merci d'avoir bien voulu décaler ma question. Nous étions en commission.

Madame la ministre, je me permets de me faire le porte-parole des dizaines de citoyens de ma région qui m'ont interpellé concernant divers problèmes qu'ils ont rencontrés avec la SNCB dans le courant du mois de décembre 2010. J'ai d'ailleurs reçu une motion de la commune d'Yvoir qui nous interpellait à l'égard de cette problématique.

Le premier problème concerne la suspension du système de compensation pour les retards de train suite aux conditions météo délicates de décembre 2010. Depuis 2008, un système de compensation des voyageurs est entré en vigueur à la SNCB. Ce système prévoit qu'un voyageur peut prétendre à une compensation, notamment en cas de retard occasionnel d'au moins 60 minutes. Le 18 décembre dernier, la SNCB a décidé unilatéralement de suspendre ces compensations pour des retards liés aux conditions climatiques. Cette mesure a pris fin avec le dégel.

L'association des clients des transports publics, qui estime qu'une analyse au cas par cas est indispensable, a déploré cette décision car pour elle, si de nombreux retards étaient dus aux conditions climatiques, d'autres relèvent directement de la responsabilité de la SNCB ou d'Infrabel. En outre, l'ACTP regrette le manque d'information des usagers par rapport à cette mesure.

Un second problème de communication doit être épinglé. Il remonte au 24 décembre 2010: aucun train n'a circulé à Bruxelles en direction d'Arlon à partir de 18 heures. De nombreux usagers, entre autres un grand nombre d'étudiants, se sont retrouvés bloqués sans la moindre information pendant plus de deux heures. Pour les rares trains qui circulaient ce jour-là, le site www.railtime.be renseignait de légères perturbations alors qu'il a fallu plus de 10 heures à des centaines de personnes pour rejoindre, non pas Arlon, mais Libramont, où le train est resté immobilisé définitivement après être resté bloqué à Namur, Ciney et Jemelle. Deux semaines auparavant, le 11 décembre, ce manque de communication était déjà existant; de nombreux usagers, au départ de Bruxelles ou d'Ottignies, ont mis deux fois plus de temps pour regagner les gares de Dinant ou Libramont, suite à des changements de train, des changements de voies, des arrêts de longue durée dans les gares ou encore parce qu'il n'y avait pas de conducteur. Et ce, une fois de plus, sans avoir d'informations sur les raisons de ces perturbations.

D'autres personnes m'ont également interpellé concernant la diminution du nombre de wagons sur la ligne Dinant-Bruxelles, aux alentours de 7 h 00 du matin, en pleine heure de pointe. Début janvier 2011, à de nombreuses reprises, ce sont des trains composés de 3 vieux wagons, au lieu de 5 à double étage, qui attendaient les voyageurs. Ces derniers n'ont eu d'autre choix que de s'entasser à une trentaine dans des compartiments dont la capacité maximale est de 15 personnes. Une nouvelle fois, ces voyageurs n'ont pas été avertis des raisons de ces modifications. Bref, les exemples ne manquent pas, madame la ministre, où on constate un vrai manque d'information de la part de la SNCB notamment sur la ligne Dinant-Luxembourg dans nos deux provinces. Et je rejoins d'ailleurs ce que M. Arens disait tout à l'heure.

Madame la ministre, avez-vous été sensibilisée à ce problème? Qu'en pensez-vous? Que comptez-vous mettre en place pour garantir un meilleur service d'information aux navetteurs? Allez-vous indemniser les usagers qui ont été gravement pénalisés dans cette aventure?

23.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, le problème, c'est que je me suis largement exprimée à ce sujet lors des différentes commissions Infrastructure des mois derniers. En ce qui concerne la question relative à la suppression, en décembre dernier, des systèmes de compensation, j'ai répondu lors de la commission du 1^{er} mars courant. J'ai encore sous les yeux toutes les informations. Étant donné l'heure et les circonstances, je ne me répéterai pas.

Ce que je peux ajouter, c'est que nous avons le système info RailTime sur le site RailTime ou de la SNCB. Dans les gares et sur les quais, on a différentes mesures. À bord des trains, on a plusieurs mesures. Je voudrais peut-être revenir sur les procédures parce que c'est quelque chose de nouveau.

Les directives existantes décrivent les méthodes de communication qui doivent être appliquées entre les différents services du Groupe SNCB. Évidemment il n'est pas toujours aisé de connaître immédiatement le problème lors d'un incident et de prendre, ensuite, les mesures adéquates. Cela peut prendre un certain temps avant de pouvoir faire une communication appropriée. Les incidents sont introduits dans une base de données consultable dans les cabines de signalisation et au Traffic Control et d'Infrabel.

En cas de perturbations importantes, des messages sont introduits manuellement dans le bandeau d'information par les agents d'Information Management au sein du Traffic Control. Pour les incidents les plus importants, des infomails sont envoyés à tous les services concernés. De plus, pour les gros incidents, le système phone mail a été mis en place. Il s'agit d'un numéro de téléphone spécial que le personnel peut appeler pour recevoir des informations.

Je suis au courant des problèmes de matériel qui ont pour conséquence une composition réduite des trains. Pendant les heures de pointe, tout le matériel roulant disponible est utilisé. Il y a à peine des réserves. En outre, du matériel roulant était immobilisé pour l'installation du système de sécurité TBL1+. À la suite des conditions climatiques exceptionnelles en novembre et décembre 2010, la SNCB a connu beaucoup plus d'avaries au matériel roulant. Le matériel le plus ancien est plus sensible que le matériel moderne. Hélas, l'âge moyen du matériel roulant oscille autour de 30 ans en ce moment.

Tout cela a eu comme conséquence que beaucoup de trains ont dû circuler en composition réduite. La SNCB a décidé de faire circuler un maximum de trains de cette manière plutôt que de supprimer plus de trains et faire circuler ceux qui restent en composition normale.

La SNCB a pris des mesures afin de remettre en circulation le matériel roulant le plus vite possible, notamment à l'aide de prestations supplémentaires dans les ateliers où est réparé le matériel.

Lors des commissions de l'Infrastructure de décembre 2010 et janvier 2011, de plus amples explications ont été données à ce sujet.

Le **président**: Il est vrai que nous avons reçu beaucoup d'informations en commission de l'Infrastructure.

Madame la ministre, il serait intéressant que vous communiquiez le texte de votre réponse à M. Clarinval.

23.03 David Clarinval (MR): Madame la ministre, je ne fais pas partie de la commission de l'Infrastructure. Je prendrai connaissance de toutes les réponses concernant la problématique des indemnités. Je vous remercie de me les transmettre.

En ce qui concerne le matériel, il faut fournir un effort très rapidement. D'une manière générale, je ne peux que me rallier à l'avis de M. Arens. Les provinces de Namur et du Luxembourg, les zones rurales, sont fortement pénalisées par la pauvreté du service rendu par la SNCB et par Infrabel. Nous sommes déjà fortement pénalisés mais, de plus, quand les rares navettes existantes sont supprimées, ce n'est plus un problème de mobilité, cela devient un problème d'immobilité. Il n'y a plus moyen d'avoir accès aux zones rurales!

Je sais que dans d'autres zones, les navettes sont beaucoup plus fréquentes et il est donc moins douloureux d'en supprimer. Mais sur la ligne Bruxelles-Dinant, par exemple, il y a un train toutes les deux heures. Si on en supprime un, on est reporté de deux heures.

La SNCB et Infrabel doivent vraiment tenir compte des zones rurales dans leurs décisions stratégiques.

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

24 Vraag van de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de trein van Burst naar Aalst" (nr. 2997)

24 Question de M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le train assurant la liaison entre Burst et Alost" (n° 2997)

24.01 Steven Vandeput (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, iemand uit Erpe-Mere heeft mij gecontacteerd met een klacht over de nieuwe uurregeling van de trein tussen Aalst en Burst op spoorlijn 82.

De persoon in kwestie percipieert dat bij elke wijziging in de dienstregeling de situatie verslechtert voor de pendelaars die moeten overstappen in de stations van Aalst en Burst. Bij de laatste wijziging van de dienstregeling in december 2010 zouden de aansluitingen in de betreffende stations aanzienlijk slechter geworden zijn. In juli en augustus 2010 werd die lijn al tijdelijk afgeschaft vanwege het beperkte aantal reizigers in de zomermaanden. Volgens bepaalde bronnen zou de NMBS op termijn een volledige afschaffing overwegen.

Ik heb de volgende vragen.

Wat was het resultaat van het overleg dat de NMBS had met De Lijn, de gewestelijke vervoersmaatschappij, over de afschaffing van spoorlijn 82 tijdens de zomermaanden van 2010? Heeft De Lijn zich toen geëngageerd om eventueel extra bussen in te zetten?

Zal die trein opnieuw worden afgeschaft in de komende zomermaanden? Waarom wel of niet?

Heeft de NMBS ook overleg gepleegd met de gewestelijke vervoersmaatschappij over de wijzigingen in de dienstregeling van die verbinding in december 2010 en de gevolgen daarvan voor de pendelaars en de aansluitingen op bussen? Zo ja, wat was het resultaat van dat overleg? Zo nee, waarom niet?

Wat zijn de verdere plannen van de NMBS met die lijn? Wordt de volledige afschaffing nog steeds overwogen? Wordt er overleg gepleegd met de gewestelijke vervoersmaatschappij De Lijn om de trein eventueel te vervangen door een snelbusdienst?

24.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Vandeput, door het zeer beperkt aantal reizigers op de lijn 82 Aalst-Burst tijdens de zomervakantie, werd beslist om alle treinen af te schaffen gedurende de periode van 4 juli tot en met 21 augustus 2010. De reizigers die over een abonnement beschikken, konden gratis gebruikmaken van de reguliere lijnbussen die in de betrokken gemeenten passeren. Er werden geen extra bussen ingelegd.

Na een grondige evaluatie van de maatregelen die vorige zomer genomen werden, heeft de NMBS beslist om die maatregel dit jaar opnieuw toe te passen. De NMBS bezorgde op de gebruikelijke wijze de nieuwe dienstregeling sinds december 2010 aan De Lijn. Tot hiertoe heeft de NMBS nog geen klachten ontvangen over de nieuwe dienstregeling op lijn 82.

De volledige afschaffing van lijn 82 wordt niet overwogen. Er vindt ook geen overleg plaats met De Lijn over een vervanging door een snelbusdienst.

24.03 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, dat antwoord was uiteraard te verwachten. Ik denk niet dat de trein voor elke vervoersvraag een oplossing kan bieden. Daar staat wel tegenover dat er andere modi zijn, waarbij wij er erg voorstander van zijn dat daarmee overleg gepleegd wordt, zodat in ieder geval de pendelaars een oplossing krijgen voor hun probleem.

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

25 Vraag van de heer Stefaan Vercamer aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het indienen van stedenbouwkundige en milieuvergunningsaanvragen door de NMBS, met in het bijzonder de aanvraag tot de bouw van een herstelwerkplaats te Melle" (nr. 3101)

25 Question de M. Stefaan Vercamer à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'introduction de demandes de permis d'urbanisme et de permis d'environnement par la SNCB et plus particulièrement la demande de construction d'un atelier de réparation à Melle" (n° 3101)

25.01 Stefaan Vercamer (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag heeft betrekking op de bouwaanvraag voor een herstelwerkplaats in Melle. De NMBS wil daar een polyvalente herstelwerkplaats bouwen op het voormalige rangeerterrein van Melle. Daartoe werd een stedenbouwkundige vergunningsaanvraag en een milieuvergunningsaanvraag ingediend bij de gemeente. Naar aanleiding daarvan werden heel wat bezwaarschriften ingediend. Een groot deel daarvan werd gegrond verklaard. Het gaat onder meer over het ontbreken van een volledige locatiestudie, een omgevingsstudie in al haar facetten, een studie aangaande de bodemkwaliteit, een studie inzake geurhinder, een ruime mobiliteitsstudie enzovoort. Het gaat dus niet om details die men over het hoofd zou kunnen zien.

Bovendien wordt er in de bezwaarschriften meermaals aangekaart dat de bevolking niet correct, permanent en tijdig werd geïnformeerd, en dat de communicatie en inspraak gebrekkig, respectievelijk zelfs onbestaande zou zijn geweest. Het advies toont aan dat er wel verschillende infoavonden werden georganiseerd. Die momenten werden door de buurtbewoners echter ervaren als eenrichtingscommunicatie waarbij met de geuite wrevel en bezorgdheid geen rekening werd gehouden. Gezien de veelheid van ontbrekende elementen en gezien de gegronde bezwaren heeft het college van burgemeester en schepenen van Melle een ongunstig advies uitgebracht.

Het lang aanslepen van het verkrijgen van vergunningen werd in het verleden meermaals aangekaart door ander collega's. Het is een pijnpunt in de vooruitgang van verschillende projecten. Ik denk bijvoorbeeld aan de vertraging in de uitrol van de gsm- en voicecommunicatie. Een volledig dossier en de nodige overlegmomenten met oprechte betrokkenheid van de buurt zijn uiteraard basisvoorwaarden om de nodige vergunningen te bekomen en een project succesvol te kunnen realiseren.

Ik kom dan tot mijn vragen, mevrouw de minister. Ten eerste, werd in het concrete geval van Melle bij de aanvraag van een polyvalente herstelwerkplaats een onvolledig en onvolkomen dossier ingediend? Zo ja, wat is daarvan de oorzaak?

Ten tweede, heeft de NMBS in dit dossier op enige manier rekening gehouden met de wrevel en bezorgdheid van de buurt? Werde de buurt op een ernstige manier geconsulteerd?

Tot slot, welke garanties zijn er ingebouwd opdat het indienen van stedenbouwkundige en milieuvergunningsaanvragen zo correct en volledig mogelijk gebeurt? Kan dat proces verder worden geoptimaliseerd?

25.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, de aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning en een milieuvergunning werden door de vergunningverlenende overheden, respectievelijk de Vlaamse overheid en de provincie Oost-Vlaanderen, ontvankelijk en volledig verklaard.

Tijdens de studiefase zijn er drie overlegmomenten geweest waarop de buurtbewoners zo vroeg mogelijk en uitgebreid over het project werden geïnformeerd en waarop zij hun opmerkingen over het project konden formuleren. De NMBS heeft bij de uitwerking van het project maximaal rekening gehouden met de opmerkingen van het college van burgemeester en schepenen, van de gemeentelijke commissies voor ruimtelijke ordening, de GECORO, en van de buurtbewoners. Zo werd een eerste inrichtingsplan van de site grondig herwerkt om in de mate van het mogelijke rekening te houden met diverse opmerkingen, geformuleerd tijdens deze overlegmomenten.

Sommige buurtbewoners zullen gekant blijven tegen het project op een spoorwegterrein dat in de Gewestplannen voorzien is voor gemeenschaps- en openbare nutsvoorzieningen.

De aanvragen voor een stedenbouwkundige en een milieuvergunning werden pas na twee jaar studie en conform de geldende wetgeving ingediend, om een uitspraak te kunnen verkrijgen binnen de voorziene termijn van vier maanden. Voor de milieuvergunningsaanvraag heeft de provincie Oost-Vlaanderen evenwel een termijnverlenging van twee maanden opgelegd omwille van de opvang van dit dossier.

25.03 Stefaan Vercamer (CD&V): Mevrouw de minister, ik blijf erop aandringen dat de NMBS maximale inspanningen zou doen om de inspraak op de best mogelijke manier te organiseren en om rekening te

houden met de geformuleerde bemerkingen.

Le **président**: Vous lisiez un peu vite. Comme les trains sont toujours à l'heure, vous vous dépêchiez! J'espère que vous n'allez pas rater votre train!

25.04 Stefaan Vercamer (CD&V): Je l'espère!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

26 Questions jointes de

- **M. Anthony Dufrane à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les défibrillateurs cardiaques automatisés dans les gares de la SNCB" (n° 3142)**

- **M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les défibrillateurs cardiaques automatisés dans les gares de la SNCB" (n° 3706)**

26 Samengevoegde vragen van

- **de heer Anthony Dufrane aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de automatische hartdefibrillatoren in de stations van de NMBS" (nr. 3142)**

- **de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de automatische hartdefibrillatoren in de stations van de NMBS" (nr. 3706)**

26.01 Anthony Dufrane (PS): Monsieur le président, madame la ministre, le jeudi 24 février dernier, la SNCB Holding installait un défibrillateur cardiaque automatisé dans la gare de Namur, portant ainsi à sept le nombre de gares belges équipées de cet appareil. La SNCB a également annoncé qu'elle installerait très prochainement des défibrillateurs dans huit autres gares de Belgique, dont Charleroi.

Je ne peux que féliciter la SNCB pour cette initiative d'installer des défibrillateurs automatisés dans les gares. En effet, quand on sait qu'en Belgique, 30 % de la population présentent des risques cardiovasculaires et que chaque jour environ 28 personnes sont victimes d'une crise cardiaque, il est indispensable que le délai d'intervention soit le plus court possible et ce, pour permettre de sauver le plus de vies possible.

Bien que la loi belge et l'automatisation des défibrillateurs permettent à un non-professionnel de la santé d'utiliser aisément ces appareils, la formation et l'entraînement à ceux-ci semblent essentiels pour se familiariser à son utilisation et donc, augmenter les chances de sauver une vie. Le jour de l'installation du défibrillateur dans la gare de Namur, le journal *Vers l'Avenir* révélait qu'une personne était décédée d'une crise cardiaque alors qu'un défibrillateur cardiaque automatisé était déjà installé dans la gare. En cause, semble-t-il, une signalétique encore peu familière des navetteurs et du personnel de la gare. Or, si l'on veut pouvoir diminuer le nombre de décès dus à une crise cardiaque dans les lieux publics, il est nécessaire que les gens connaissent l'existence de ces défibrillateurs dans les lieux où ils se trouvent.

Dès lors, que compte faire la SNCB pour pallier cette méconnaissance du pictogramme auprès de son personnel et des navetteurs? Quel plan de communication a-t-il été mis en place dans les gares pour informer les navetteurs de la présence de ces défibrillateurs automatisés?

Enfin, madame la ministre, je vous encourage à développer l'installation de ces appareils dans un maximum de gares belges mais également dans d'autres entreprises publiques.

Monsieur le président, j'ai été vite aussi, même si je n'ai pas de train à prendre!

26.02 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, in het station van Namen, dat wekelijks ongeveer 200 000 reizigers ontvangt, werd op donderdag 24 februari de automatische hartdefibrillator voorgesteld.

Hoewel er volgens de NMBS-Holding de voorbije jaren geen interventies bij hartaanvallen nodig waren in de stations, wil de NMBS-Holding naar eigen zeggen de risico's zoveel mogelijk beperken.

De NMBS-Holding kondigde in juli 2010 de installatie van de toestellen aan. Er werd beslist stations die minstens 67 200 opstappende reizigers per week tellen, uit te rusten met defibrillators.

De defibrillator bevindt zich in een vierkante kast waarop een groen hart met een bliksemschicht staat

afgebeeld. De kasten worden zo dicht mogelijk bij de reiscentra of de loketten aan de muur geïnstalleerd.

In de marge daarvan gaf de NMBS-Holding een overzicht van het aantal stations dat al is uitgerust met een dergelijk apparaat. In heel België zijn zeven stations van de NMBS-Holding uitgerust met een automatische hartdefibrillator: Brussel-Noord, Brussel-Centraal, Brussel-Zuid, Brugge, Gent, Namen en Gembloux.

De Brusselse stations hebben telkens twee toestellen, een met een Franstalige gesproken uitleg en een met een Nederlandstalige handleiding.

Volgens de NMBS-Holding zouden nog acht andere stations de voorbije weken een dergelijk toestel krijgen: Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Leuven, Mechelen, Ottignies, Charleroi, Bergen en Luik.

De NMBS-Holding verklaarde bij de voorstelling van de automatische hartdefibrillator in het station van Namen dat er de voorbije jaren geen interventies bij hartaanvallen nodig waren in stations, terwijl ik nochtans vernam dat er wel degelijk sprake was van een incident in het station Brussel-Luxemburg, waar een dame overleed na een hartfalen. Klopt dat voorval of viel dat niet onder een situatie waarbij volgens de NMBS-Holding een defibrillator noodzakelijk was?

Ik verneem bovendien dat het personeel van Securail nog geen opleiding heeft gekregen om met de automatische hartdefibrillator te werken, terwijl men had aangekondigd dat elke agent ermee zou kennismaken tijdens een korte cursus. De cursus heeft echter nooit plaatsgevonden. Klopt dat? Indien ja, waarom vond de cursus nog niet plaats en welke maatregelen werden genomen?

26.03 Minister **Inge Vervotte**: De defibrillatoren bevinden zich inderdaad in de stations van Brussel-Noord, Brussel-Centraal, Brussel-Zuid, Brugge, Gent, Namen en Gembloux. In de komende weken zullen de stations van Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Leuven, Mechelen, Ottignies, Charleroi, Bergen en Luik eveneens met zo'n toestel worden uitgerust. Het gaat om automatische mobiele defibrillatoren, die een snelle ingreep mogelijk maken, zonder dat er gewacht hoeft te worden op de komst van een officiële hulpdienst.

Les défibrillateurs sélectionnés sont des appareils automatiques qui permettent effectivement une utilisation sans formation préalable. Ils ont été implantés dans les gares de manière à pouvoir atteindre l'appareil endéans les trois minutes suivant le malaise.

De toestellen zijn bijzonder gebruiksvriendelijk. Wanneer men het opent geeft een stem in het Frans of in het Nederlands toelichting bij de te volgen procedure.

Le mode d'emploi interactif avec l'utilisateur décrit étape par étape la procédure à suivre pour porter les premiers secours à une victime d'une crise cardiaque via le défibrillateur.

De mondelinge assistentie is een evenwichtige en duidelijke stem die aanzet tot kalmte op een bijzonder stressvol moment. Het gekozen model heeft geen manuele modus die het mogelijk maakt om op autonome wijze een elektrische shock toe te dienen. Het kan zowel door professionals als niet-professionals worden gebruikt.

Dès lors, ce système automatique permet aux navetteurs et au personnel présent en gare d'utiliser cet appareil sans fausse manœuvre possible.

De defibrillatoren zijn verplaatsbaar. Ze bevinden zich in koffers vlak bij de *travel centers*. Bij een noodgeval opent de persoon die ter hulp komt de koffer en brengt hij het toestel naar de plaats waar het slachtoffer van de hartstilstand zich bevindt. Wanneer de deur van de koffer wordt geopend treedt er een sirene in werking die de agenten van Securail verwittigt dat er een interventie aan de gang is. Ze is ook beschermd tegen diefstal.

Het toestel is eenvoudig te gebruiken en vereist geen specifieke opleiding. Men moet zo snel mogelijk kunnen ingrijpen zodat men niet hoeft te wachten op de komst van een hulpverlener of een Securailpatrouille.

Depuis 2009, la formation des secouristes industriels organisée par Corporate Prevention Services pour le Groupe SNCB comprend, dans la partie technique de réanimation, une extension attribuée à l'utilisation des

défibrillateurs externes automatiques tels qu'ils sont installés dans les gares.

Le personnel Securail recruté depuis 2007 est formé pour les premiers secours.

De bediening van de defibrillator zal deel uitmaken van de jaarlijkse bijscholing van het Securailpersoneel.

De plus, dans les gares dotées d'un défibrillateur, une partie du personnel de la SNCB Holding suit actuellement une formation.

La présence de défibrillateurs en gare de Namur a été signalée, via la presse et des affiches informatives en gare, à l'occasion de l'installation de l'appareil.

Une signalétique concernant le défibrillateur est également prévue aux différentes entrées de la gare de Namur afin de familiariser les utilisateurs à la présence de ce type d'appareil.

De NMBS-Groep is niet op de hoogte van een hartfalen in het station Brussel-Luxemburg. Dit station maakt geen deel uit van de stations die met een defibrillator werden of zullen worden uitgerust. Pas vanaf 67 200 opstappende passagiers per week zal een station met een defibrillator worden uitgerust. Op 7 maart 2011 daarentegen vond er een incident plaats in de Eurostarterminal van het station Brussel-Zuid. Een persoon was onwel geworden. Passagiers voerden hartmassage uit. De defibrillator werd gebruikt nog voor de komst van de ambulanciers. Het slachtoffer werd weggevoerd, maar is jammer genoeg overleden op weg naar het ziekenhuis.

26.04 Anthony Dufrane (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour ces précisions. Dans mon dernier point, je vous demandais si vous envisagiez l'installation de tels appareils dans d'autres entreprises publiques et, à moyen terme, dans des gares accueillant moins de 67 000 navetteurs. Est-ce à l'étude?

26.05 Inge Vervotte, ministre: Non. C'est le seuil minimal actuel.

26.06 Anthony Dufrane (PS): Et pour ce qui concerne d'autres entreprises publiques?

26.07 Inge Vervotte, ministre: Il n'y a aucune étude en cours pour le moment. Il faut vérifier dans quels cas cela s'avère utile. À quoi pensez-vous exactement?

26.08 Anthony Dufrane (PS): Je pense aux SPF importants qui comptent de nombreux employés, notamment au SPF Finances ou aux grandes cités administratives.

26.09 Inge Vervotte, ministre: Je peux poser la question de la nécessité de ce type d'appareil sur des lieux de passage très fréquentés. Cependant, aucune étude n'est menée actuellement en vue de l'appliquer à d'autres entreprises.

26.10 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, dank u voor uw antwoord. Ik heb er wel twee bedenkingen bij.

Ten eerste zei u dat er nog een toestel zal worden geplaatst in onder meer Antwerpen-Centraal en Antwerpen-Berchem en een aantal andere stations. In het persbericht dat op 24 februari werd verspreid, stond: "de komende dagen". Het is nu meer dan een maand later. Blijkbaar communiceert de NMBS-Holding soms een beetje te enthousiast. Die installatie in "de komende dagen" bleek geen feit.

Ten tweede, het is perfect mogelijk dat het incident niet geregistreerd werd. Ik heb ook niet gevraagd waarom in het station Brussel-Luxemburg geen defibrillator aanwezig is.

Ten slotte, op de opmerking van Securail zei u dat het reeds het geval is en dat het de voorbije jaren al deel uitmaakte van de jaarlijkse bijscholing. Iemand die in het Brusselse actief is bij Securail en die ingedeeld is bij de treinbrigade – en die eerder als een soort nationale reserve wordt ingezet op plaatsen waar er plots nood aan is – heeft er in elk geval geen weet van dat hij of zijn collega's die cursus hebben gevolgd.

26.11 Minister Inge Vervotte: Ik herhaal het antwoord: "Le personnel de Securail recruté depuis 2007 est formé pour le premier secours." "De bediening van de defibrillator zal deel uitmaken van de jaarlijkse

bijtscholing van het Securailpersoneel.”

26.12 Tanguy Veys (VB): Ik wil u erop wijzen dat het engagement van NMBS-Holding vroeger al was het personeel van Securail die opleiding aan te bieden, maar dat het tot nu toe niet gebeurd is. Men zegt dat men gestart is met de installatie van die toestellen sinds juli 2010. Het lijkt mij logisch dat men daarvoor minstens in de nodige opleiding voorziet. Tot nu toe is dat niet gebeurd. Misschien was NMBS -Holding ook hier een beetje te enthousiast in haar communicatie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

27 Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la modernisation de la ligne Bruxelles-Arlon et l'avenir du Pendolino" (n° 3211)

27 Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de modernisering van de lijn Brussel-Aarlen en de toekomst van Pendolino" (nr. 3211)

27.01 Josy Arens (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, je ne reviendrai pas longuement sur cette ligne 162 qui nous a déjà beaucoup mobilisés en commission de l'Infrastructure. Comme vous le savez, j'ai toujours considéré que le chantier actuellement en cours n'était pas une modernisation, mais un entretien extraordinaire devenu indispensable vu le degré de vétusté et de dangerosité de certains de ses tronçons.

Je souhaiterais vous demander de faire le point sur les travaux effectués, en cours et programmés.

L'objectif de faire gagner 20 minutes aux navetteurs est-il toujours réaliste dans la mesure où ce gain viendra compenser des retards quotidiens, de plus en plus jugés inacceptables par les navetteurs?

En ce qui concerne le matériel roulant, le pendulaire est présenté comme la solution d'avenir pour cette ligne. Or l'objectif est de gagner 8 minutes; c'est peu. La SNCB répond régulièrement qu'investir dans les pendulaires n'est intéressant que dans le cadre d'une exploitation internationale ouvrant la porte à Strasbourg, mais aussi à Bâle et à l'Italie.

Une étude de rentabilité a donc été commandée par les quatre opérateurs potentiels. Infrabel, de son côté, a estimé que les adaptations pendulaires en valaient la peine. Cette étude est-elle terminée? Quelles en sont les conclusions? Pensez-vous que le raisonnement "européen" qui consiste à trouver une alternative ferroviaire pour relier trois sièges - Strasbourg, Luxembourg et Bruxelles - est encore d'actualité face au forcing de la France qui vise à moderniser sa ligne vers Strasbourg au départ de Paris?

Néanmoins, il reste à savoir à quoi servira de faire circuler des trains rapides entre Bruxelles et Luxembourg si les navetteurs namurois ou luxembourgeois doivent se contenter de les regarder passer. Imposer aux navetteurs d'aller chercher le pendulaire à Luxembourg-Ville n'aurait pas de sens. Cependant, je suis d'accord que le pendulaire ne doit pas devenir un omnibus en multipliant les arrêts comme pour un IC. Même dans un cadre international, on pourrait espérer plusieurs haltes tant dans la province de Luxembourg que dans celle de Namur.

Je reste convaincu qu'une réelle modernisation aurait nécessité la construction de nouvelles voies le long de l'E411, comme ce fut le cas vers Liège. Cette opportunité a-t-elle été étudiée par Infrabel?

Merci pour vos réponses sur ces divers dossiers, madame la ministre, mais je sais que vous n'êtes pas la directrice générale de la SNCB et que vous n'avez pas la possibilité de décider pour Infrabel, sans quoi je serais présent chaque semaine pour vous interpeller!

27.02 Inge Vervotte, ministre: Les travaux avancent bien. Après 4 ans de travaux, 32 ouvrages d'art sur 50 sont renouvelés ou modernisés. Huit passages à niveau ont été supprimés sur 24. Cinquante-quatre kilomètres de voies ont été modernisés sur 175. Trois courbes ont été rectifiées sur 10. Le tronçon Arlon-Sterpenich-frontière a été entièrement modernisé et réélectrifié en catenaires mixtes 3kV/25kV. Les grils des gares de Gembloux-Nord, de Jemelle-Nord et de Jemelle-Sud, soit la moitié des grils, sont modernisés. La gare de Gembloux a été inaugurée en mai 2010.

Une infrastructure modernisée est plus fiable qu'une ancienne. Fort logiquement, elle provoque moins

d'incidents qu'une installation vieillissante.

Les discussions entre les quatre partenaires (CFF, CFL, SNCF et SNCB) sont toujours en cours et progressent de manière satisfaisante.

Les partenaires ont signé un accord de confidentialité selon lequel toute information technique, commerciale, stratégique et financière en rapport avec le projet est confidentielle et ne peut être communiquée à un tiers jusqu'au 31 décembre 2011.

Les circulations envisagées par le projet le long de l'axe Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg et la Suisse seront compétitives en termes de temps de transport avec les itinéraires ferroviaires alternatifs, notamment avec l'itinéraire via Paris par la ligne à grande vitesse Est.

Les circulations le long de l'axe Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg et la Suisse présentent l'avantage d'être moins longues en termes de kilomètres parcourus et d'emprunter des lignes moins fréquentées et moins onéreuses. Cela devrait se traduire par un billet économiquement plus avantageux pour les voyageurs que via Paris.

Le *business case* retenu par les partenaires est basé sur une desserte qui inclut, en Belgique, les gares de Bruxelles, Namur et Arlon, comme c'est le cas aujourd'hui pour les trains classiques internationaux Eurocity Bruxelles-Luxembourg-Strasbourg et la Suisse, les 295 Jean Monet et les 96 Iris.

L'idée de construire une ligne nouvelle le long de l'E411 a déjà été évoquée par le passé. Une étude a été réalisée en 2004-2005 par la SNCB et les CFL sur ce sujet. Cette étude a conclu au manque de pertinence d'une telle nouvelle infrastructure eu égard au nombre de voyageurs concernés.

27.03 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse. Je regrette cependant un peu cette confidentialité des résultats de cette étude. Je ne comprends pas pourquoi ils doivent rester confidentiels jusque fin 2011.

Vous n'avez pas complètement répondu à ma question relative au pendulaire. La SNCB l'estime intéressant au niveau international. Personnellement, j'estimais qu'il pouvait aussi être intéressant sur les lignes intérieures pour les régions les plus reculées et périphériques de notre pays. Qu'en est-il de ce côté-là?

27.04 Minister Inge Vervotte: Ik heb geen bijkomende informatie over de vraag die u stelt. Eigenlijk zou ik de vraag naar de NMBS moeten doorverwijzen en vervolgens het antwoord van de NMBS geven.

Om redenen van confidentialiteit kan ik geen informatie ter zake geven, omdat er nog geen definitief contract is. De informatie mag hier dus niet worden gegeven.

27.05 Josy Arens (cdH): Monsieur le président, je remercie la ministre pour sa réponse.

Je reste convaincu que la province de Luxembourg...(hors micro).

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

28 Question de M. Josy Arens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les points vélos dans les gares ferroviaires" (n° 3212)

28 Vraag van de heer Josy Arens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "fietspunten in treinstations" (nr. 3212)

28.01 Josy Arens (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, à la demande de la SNCB Holding, le secrétaire d'État à la Mobilité, M. Schouppe, a accordé un subside de 27 000 euros à l'ASBL Fietsenwerk en vue de développer des points vélos dans ou aux abords des gares ferroviaires du pays.

Toutefois, c'est le conseil d'administration de la Holding qui a décidé du nombre et de la localisation des gares qui bénéficieraient de points vélos. À ma grande surprise, dans la répartition proposée par la Holding, aucun point vélo n'est prévu pour la province de Luxembourg.

Madame la ministre, pouvez-vous m'indiquer les raisons de cette lacune qui, une fois de plus, marque le désintérêt et le désinvestissement de la SNCB dans notre province?

Le **président**: Il y en a en province de Namur, c'est moins vallonné!

28.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur Arens, l'ouverture des points vélos en Wallonie par la SNCB Holding est réalisée en collaboration avec des ASBL actives dans le domaine du vélo. Un appel d'offres a été lancé en 2009 pour sélectionner ces ASBL. Les cinq gares retenues pour cet appel à candidatures ont été sélectionnées en tenant compte des paramètres suivants:

- le nombre de voyageurs concernés,
- le potentiel vélo,
- le taux d'occupation des parkings vélos et le taux d'utilisation en ville,
- la présence d'une ASBL vélo locale.

Une offre a été introduite par l'ASBL Provélo pour quatre des cinq gares faisant l'objet de l'appel à candidatures. Aucune gare en province de Luxembourg ne répondait aux critères ci-dessus pour l'ouverture d'un point vélo.

Lors d'un prochain appel à candidatures éventuel, la SNCB Holding ne manquera pas de réévaluer la situation. Il y a toutefois lieu de rappeler que le Groupe SNCB réalise d'importants investissements en infrastructures ferroviaires dans la province de Luxembourg.

28.03 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, il y a obligation de réaliser des investissements car la ligne est devenue dangereuse...(*hors micro*). En ce qui concerne les points vélos, si j'ai bien compris, nous devrions introduire une nouvelle demande via des ASBL s'occupant de mobilité à vélo...(*hors micro*).

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

29 Question de M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'achat d'un abonnement SNCB avec des éco-chèques" (n° 3246)

29 Vraag van de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het aankopen van een NMBS-abonnement met ecocheques" (nr. 3246)

29.01 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, les éco-chèques permettent d'acheter des tickets de train, ce qui est une très bonne chose, vous en conviendrez. Néanmoins, il existe certaines restrictions en la matière dans la politique de la SNCB. Si la SNCB accepte bien les éco-chèques pour l'achat de titres de transport pour des voyages en Belgique, elle ne les accepte pas pour les abonnements de type "carte train". Par ailleurs, les éco-chèques sont acceptés uniquement pour payer des voyages sur le réseau intérieur belge aux guichets des gares et ils ne sont pas utilisables par les autres canaux d'achat, par exemple l'achat d'un ticket à bord des trains.

J'ai été interpellé par des navetteurs qui ne comprennent pas ces restrictions. Je souhaitais donc interpellier la SNCB par votre intermédiaire. Qu'est-ce qui justifie ces restrictions pour les abonnements et pour les trajets internationaux? La SNCB va-t-elle bientôt lever ces restrictions?

29.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, monsieur Balcaen, l'utilisation de ces chèques est basée sur le principe d'affiliation d'entreprises partenaires qui choisissent de les accepter comme moyen de paiement. La SNCB, dans le cadre de son engagement permanent en faveur du développement durable, a décidé d'accepter les éco-chèques et les Eco Pass respectivement émis respectivement par les sociétés Edenred et Sodexo pour l'achat de titres de transport en trafic intérieur et, ce, malgré les coûts directs et les investissements nécessaires induits par l'acceptation de ce nouveau moyen de paiement.

Deux textes principaux définissent le cadre légal organisant l'utilisation des chèques verts: l'arrêté royal du 14 avril 2009 et la convention collective de travail 98 en vigueur à dater du 1^{er} mars 2009. L'annexe à la convention collective de travail 98 stipule, dans son titre III, que l'utilisation de ces chèques comme moyen de paiement est limitée à tout titre de transport pour les transports en commun à l'exception des abonnements. En conclusion, en vertu de ladite convention, ces chèques ne peuvent être utilisés pour payer la validation d'une carte train.

Pour ce qui concerne l'utilisation d'éco-chèques comme moyen de paiement de trajets internationaux, il y a lieu de souligner que la SNCB Europe Distribution est une activité purement commerciale et qu'elle doit ainsi tendre vers un compte de résultat positif. Dès lors, à la suite des coûts directs importants demandés par les sociétés émettrices des éco-chèques et Eco Pass, coûts qui peuvent représenter jusque la moitié de la commission perçue par la SNCB Europe Distribution pour la vente des titres de transport internationaux, et au refus des transporteurs de prendre en charge une partie de ces coûts, la SNCB Europe a décidé de ne pas accepter ces chèques à l'achat de titres de transport internationaux.

29.03 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je remercie Mme la ministre pour ses précisions techniques et claires sur la situation actuelle.

Je verrai comment, le cas échéant, utiliser avec d'autres collègues ces informations pour faire changer les choses visiblement ailleurs qu'à la SNCB puisque ce n'est pas là que semble résider le problème aujourd'hui.

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

30 Samengevoegde vragen van

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "een agressie op de trein Dendermonde-Poperinge" (nr. 3276)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de acties die ACOD Spoor plant vanaf donderdag 24 maart" (nr. 3306)
- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de stakingsaanzegging van CGSP Cheminots voor maandag 14 maart 2011" (nr. 3465)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de toenemende agressie op de trein" (nr. 3575)

30 Questions jointes de

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "une agression commise à bord du train assurant la liaison Termonde-Poperinge" (n° 3276)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les actions syndicales que la CGSP Cheminots compte mener à partir du jeudi 24 mars" (n° 3306)
- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le préavis de grève de la CGSP Cheminots pour le lundi 14 mars 2011" (n° 3465)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'augmentation du nombre d'agressions dans les trains" (n° 3575)

30.01 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, sommige dingen komen met golven bij de NMBS, zo ook aanzeggingen, boycotacties en dergelijke meer. In elk geval verscheen in *Het Laatste Nieuws* van donderdag 10 maart een bericht dat de spoorbond ACOD vanaf donderdag 24 maart een aantal acties zou plannen. Aanleiding was een incident op maandagavond 7 maart op de lijn Dendermonde-Poperinge in Wervik, waarbij opnieuw een treinbegeleider in elkaar geslagen werd. ACOD Spoor eiste maatregelen om de veiligheid van het spoorpersoneel te verbeteren.

De volgende dag raakte bekend dat de NMBS 's avonds extra treinbegeleiders zal inzetten op die lijn. Er zal ook veiligheidspersoneel worden ingezet en er komt een intensievere ticketcontrole om zwartrijders te ontmoedigen. Dat zouden juist de personen zijn die het meest agressief zijn.

Volstaan de door de NMBS aangekondigde maatregelen voor ACOD Spoor? Met andere woorden, is het gevaar voor acties nu van de baan?

Betroffen de eisen van ACOD Spoor enkel gerichte maatregelen op de lijn Dendermonde-Poperinge of waren er ook meer algemene eisen?

Kunt u meer toelichting geven bij de nieuwe maatregelen op de betreffende lijn? Zijn die tijdelijk of definitief? Hoeveel extra personeel wordt er ingezet? Wat houdt de intensievere ticketcontrole precies in? Wanneer en hoe zullen de maatregelen worden geëvalueerd?

Welke aangekondigde acties werden er precies uitgevoerd door ACOD Spoor? Tot wanneer hebben ze geduurd? Het is vandaag 29 maart en alles is dus nog mogelijk.

Op welke manier werd de directie op de hoogte gebracht van de geplande acties? Is er een formele stakingsaanzegging? Is er een andere vorm van communicatie voor dat soort acties dan een stakingsaanzegging?

Wat is de houding van de NMBS-Groep tegenover collectieve acties die geen stakingen in de strikte zin van het woord zijn, maar veeleer werkonderbrekingen, stiptheidsacties, langzaamaanacties en dergelijke meer? Worden in dat geval de lonen volledig uitbetaald aan het personeel dat deelneemt aan de acties?

Een volgende reeks vragen werd ingegeven door een persbericht van 9 maart, waarin bekendgemaakt werd dat de treinbegeleiders van de Waalse socialistische spoorvakbond CGSP Cheminots een stakingsaanzegging indienden voor maandag 14 maart. Die staking is gelukkig niet doorgegaan. De vraag blijft desalniettemin toch staande, denk ik.

De treinbegeleiders klaagden aan dat ze met te weinig zijn, daardoor dikwijls geen vakantie kunnen nemen en niet genoeg kunnen rusten.

De plannen van de NMBS om in 2011 over het hele land tweehonderd treinbegeleiders aan te werven, werden als onvoldoende opgevat. Bovendien wees de vakbond erop dat de werkdruk alsmaar toeneemt, omdat bepaalde stations sluiten en in andere stations de ticketverkoop wordt stopgezet. Ook de plannen van de NMBS om een gecentraliseerde permanentiedienst voor treinbegeleiders in te voeren, werd niet gemaakt. Ten slotte bekritiseerde CGSP Cheminots ook het terugschroeven van de opleiding van treinbegeleiders.

De vakbond sprak voorts over een vertrouwensbreuk met de directie. Momenteel worden gesprekken gevoerd over de aanpassing van de uurroosters en over de compensaties voor de conducteurs die stand-by moeten zijn, ingeval een collega ziek wordt. De directie zou intern fout over die gesprekken hebben gecommuniceerd. De NMBS beschouwde het als een misverstand en stelde dat de fout intussen was rechtgezet.

Op zaterdag 12 maart 2011 raakte uiteindelijk bekend dat de stakingsaanzegging werd ingetrokken. De vakbond zou nieuwe voorstellen van de NMBS hebben gekregen. De voorstellen worden nu in werkgroepen besproken. Een en ander volstond voor de vakbond om de staking af te blazen.

Ten eerste, zijn er op maandag 14 maart 2011 eventueel toch geïsoleerde acties geweest? Ik heb er geen weet van. Zo ja, werden zij door de bonden erkend? Welke hinder ondervond het treinverkeer?

Ten tweede, kunt u het overleg tussen de directie en de vakbonden nader toelichten? Wat waren de voornaamste twistpunten tussen de directie en CGSP Cheminots?

Wat is de houding van de Vlaamse vleugel ACOD Spoor en van de andere bonden?

Wat is in grote lijnen de inhoud van de nieuwe voorstellen, die CGSP Cheminots hebben overhaald om de stakingsaanzegging op 12 maart 2011 in te trekken?

Waaruit bestond die fameuze foute communicatie van de directie, die tot een vertrouwensbreuk heeft geleid? Wie was voor die communicatie verantwoordelijk? Hoe werd de fout rechtgezet?

Ik dank u voor uw antwoord.

30.02 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, u zult wellicht gemerkt hebben dat er een aantal vragen in verband met de veiligheid op de agenda staan. De organisatie van de werkzaamheden van onze commissie valt natuurlijk niet onder uw verantwoordelijkheid, maar de vraag rijst in ieder geval of de commissie zelf de problematiek van de veiligheid, vandalisme en agressie tegen treinpersoneel, niet eens in een breder perspectief aan bod zou moeten laten komen.

Recent, op maandag 7 maart, was er een incident op de trein tussen Dendermonde en Poperinge. Ten gevolge daarvan was er een dreiging van het personeel van Poperinge om vanaf 24 maart boycotts in te lassen. Het zou namelijk het derde voorval in een paar maanden tijd zijn. Die bewuste maandag 7 maart werd een treinbegeleider van Poperinge het slachtoffer van zware agressie op de trein tussen de stations

Wervik en Komen. De betrokken treinbegeleider werd met ernstige verwondingen afgevoerd naar het Jan Yperman Ziekenhuis in Ieper.

Ik citeer de betrokkenen van het personeel in Poperinge: "Het treinpersoneel is zeer geschokt door deze gang van zaken. Daarom zou vanaf 24 maart in de treinen die 's avonds vertrekken uit Dendermonde naar Poperinge voor onbepaalde tijd beperkt worden tot Kortrijk indien er geen maatregelen genomen zouden worden." Ik citeer Jos Digneffe, algemeen secretaris van het ACOD: "Het gaat om treinen in afgelegen gebieden waar maar één treinbegeleider op aanwezig is. Ondanks de weinige reizigers zou er toch maar één moeten zijn." Volgens Digneffe loopt het met de agressie tegen treinpersoneel al geruime tijd de spuigaten uit: "Het gaat om een nationaal fenomeen. Nu is het in Poperinge, maar morgen kan zich evengoed elders een incident voordoen." De treinbegeleiders van de Waalse socialistische vakbond CGSP dienden daarom een stakingsaanzegging in op maandag 8 maart voor 14 maart. Als die staking plaatsvond, quod non, zouden treinreizigers in Brussel en Vlaanderen daar ook hinder van ondervonden hebben.

Bent u op de hoogte van de toenemende gevallen van agressie op de lijn Dendermonde-Poperinge, alsook op andere lijnen? Werden er al maatregelen genomen om de veiligheid op de lijn Dendermonde-Poperinge, maar ook op andere lijnen te verhogen? Zo ja, welke en met welk resultaat? Zo neen, waarom niet?

Werden er maatregelen genomen om de toen geplande stakingen van 14 maart, weliswaar afgelast, en van 24 maart – mogelijk nog te verwachten – te vermijden? Het is ook mogelijk dat u zo'n indruk op de actievoerders hebt gemaakt dat ze van hun plannen hebben afgezien. In elk geval, welke maatregelen of initiatieven hebt u genomen en met welk resultaat? Blijkbaar was dat voorlopig met positief resultaat. Zo neen, waarom niet?

30.03 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, collega's, er vonden geen geïsoleerde acties plaats op 14 maart 2011. Het sociaal overleg dat ingevolge de stakingsaanzeggingen van CGSP-ACOD Cheminots-Spoor werd opgestart, had betrekking op twee maatregelen, enerzijds de invoering van weekendpermanentie van de cel treinbegeleiding en, anderzijds, de regionalisering van de ticketcontroleteams, die de directie van NMBS Mobility wilde nemen ten aanzien van het treinbegeleidingspersoneel. De stakingsaanzegging ging uit van zowel de Waalse als de Vlaamse vleugel van CGSP-ACOD Cheminots-Spoor. De directie van NMBS Mobility is ermee akkoord gegaan het testen van beide maatregelen uit te stellen en het sociaal overleg daaromtrent op te starten eind mei. Ondanks de belofte om deze twee maatregelen te bevriezen, circuleerde een schrijven waarin stond dat de testen voor beide maatregelen zouden starten op 1 april 2011 bij de permanentie te Brussel.

NMBS in samenwerking met haar veiligheidspartner Securail binnen de NMBS-Groep reageerde op recente agressiegevallen op lijn 69 Kortrijk-Poperinge en maakt zich bijgevolg ook sterk aan de vragen van ACOD Spoor beantwoord te hebben. ACOD Spoor uitte in de door haar verstuurde mail van 9 maart 2011 haar verontwaardiging over het recentste geval van agressie, omdat dit het derde agressiegeval was in een paar maanden tijd. ACOD Spoor heeft in naam van het treinpersoneel van Poperinge adequate maatregelen gevraagd om dergelijke toestanden te vermijden. Het betrof dus enkel gerichte maatregelen op de lijn Dendermonde-Poperinge. De problematiek op de verbinding Dendermonde-Poperinge, meer specifiek op lijn 69 tussen Komen en Wervik, maakt binnen de veiligheidsdienst van de NMBS-Holding het onderwerp uit van verhoogde aandacht. In samenwerking met de NMBS en de federale spoorwegpolitie werd een lokaal actieplan uitgewerkt met als doel de lijn tussen Kortrijk en Poperinge op optimale wijze te beveiligen vanaf 8 maart tot en met 20 maart 2011.

Sinds 21 maart is er een verhoogde monitoring door de Corporate Security Service met een dagelijkse opvolging van de lijn en haar stations. Sindsdien werden er geen gevallen van agressie meer gemeld.

De NMBS nam volgende tijdelijke maatregelen in overleg met het de Corporate Security Service.

Het ticketcontroleteam van Kortrijk voert een intensievere controle van de vervoersbewijzen uit op lijn 69 vanaf 15 maart. Tijdens die controleactie wordt het team soms ondersteund door veiligheidsagenten van Securail. De doorgedreven ticketcontrole gebeurt door twee à drie treinbegeleiders die in team werken. Naast het vervoersbewijs controleren zij alle eventuele rechtvaardigende stukken die recht geven op een bepaald tarief.

Laatavondtreinen met vertrek uit Wervik in de richting van Komen na 21 u 00 worden zoveel mogelijk door twee treinbegeleiders bediend.

Een brief naar het parket van Leper, opgesteld door de juridische dienst van de NMBS, is in voorbereiding. De bedoeling is om bijzondere aandacht te vragen voor die problematiek.

Coaches van de cel treinbegeleiding Kortrijk begeleiden collega's die op die trein werken.

De hierboven beschreven maatregelen zijn tijdelijk en worden continu geëvalueerd. Bijsturingen of aanpassingen gebeuren op basis van de evolutie van de problematiek. Het ingezet personeel is geen extra personeel. Het gaat om beschikbare personeelsleden die specifieke ondersteuning bieden aan het treinpersoneel dat op die lijn werkt.

De acties gepland door ACOD Spoor werden door hen als volgt omschreven: "Indien het treinpersoneel tot de vaststelling komt dat er geen afdoende maatregelen worden genomen, dan zal het eventueel beslissen om de treinen 2341, 2342 en 2343 te beperken tot Kortrijk, en dat voor onbepaalde tijd." Het gaat hier om de drie eerder genoemde laatavondtreinen.

Naar aanleiding van die agressie tegen een personeelslid is geen stakingsaanzegging gebeurd. Het sociaal akkoord houdende werkonderbrekingen dient te worden nageleefd. Elke werkonderbreking die niet voldoet aan de daarin overeengekomen regels, zal beschouwd worden als een onregelmatige afwezigheid. Een personeelslid dat afwezig is wegens staking of dat onregelmatig afwezig is, heeft geen recht op bezoldiging.

De Corporate Security Service van de NMBS-Holding maakt in samenspraak met de NMBS de agressiestatistieken op. Daarover heb ik een tabel bij, die ik voor u zal laten kopiëren. Ik ga die niet helemaal voorlezen. Het gaat over slagen en verwondingen, lichte geweldplegingen, bedreigingen en beledigingen.

U hebt blijkbaar gevraagd of die cijfers kloppen. De cijfers wijken blijkbaar lichtjes af van mekaar. Wij zullen ze bezorgen.

Mijnheer Veys, u heeft ook vragen gesteld over de stijgende criminaliteit en welke maatregelen ter zake werden genomen. Ik zal hiervoor verwijzen naar mijn antwoord van 8 februari 2011 met betrekking tot het masterplan Antiagressie, met betrekking tot allerlei operationele acties alsook alle proactieve, preventieve en curatieve acties. Ik verwijs ter zake naar mijn antwoord van 8 februari laatstleden.

Naast het masterplan Antiagressie is sinds juli 2010, dankzij maandelijks overleg op lokaal niveau, de gegevensuitwisseling tussen de diensten van de treinbegeleiding, Securail en de spoorwepolitie verbeterd. Hierdoor kunnen ook meer proactieve acties worden genomen. De opdrachten en begeleiding van treinen, toevertrouwd aan Securail, zijn bepaald op basis van het actieplan en overeenkomstig de dagelijkse evolutie op de treinen. In het kader van het actieplan van de Corporate Security Service werden tot en met 31 december 2010 35 950 treinen begeleid door Securail.

Het station is een publieke ruimte en de NMBS-Groep is niet gewonnen voor het idee van gesloten stations. Er wordt gestreefd naar het invoeren van duidelijk afgebakende vervoersbewijszones waarbinnen de veiligheidsagenten kunnen optreden volgens de bepalingen van de wet van 10 april 1990 betreffende de private en bijzondere veiligheid en van het koninklijk besluit van 20 december 2007 houdende het reglement van de politie op de spoorwegen.

Het principe van de inzet van een tweede treinbegeleider op een bepaalde trein wordt gehanteerd op volgende basis: volgens de noden van de exploitatieveiligheid – lange samenstelling, trajecten waar de perrons in een bocht gelegen zijn enzovoort –, en op basis van de grote bezetting van treinen en van sommige lokale evenementen waarbij de betrokken cel treinbegeleiding over eventuele opstelling oordeelt. Het principe om systematisch een tweede treinbegeleider op te stellen overeenkomstig agressie en/of onveiligheidsproblematiek wordt door de NMBS niet weerhouden omdat agressieopvolging een exclusieve taak is van Securail, zoals ook opgenomen in het beheerscontract, dat aanwezigheid plant overeenkomstig de meldingen van de NMBS in verband met de onveiligheid en/of agressie. Ik denk dat het belangrijk is om telkens opnieuw te bekijken hoe men met alle partners op de bal kan spelen. Als men dat doet, blijkt vaak dat de agressie daalt.

Wij kiezen die maatregelen boven een algemene lineaire maatregel die misschien niet de verwachte effecten zal hebben.

30.04 Steven Vandeput (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Het tijdelijke, specifieke karakter van die ingrepen met betrekking tot de veiligheid op die specifieke lijn zou in de toekomst vragen kunnen oproepen. Uiteraard moet elk geval op zich worden bekeken.

Daarnaast is het risico groot dat als er in de toekomst op andere lijnen bij herhaling iets gebeurt, ook specifieke vragen om ingrepen zullen worden gesteld. Misschien gaat men op bepaalde momenten beter over tot structurele ingrepen met betrekking tot de veiligheid.

30.05 Minister Inge Vervotte: Dat gebeurt uiteraard allebei, maar wanneer men bepaalde zaken vaststelt, neemt men bijkomende maatregelen ad hoc. Men bekijkt uiteraard telkens de relevantie. Het kan soms te maken hebben met bepaalde fenomenen.

Ik herinner mij een dossier waarin jongeren er een spelletje van maakten. Zij gingen dan niet meer op die welbepaalde treinen omdat zij wisten dat er controles waren. Men moet dus telkens naar de oorzaak kijken. Het is niet zo dat er geen structurele maatregelen worden genomen om agressie te vermijden, integendeel. Zoals u weet, is heel het actieplan opgebouwd rond zeer structurele maatregelen, zoals de samenwerking tussen de spoorwepolitie en de federale politie.

30.06 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik denk dat het een stuk tegemoetkomt aan de kritiek en de bezorgdheid over de stijgende criminaliteit, die zowel door de vakbonden als door het personeel wordt geuit.

Mijn bezorgdheid was niet zozeer of syndicale afspraken werden nagekomen. Wanneer het gaat over veiligheidsincidenten moet het personeel zeker worden gehoord.

U zegt dat de cijfers licht verschillen. Ik heb hier de cijfers van de heer Digneffe over slagen en verwondingen in de periode 2008-2010, waar er een stijging van 102 naar 177 was. Op het vlak van beledigingen ging dat van 157 naar 183. De lichte geweldplegingen gingen van 175 naar 239. Bedreigingen gingen van 346 naar 438.

Mogelijk wijken die licht af, maar ik denk niet dat u vandaag kunt zeggen dat de cijfers gedaald zijn.

Volgens mij merkt men overall een dramatische stijging van de cijfers.

De inzet van Securail is misschien wel op zijn plaats, maar wij moeten korter op de bal spelen. Ik heb de indruk dat het personeel naar het wapen van de aangekondigde stakingen grijpt bij gebrek aan alternatieven. Zij hebben de indruk dat zij niet worden gehoord of dat er onvoldoende wordt opgetreden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

31 Question de M. Christian Brotcorne à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la brochure Guide des excursions de la SNCB" (n° 3214)

31 Vraag van de heer Christian Brotcorne aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de brochure Dagtrips met de trein van de NMBS" (nr. 3214)

31.01 Christian Brotcorne (cdH): Monsieur le président, madame la ministre, je vous propose de vous emmener en voyage avec le *Guide des excursions* de la SNCB!

Il s'agit d'une brochure tout à fait intéressante. Toutefois, en consultant sa dernière mouture, j'ai été étonné de ne trouver aucune possibilité d'excursion pour les villes de la Wallonie picarde, autrefois dénommée le Hainaut occidental. Nous avons pourtant des villes intéressantes comme Ath, Mouscron, Tournai, cette dernière étant quand même reprise au Patrimoine mondial de l'Unesco pour différents monuments dont sa cathédrale. L'offre touristique est donc très diversifiée.

Vu l'absence de nos communes dans ce guide, pourriez-vous me dire, madame la ministre, comment sont sélectionnées, organisées et planifiées les différentes excursions proposées? Pourriez-vous me dire si le panel d'excursions pour le guide 2011, et notamment la période estivale, est déjà fixé? Pourriez-vous me donner la procédure de sélection et les critères qui permettent de retenir ou de rejeter les candidatures des communes? Les communes de Wallonie picarde, en ce compris la ville de Tournai, ont-elles marqué leur

intérêt d'une manière ou d'une autre pour figurer dans ce *Guide des excursions*? Si c'est le cas, quels critères auraient entraîné le rejet de ces demandes?

31.02 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, la brochure *Guide des Excursions* de 2010 reprend de manière exhaustive l'ensemble des B-Excursions permanentes et une sélection de villes pour lesquelles le client dispose d'un avantage tarifaire lié au voyage en train. L'ensemble de toute l'offre est disponible sur le site internet de la SNCB.

La SNCB est ouverte à l'élargissement de sa gamme d'avantages aux clients dans les villes, y compris celles de la Wallonie picarde, pour autant que l'activité soit facilement accessible en train et qu'une réduction soit offerte par le partenaire aux clients utilisant le train pour se déplacer. En outre, l'activité en partenariat doit être suffisamment attractive pour attirer plus que quelques dizaines de voyageurs en train.

La nouvelle brochure sortira aux environs du 1^{er} avril 2011. Toutefois, la conclusion de partenariat n'est pas liée à la date de publication de ladite brochure.

L'Office du tourisme de la ville de Tournai a déjà été démarché par la SNCB. Toutefois, il n'a jamais montré d'intérêt pour conclure un partenariat pour l'une ou l'autre de ses activités phares, comme les musées. De plus, aucune demande n'a été introduite auprès de la SNCB pour la conclusion d'une éventuelle B-Excursion temporaire lors d'événements ponctuels.

Toute demande relative à la création éventuelle d'une B-Excursion ou d'un partenariat dans le cadre du concept d'avantages dans les villes peut être adressée à la SNCB.

31.03 Christian Brotcorne (cdH): Monsieur le président, je remercie la ministre pour ses réponses.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

32 Questions jointes de

- Mme Juliette Boulet à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accident survenu à Mons sur la ligne 96" (n° 3284)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le freinage d'urgence d'un train en gare de Mons" (n° 3290)

- Mme Jacqueline Galant à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accident de train survenu en gare de Mons le 9 mars 2011" (n° 3338)

- M. Franco Seminara à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident survenu en gare de Mons le 9 mars 2011" (n° 3340)

- M. Christophe Bastin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident survenu en gare de Mons le 9 mars 2011" (n° 3358)

32 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Juliette Boulet aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het treinongeval te Bergen op lijn 96" (nr. 3284)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de noodstop van een trein in het station van Bergen" (nr. 3290)

- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het treinongeluk van 9 maart 2011 in het station Bergen" (nr. 3338)

- de heer Franco Seminara aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het incident van 9 maart 2011 in het station Bergen" (nr. 3340)

- de heer Christophe Bastin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het incident van 9 maart 2011 in het station Bergen" (nr. 3358)

32.01 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, een passagierstrein op de lijn Luik-Quévrain heeft woensdagmiddag 9 maart 2011 rond 13 u 20 bij het binnenrijden van het station van Bergen een noodstop uitgevoerd. Drie lichtgewonde reizigers werden voor controle naar het ziekenhuis overgebracht.

De bestuurder van de trein moest op enkele meter van het station van Bergen plots remmen. Ik citeer de woordvoerder van de NMBS: "Men vermoedt dat op dat ogenblik veel passagiers reeds rechtstonden en wachtten op stilstand van de trein. Velen werden door elkaar geschud. Drie personen raakten lichtgewond.

De trein werd uit roulatie genomen en zal onderzocht worden. De bestuurder zal worden verhoord en de NMBS, Infrabel en het parket zullen de technische aspecten analyseren. Op die manier kan de oorzaak achterhaald worden.” Aldus sprak de woordvoerder van de NMBS.

Mevrouw de minister, ik had graag van u het volgende vernomen.

Werd ondertussen reeds vernomen wat aan de basis van de bewuste noodstop lag?

Ik heb immers vernomen dat de treinbestuurder zelf reeds had toegegeven dat hij ten onrechte een noodstop heeft gemaakt. Hij zou een foute procedure hebben gevolgd, een foute beweging hebben gemaakt of een fout manoeuvre hebben uitgevoerd.

Zijn ter zake nog bijkomende feiten bekend?

Zijn er in verband met het specifieke geval in kwestie eventueel maatregelen getroffen of initiatieven genomen? Wat is daarvan het resultaat?

Feit is in ieder geval dat de treinbestuurder zelf reeds 35 jaar in dienst is. Het ging dus niet om iemand die recent een opleiding had genoten. Daarom stelde ik mijn vraag naar enige verduidelijking over voornoemd incident.

32.02 Jacqueline Galant (MR): Monsieur le président, madame la ministre, je ne vais pas retracer l'accident puisque mon collègue vient de le faire.

Je voudrais simplement dire que pour Mons, cela fait beaucoup puisqu'un an auparavant, le même jour, il y avait déjà eu un déraillement. En 2009, un autre déraillement plus dramatique s'était produit, avec la mort d'une accompagnatrice de 31 ans

Pour une gare wallonne, cela fait beaucoup d'incidents en très peu de temps!

Madame la ministre, mes questions sont les suivantes.

A-t-on plus d'explications quant aux causes de ce nouvel incident? Y a-t-il eu une confusion quant à un éventuel ré-aiguillage du train en dernière minute?

La vitesse du train est-elle en cause? Le cas échéant, considérant les nombreux incidents impliquant une vitesse excessive des trains, particulièrement en gare de Mons, quelles solutions Infrabel peut-elle mettre en place pour éviter que de nouveaux incidents se produisent?

Il semble qu'il y ait un problème également en ce qui concerne les horaires des conducteurs de train. On me dit que parfois un conducteur de train roule pendant huit heures sur la même ligne; or cela peut être fatigant de toujours conduire sur la même ligne. Cela a donc peut-être pour conséquence des problèmes d'inattention. Je voudrais dès lors obtenir quelques précisions de votre part.

32.03 Franco Seminara (PS): Madame la ministre, vous comprendrez que la succession des accidents en gare de Mons mérite qu'on s'y attarde au vu du traumatisme toujours bien présent chez nos navetteurs depuis la catastrophe de Buizingen qui a frappé douloureusement notre région.

L'accumulation de la fatigue étant devenue un problème constant chez les conducteurs de train, n'y a-t-il pas là une responsabilité partagée des autorités managériales de la SNCB dans la succession des manoeuvres dangereuses comme celle survenue en gare de Mons? Comprenez-vous les griefs des syndicats des conducteurs de train qui dénoncent des cadences horaires trop élevées et insupportables? N'est-il pas temps que des aménagements soient réalisés en la matière pour éviter les incidents liés à la fatigue des conducteurs?

32.04 Christophe Bastin (cdH): Madame la ministre, le contexte a été défini par mes collègues. J'en viens immédiatement à mes questions.

À la SNCB, on se refuse à faire le moindre commentaire; on préfère attendre les conclusions de l'enquête. Madame la ministre, avez-vous des conclusions concernant cette enquête?

On nous dit que le conducteur était extrêmement fatigué, qu'il avait commencé sa journée à 03 h 00. Est-ce un facteur qui aurait pu conduire à cet incident?

On parle également d'un changement de voie intervenu en dernière minute pour ce train, avant d'entrer en gare de Mons. Un problème lié à ce ré-aiguillage pourrait-il expliquer l'incident?

32.05 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, l'enquête est toujours en cours au sein d'Infrabel. Toutefois, d'après les éléments en sa possession, il appert que ni l'infrastructure ferroviaire ni le personnel du gestionnaire de l'infrastructure ne sont responsables de cet accident.

Le train Liège-Guillemins-Quévrain concerné est réceptionné d'habitude à la voie 3 de la gare de Mons. Celle-ci étant mise hors service le 9 mars dernier pour cause de travaux à l'infrastructure, la réception s'est déroulée à la voie 2, impliquant la prise d'un aiguillage à la vitesse de 40 km/heure.

Cette procédure de changement de voie de réception, motivée par des impératifs d'exploitation, est relativement fréquente. Lorsque le conducteur s'est rendu compte qu'il allait aborder l'aiguillage à une vitesse trop élevée, il a effectué un freinage d'urgence mais il a néanmoins abordé l'aiguillage à une vitesse supérieure à la vitesse autorisée. Dès son arrivée en voie 2, il a pris les mesures d'urgence et a informé directement le personnel des gares de l'incident.

La conjugaison du freinage d'urgence et du passage dans l'aiguillage a entraîné des secousses importantes dans le train. Immédiatement après avoir ressenti les secousses, l'accompagnateur de train est passé dans toutes les rames, afin de vérifier si des voyageurs étaient blessés à la suite du freinage d'urgence.

À 13 h 20, il a demandé l'intervention du service 100. À l'arrivée du train en gare, le chef de gare ainsi que le sous-chef de gare se sont rendus auprès des voyageurs et les ont pris en charge, afin de les rediriger vers d'autres trains. Les services de secours sont arrivés sur place à 13 h 35. Les blessés légers ont été pris en charge et transportés vers les hôpitaux montois.

Le 14 mars 2011, le service juridique de la SNCB a adressé une lettre à chacune des victimes et voyageurs identifiés à la suite de cet accident. Cette lettre a informé clairement les victimes des coordonnées des personnes de contact au service juridique avec, pour objectif, de leur garantir un traitement le plus rapide et le plus efficace possible de leur dossier d'indemnisation. Cette indemnisation du préjudice des voyageurs blessés sera réalisée par la SNCB pour compte de qui il appartiendra, sur la base des pièces et rapports justificatifs du dommage subi par chaque victime.

Le manager des régions s'est rendu dans les hôpitaux pour rencontrer les voyageurs blessés. Lors de son audition par le service compétent de la SNCB, le conducteur a reconnu avoir freiné tardivement et avoir abordé les aiguillages à une vitesse supérieure à la vitesse autorisée. Dans sa déposition, le conducteur n'a pas formulé d'autres causes justifiant ce freinage tardif.

L'enquête permettant d'identifier les causes exactes de cet incident est, comme déjà signalé, toujours en cours. Le conducteur concerné est affecté au dépôt de Mons. Son service débutait à 06 h 00 et se terminait à 15 h 00. La veille, soit le 8 mars, il était en repos. Entre le 1^{er} février et le 8 mars, les prestations prévues dans le roulement comportaient globalement 16 jours libres (repos/compensation), 12 prestations dont le début se situait entre 11 h 00 et 14 h 00 et huit prestations, dont le début se situe entre 03 h 45 et 05 h 50.

Ces roulements ont été établis conformément à la réglementation et peuvent difficilement être assimilés à des cadences insupportables.

La sécurité de l'infrastructure ferroviaire de la gare de Mons sera modernisée et ce, de plusieurs manières. Dans le cadre du plan de concertation des cabines de signalisation, la centralisation des installations de commande des aiguillages et des signaux de la gare de Mons et des gares voisines est prévue. Dans le cadre de l'informatisation de la régulation du trafic, une implémentation du système EBP-PLP est planifiée. Dans le cadre du programme d'implémentation du système TBL1+, le déploiement des balises devant équiper les signaux de la gare sera réalisé. L'ensemble de ces travaux sera terminé au cours de l'année 2013.

La construction de la nouvelle gare n'occasionne pas de retard structurel à la modernisation de

l'infrastructure ferroviaire montoise.

Voor de rest wil ik nog verwijzen naar de maatregelen die we hebben genomen en die we hebben voorgesteld naar aanleiding van het ongeval in Buizingen. Ik ga daar nu allemaal niet op in, maar onder andere de aspecten die te maken hebben met de werkdruk enzovoort, zijn wel degelijk opgenomen in de aanbevelingen en het sociaal overleg, om er maar een uit te halen, omdat daarover hier een vraag werd gesteld.

32.06 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord.

Ik besef dat we het voorval moeten zien in het licht van een initiatief bij de NMBS zelf om de problematiek aan te pakken en dat daarvan nog niet direct alle vruchten kunnen worden geplukt. Men is nu al bezig met de uitvoering van een aantal aanbevelingen die de bijzondere commissie Spoorveiligheid heeft geformuleerd of men was er voordien al mee bezig. Het zal toch een blijvende opdracht zijn voor zowel de NMBS-top als het spoorwegpersoneel om daar de nodige aandacht aan te besteden.

In dit geval was het een incident zonder dramatische gevolgen, maar zeker op het vlak van werkomstandigheden blijft het een grote risicofactor, waarmee ook in de toekomst rekening moet worden gehouden.

32.07 Jacqueline Galant (MR): Madame la ministre, ce n'était pas un accident dramatique mais il laisse des séquelles; en effet, la population est réellement traumatisée suite à la catastrophe de Buizingen. Il y a eu 14 victimes dans notre région et cela reste dans les esprits. L'accumulation des incidents dans cette gare pose problème.

Cette fameuse courbe à la sortie de la gare de Mons représente apparemment une difficulté pour les conducteurs de train. À côté des solutions techniques au niveau des systèmes de sécurité que vous avez proposées, il faudrait peut-être mener une réflexion concernant cette courbe car c'est toujours à cet endroit qu'il y a des problèmes.

Je sais que vous ne gérez pas ce département depuis de nombreuses années mais si tous les systèmes de sécurité avaient été installés, on aurait pu éviter de nombreux incidents. On ne peut refaire l'histoire mais avec des systèmes de sécurité de pointe, le train aurait pu s'arrêter automatiquement.

Je reviendrai vers vous quand les résultats de l'enquête seront connus.

On ne peut laisser les choses en l'état, il faudra mener une réflexion globale concernant les horaires des conducteurs de train. Selon les contacts que j'ai eus avec certains conducteurs, ces horaires deviennent insupportables, surtout à cause du fait qu'il s'agit d'un travail répétitif. On pourrait envisager des changements de ligne pour certains conducteurs.

32.08 Minister Inge Vervotte: Er is een onderzoek verricht naar het welzijn en de werkdruk van de treinbegeleiders en de resultaten van het onderzoek worden meegenomen in het overleg.

Ik vind het belangrijk dat men daarbij rekening houdt met de psychosociale en andere aspecten zoals die door de preventiedienst in de enquête en de studie zijn waargenomen. De beleving van de ene of de andere persoon van de werkdruk is immers heel verschillend.

Wij willen rekening houden met objectieve gegevens, zoals de werkdruk van onze werknemers in vergelijking met die van andere operatoren in de ons omringende landen. Wij kunnen niet zeggen dat België daarin slecht scoort. Wij willen eveneens rekening houden met de subjectieve gegevens, zoals hoe een en ander op elkaar is ingesteld, hoe dat wordt gepland, hoelang de diensten zijn, welke uren enzovoort.

Wij zullen zowel de objectieve als de subjectieve zaken bekijken om daaruit de nodige conclusies te trekken. Vroege of lange ritten enzovoort, maken ook deel uit van de criteria, die mee worden genomen in het overleg.

32.09 Franco Seminara (PS): Madame la ministre, vous dites que les cadences sont correctes mais, lors d'accidents, les syndicats soulignent souvent la fatigue des conducteurs. Nous avons déjà eu un débat sur la question de savoir s'il ne faut pas deux conducteurs. C'est avec grand plaisir que j'analyserai le résultat des

enquêtes.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

33 Questions jointes de

- Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les informations du *Trends Tendances* relatives à l'accident du 25 janvier dernier au passage à niveau des Hayettes à Morlanwelz" (n° 3286)

- M. Ronny Balcaen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les circonstances de l'accident au passage à niveau de Leval le 25 janvier 2011" (n° 3289)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'incident survenu au passage à niveau des Hayettes" (n° 3294)

33 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de informatie in het magazine *Trends Tendances* betreffende het ongeval dat op 25 januari jongstleden gebeurde op de overweg van Hayettes in Morlanwelz" (nr. 3286)

- de heer Ronny Balcaen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de omstandigheden van het ongeval op de overweg in Leval op 25 januari 2011" (nr. 3289)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het treinincident aan de overweg van Hayettes" (nr. 3294)

33.01 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, madame la ministre, il s'agit d'un autre accident au sujet duquel nous avons déjà eu l'occasion de nous entretenir lors d'une séance plénière. Avec d'autres collègues, nous vous avons interpellée sur les conditions de cet accident au passage à niveau de Leval entre une voiture et deux trains, le 25 janvier dernier.

À l'époque, les différents éléments apportés n'évoquaient pas le franchissement d'un signal qui aurait été à l'origine, en tout cas d'une partie, des circonstances de l'accident.

Or, *Trends Tendances* en ligne est revenu ce 10 mars sur l'accident et indique que, selon deux sources recoupées de services distincts de la SNCB, "nous sommes en mesure d'affirmer aujourd'hui que c'est précisément la voiture accidentée ce jour-là qui a bel et bien sauvé les voyageurs de ces deux trains d'un inévitable choc frontal à 90 km/h quelques instants plus tard. Sur cette ligne 108, les deux voies n'en forment désormais plus qu'une sur une partie du tronçon, ce qui aurait inévitablement provoqué le drame, vu le feu rouge brûlé par le premier conducteur de train endormi". Il s'agit d'éléments précis sur les prétendues circonstances de l'accident.

Madame la ministre, quel crédit peut-on accorder à ces informations? Confirmez-vous la thèse développée par *Trends Tendances*? Pouvez-vous nous en dire plus, en particulier sur ce franchissement de signal? Qu'en est-il aujourd'hui des enquêtes en cours?

33.02 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, op het gevaar af in een welles-nietesspelletje verzeild te raken of een hoorzitting te moeten organiseren met de betrokken getuigen en de journalisten die deze feiten hebben aangebracht, wens ik toch graag meer verduidelijking te krijgen over een ongeval dat zich op 25 januari voordeed.

Volgens bepaalde bronnen werd op die dag een grote treinramp op het nippertje vermeden tijdens een incident aan de overweg van Hayettes, Morlanwelz in Henegouwen, op de lijn 108. Dit werd tot twee maal toe door de NMBS ontkend.

Volgens *Trends Tendances* reed op die dag een trein uit Louvain-la-Neuve rond 07 u 30 aan de overweg van Hayettes een personenwagen Peugeot aan. De slagbomen waren op die plaats open gebleven. Vandaar wellicht het ongeval. De bestuurster kon haar voertuig quasi ongedeerd verlaten, maar de auto werd een tweede maal aangereden door een trein uit Binche. Volgens de pers was de Peugeot een reddende engel die een frontale botsing aan 90 km/uur tussen beide treinen kon vermijden.

De twee sporen worden op een deel van die lijn teruggebracht tot een spoor, iets verder van de overweg.

Een woordvoerder van de NMBS meldt echter dat een dergelijke botsing zich in geen geval kon hebben

voorgedaan. Ik citeer: "Wij ontkennen volledig. De lijn 108 is een dubbel spoor ter hoogte van de overweg en wordt pas ongeveer 450 meter verder een enkel spoor richting Binche."

Ik ben mij ter plekke niet gaan vergewissen van de feiten, mevrouw de minister, maar ik ga af op het oordeel van zowel de pers als van de NMBS

De bestuurder van de trein van Louvain-la-Neuve had het rode sein gezien en was al aan het remmen toen hij de auto aanreed. Volgens de NMBS sleepte de trein de aangereden auto een eind verder tot op het tweede spoor.

"Wij verzekeren dat de eerste trein zelfs zonder de botsing zou zijn gestopt op zijn spoor, nog voor de komst van de trein uit Binche die op spoor twee reed", luidt het bij de NMBS.

De slagbomen aan de overweg waren nog niet gesloten. Het onderzoek moet de oorzaak achterhalen. Infrabel bevestigde begin maart dat het onderzoek nog steeds loopt.

Mevrouw de minister, klopt het dat een grote treinramp werd vermeden tijdens een incident aan de overweg van Hayettes, Morlanwelz in Henegouwen, op de lijn 108? Zo ja, wat was de aanleiding? Zo nee, waarom bent u van mening dat daar geen grote treinramp op het nippertje werd vermeden?

Werden er maatregelen en initiatieven genomen naar aanleiding van dit ongeval, als zou blijken dat dergelijke ongevallen zich nog kunnen voordoen? Zo ja, welke en wat is daarvan het resultaat? Zo nee, waarom niet?

33.03 Inge Vervotte, ministre: Monsieur le président, la thèse formulée par le magazine *Trends Tendances* ne repose sur aucun élément plausible. Bien au contraire, toutes les informations en possession d'Infrabel vont à l'encontre de ces allégations, à savoir l'analyse de la configuration des lieux, les éléments techniques du train et de l'infrastructure, la déclaration du conducteur, ainsi que l'estimation des distances de freinage nécessaires à un train pour s'arrêter.

L'enquête qui permettra de déterminer les causes précises de cet accident est toujours en cours.

Er zijn naar aanleiding van het ongeval in kwestie geen specifieke maatregelen getroffen.

Par ailleurs, à partir du 15 mai 2011, des travaux d'installation du système TBL1+ sont programmés sur la ligne 108 Binche – Braine-le-Comte.

33.04 Ronny Balcaen (Ecolo-Groen!): Madame la ministre, j'entends bien que la thèse de *Trends Tendances* est réfutée. Je ne sais pas si le franchissement d'un signal a été réfuté par Infrabel ou la SNCB. Comme je l'ai dit dans ma question, il ne semble pas que cet élément ait été avancé au moment de l'incident. Ici, on parle d'un franchissement de signal, un de plus. Sauf erreur de ma part, il y a un problème de transparence et de communication sur certaines circonstances. Je sais qu'on ne peut pas tout dire, que des enquêtes sont en cours mais dans d'autres cas, on dit s'il y a franchissement de signal ou pas, ce qui n'est pas clair dans ce cas-ci. On ne sait pas s'il y a eu franchissement de signal par l'un des deux conducteurs, comme l'évoque *Trends Tendances*.

33.05 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord dat redelijk kort was. Het blijft mij verwonderen dat ook de media, *Trends Tendances*, voet bij stuk houden. Ik kan mij moeilijk voorstellen dat zij tot tweemaal toe met een indianenverhaal op de proppen komen. In het verleden deden er nog indianenverhalen de ronde, maar ondanks het feit dat de NMBS dit tweemaal heeft weerlegd, moeten zij toch ook over een aantal bronnen beschikken waarop zij zich baseren om dit geval op deze manier te brengen.

Ik ben mij niet ter plekke van de situatie gaan vergewissen. Wat misschien overblijft, is dat de slagbomen op die plaats waren opengebleven. Ik heb nergens gelezen dat dit wordt weerlegd. Dat wijst toch op een gevaarlijke situatie. Zoals collega Balcaen terecht zegt met betrekking tot de seinoverschrijdingen, is men zeer voorzichtig een aantal feiten te geven voor het afhandelen van het onderzoek. Voor feiten die quasi vaststaan, verwondert het mij dat men zo terughoudend is. Dat kan alleen de speculatie in de hand werken en dergelijke indianenverhalen een lang leven geven. Men zou die veel sneller in de kiem kunnen smoren.

33.06 Minister **Inge Vervotte**: Men is daar zo voorzichtig mee omdat men daarmee in het verleden zeer slechte ervaringen heeft gehad. Een aantal technische feiten was blijkbaar zo klaar en duidelijk tot het volledige onderzoek was afgerond, toen bleek dat door een samenloop van feitelijkheden een andere conclusie en analyse werd gemaakt. Ik stel mij uiteraard ook dezelfde vraag als u. Dit is het antwoord dat ik heb gekregen. In het verleden werden soms vroegtijdig foutieve conclusies getrokken, met alle gevolgen van dien. Dat is dan ook de reden waarom men dit nu met zoveel precisie bekijkt.

Ik vind het ook geen evidentie omdat de mensen graag een aantal verklaringen krijgen. Ik heb ook wel begrip voor het feit dat men echt wel zekerheid wil hebben voor de conclusie. Het enige wat wij samen kunnen betreuren, is dat dergelijke onderzoeken steeds zoveel tijd in beslag nemen waardoor dit op de duur zeer frustrerend werkt. Ik vermoed dat die frustratie er ook is bij Infrabel, NMBS en andere betrokkenen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

34 **Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werken aan een spoorwegbrug in Geraardsbergen" (nr. 3325)**

34 **Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les travaux effectués à un pont ferroviaire à Grammont" (n° 3325)**

34.01 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, er is reeds geruime tijd een levensbedreigende verkeerssituatie ter hoogte van het viaduct aan de Oudenaardsestraat en aan de Lessensestraat in het stadscentrum van Geraardsbergen. Bijna een jaar geleden hebben daar werken plaatsgevonden van de NMBS, Infrabel of de NMBS-Holding. Ik vermoed dat het om Infrabel ging. Hierbij werden verschillende delen van de spoorwegbrug verwijderd om deze te herstellen. Men heeft intussen houten omheiningen geplaatst, maar die blijven al geruime tijd onaangeroerd.

Deze problematiek werd reeds aangekaart in de gemeenteraad van Geraardsbergen door een gemeenteraadslid van Vlaams Belang, Stéphan Bourlau, die erop wees dat er toch wel een bijzonder gevaarlijke verkeerssituatie is voor de voetgangers die verplicht zijn om zich op de rijweg te begeven.

Mevrouw de minister, ik toon even de verkeerssituatie. U ziet dat er totaal geen plaats meer is voor voetgangers en dat zij verplicht zijn zich op de openbare weg te begeven. Er is ook geen signalisatie die aangeeft dat men verplicht is om over te steken. Dit was niet gedurende een beperkte tijd het geval, het is al enige tijd dat die situatie zich voordoet. Vandaar dat de vraag werd gesteld in de gemeenteraad. Er werd natuurlijk met de vinger gewezen. Men zei dat het werken zijn in opdracht van de NMBS of van Infrabel en dat zij verantwoordelijk zijn voor deze gevaarlijke verkeerssituatie. Men zou er vanuit het stadsbestuur van Geraardsbergen op aandringen om dit te signaleren. Het verwondert mij enigszins dat de NMBS of Infrabel niet reeds zelf het initiatief heeft genomen om iets te doen aan deze gevaarlijke situatie.

Waarom is er tot op heden – in elk geval tot de kwestie in de gemeenteraad van Geraardsbergen aan bod kwam – nog niets aan gedaan? Waarom werden deze werken in opdracht van de NMBS of Infrabel nog niet afgewerkt door de betrokken aannemer? Werden er maatregelen genomen om deze gevaarlijke situatie voor voetgangers, veroorzaakt door werken in opdracht van de NMBS of Infrabel ter hoogte van het viaduct van de Oudenaardsestraat en de Lessensestraat in het stadscentrum van Geraardsbergen, te verhelpen? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

34.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, Infrabel heeft wel degelijk stappen ondernomen om deze tijdelijke situatie veiliger te maken voor de voetgangers. Langs een zijde van de brug is het voetpad inderdaad afgesloten. Het voetpad langs de andere kant van de weg blijft wel toegankelijk. Op de plaatsen waar het voetpad is afgesloten, zijn zebrapaden aangebracht, samen met de melding dat de voetgangers verplicht moeten oversteken. Die signalisatie is aangebracht conform het signalisatieplan dat is goedgekeurd door de lokale politie van Geraardsbergen. Het kan dus nooit de bedoeling zijn dat de voetgangers zich op de rijweg moeten begeven.

Het nog niet voltooiën van deze werken is hoofdzakelijk het gevolg van de weersomstandigheden. De volgende werken kunnen uit bouwtechnische overwegingen niet uitgevoerd worden bij temperaturen onder 5°C: het schilderen van de leuningen, het aanbrengen van chemische verankering en het plaatsen van blauwe hardsteen. De voorbije maanden hebben wij meermaals te maken gehad met dergelijke temperaturen, waardoor de werken wat vertraging hebben opgelopen.

Momenteel zijn de werken opnieuw opgestart. In tien weekendnachten worden onder andere de dekstenen en de leuning teruggeplaatst. Op 15 mei zullen die werken voltooid zijn, zodat de tijdelijk gewijzigde verkeerssituatie zal ophouden te bestaan.

34.03 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik ben blij dat er op 15 mei een einde komt aan die gevaarlijke verkeerssituatie. Ik heb geen nóg grotere foto, maar op de foto die ik hier bij heb, is van signalisatie niets te zien. Het kan zijn dat die nadien is aangebracht, maar ik kan mij moeilijk voorstellen dat die problematiek aan bod gekomen zou zijn op de gemeenteraad van Geraardsbergen zonder er effectief melding van te maken dat er wel degelijk signalisatie is. Wanneer u echter zegt dat er signalisatie is, dan vermoed ik dat die op dit moment aanwezig is. Dat is het belangrijkste.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

35 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de arbeidsomstandigheden in het rangeerstation in Winterslag (Genk)" (nr. 3372)

35 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les conditions de travail dans la gare de triage de Winterslag (Genk)" (n° 3372)

35.01 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag handelt over de werkomstandigheden in het rangeerstation van Winterslag. Op donderdagochtend 10 maart is een spoorwegaarbeider van het rangeerstation in Winterslag te Genk zwaargewond geraakt nadat hij door een val klem kwam te zitten onder het wiel van een wagon.

De vijftiger stond op een bordes, een metalen rooster van twintig bij veertig centimeter, om via een radioverbinding aan de machinist instructies te geven bij het rangeren van de trein. Om een nog onbekende reden is de spoorarbeider van het rooster gevallen en met zijn rechterdijbeen onder de wielen van een wagon terechtgekomen. Vervolgens werd hij nog 45 meter meegesleurd.

De brandweer van Genk is ter plaatse moeten komen om de man uit zijn hachelijke positie te bevrijden. De ambulanciers van de Genkse brandweer en een MUG-team van het Ziekenhuis Oost-Limburg, ZOL, dienden de man de eerste zorgen toe. Uiteindelijk besliste de brandweer om enkele wagons los te koppelen en de trein in de omgekeerde richting te laten trekken om de man te bevrijden. Met zeer zware verwondingen brachten de hulpdiensten de man naar het Sint-Jansziekenhuis in Genk.

Het toeval wil dat in 2007 in hetzelfde rangeerstation een spoorwegaarbeider om het leven kwam toen hij geplet werd tussen twee wagons. De lokale politie en de spoorwegpolitie deden toen de vaststellingen.

Mevrouw de minister, het zijn twee feiten die misschien doen vermoeden dat er toch een problematiek is op het vlak van werkomstandigheden, op het vlak van veiligheidsmaatregelen, die in het betrokken rangeerstation onvoldoende aanwezig zijn, of dat een andere problematiek aan de basis ligt van de incidenten.

Hebt u meer informatie over wat er aan de basis lag van dit incident?

Bent u van oordeel dat er voor het rangeerstation van Winterslag specifieke veiligheidsmaatregelen, extra veiligheidsmaatregelen, moeten genomen worden? Zo ja, welke? Zo neen, waarom niet?

35.02 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, het ongeval van 10 maart 2011 te Genk is voorgevallen bij de uitvoering van rangering met wagons, zoals er elke dag een groot aantal gebeuren in alle goederenstations van het land.

Noch de infrastructuur, noch het gebruikelijke materieel vertoonde bijzonderheden of gebreken. De bediende, slachtoffer van het ongeval, is opgeleid en zeer ervaren in dit werk. Hij droeg de voorziene individuele beschermingsuitrusting.

Bij gebrek aan rechtstreekse getuigenissen en omdat het slachtoffer niet ondervraagd kon worden, is het nog niet mogelijk de reden te bepalen waarom hij van de voettrede waarop hij plaats had genomen, gevallen is. De eerste elementen van het onderzoek hebben noch een menselijke fout, noch een technisch falen aan

het licht gebracht.

Tot op heden werd daarom nog geen specifieke maatregel getroffen. Het onderzoek wordt voortgezet.

35.03 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord.

Vermits in het antwoord geen melding wordt gemaakt van andere incidenten de voorbije jaren, ga ik ervan uit dat er volgens de minister geen aanleiding is om te spreken over een problematiek inzake veiligheid of werkomstandigheden. Vandaar dat er ook geen bijkomende maatregelen worden getroffen, indien dit mogelijk twee alleenstaande incidenten zijn.

Maar misschien moet worden bekeken of daarover niet meer cijfermateriaal beschikbaar is.

35.04 Minister Inge Vervotte: Mijnheer Veys, ik heb geantwoord op uw ingediende vraag. Ik merk dat hetgeen u nu zegt, niet in uw vraag was opgenomen. U kunt dus niet stellen dat dit mijn conclusie is, omdat ik niet geantwoord heb op iets dat u niet gevraagd hebt. Ik zeg dat voor alle duidelijkheid. Er worden mij al genoeg woorden in de mond gelegd, al gebeurt dat niet noodzakelijk door u.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

36 Samengevoegde vragen van

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de twee gelijktijdige branden in NMBS-infrastructuur te Etterbeek" (nr. 3373)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de twee branden die zich voordeden in Etterbeek en de gevolgen ervan voor het treinverkeer" (nr. 3522)

- mevrouw Özlem Özen aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de afschaffing van bepaalde spoorlijnen" (nr. 3668)

36 Questions jointes de

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les deux incendies simultanés dans les infrastructures de la SNCB à Etterbeek" (n° 3373)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les deux incendies qui se sont déclarés à Etterbeek et leurs conséquences sur le trafic ferroviaire" (n° 3522)

- Mme Özlem Özen à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les suppressions de certaines lignes de train" (n° 3668)

36.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, op zondag 13 maart hebben zich ter hoogte van Etterbeek omstreeks 15 u 30 twee branden voorgedaan, die een zeer grote invloed hebben gehad op het spoorverkeer. Eerst was er in de technische ruimte van het seinhuis in Etterbeek omstreeks 15 u 30 brand ontstaan. Het personeel dat ter plekke was, werd geëvacueerd en eenmaal de brandweer ter plaatse, was de brand in het seinhuis vrij snel, rond 16 u 00, onder controle.

Door die brand en door de schouwing nadien was die dag zelf het treinverkeer tussen Brussel-Noord en Ottignies onderbroken, werden de treinen tussen Ottignies en Louvain-la-Neuve omgeleid via Leuven en werden voor de stations daartussen bussen ingelegd. Reizigers op de lijn tussen Namen en Brussel, toch wel een van de drukste van het land, werden bovendien op maandag 14 maart tijdens de ochtendspits geconfronteerd met vertragingen van een half uur, omdat er ter hoogte van het station van Etterbeek over een afstand van vijf kilometer in beide richtingen een snelheidsbeperking gold. Als gevolg van de grote opeenvolging van treinen op de lijn werd ook een aantal piekurtreinen afgeschaft. Andere treinen stopten niet in het station van Etterbeek en sommige lijnen werden aangepast. Concreet werden op de lijn 161-162 Brussel-Luxemburg, op een uitzondering na, alle P-treinen van en naar Brussel afgeschaft en werden enkele IC-treinen geschrapt. De trein Aalst-Eigenbrakel werd omgeleid via Brussel-Noord en deed in Brussel sommige stopplaatsen, waaronder Etterbeek, niet aan. Op lijn 26 Halle-Mechelen moesten de reizigers voor Etterbeek afstappen in Merode, vanwaar ze gebruik konden maken van de diensten van de MIVB. Daarnaast werd nog een hele reeks andere P-treinen afgeschaft of aangepast.

Tegelijkertijd met de brand in het seinhuis werd op die dag op een trein op de lijn tussen Brussel-Zuid en Louvain-la-Neuve die net Etterbeek was gepasseerd, een rookontwikkeling gesignaleerd in de bagageruimte. In de eerstvolgende stopplaats, Watermaal-Bosvoorde, werden de passagiers geëvacueerd en voerde het personeel zelf de nodige bluswerken uit. Niemand raakte gewond en er brak geen paniek uit.

Mevrouw de minister, werd reeds vernomen wat de oorzaak was van beide incidenten? Ik vermoed dat de heer Lallemand een en ander al heeft gesuggereerd tijdens de hoorzitting omtrent de stiptheidscijfers. Zo ja, wat was telkens de reden? Zo neen, waarom nog niet en wanneer dan wel?

Werd reeds vernomen of er een verband is tussen beide incidenten? Het is toch wel zeer opmerkelijk, gelet op de omgeving en het tijdstip, dat die twee incidenten zich haast tegelijkertijd hebben voorgedaan. Zo ja, wat is het verband? Zo nee, waarom nog niet en wanneer dan wel?

Werden er naar aanleiding van beide incidenten specifieke veiligheidsmaatregelen genomen? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

36.02 Steven Vandeput (N-VA): Sinds het voorval is er een aanpassing van de dienstregeling. Een aantal treinen is afgeschaft of minstens voorlopig afgeschaft. Ik kreeg vandaag een mail van mensen die van Aalst naar Etterbeek wensten te reizen, maar dat niet meer rechtstreeks konden.

Is er een verband tussen de twee incidenten?

Om hoeveel vertraging gaat het?

Hoeveel treinen zijn er afgeschaft?

Hoe komt het dat het zo lang duurde vooraleer alle hinder voor het treinverkeer was verdwenen? Ik heb toch vragen bij de rigiditeit van het systeem.

Waarom moest de dienstregeling worden aangepast? Wat houden die aanpassingen in?

De reizigers die mij vandaag hebben gemaild, vrezen dat de brand slechts een excuus is voor de definitieve afschaffing van de lijn Aalst-Etterbeek.

36.03 Özlem Özen (PS): Monsieur le président, je ne reviendrai pas non plus sur ce qu'ont dit mes collègues.

Depuis l'incendie d'Etterbeek, la SNCB a adapté son offre de trains et a supprimé le train P 7757, qui allait de Charleroi-Sud jusqu'à Bruxelles-Midi via Ottignies, ainsi que le train P 7758, qui allait de Charleroi-Sud à Schaerbeek via Ottignies, qui est à présent limité à Ottignies.

Ces mesures obligent donc les navetteurs des lignes concernées à partir plus tôt le matin pour avoir une correspondance, à voyager dans des conditions intolérables, amplifiant les problèmes de suroccupation déjà constatés depuis de nombreux mois, à supporter une augmentation de leur temps de parcours engendrée par des retards incessants. Les navetteurs craignent que cette situation ne devienne définitive et s'interrogent sur les délais de remise en service de ces deux trains.

Madame la ministre, pourriez-vous officialiser ou infirmer les rumeurs de suppression définitive de ces trains avec une liste détaillée, le cas échéant?

En cas de remise en service complète de l'offre telle qu'avant l'incendie, pourriez-vous fournir un échéancier?

36.04 Minister Inge Vervotte: Mijnheer de voorzitter, het onderzoek naar de brand in de relaiszaal in Etterbeek is bij Infrabel nog volop aan de gang. Uit het onderzoek dat de NMBS heeft gevoerd, blijkt evenwel dat de rookontwikkeling aan boord van de reizigerstrein werd veroorzaakt door een hoogspanningskabel in het spoor, die de bekabeling van het betrokken motorstel heeft geraakt.

Als veiligheidsmaatregel werden de seininrichtingsinstallaties buiten dienst gesteld. Het seinhuis kwam daardoor niet meer in het treinverkeer tussenbeide. Het NMBS-personeel heeft onmiddellijk de van toepassing zijnde noodprocedures in het werk gesteld, om de veiligheid van de reizigers, haar personeel en de omwonenden buiten gevaar te brengen.

Het aantal minuten vertraging tot en met 20 maart 2011 bedroeg 405 minuten voor het internationaal verkeer en 13 154 minuten voor het binnenlands verkeer.

Het incident en de gevolgen ervan zijn nog niet volledig afgesloten.

Tot en met 20 maart 2011 werden ten gevolge van het bewuste incident 287 treinen volledig of gedeeltelijk afgeschaft. De redenen voor de afschaffing zijn de volgende. De wisselverbinding op lijn 26 is niet bruikbaar, treinen op lijn 26 kunnen Etterbeek niet binnenrijden en tot zondag 20 maart 2011 moesten alle treinen op lijn 161 – de lijn Brussel-Namen – tussen Brussel-Schuman en La Hulpe rechtdoor rijden. De wissels rechtdoor werden vastgezet en de treinen moesten over een afstand van 3 tot 4 km tegen beperkte snelheid rijden. Alle treinen op lijn 26 Mechelen-Etterbeek-Halle moesten tussen Boondaal en de vertakking Etterbeek-Delta rechtdoor rijden. Op die lijn dienden de treinen over een afstand van 2,5 km met een beperkte snelheid te rijden.

Ook nu is de hinder voor het treinverkeer nog niet verdwenen, aangezien de voormelde wisselverbindingen pas in dienst kunnen komen na de constructie van een nieuwe seinpost, die tegen 1 oktober 2011 is gepland. Ook op de lijn Brussel-Luxemburg-Ottignies zijn er nog problemen. De tegenspoorseinen zijn buiten gebruik als gevolg van een incident, zodat bij nieuwe incidenten ook geen diensten op enkelspoor kunnen worden ingericht. Eventueel moet via Leuven naar Ottignies worden omgerekend.

Door de aanzienlijke schade aan het seinhuis en het treffen van bijkomende veiligheidsmaatregelen kon de normale dienstregeling niet onmiddellijk worden hernomen. De treindienst op de lijnen 26 en 161 rond het knooppunt Etterbeek werd aangepast.

Il y a actuellement 7 trains P provisoirement supprimés et 15 trains P ayant provisoirement un itinéraire limité ou modifié.

Meer specifiek, de afschaffing van twee P-treinen 's ochtends en 's avonds tussen Ottignies en Brussel.

Il s'agit notamment des trains P 7757 et 7758 et P 8757 et 8758 qui, actuellement, ont respectivement Ottignies comme destination ou origine.

Voorts is er de afschaffing van de P-trein Schaarbeek-Ottignies-Waver. Treinen op lijn 26 kunnen Etterbeek niet meer binnen noch rechtdoor rijden. De CityRailrelatie Braine L'Alleud - Aalst wordt opgesplitst in twee relaties Aalst - Brussel-West en een *navette* Brussel-Zuid - Braine L'Alleud. Er is ook de afschaffing van drie P-treinen op lijn 50 Brussel-Gent en op lijn 60 Brussel-Lokeren, en er zijn aanpassingen van een aantal P-treinen op lijn 50 Knokke-Blankenberge-Oostende-Brussel en lijn 50 Brussel-Gent.

Ces mesures provisoires resteront d'application jusqu'à la fin du mois d'octobre 2011 en fonction de l'évolution des travaux.

Het is wel degelijk omwille van het incident. Ik denk niet – in ieder geval niet van mijn kant – dat het de intentie is om iets anders te doen wat dat betreft.

Ik heb begrepen – want we hebben daarover meermaals contacten gehad – dat men ook niet sneller kan gaan met de werken. Er zijn immers veel vragen of dat niet sneller kan gebeuren. Maar de informatie die wij krijgen van Infrabel is dat zij dat niet op een snellere manier kunnen doen.

Wij begrijpen absoluut het ongemak. Wij voelen ons ook niet prettig bij de situatie. Maar er is daar een incident gebeurd en de verdere werkzaamheden moeten nu aangevat worden om terug in goede omstandigheden naar een genormaliseerde situatie te komen die hopelijk sneller dan later komt.

36.05 Tanguy Veys (VB): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord.

Ik kon vermoeden dat u over de aard of de omstandigheden nog maar weinig informatie heeft, behalve datgene dat door de NMBS werd te kennen gegeven.

Ten slotte deel ik de bezorgdheid die door de collega's werd verwoord en door u werd bijgetreden omtrent de overlast voor de reizigers en de duur van de werken. Ik hoop dat dit toch zo beperkt mogelijk zal zijn, zowel in tijd als in overlast tegenover de dienstverlening van de NMBS.

36.06 Steven Vandeput (N-VA): Ik dank u voor uw antwoord, mevrouw de minister.

Ik blijf mij toch vragen stellen bij het gebrek aan uitweg bij een voorval aan uiteindelijk slechts één seinhuis. Het systeem toont wel aan kwetsbaar te zijn, als men dit soort maatregelen voor zo'n lange tijd moet nemen.

Dat is gewoon een vaststelling die ik doe, waaraan ik niks heb toe te voegen. Ik heb vragen bij de kwetsbaarheid van de seinhuizen als wij gaan naar een concentratie. Als er iets gebeurt in één van de tien of later in één van de negen seinhuizen, hebben we echt grote problemen.

36.07 Minister **Inge Vervotte**: Ik vind dat een heel interessant debat. In de hoorzitting met Luc Lannoy is de concentratie van de seinhuizen aan bod gekomen. Ik vind dat zulke mensen die de techniek en zo helemaal omvatten, daarover gerust ondervraagd kunnen worden, want het is een heel interessant debat.

Ik denk dat men in staat is – daar ga ik toch van uit – om bij Infrabel te motiveren wat de voor- en nadelen zijn van de gemaakte keuzes.

36.08 **Özlem Özen** (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour les nombreuses informations que vous nous avez données. Si j'ai bien compris, vous confirmez que les lignes qui étaient prévues avant l'incendie seront rétablies à partir d'octobre.

36.09 Minister **Inge Vervotte**: Ik kan mij hierover niet uitspreken. Dit is in principe de bedoeling, want dit heeft enkel en alleen te maken met het incident. Wij gaan ervan uit dat dit tijdelijk is.

Men herziet het aanbod altijd. Ik mag die twee dan ook niet aan mekaar linken en daarover nu een uitspraak doen, want in de toekomst zal men het aanbod opnieuw bekijken. Eens die tijdelijke situatie is opgelost, is het niet de bedoeling dat men de situatie niet opnieuw zou normaliseren of herstellen. Ik neem aan dat ik, op basis van de informatie waarover ik vandaag beschik, uw vraag positief kan beantwoorden. Het aanbod wordt op bepaalde momenten herbekeken en ik heb vandaag geen informatie die erop wijst dat er op die lijnen een probleem zou zijn. Ik neem aan dat dit tijdelijke maatregelen zijn ten gevolge van het incident en niet ten gevolge van aanbodswijzigingen.

36.10 **Özlem Özen** (PS): Monsieur le président, je remercie la ministre, pour ses réponses. Je pourrai les transmettre aux personnes qui m'ont interpellée. Il faut inciter les gens à prendre le train à condition que cela leur facilite la vie.

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

37 **Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het molesteren van een veiligheidsagent van de NMBS met minstens vier dagen arbeidsongeschiktheid tot gevolg" (nr. 3374)**

37 **Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'agression d'un agent de sécurité de la SNCB entraînant une incapacité de travail d'au moins quatre jours" (n° 3374)**

37.01 **Tanguy Veys** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb daarnet al verwezen naar een reeks incidenten en nu kaart ik een incident aan dat zich heeft voorgedaan in het station van 's Gravenbrakel, in de provincie Henegouwen.

Op donderdag 10 maart werd een veiligheidsagent van de NMBS 's namiddags in het station geslagen door een minderjarige. De agressor reisde in het gezelschap van een meerderjarige vriend, en zonder vervoerbewijs, toen zij door de veiligheidsagent werden opgepakt.

Ten gevolge van deze feiten was het slachtoffer minstens vier dagen arbeidsongeschikt. De dader moest de volgende dag voor de jeugdrechter verschijnen en zou volgens het parket van Bergen wellicht in een instelling worden geplaatst. De meerderjarige werd vrijgelaten. Zijn aandeel in de aanval was minimaal.

Ik kreeg reeds voordien een signaal van het NMBS-personeel dat zich niet alleen in het station van 's Gravenbrakel, maar ook op de treinverbindingen die langs dat station gaan, veiligheidsproblemen voordoen.

Mevrouw de minister, aangezien dit een incident is dat zich heeft voorgedaan in het station, verneem ik graag van u of er specifieke veiligheidsmaatregelen werden genomen voor het station of voor bepaalde treinverbindingen die langs 's Gravenbrakel gaan. Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

37.02 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer de voorzitter, na het incident in het station van 's Gravenbrakel op 10 maart 2011 waarbij een Securailagent werd gewond, heeft de Corporate Security Service besloten de reeds van kracht zijnde acties op lijn 96, en meer bepaald tussen de stations Halle en 's Gravenbrakel, voort te zetten. Het gaat namelijk om dagelijks gerichte patrouilles aan boord van bepaalde treinen tussen 06 u 00 en 22 u 00, preventieve aanwezigheid in de stations op de gevoelige momenten van de dag, deelname ter ondersteuning van de NMBS aan de acties ter controle van vervoersbewijzen en gerichte acties op regelmatige tijdstippen in overleg met de betrokken lokale politiezones en de federale spoorwegpolitie. Voor de gerechtelijke opvolging van het incident van 10 maart 2011 werd het dossier voorgelegd aan de juridische dienst van de NMBS-Holding.

37.03 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik ben blij te vernemen dat een aantal bijkomende inspanningen werd gedaan. De twee betrokken personen waren niet in het bezit van een vervoerbewijs, hadden drugs gerookt en waren verbaal agressief. De problemen doen zich vooral voor op lijn 96. Ik ben blij dat eindelijk wordt opgetreden tegen deze problemen. Men had dit incident misschien niet moeten afwachten om bijkomende maatregelen te nemen.

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

38 **Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de werking van het Security Operations Center" (nr. 3426)**

38 **Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le fonctionnement du 'Security Operations Center'" (n° 3426)**

38.01 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, nogmaals over de veiligheid. Ook dat is in aansluiting op een uiteenzetting waarnaar u hebt verwezen. In de commissie voor de Infrastructuur van 8 februari hebt u melding gemaakt van het Security Operations Center. Ik was verwonderd te horen dat daar een groen nummer was. De dienst staat 24 uur op 24 ten dienste van personeel en reizigers, daar wordt niet alleen de realtime opvolging van de veiligheidsproblematiek van het personeel verzekerd, ook de reiziger kan via het groene nummer 0800 30 230 contact opnemen bij problemen. Daarnaast is er ook camerabewaking en de alarmafhandeling wordt daar gecentraliseerd beheerd.

Mevrouw de minister, sinds wanneer bestaat het Security Operations Center voor de reizigers en door hoeveel personeelsleden wordt de permanentie verzorgd? Hoeveel oproepen per jaar heeft dit Security Operations Center van reizigers ontvangen sinds de oprichting en in het bijzonder via het groene nummer? Hoeveel hebben geleid tot interventie? Wat was telkens de aard van de oproep?

Aan de hand van die vragen kunt u afleiden dat ik vragen heb, aangezien ik zelf verwonderd was en dat nummer nooit ben tegengekomen. Ik heb het eens gegoogled en ben het niet frequent tegengekomen. Ik heb de indruk dat zeker op het vlak van bekendmaking van het groene nummer nog een bijkomende inspanning moet worden geleverd. Vandaar toch die bijkomende vragen.

Op welke wijze werd de werking van het Security Operations Center bij de reizigers bekendgemaakt, in het bijzonder het groene nummer 0800 30 230? Op welke wijze werd dit groene nummer verspreid via het internet en in publicaties van de NMBS en geafficheerd in de stations, op de perrons en op de treinen? Ik ben zelf een grote fan van de NMBS, of toch van de infrastructuur van de NMBS. Ik ben dat nummer nog nooit tegengekomen, vandaar mijn verwondering. Ik heb het al eens aangehaald: in het verleden heb ik mensen in het Centraal Station of op het perron softdrugs zien roken. Ik kon met mijn klacht alleen maar naar de perronschef gaan. Had ik dat nummer gekend, dan had ik dat misschien gebeld en was er misschien sneller opgetreden, want in mijn geval werd er niet opgetreden. Vandaar mijn vraag aan de minister.

Bent u van oordeel dat de werking van dit Security Operations Center bij de reiziger voldoende bekend werd gemaakt, in het bijzonder het groene nummer? Zo ja, waarop baseert u zich? Zo nee, is de minister van oordeel dat er nog bijkomende maatregelen moeten genomen worden? Zo ja, welke?

38.02 Minister **Inge Vervotte**: Het Security Operations Center werd opgericht op 1 maart 2008 en is tot stand gekomen binnen de Corporate Security Service door de fusie van de centrale meldkamer en de National Control Room. Het SOC is 24 uur op 24 bemand door 3 tot 7 operatoren afhankelijk van de shiften.

Het aantal oproepen ontvangen door het Security Operation Center via het publieke noodnummer bedroeg 2 409 in 2008, 1 854 in 2009 en 1 197 in 2010, respectievelijk 4,8, 3,2 en 1,7 % van het totaal aantal oproepen dat jaar. Hiervan gaat 1 tot 2 % over agressie, 40 tot 50 % over treininlichtingen, 10 tot 34 % over de veiligheid en een op drie over iets anders. In 2010 hebben de oproepen ontvangen via het noodnummer tot 356 interventies geleid, 55 % door Securail, 19 % door de politie, 3 % door de dienst 100 en 23 % door andere diensten. Het publieke noodnummer werd bekendgemaakt bij de reizigers door meerdere communicatiecampagnes, onder meer via affiches in het station op regelmatige tijdstippen vanaf maart 2007. In alle stations en stopplaatsen zijn ook groene stickers aangebracht die verwijzen naar het noodnummer in geval van nood of bij onveilige situaties in het spoorwegdomein.

Ik heb de indruk dat de NMBS-Holding heel wat inspanningen heeft geleverd om het groene nummer bekend te maken bij het publiek, maar alles kan beter. Aangezien de frequentie van de nood aan dat nummer gelukkig niet zo hoog ligt, vergeten reizigers dat groene nummer ook gemakkelijk en besteden ze weinig aandacht aan zulke affiches en stickers op ogenblikken dat men die informatie niet nodig heeft.

Er zijn inspanningen geleverd. Onze ervaring en informatie leren dat het nummer niet echt goed gekend is. Misschien moeten we eens bekijken hoe we het beter kenbaar kunnen maken.

38.03 **Tanguy Veys** (VB): De minister geeft zelf aan dat er een extra inspanning kan worden geleverd, bijvoorbeeld ook op de treinen zelf. Ik ben zelf eens het slachtoffer geweest op een trein. In dat geval moet men op zoek naar een treinbegeleider, terwijl men via de telefoon de zaak sneller en efficiënter kan laten opvolgen. Ik ga zelf eens op zoek naar dat nummer op stickers en affiches, want het is mij nog niet opgevallen.

Voor de cijfers van de voorbije jaren valt op dat het aantal oproepen en de percentages dalen. De criminaliteitscijfers zijn in vergelijking niet gedaald. Jannie Haek zou in plaats van dure congressen te organiseren beter een nieuwe sticker uitgeven.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 20.08 uur.
La réunion publique de commission est levée à 20.08 heures.*