

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

du

MARDI 3 MAI 2011

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 3 MEI 2011

Namiddag

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 15.02 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Maggie De Block.

Le développement des questions et interpellations commence à 15.02 heures. La réunion est présidée par Mme Maggie De Block.

01 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de budgettaire gevolgen van de wurgprijzen van Belgacom" (nr. 2422)

01 Question de M. Tanguy Veys au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "les conséquences budgétaires des prix ciseaux de Belgacom" (n° 2422)

01.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister,(...) werd ingediend. Met enige goedheid is ze alsnog op uw bureau beland.

In 2003 trokken Mobistar en Base naar de rechtbank van koophandel met een eis tot schadevergoeding wegens – ik citeer de media – “wurgprijzen”. Zij hekelden dat Proximus – in deze natuurlijk Belgacom – erg lage tarieven aan zijn klanten aanrekent om naar andere Proximusabonnees te bellen, zijnde de zogenaamde retailtarieven, terwijl hij als dominante partij zijn concurrenten hoge tarieven aanrekent om hun oproepen op zijn net af te handelen, zijnde de terminatietarieven.

De rechtbank stelde toen experts aan die zich moesten buigen over de genoemde wurgprijzen en de schade die eruit voortvloeit. Een eerste expertenverslag raamde de schade voor Base en Mobistar op 1,18 miljard euro en mogelijk zelfs op 1,53 miljard euro. Verhoogd met gederfde intresten, loopt voornoemd bedrag tot 1,7 miljard euro op.

Op 10 december 2010 legden de experts een tweede verslag voor. De experts raamden de impact voor de periode 1999 tot 2004 nu al op 1,84 miljard euro.

De definitieve uitspraak zou volgens Mobistar en Base tegen 15 april 2011 volgen. Voormelde datum is ondertussen al voorbij. De uitspraak kan een aanzienlijke impact hebben op de dividenden die Belgacom uitkeert. De Staat is namelijk hoofdaandeelhouder van de ex-RTT, waardoor de kwestie de opmaak van de begroting dus beïnvloedt.

Wij hebben hier vandaag het geluk gehad de begroting te mogen goedkeuren. Omdat ik ter zake geen enkele verwijzing naar voorgaand verhaal heb gehoord, had ik vandaag graag de minister over het dossier gevat.

Ten eerste, mevrouw de minister, hebt u bij de opmaak van de begroting 2011 uw collega's erop gewezen dat met de genoemde uitspraak van de rechtbank van koophandel rekening moet worden gehouden? Zo ja, op welke wijze hebt u dat gedaan en voor welk bedrag? Zo nee, waarom hebt u dat niet gedaan?

Ten tweede, deelt u de kritiek van Mobistar en Base en de visie van de experts op de wurgprijzen voor Mobistar en Base? Zo ja, in welke zin deelt u hun mening? Welke maatregelen werden getroffen? Zo nee, waarom deelt u hun mening niet?

Tot slot, hoeveel euro moet Belgacom volgens u opzijzetten in het kader van de uitspraak van de rechtbank van koophandel? Waarop baseert u zich voor het bepalen van dit bedrag?

01.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Veys, uw vragen betreffen een lopende rechtszaak bij de rechtbank van koophandel. Ik moet u niet uitleggen dat ik hierop met de grootste voorzichtigheid moet antwoorden. Ik wens de rechtsgang niet te beïnvloeden, zoals u weet. Niet alleen wens ik deze rechtszaak niet te beïnvloeden, maar daarenboven is Belgacom ook een beursgenoteerd bedrijf, dus de communicatie daaromtrent is niet neutraal.

Dit gezegd zijnde, volgens de mij vandaag beschikbare informatie heeft deze lopende rechtszaak geen invloed op de begroting en is er bijgevolg in de huidige stand van zaken ook geen reden om de hypothesen waarop de begroting van 2011 werden gebouwd, te wijzigen. Het is niet mijn opdracht als minister bevoegd voor overheidsbedrijven om tussen te komen in het provisioneringsbeleid van een autonoom overheidsbedrijf zoals Belgacom, dat bovendien beursgenoteerd is. Dit beleid wordt uitgestippeld door de daartoe bevoegde organen van Belgacom die daarbij uiteraard wel – daar waken wij wel over – de wettelijke regels en principes van deugdelijk bestuur moeten naleven.

Overeenkomstig de op Belgacom toepasselijke financiële normen die op een doeltreffende en regelmatige wijze worden gecontroleerd door de revisoren, worden de claims en de gerechtelijke procedures waar vereist ook bekendgemaakt. Zoals aangegeven in zijn jaarverslag, streeft Belgacom naar een transparante en consistente communicatie met de Belgische alsook de internationale investeringswereld. Met betrekking tot deze zaak wens ik dan ook te verwijzen naar de communicatie van Belgacom ter zake, in het bijzonder de persberichten van Belgacom van 5 oktober 2009 en recent nog van 13 december 2010.

Steunend op voornoemde informatie onthoud ik vooral dat van een definitieve uitspraak op 15 april zoals vermeld in uw vraag, geenszins sprake is.

Het persbericht van 5 oktober 2009 dat over het eerste voorlopige expertenverslag ging, heb ik vermeld in mijn antwoord van 19 oktober 2010 op de vragen van de heer Jan Jambon en ik zal hier bijgevolg niet op terugkomen: ik verwijs naar het antwoord daar gegeven.

Het persbericht van 13 december 2010 dat over het tweede voorlopige expertenverslag gaat, bevestigt eigenlijk hetzelfde, met name dat Belgacom de visie van de experts niet deelt en deze ook zal blijven aanvechten. Het betreft namelijk, zoals u weet, een voorlopig verslag in het kader van een aansprakelijkheidsvordering. Er zal, indien een eventuele fout en een eventuele schade vaststaan, ook nog moeten worden aangetoond dat er tussen beide een oorzakelijk verband bestaat. Dit is een zaak waarover uiteindelijk de rechtbank van koophandel, maar niet de experts, een uitspraak zal doen.

Samengevat kan ik zeggen dat er ter zake nog wel enig woord en wederwoord zal worden uitgewisseld. Wat de provisies betreft is het evident dat Belgacom zich moet houden aan de regels ter zake en dat ook doet. In de huidige stand van zaken en op basis van de beschikbare informatie is er dus volgens ons geen enkele impact op de begroting van 2011.

01.03 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, ik begrijp dat u enige voorzichtigheid aan de dag moet leggen gelet op de lopende juridische procedure. Ik denk echter dat u, in uw hoedanigheid van minister, een bepaalde houding tegenover Belgacom zou kunnen innemen of Belgacom in een bepaalde positie positief zou kunnen beïnvloeden omtrent die zogenaamde wurgprijzen. Er zou in de toekomst sowieso kunnen worden tegemoet gekomen aan de kritiek van andere operatoren zoals Mobistar en Base.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 **Question de Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la suppression de trois bureaux de poste à Liège" (n° 3046)**

02 **Vraag van mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de sluiting van drie postkantoren te Luik" (nr. 3046)**

02.01 **Linda Musin** (PS): Madame la ministre, ma question initiale portait sur la suppression de trois bureaux de poste à Liège. Son objet principal était d'empêcher ces fermetures, qui ont eu lieu entre-temps. En 2005, on comptait 35 bureaux de poste sur le territoire de Liège. En 2011, il en reste 8, dont 5 au centre-

ville. Les habitants la rue de la Régence et de Saint-Gilles se trouvent à une distance raisonnable d'autres bureaux de poste, mais pour les habitants du quartier Sainte-Marguerite, cette fermeture pose un réel problème. Les personnes - valides et moins valides - doivent parcourir un kilomètre supplémentaire pour accéder à un bureau de poste.

J'insiste sur le fait que ce quartier compte 16 000 habitants. Nombreux sont ceux qui considèrent cette fermeture comme inacceptable et qui pensent que le service public ne remplit pas sa mission. Je voudrais me faire le porte-parole de cette communauté de 16 000 personnes qui a besoin de ce bureau de poste.

Quelles solutions sont-elles proposées par bpost afin que ces habitants disposent tout de même d'un service postal minimum et correct? Quels engagements prendra bpost? J'espère que la ville ne devra pas, une nouvelle fois, prendre ce service en charge. L'on sait par ailleurs que les résultats financiers de bpost ne sont pas mauvais. Comment l'entreprise publique maintiendra-t-elle le service qu'il lui incombe de rendre?

02.02 Inge Vervotte, ministre: Je n'ai aucune information sur une commune devant prendre cela en charge. Le contexte dans lequel s'inscrit la décision de bpost de fermer les bureaux de poste de Saint-Séverin, Saint-Gilles et Cour des Palais a déjà fait l'objet d'explications détaillées. La quasi-totalité des bureaux dont la fermeture a été annoncée il y a quelques années déjà ont été fermés et de nombreux Points Poste ont été ouverts. Fin 2010, le réseau de points de vente de bpost était constitué de 690 bureaux de poste et de 704 Points Poste, soit près de 1 400 points de service postal. C'est 100 de plus que prévu dans le contrat de gestion. Je signale que le nombre total d'heures d'ouverture des points de service postal a ainsi été augmenté de plus de 40 %. En outre, la satisfaction des clients, particuliers et professionnels confondus, s'élève à 85 % pour les bureaux de poste en 2010, ce qui est 4 % de mieux qu'en 2009.

J'en viens à vos questions sur la situation à Liège. bpost a estimé qu'un réseau constitué de huit bureaux de poste dont plusieurs ont fait l'objet d'importants travaux de modernisation et d'une trentaine de Points Poste suffisait pour répondre aux besoins des clients. Pour rappel, les Points Poste offrent des produits postaux qui constituent environ 90 % des activités d'un bureau de poste. Dans un Point Poste, hormis la possibilité d'effectuer des versements pour le paiement de factures inférieures à 300 euros et pour les clients de la Banque de la Poste de déposer des bulletins de virement, seuls les services et produits de bancassurance ne sont pas disponibles.

La fermeture du bureau de poste de Saint-Séverin a été annoncée en 2007 et a été postposée à diverses reprises dans l'attente de l'ouverture d'un ou de plusieurs Points Poste à proximité. Compte tenu de l'existence de Points Poste et bureaux de poste situés à une distance raisonnable de ce quartier et du fait que le bureau de poste de Liège-Perron situé à proximité est totalement modernisé depuis la mi-mars, bpost a décidé de fermer le bureau de poste de Saint-Séverin le 28 mars dernier. Cette décision de bpost respecte les termes du contrat de gestion.

Enfin, la réorganisation n'a pas entraîné de perte d'emploi. Le personnel des bureaux concernés a été réaffecté dans d'autres bureaux de la région parmi lesquels Liège-Perron et le nouveau bureau du boulevard d'Avroy dont la réouverture est programmée ce 9 mai: quatre guichets au lieu de deux opérationnels actuellement.

02.03 Linda Musin (PS): Madame la ministre, j'entends bien votre réponse. Mais précisément, plus d'un kilomètre sépare Sainte-Marguerite du bureau de poste de Liège-Perron, sis place du marché. Effectivement, nous avons déjà parlé de ce bureau de Sainte-Marguerite, car en 2007, les habitants avaient déjà réussi à faire postposer cette fermeture, tellement ce quartier très dense nécessite la présence d'un bureau de poste offrant la totalité des opérations. En fait, le bureau de poste étant très éloigné (Liège-Perron), la ville est en passe de devoir prendre en charge un bureau de poste et de vraiment financer et aider, car ce quartier en a réellement besoin.

J'entends bien vos propos concernant les 29 Points Poste, Liège-Perron, etc., il n'en demeure pas moins que la situation de cette antenne à Sainte-Marguerite pose un réel problème à la population et que la ville de Liège est en passe de devoir prendre le problème en charge, afin d'être assurée qu'un service de qualité y soit dispensé. C'est plus que nécessaire. C'est la raison pour laquelle je me permettais d'insister.

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

03 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de nieuwe organisatie van de postsortering" (nr. 3222)

03 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la nouvelle organisation du tri postal" (n° 3222)

03.01 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb ook een vraag over bpost en heel concreet over de herstructurering, de reorganisatie van de postsorteeractiviteiten, waarbij zoals bekend vijf bestaande sorteercentra in de grootsteden zullen uitgroeien tot industriële mailcentra en er daarnaast nog ongeveer 60 nieuwe mailcentra worden behouden.

Ik weet dat wij eind maart een hoorzitting hebben gehad met de heer Thijs hierover. Mijn vraag werd begin maart ingediend. Daarom zal ik mij beperken tot de elementen die toen niet aan bod zijn gekomen of waarop ik geen antwoord heb gekregen.

Ten eerste, ik neem aan dat bpost zo'n herstructurering niet zomaar doet, zij hebben wellicht berekend welke financiële en tijdsbesparing kan worden gerealiseerd door aanpassing van het postsorteermodel. Kan daarop een bedrag worden geplakt? Heeft bpost daarvoor een bedrag, een winst, een besparing opgesteld?

03.02 Minister Inge Vervotte: Ik kan alleen antwoorden op de vragen die u gesteld hebt.

03.03 Bert Maertens (N-VA): Ik stel geen nieuwe vragen, ze staan letterlijk in de tekst, voor alle duidelijkheid.

Ten tweede, het gaat om de investeringen in gebouwen die uitgebreid moeten worden. We weten dat er bijvoorbeeld in Brussel een nieuw gebouw komt en dat er elders een uitbreiding nodig zal zijn. Welke investeringen staan daar tegenover? Hebt u daar al concrete plannen voor of heeft bpost daar concrete plannen voor? Kunt u daar de investeringen tegenover zetten?

Ten derde, er moet heel wat personeel verhuizen van werkplaats, naar een lokaal postkantoor of een regionaal distributiecentrum of postsorteercentrum. Wat zal er gebeuren met het personeel dat niet overgeplaatst wenst te worden? Ik heb immers van de heer Thijs begrepen dat het vooral een zaak van vrijwillige overplaatsing is.

Ten vierde, zal bpost de overgeplaatste personeelsleden compenseren als er een grotere woon-werkafstand is? Is daar een extra compensatie voor?

Tot slot, in welke mate zullen de uitreizingsrondes van de postbodes door de nieuwe sorteerorganisatie langer worden qua afstand en duur? Ik heb tijdens de hoorzitting begrepen dat men als postbode niet alleen vanuit de 16 mailcentra zal vertrekken maar ook vanuit de lokale depots. In welke mate zal het feit dat de mensen die vanuit de mailcentra, die op een verdere locatie liggen, moeten vertrekken gevolgen hebben voor de uitreizingsrondes?

De **voorzitter**: Mijnheer Maertens, voor alle duidelijkheid, ik neem aan dat uw vraag ingediend was vóór de hoorzittingen. U hebt tijdens de hoorzittingen echter wel uitvoerig het woord kunnen nemen. Bij mijn weten hebt u daar van de heer Thijs een zeer deskundige uitleg gekregen.

03.04 Bert Maertens (N-VA): Daarom heb ik de helft van de vragen weggelaten.

De voorzitter: U haalt nu al elementen aan uit de antwoorden van de heer Thijs.

03.05 Bert Maertens (N-VA): Neen, de vragen staan hier allemaal letterlijk in.

03.06 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, het is ook mijn bemerking dat deze vragen reeds uitvoerig aan bod zijn gekomen. Ik herhaal wat de heer Thijs heeft gezegd.

De centralisering en de maximale automatisering van de sortering tot op het niveau van de uitreizingsronde en in de loopvolgorde van de uitreizingsronde, de voorbereiding van de uitreiking in de sorteercentra en de vooropgezette daling van de postvolumes zal uiteindelijk een vermindering van het aantal FTE's mogelijk maken met 6 300 eenheden, uitsluitend door natuurlijke afvloeiing.

Op de huidige sites van de sorteercentra is voldoende ruimte om de gebouwen aan te passen en ze eventueel uit te breiden aan hun nieuwe taak in de mailorganisatie. Enkel voor het sorteercentrum van Brussel is een nieuw gebouw op een nieuwe site nodig. Voor de aanpassing van deze sorteercentra en hun nieuwe functie wordt in een periode tot 2015 in een investering voorzien van 180 miljoen euro.

De geplande reorganisatie betekent inderdaad dat heel wat personeelsleden een nieuwe functie zullen moeten opnemen in een sorteercentrum of een mailcentrum. Anderzijds zullen heel wat personeelsleden de uitreiking beginnen in de plaatselijke depots die mogelijk dichterbij de woonplaats zijn gelegen dan het uitreikingskantoor vanwaar de ronde nu wordt aangevat.

De precieze procedure en modaliteiten voor de overplaatsing, de opleiding en de begeleiding voor nieuwe functies en eventueel aangepaste maatregelen voor het woon-werkverkeer zijn voorwerp van overleg tussen bedrijf en vakbonden. De details zijn nu nog niet bekend. Men zit wel constructief rond de tafel. Er wordt vooruitgang geboekt.

De invoering van de automatische sortering op ronde en in volgorde van de ronde en de centralisering van de voorbereidingsactiviteiten hebben inderdaad tot gevolg dat er veel langer kan worden uitgereikt. Terwijl vroeger de uitreiking een derde van de werkdag in beslag nam is dat vandaag de helft. Dat zal verder oplopen. De keuze van het vervoermiddel zal zoals nu gebeuren in functie van volumes, afstand en geografische kenmerken van het terrein.

Daarnaast is er de permanente bekommernis om het energieverbruik te beperken en de CO₂-uitstoot te verminderen, gebruik makend van elektrische fietsen en het onderzoek naar de inzet van hybride of elektrische bestelwagens. Vele postbodes zullen de uitreiking overigens kunnen beginnen vanuit een lokaal depot.

03.07 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, bedankt voor het antwoord. Op een aantal vragen waarop ik toen geen antwoord had gekregen, heb ik nu wel een antwoord. Dat was de bedoeling.

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

04 Question de Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les pannes informatiques lors de la délivrance d'un titre de transport à la SNCB" (n° 3224)

04 Vraag van mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de computerpannes bij het afgeven van vervoerbewijzen bij de NMBS" (nr. 3224)

04.01 Linda Musin (PS): Madame la ministre, le jeudi 3 mars 2011, les voyageurs se présentant aux guichets de certaines gares, notamment de la gare des Guillemins à Liège, n'ont pu acheter leur titre de transport à cause d'une panne générale du système informatique. Les guichetiers leur ont remis un document timbré C853 "Impossibilité de vente" stipulant: "Nous vous invitons à le présenter aujourd'hui – avant l'embarquement – au personnel d'accompagnement des trains: ce dernier vous confectionnera un billet au tarif normal".

Cette procédure a dérouté les voyageurs qui utilisent habituellement des cartes bancaires et qui, par facilité ou par sécurité, abandonnent l'usage de l'argent liquide. Ils sont donc dans l'incertitude: comment vont-ils payer le ticket délivré dans le train? Et ce, d'autant plus qu'interrogé à ce sujet, le guichetier répond: "Vous verrez bien ce que l'accompagnateur dira". Durant le voyage, probablement en raison de la multitude de billets à délivrer dans le train, aucun accompagnateur ne s'est présenté et le voyageur n'a donc pas pu payer le transport. C'est évidemment une perte sèche pour les finances de la SNCB.

Madame la ministre, est-il possible qu'un voyageur dépourvu d'argent liquide, mais titulaire d'une carte bancaire, puisse utiliser cette dernière pour payer le billet auprès de l'accompagnateur? Dans le cas d'une panne informatique générale, un accompagnateur a-t-il matériellement le temps de s'acquitter de la tâche de perception auprès de tous les voyageurs, et ce tout particulièrement durant les heures de pointe? À quel montant estime-t-on la perte de recettes de la SNCB durant cette journée du 3 mars 2011? Enfin, quelles mesures la SNCB pourrait-elle prendre pour réagir à pareille situation et réduire ainsi les pertes financières engendrées?

04.02 Inge Vervotte, ministre: Madame la présidente, chère collègue, il est exact que, suite à une panne informatique, la vente a été rendue impossible aux guichets des gares, le jeudi 3 mars 2011 jusqu'à 09 h 30.

La SNCB m'a fait savoir que ce genre de perturbation est extrêmement rare tant au niveau de la durée de l'indisponibilité des systèmes de vente qu'au niveau de l'étendue de l'incident.

À bord des trains, il est possible de payer son titre de transport avec de l'argent ou par carte de crédit (Visa, Eurocard, etc.) Le paiement par carte bancaire n'est pas accepté car il réclame une connexion en ligne qu'il n'est pas possible d'assurer en permanence. Cette façon de payer son billet dépend du nombre de voyageurs qui embarquent sans titre de transport et de la possibilité de l'accompagnateur de s'acquitter de la tâche de cette perception. Mais la plupart des voyageurs circulant durant les heures pointe disposent d'un abonnement. Si la validité de ce dernier arrivait à échéance le jour de l'interruption, le voyageur dispose de la possibilité de valider la carte dans la gare d'arrivée.

Une estimation de la perte de recettes pour la SNCB durant cette journée ne peut être réalisée. Durant l'interruption du 3 mars, les automates en gare et la vente par internet étaient opérationnels. De plus, la vente dans les trains constituait une alternative aux guichets évitant ainsi des pertes financières trop importantes.

La rénovation des automates prévue pour fin 2011 et la possibilité d'acheter son titre de transport via *mobile ticketing* sont également des solutions envisagées par la SNCB.

04.03 Linda Musin (PS): Madame la présidente, madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. J'espère que ce phénomène est particulièrement rare: sans pouvoir la calculer, on peut estimer une perte sèche importante pour la SNCB.

Je me réjouis donc qu'à terme, le service automatique sera amélioré. J'imagine qu'il est impossible d'arriver à doubler un système informatique pour pallier une défaillance.

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

05 Vraag van de heer Peter Dedecker aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "internet op de trein" (nr. 3226)

05 Question de M. Peter Dedecker à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'internet dans les trains" (n° 3226)

05.01 Peter Dedecker (N-VA): Mevrouw de voorzitter, in het beheerscontract 2008-2012 lees ik het volgende: "De NMBS zal partners zoeken die bereid zijn om de gsm-ontvangst aan boord van haar treinen te optimaliseren. Hierbij wordt een zo groot mogelijke geografische dekking nagestreefd. Aansluitend zal de NMBS eveneens partners zoeken die performante internettoepassingen, dit zijn diverse online- en/of offlinediensten, aan de reiziger kunnen aanbieden".

Ook de minister van Telecommunicatie en ICT, de heer Van Quickenborne, heeft het in zijn nota "België: digitaal hart van Europa" over de noodzaak van een goede gsm- en internetverbinding aan boord van onze nationale treinen in navolging van de faciliteiten op de Thalys.

"De NMBS maakt hiervoor de nodige concrete afspraken met de operatoren", zegt de minister.

Mevrouw de minister, wat is de status van het verhaal? Waren er onderhandelingen met de operatoren? Waarover precies en wat hebben die opgeleverd?

Mevrouw de minister, de trein is een moeilijke constructie: het is een metalen omhulsel met een paar ramen, bijna een kooi van Faraday, waardoor de gsm-ontvangst aan boord ronduit slecht is en er niet alleen ingrepen langs de spoorlijn, maar ook specifieke ingrepen aan boord van de trein nodig zijn.

Van welke mogelijkheden hebt u weet? Welke hiervan zijn de verantwoordelijkheid van Infrabel en welke van de vervoersmaatschappij NMBS?

Aangezien de holding een coördinerende rol inzake ICT heeft, is zij hierin betrokken partij. Welke

coördinerende rol dient zij hierin op te nemen?

05.02 Minister **Inge Vervotte**: Ongeveer een jaar geleden heb ik in de commissie op gelijkaardige vragen geantwoord dat de NMBS niet van plan is draadloos internet te installeren in haar treinstellen en het evenmin zal commercialiseren.

Een deel van de treinreizigers gebruikt nu al de vele mogelijkheden van draadloos internet, niet alleen aan boord van de trein maar om het even waar. Het is de gebruiker, die hiervoor zelf het initiatief neemt en die een geschikt mobiel internettoestel, een mobiele internetkaart of een usb-modem inschakelt en het gebruik ervan betaalt. De klant kiest zelf hoe intensief en waar en wanneer hij van de dienst gebruik wil maken, en welke prijs hij daarvoor wenst te betalen bij welke operator, rekening houdend met de kwaliteit van de dienstverlening van elke operator.

Op de Thalys is wel internet beschikbaar. Men maakt er gebruik van verschillende technieken om een permanente internetconnectie te verzekeren. Op de Benelux, op de TGV en op de Eurostar is er geen internet beschikbaar.

De NMBS heeft in maart 2008 een onderzoek laten uitvoeren door Ipsos. Hierin kwam duidelijk naar voren dat de klant in de eerste plaats belang hecht aan een optimale invulling van de primaire dienstverlening, namelijk personen comfortabel vervoeren naar de juiste plaats op het gewenste moment. Zakelijke reizigers en pendelaars beschouwen internet aan boord als een mogelijke tijdswinst voor de uitvoering van hun bezigheden, maar het blijft het antwoord op een secundaire behoefte. Dat wil niet zeggen dat wij er geen belang aan hechten. De vraag is duidelijk wat de mogelijkheden zijn en waarop men inzet.

Het rijtuigenpark van de NMBS is vandaag niet uitgerust voor het aanbieden van internet in de trein. De veranderingen zouden een grote investering vragen en veel tijd in beslag nemen. Er moet dan in elk rijtuig een toestel geplaatst worden dat de draadloze signalen ontvangt, en om die naar het web door te sturen moet er een gsm-sigitaal gebruikt worden, wat weer een andere aanpassing van het materieel vereist, met onder meer externe antennes.

De markt op dat gebied evolueert snel. Op dit ogenblik zijn er al zeer kleine modules beschikbaar die de gebruiker de mogelijkheid bieden via gsm het internet te bereiken. Vele professionele gebruikers hebben nu al de mogelijkheid hun mails te lezen en te beantwoorden onderweg, doordat zij beschikken over een modern gsm-toestel van het type BlackBerry of gelijkwaardig.

Wie nog meer mogelijkheden wenst en zijn pc wil verbinden met het internet onderweg, kan nu al gebruikmaken van de diverse producten en diensten van de diverse telecomoperatoren in België. De kwaliteit hiervan verhoogt met de verdere verspreiding van het 3G-netwerk van de telecomoperatoren.

De markt evolueert zo snel dat we ook goed moeten nagaan welke andere investeringen al dan niet zinvol zouden zijn. Daarom acht de NMBS het aanvaardbaar om te vragen dat wie wil gebruikmaken van een internetverbinding op de trein, dat via een eigen gsm-modem, dus mobiel internet via een gsm of via een laptop, zou doen. De uitrusting van treinen met internet aan boord is zeer duur. Die investering zal nooit gecompenseerd kunnen worden door extra bijdragen van de gebruikers. De impact op de operationaliteit zou ook enorm zijn, gelet op onder andere de uit te voeren werken, de mensen die daartoe ingezet moeten worden en het feit dat treinen uit het aanbod gehaald moeten worden.

Om tegemoet te komen aan het stijgend gebruik van een laptop, pocket-pc en dergelijke, worden er in de Desirotreinstellen, die onder andere gebruikt zullen worden voor het GEN-materieel, in acht stopcontacten van 230 volt per rijtuig voorzien. Ook worden er tal van modernisering doorgevoerd in de M5-dubbeldekrijtuigen, met name acht stopcontacten per rijtuig, en in de drieledige motorrijtuigen zestien stopcontacten in eerste klas en veertien stopcontacten in tweede klas, en in de vierledige motorrijtuigen achtentwintig stopcontacten in eerste klas en achttien stopcontacten in tweede klas. Voor de genoemde materieelsoorten schommelt het aantal zitplaatsen per stopcontact tussen 7,5 en 15.

De ontvangst van gsm-signalen in de trein kan verschillen naargelang het type van trein, het ontvangsttoestel van de reiziger en de telecomoperator. Om de dekking voor de reizigers te verhogen en om de stijging van het aantal masten te beperken, blijft de NMBS-holding samenwerken met de operatoren voor de installatie van zendmasten op de eigendommen van de NMBS-groep.

De **voorzitter**: Mijnheer Dedecker, er is dus wel stroom, maar geen web.

05.03 **Peter Dedecker** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, dat klopt.

Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik kan er uiteraard akkoord mee gaan dat de NMBS wel meer katten te geselen heeft dan het aanbieden van internet op de trein. Dat betekent evenwel niet dat geen aandacht aan het probleem mag worden besteed.

U geeft al het voorbeeld van de stopcontacten, die zeker een stap vooruit zijn. Sowieso blijft het echter aan boord van een trein met de eigen middelen nog altijd niet goed genoeg. De kwaliteit van de dekking op de trein is echt niet goed genoeg om een kwalitatieve internetverbinding tot stand te brengen. Daarvoor zijn andere zaken nodig.

Het is jammer dat de NMBS in vergelijking met andere landen dermate de feiten achterna holt. In het buitenland is internet op de trein een evidentie. In de Verenigde Staten is er zelfs gratis wifi aan boord van de bussen van de Greyhound Lines. Wij kunnen daar alleen maar jaloers op toekijken. Wij plaatsen onszelf een eeuw terug.

Er zijn heel wat synergieën mogelijk. U verklaart zelf dat elke trein momenteel uit dienst moet worden genomen voor veiligheidsinstallaties en onderhoud. Dan zijn er mogelijkheden om dergelijke investeringen te doen. Ook bij de modernisering van stopcontacten worden geplaatst, zijn er mogelijkheden om de manuren en de stilstand te beperken.

Het is jammer dat het bewuste deel van de beheersovereenkomst totaal niet is ingevuld. Hopelijk biedt de nieuwe beheersovereenkomst ter zake concretere doelen en verplichtingen.

05.04 Minister **Inge Vervotte**: Mijnheer Dedecker, ik ben altijd bereid om aan het probleem te werken. Ik moet uw visie ter zake evenwel tegenspreken.

De ontwikkelingen van de technologie zullen van een dergelijke aard zijn – dit is mijn standpunt ter zake – dat, wanneer wij dergelijke kosten zullen moeten maken en wij ze niet aan de klanten zullen kunnen doorrekenen, wij ze ook niet zullen kunnen afschrijven. Het lijkt me dat overheidsmiddelen op die manier niet op de beste manier zouden worden besteed.

Het is niet enkel een debat over “the sky is the limit”. Het betreft hier wel degelijk de vraag of de genoemde investering de moeite waard is ten opzichte van de ontwikkelingen, de kostprijs en de winst die uit de investering kan worden gehaald.

Waarover ik het wel met u eens ben, hoewel het niet de verantwoordelijkheid van de NMBS is, is dat op het vlak van de dekkingsgraad de telecomoperatoren ter zake bijkomende inspanningen zouden kunnen leveren. Een en ander heeft immers met de al dan niet toegankelijkheid te maken.

Het is niet wegens een gebrek aan aandacht, maar voor de overheid zou het niet goed zijn om dergelijke, zware investeringen te doen, rekening houdende met de frequentie waarmee de reiziger er gebruik van zou kunnen maken en met het feit dat ze, gelet op de te korte termijnen, niet eens meer zullen kunnen worden afgeschreven.

De **voorzitter**: Dat is duidelijk.

05.05 **Peter Dedecker** (N-VA): Het is uiteraard niet de bedoeling om de belastingbetaler met bijkomende kosten op te zadelen. Ik vraag mij dan wel af hoe het komt dat het in het buitenland wel rendabel is. Waarom kan men het daar wel afschrijven? Is de installatie bij ons dan zoveel minder efficiënt? Ik vraag mij af waar het verschil zit.

Bovendien evolueert de technologie inderdaad. Zolang men echter met antennes buiten de trein werkt en de trein volledig uit staal is gemaakt, zal dat problemen blijven geven, zelfs al stapt men over op 3G of 4G. Ik denk dat er op dat vlak iets anders nodig is. Wij moeten zeker kijken naar het buitenland en wat daar mogelijk is. Welke businessplannen heeft men daar ontwikkeld? Hoe heeft men het daar op een rendabele manier gedaan? Ik denk dat het dan ook bij ons mogelijk moet zijn.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

06 Question de M. Joseph George à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les accords de la SNCB avec les acteurs locaux pour sécuriser les gares et les abords des gares" (n° 3264)

06 Vraag van de heer Joseph George aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de akkoorden tussen de NMBS en lokale actoren met het oog op de beveiliging van de stations en de stationsomgevingen" (nr. 3264)

06.01 **Joseph George** (cdH): Madame la présidente, madame la ministre, afin d'améliorer la sécurité aux abords des gares, le Groupe SNCB établit des accords de coopération avec les acteurs locaux de plusieurs villes et communes. En octobre dernier, le Groupe déclarait avoir conclu trente-neuf accords en six mois.

Les partenaires sont les services de sécurité de la SNCB, les polices locales et fédérale, le parquet, les autorités locales et communautaires ainsi que De Lijn, les TEC et la STIB.

Ces accords précisent les interventions en cas d'incident, les mesures urgentes à prendre en cas d'accident, la surveillance préventive aux abords des gares ou dans celles-ci et la collaboration et la concertation avec les services de gardiennage internes.

Madame la ministre, l'ensemble du réseau de chemins de fer est-il à présent couvert? Sinon, quand espérez-vous qu'il le soit? D'autres accords ont-ils été conclus depuis les trente-neuf que l'on comptait en octobre 2010? D'autres sont-ils en voie de concrétisation? Les villes et communes sur le territoire desquelles se trouve une gare peuvent-elles soumettre une requête à la SNCB pour envisager d'établir une semblable collaboration?

La **présidente**: Nous avons un petit problème. La réponse de la ministre n'est pas tout à fait correcte.

06.02 **Inge Vervotte**, ministre: Nous allons leur poser la question immédiatement. Il y a eu un malentendu.

La **présidente**: En attendant, nous poursuivons.

06.03 **Joseph George** (cdH): Pas de problème. J'attends.

La **présidente**: Merci pour votre compréhension.

07 Vraag van de heer Bert Maertens aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de klachten over aangetekende zendingen" (nr. 3406)

07 Question de M. Bert Maertens à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les plaintes concernant les envois recommandés" (n° 3406)

07.01 **Bert Maertens** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, het verslag van de ombudsdienst voor de postdiensten is opgemaakt in september 2010 maar handelt over 2009. Daarin staat dat er 734 klachten waren over aangetekende zendingen. Bijna 80 % daarvan gaat over fouten bij de uitreiking of verdwijning van aangetekende zendingen. U weet heel goed dat een aangetekende zending normaal gezien beschermd is tegen de risico's van verlies, diefstal of beschadiging. Dat brengt voor de klant, de verzender, nogal wat papierwerk met zich mee. Er hangt ook een hoger prijskaartje dan normaal aan vast. Voor die klant is het dan ook heel moeilijk te begrijpen dat die zending verloren is geraakt of aan de verkeerde persoon is afgegeven.

Welke garanties bouwt bpost in zijn procedures in opdat een aangetekend poststuk correct bij de bestemming wordt afgeleverd?

Hoe verklaart u de klachten over de verdwijningen van aangetekende poststukken?

Wat is de evolutie van het jaarlijks aantal verdwenen of verkeerd afgeleverde aangetekende zendingen sinds 2005?

Welke maatregelen neemt bpost om het verlies van aangetekende zendingen terug te dringen?

Welke compensaties voorziet bpost voor de bestemming of de afzender indien deze schade ondervindt van een niet-correcte aflevering van een aangetekende zending?

Cijfergegevens mag u mij ook schriftelijk laten bezorgen.

07.02 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Maertens, ik verwijs in de eerste plaats naar de Schriftelijke Vragen en Antwoorden over hetzelfde onderwerp, met name de schriftelijke vraag vraag nr. 171 van de heer Peter Logghe.

Bpost heeft de procedure die moet worden gevolgd bij de uitreiking van ingeschreven zendingen vastgelegd in een dienstorder. Deze voorziet onder meer in de controle van de identiteit van de geadresseerde of de volmachtdrager en het noteren van de nodige gegevens om dit achteraf te kunnen staven, de ondertekening van het bewijs van de uitreiking en de overhandiging.

Indien de ingeschreven zending niet kan worden uitgereikt of niet mag worden overhandigd, moet de zending terug naar het uitreikingskantoor worden gebracht. De klant wordt via een kaart verwittigd dat 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 om een tweede aanbieding aan te vragen op hetzelfde of een ander adres.

In ieder geval zal bpost de zending gedurende vijftien dagen bewaren voor afhaling in een postkantoor of postPunt in de nabije omgeving van de klant. Indien de ingeschreven zending uiteindelijk niet kan worden uitgereikt, wordt deze aangetekend teruggestuurd naar de afzender.

Klachten worden pas sedert de tweede helft van 2007 centraal behandeld en geregistreerd. Er zijn geen coherente cijfers van de periode daarvoor bekend omdat veel klachten lokaal werden afgehandeld zonder enige vorm van registratie.

De gecentraliseerde databank werd progressief uitgebouwd. Het is pas vanaf midden 2009 dat vergelijkbare gegevens met betrekking tot aangetekende zendingen kunnen worden weergegeven.

In de periode juli 2009-eind 2009 werden 2 754 aanvragen tot opzoeking van een aangetekende zending geregistreerd. In 2010 bedroeg dit aantal 12 057.

Tot mei 2010 liet het computerprogramma niet toe om de opzoeken te identificeren die geen resultaat hadden opgeleverd en waarvoor de zendingen dus als verloren moesten worden beschouwd. Voor de periode mei 2010-eind 2010 werden 996 zendingen als verloren beschouwd.

In de periode januari tot maart 2011 werden 4 294 aanvragen voor opzoeken van niet-toegekomen aangetekende zendingen genoteerd en moesten 553 zendingen als verloren worden beschouwd. In diezelfde periode werden in totaal 9,4 miljoen aangetekende zendingen verwerkt.

Bpost communiceert regelmatig over het belang van het naleven van de richtlijnen inzake de correcte afhandeling van aangetekende zendingen. Tegelijk doet bpost een meer gerichte opvolging van de problemen op basis van de klachtgegevens en de traceergegevens van de zendingen met het oog op het terugdringen van het aantal verloren stukken. Aangetekende zendingen zijn immers doorheen het hele postcircuit opgevolgd op basis van een barcodesysteem.

De algemene voorwaarden inzake dienstverlening door bpost voorzien in een schadevergoeding van maximum 39 euro.

Ik denk dat bpost daaraan veel belang hecht en de nodige maatregelen heeft genomen om zowel de registratie, de opvolging, de procedures en andere op te volgen, in kaart te brengen en te zorgen voor een correcte toepassing.

Uiteraard is elk incident er een teveel. Ik meen echter dat bpost heel wat aandacht hieraan besteedt en er ook de nodige aandacht aan geeft.

07.03 Bert Maertens (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord, alsook voor de zeer recente cijfers. Er zijn weinig ministers die cijfers van de afgelopen maand kunnen geven.

Wat de compensaties betreft, het is goed dat bpost die geeft. Misschien is 39 euro wel iets te weinig voor een aangetekende zending en moet dan in de toekomst nader worden onderzocht.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Wij komen thans terug tot de vraag nr. 3264 van de heer George, want het antwoord erop is tgeruggevonden.

08 Question de M. Joseph George à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les accords de la SNCB avec les acteurs locaux pour sécuriser les gares et les abords des gares" (n° 3264) (continuation)

08 Vraag van de heer Joseph George aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de akkoorden tussen de NMBS en lokale actoren met het oog op de beveiliging van de stations en de stationsomgevingen" (nr. 3264) (voortzetting)

08.01 Inge Vervotte, ministre: Monsieur George, en réponse à la préoccupation de la sécurité sociétale dans les transports publics, la SNCB Holding a fondé à la demande des autorités fédérales le Corporate Security Service. Comme mentionné dans le contrat de gestion de 2008-2012, conclu entre l'État et la SNCB Holding, le Corporate Security Service doit accomplir de manière intégrale et intégrée ses missions de service public dans le domaine de la sécurité.

À cette fin, les conseillers de la cellule Prévention et sécurité sociétale au sein du Corporate Security Service concluent des accords de collaboration avec les partenaires locaux et coordonnent ces partenariats.

En mars 2009, les bourgmestres et les chefs de corps ayant une gare sur leur territoire ont reçu un courrier du Corporate Security Service les invitant à travailler ensemble sur les thèmes de la sécurité dans les gares et leurs environs. À terme, la SNCB Holding souhaite donc collaborer avec les partenaires locaux pour l'ensemble des gares du pays. Dans un premier temps, le choix des communes à cibler s'est basé sur une liste de priorités reprenant les grandes gares et les gares où de nombreux problèmes de sécurité étaient relevés. Cette liste a été complétée par des sites dont les partenaires locaux avaient marqué leur volonté d'adhérer à ce projet de collaboration.

Depuis la signature de la première déclaration d'intention avec la ville de Grammont en mars 2009, 52 accords de collaboration ont été conclus avec 50 zones de police sur un total de 167 avec gares, 73 villes et communes et 19 arrondissements judiciaires. Cela représente 139 gares et points d'arrêt traités sur un total de 549.

L'accord de collaboration propose un travail en différentes étapes suivant un processus convenu qui va de la signature de la déclaration d'intention de la réalisation de l'analyse à la rédaction d'un plan d'action et son exécution, jusqu'à l'évaluation de la collaboration mise en place.

En ce moment, le travail réalisé se concentre sur les accords de collaboration qui ont été signés.

Dans les mois futurs, de nouveaux contrats de collaboration seront encore conclus. Des discussions sont d'ailleurs en cours avec les partenaires locaux concernés. En outre, les conseillers de la cellule prendront prochainement des contacts de manière proactive avec les partenaires locaux qui ont sur leur territoire une gare constituant une priorité et pour laquelle aucun accord de collaboration n'a encore été signé.

Par ailleurs, le Corporate Security Service réagit également aux demandes spontanées des communes qui souhaitent collaborer avec lui.

08.02 Joseph George (cdH): Je n'ai rien à ajouter. Je vous remercie, madame la ministre.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de M. Damien Thiéry à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'engagement de consultants par ICTRA" (n° 3443)

09 Vraag van de heer Damien Thiéry aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de aanstelling van consultants door ICTRA" (nr. 3443)

09.01 **Damien Thiéry** (MR): Madame la ministre, il m'a été rapporté qu'au sein de l'ICT for Rail (ICTRA), l'engagement de consultants rémunérés à plus de 200 euros l'heure engagerait quotidiennement une masse salariale de collaborateurs externes supérieure à 200 000 euros. Interpellé sur ce point, le management ferait valoir en interne que ces dépenses émaneraient non pas des comptes d'exploitation mais plutôt du budget d'investissement. Cette explication technique budgétaire me paraît surprenante, pour ne pas dire laconique. Des dépenses comme celle-là, à l'heure où on vient d'entériner le rapport Buizingen, me semblent quelque peu indécentes.

Madame la ministre, confirmez-vous cette information? Si c'est le cas, quelles sont les missions précises de ces collaborateurs? Combien de consultants sont-ils concernés? Depuis quand sont-ils chargés de mission au sein de l'ICTRA? Des réductions budgétaires sont-elles prévues au regard de ces dépenses qui m'ont l'air prohibitives?

09.02 **Inge Vervotte**, ministre: Le monde ferroviaire européen est en pleine évolution. Ce phénomène trouve son origine dans le souci d'améliorer la sécurité et la qualité des prestations et, dans certains cas, de résorber le retard d'investissements. Dans le cas particulier du groupe SNCB, il convient de tenir compte de l'arrivée d'une nouvelle génération de collaborateurs, compte tenu de la pyramide des âges.

Cette démarche s'inscrit dans la volonté de moderniser l'outil de production, ainsi que la gestion des processus opérationnels du groupe SNCB. De nouvelles architectures informatiques font toujours l'objet d'une imputation dans le budget d'investissements. Vu le nombre de missions importantes du groupe SNCB, et son besoin d'expertise, le groupe fait régulièrement appel à des consultants externes pour renforcer les moyens et les compétences disponibles en interne.

Suivant le Groupe SNCB, le recours à la consultance est destiné à s'adjoindre des compétences rares dans des domaines pointus, pour des objectifs et une durée déterminés. Pour le groupe, cette pratique est pertinente dans le contexte de ses activités. En effet, le recours à des consultants externes s'impose également en raison d'un déficit de ressources humaines immédiatement disponibles sur le marché de l'emploi.

En ce qui concerne la SNCB Holding, dont ICTRA est une filiale, les montants suivants ont été actés pour frais de consultance externe. En 2007, 4,1 millions d'euros, dont 2,6 millions d'euros pour l'exploitation et 1,5 million pour les investissements. En 2008, 12,8 millions d'euros, dont 3,3 millions d'euros pour l'exploitation et 9,5 millions d'euros pour les investissements. En 2009, 19,2 millions d'euros, dont 4,7 millions d'euros pour l'exploitation et 14,5 millions d'euros pour les investissements. Les résultats financiers pour 2010 n'ont été approuvés que vendredi passé, le 29 avril, par le conseil d'administration de la SNCB Holding. Je ne dispose pas encore du détail de ces résultats.

Sur les 38 millions d'euros de frais de consultance dépensés sur ces 3 années, plus de 23 millions d'euros l'ont été en lien avec la préparation et la mise en œuvre de l'ERP.

D'après la SNCB Holding, les tarifs évoqués dans votre question sont exceptionnels. Le Groupe SNCB veille toujours à ce qu'ils soient conformes à ceux du marché. En outre, en 2010, la société a adopté, au sein de ses trois entités, un plan d'économies destiné à réduire le nombre de consultants et leur coût journalier. Certains d'entre eux gagnent plus de 200 euros par heure. Mais il faut en relativiser l'importance, étant donné qu'ils ne travaillent que quelques heures par semaine pour le Groupe SNCB. De surcroît, les montants facturés sont bruts, y compris les marges pour les prestations et les charges sociales.

09.03 **Damien Thiéry** (MR): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse. Vous avez parlé de consultants externes qui sont essentiellement employés dans des domaines pointus. Néanmoins, je suis surpris du montant de 200 000 euros dépensés quotidiennement pour les payer. J'ai entendu également que certains étaient rétribués à hauteur de plus de 250 euros par heure.

Je vous demanderai d'y être extrêmement attentive lors de la préparation du budget, lequel s'oriente plutôt

vers des restrictions. De plus, je n'ai pas reçu d'information sur le nombre exact de ces consultants.

09.04 Inge Vervotte, ministre: Je dois encore vérifier, car je dépends des informations de la SNCB. Il s'agirait d'environ 2 000 collaborateurs, dont 959 internes.

09.05 Damien Thiéry (MR): Je vous remercie.

09.06 Minister **Inge Vervotte**: Ik deel absoluut uw visie dat wij voorzichtigheid aan de dag moeten leggen inzake de budgetten voor consultants. Tegelijkertijd ben ik verplicht u mee te delen dat het soms noodzakelijk is bepaalde kosten te maken omdat anders de kostprijs voor de onderneming nog groter kan zijn. Ik deel uiteraard uw visie dat wij voorzichtig moeten zijn en dat er transparantie moet zijn. Wij moeten ook de juiste criteria hanteren. Maar soms zijn de kosten door ze niet te gebruiken op het einde nog groter dan wanneer wij er wel gebruik van maken. Wij doen het uiteraard beperkt, en op uurbasis. Verder deel ik uw bekommernis ten volle.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 **Question de Mme Valérie De Bue à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB" (n° 3448)**

10 **Vraag van mevrouw Valérie De Bue aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS" (nr. 3448)**

10.01 Valérie De Bue (MR): Madame la présidente, madame la ministre, le Comité consultatif des usagers a remis son rapport pour l'année 2010. Il est frappant de constater combien la SNCB s'intéresse peu aux rapports rendus par ce comité. En 2010, il a émis neuf avis sur le fonctionnement du rail belge. Trois ont reçu une réponse insatisfaisante, tandis que les six autres n'ont trouvé aucun écho auprès de la SNCB.

Au regard des résultats assez négatifs de la SNCB dans beaucoup de domaines, on peut déplorer le manque de considération du travail de ces bénévoles qui remplissent leur mission dans l'intérêt des voyageurs.

Ne serait-il pas temps que la SNCB s'intéresse aux rapports qui lui sont soumis? Ne faudrait-il pas la forcer à fournir une réponse cohérente dans des délais raisonnables?

Par ailleurs, chacun sait que la situation du Comité consultatif des usagers est difficile. Le 22 octobre 2008, nous avons pu entendre son ancien président. Il s'avère que des options ont été prises en vue de renforcer ce comité. Madame la ministre, pourriez-vous me dire ce qu'il en est exactement?

10.02 Inge Vervotte, ministre: Madame De Bue, en juin 2010, le Groupe SNCB a reçu trois avis du Comité consultatif des usagers. Début septembre 2010, la réponse à ces avis a été transmise au Comité.

Ainsi que prévu à l'article 36 du contrat de gestion entre l'État et la SNCB Holding, cette dernière a adressé, en juillet 2010, un courrier à M. Pistrail, président faisant fonction du Comité consultatif des usagers, afin de l'informer qu'elle ne disposait pas encore de tous les éléments de réponse.

Fin octobre, début novembre 2010, le Groupe SNCB a reçu les six autres avis du Comité. Début janvier 2011, la réponse à ces avis a été transmise au Comité consultatif des usagers, très probablement après l'établissement du rapport annuel 2010 du Comité consultatif des usagers.

Le Groupe SNCB privilégie les contacts avec cette instance légalement prévue que représente le Comité consultatif des usagers. Il n'hésite d'ailleurs pas lui-même à se montrer proactif en entamant des discussions avec le Comité dans le cadre de certains dossiers de principe.

Un groupe de travail, composé des membres du Comité consultatif des usagers et de représentants de la société, se réunit par ailleurs à intervalles réguliers et ce, d'après le Groupe SNCB, à la grande satisfaction de tous les participants.

En octobre 2008, la SNCB Holding m'a transmis une proposition pour intégrer le Comité consultatif des usagers dans l'ensemble du processus de qualité des trois sociétés.

On entend par l'ensemble du processus de qualité, le développement de la méthodologie, son implémentation et sa réalisation, sa mesure effective et le *reporting* correspondant, l'évaluation et les redéfinitions de la méthodologie et/ou de procédures. Le Comité m'a informé qu'il ne disposait pas de moyens suffisants pour accomplir cette tâche de façon correcte.

À plusieurs reprises, j'ai mentionné dans cette commission que, pour moi, un dialogue entre le Groupe SNCB et le représentant des usagers, en premier lieu le Comité consultatif des usagers est essentiel.

En juillet 2009, les cabinets du secrétaire d'État à la Mobilité et de mon prédécesseur ont convenu de réorganiser le Comité consultatif des usagers afin de permettre une plus grande indépendance de ce Comité et en même temps une plus grande synergie avec le SPF Mobilité et Transports. À cet effet, j'ai demandé fin 2009 à M. Schouppe, compétent pour la nomination des membres et la réorganisation du Comité consultatif des usagers, de procéder à cette réorganisation. Je vous renvoie au secrétaire d'État à la Mobilité, M. Schouppe, pour l'état des lieux de cette réorganisation.

10.03 Valérie De Bue (MR): Madame la ministre, je vous remercie.

Nous avons déjà souvent souligné ici le rôle important d'un tel organe dans le dialogue avec le Groupe SNCB.

Je pourrai réinterroger M. Schouppe pour connaître l'exécution de l'accord. Nous parlons de ce thème depuis longtemps.

En fait, je ne faisais que relayer leur souci qui avait été repris par la presse.

Vos propos sont plutôt rassurants. J'en prends bonne note et je resterai attentive à cette question.

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 kraan die op de sporen belandde in Wambeek" (nr. 3449)

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het ongeval met een kraan op de lijn 50A" (nr. 3574)

11 Questions jointes de

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la grue qui s'est renversée sur la voie ferrée à Wambeek" (n° 3449)

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'accident impliquant une grue sur la ligne 50A" (n° 3574)

11.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, in Sint-Katharina-Lombeek, een deelgemeente van Ternat, is op woensdag 16 maart, omstreeks 13 u 30, aan de Assesesteenweg een kraan op het spoor van de lijn 50A – Brussel-Zuid/Gent/Kust – terechtgekomen.

Ook de bovenleiding werd hierbij beschadigd waardoor er gedurende lange tijd in beide richtingen geen treinverkeer mogelijk was. De treinen werden omgeleid via de oude spoorlijn 50 – Brussel-Noord/Aalst/Gent. Het takelen van de omgevallen kraan in Ternat liep bovendien ernstige vertragingen op.

Ondanks het feit dat het hier gaat om door de NMBS ongewilde omstandigheden valt het mij toch op dat de gevolgen vaak zeer ernstig zijn. Als de NMBS dan toch kan optreden, laat diezelfde maatschappij bovendien vaak zeer lang op zich wachten.

Ik heb dan ook een aantal vragen voor de minister. In welke mate is zij voorbereid op dergelijke ongevallen? Kan in dergelijke gevallen niet sneller en efficiënter worden opgetreden zodat de hinder beperkt blijft in omvang en duur?

11.02 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, het ongeval is gebeurd met een paalmachine die

lange schroefpalen van 22 meter in de grond aan het boren was. Er waren reeds vier dergelijke palen met succes geboord.

Wat er precies verkeerd gegaan is op 16 maart om 13 u 30, wordt nog onderzocht. Er is geen direct aanwijsbare reden waarom de machine uit evenwicht is geraakt. Verschillende hypothesen worden daarbij bekeken. Bij het omvallen zou de machine normaal gesproken ook niet op het spoor belanden. Vermoedelijk is een zijdelingse kracht opgetreden op het ogenblik dat de hoge giek bij de val de hoogspanningskabels, die boven beide sporen lopen, heeft geraakt. Die hoogspanningskabels waren vooraf uit veiligheidsoverwegingen van elektrische doorslag preventief buiten spanning gesteld.

De veiligheidsprocedures omvatten verschillende stappen, vanaf het ontwerp tot de uitvoering. Bij de keuze van het ontwerp worden er telkens verschillende varianten overwogen, waarbij er rekening gehouden wordt met diverse criteria, waaronder uiteraard alle aspecten van de veiligheid, systeemveiligheid, arbeidsveiligheid, exploitatieveiligheid, zowel in permanente als in tijdelijke situaties.

Het ontwerp wordt finaal getoetst aan een veiligheidsanalyse, opgesteld door een preventieadviseur-veiligheidscoördinator, alvorens het bestek van de werken wordt vrijgegeven. Hier werd gekozen voor schroefpalen, uitgevoerd vanaf het hoger gelegen talud. Andere uitvoeringswijzen zouden bijvoorbeeld een zeer belangrijke schoring naast de sporen hebben gevegd, of methodes met veel trillingen. Als gevolg zijn beiden gevaarlijk in verband met zettingen aan het spoor.

De aannemer moet, vooraleer hij aan de uitvoering begint, een uitvoerige studie van zijn uitvoeringswijze maken. Hij moet de goedkeuring voorleggen aan de opdrachtgever.

De fiche werd ruim op tijd ingediend door de aannemer en de voorgestelde uitvoeringsprocedure van de onderaannemer, de firma Franki Foundations Belgium, werd goedgekeurd op 25 januari 2011. Alle aspecten inzake kwaliteit en veiligheid werden hierbij geanalyseerd. De betrokken firma is een specialist in de materie. Het type paal wordt courant gebruikt en de paalmachine voldeed aan alle eisen.

Tijdens de uitvoering zelf zijn de stevigheid en de egaliteit van het werkplatform belangrijke elementen. Dit werd met de nodige kwaliteit uitgevoerd en goedgekeurd. Ook de opstelling van de machine voldeed aan de vooropgestelde eisen. Het maken van de eerste palen wordt telkens nauwlettend in de gaten gehouden. Er waren reeds vier palen zonder problemen uitgevoerd. Het wegtakelen van de kraan werd bemoeilijkt door zijn gewicht en door de grote schade aan de spoorweginfrastructuur.

Onmiddellijk na het ongeval heeft de aannemer de firma Sarens opgeroepen om een mobiele kraan met 400 ton hefvermogen ter plaatse te brengen. De voorbereidende werkzaamheden voor het verharden van een toegangsweg en het aanleggen van een werkplatform werden parallel gestart. Om 16 08 uur waren er twee kranen van de firma Sarens ter plaatse die vanaf 17 30 uur konden worden opgesteld. De veiligheidsregels maakten het onmogelijk om sneller met de takelwerkzaamheden te beginnen. Een bijkomend ongeval door overhaast te werk te gaan is in dergelijke omstandigheden immers een ernstig risico.

Vorig jaar is er inderdaad een ongeval geweest met een paalmachine van een ander type die beneden het talud een schoring aan het maken was voor de inkokering van een beek. De deskundigen hebben nog geen eindrapport ingediend. De vermoedelijke oorzaak is een verkeerd manoeuvre van de machinist. De omstandigheden van de ongevallen zijn verschillend en de incidenten hebben ook niets met elkaar te maken.

Infrabel beschikt over een nood- en interventieplan dat op lokaal vlak verder is uitgewerkt in plaatselijke protocollen en consignes. Deze schrijven onder andere de maatregelen voor die genomen moeten worden om de hinder voor het treinverkeer zoveel mogelijk te beperken. Gelet op de moeilijkheid van de situatie probeert men toch om alles te doen om in veilige omstandigheden – dat blijkt dus het probleem te zijn – de nodige maatregelen te kunnen treffen. Als het hier gaat om een machine met 400 ton hefvermogen, dan begrijp ik dat het niet zo evident is om ervoor te zorgen dat dit ook veilig uitvoerbaar is. Men heeft toch gepoogd al het nodige zo snel mogelijk te doen.

11.03 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik begrijp dat het hier om uitzonderlijke omstandigheden gaat. Ik kan afleiden uit uw antwoord dat de NMBS

al het mogelijke gedaan heeft om zowel preventief als nadien correct op te treden, ondanks alle hinder nadien.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

12 Question de Mme Linda Musin à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'attention accordée aux chaînes destinées à l'information régionale par Belgacom" (n° 3472)

12 Vraag van mevrouw Linda Musin aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verwaarlozing van de regionale nieuwszenders door Belgacom" (nr. 3472)

12.01 Linda Musin (PS): Madame la présidente, madame la ministre, tout comme ses concurrents, Belgacom a vu sa croissance *boostée* par la vente de "packs", parmi lesquels la télé, parfois même incluse "gratuitement" est un puissant produit d'appel.

Récemment, dans *Le Soir*, Didier Bellens disait "qu'aujourd'hui, les anciens monopoles du câble ont perdu un million de clients qui sont devenus nos clients".

Pour ma part, je suis interpellée par des consommateurs sur les conditions de cette concurrence; ces abonnés à VOO ont été séduits par la campagne téléphonique de Belgacom sur le "pack téléphonie + internet + TV".

Le démarcheur téléphonique a argumenté que les deux opérateurs (VOO et Belgacom) proposaient les mêmes services et des chaînes "identiques", ce qui dans l'esprit du cocontractant signifie "les mêmes chaînes", ce qui est faux. En effet, Belgacom ne semble pas avoir une attitude de coopération uniforme en ce qui concerne la diffusion des programmes produits par les différentes télévisions communautaires actives sur le territoire belge.

À titre d'exemple, RTC Télé-Liège, chaîne locale la région liégeoise, qui couvre 55 communes pour une population de 750 000 habitants et comptabilisait environ 138 000 spectateurs quotidiens en 2009, est comprise dans les programmes de VOO, mais elle n'est pas accessible aux abonnés de Belgacom TV. Des dizaines de milliers de téléspectateurs en région liégeoise sont ainsi concernés. Certains, nombreux, ont le sentiment d'avoir été trompés par Belgacom au moment de la signature du contrat.

Outre la désinformation, voire la tromperie, à la base de certains contrats, mon propos est de faire remarquer que pour l'information du citoyen et le bon fonctionnement de la démocratie, tant au niveau communal qu'au niveau provincial ou national, le rôle joué par les médias de proximité est essentiel. Les émissions des télévisions locales – qui s'attachent aux problèmes de proximité – sont au moins aussi, sinon plus importantes que celles des programmes diffusés par les chaînes étrangères, quel qu'en soit le nombre offert dans le "bouquet".

Les distributeurs devraient donc impérativement prendre cette donnée en compte lors de la composition des offres: l'accès à l'information locale devrait devenir un droit pour le téléspectateur et une obligation pour les opérateurs.

Pourquoi Belgacom TV prive-t-elle les téléspectateurs de l'accès à certaines chaînes locales?

La communication de Belgacom lors des promotions qui *boostent* ses ventes répond-elle aux critères d'une saine information des consommateurs?

Madame la ministre, je sais que Belgacom a une autonomie commerciale totale, notamment dans son offre "Belgacom TV". Néanmoins, je souhaitais attirer votre attention, en tant que ministre de tutelle, sur certains faits et, peut-être, vous demander de sensibiliser le management de l'entreprise sur l'importance d'inclure dans son offre toutes les télévisions locales.

12.02 Inge Vervotte, ministre: Comme vous l'avez rappelé dans votre question, Belgacom dispose dans cette matière d'une autonomie et cette question ne relève pas de ma compétence. Cependant, j'ai attiré l'attention de l'entreprise sur ce point. Belgacom m'a fourni les éléments suivants. Belgacom ne prive pas volontairement les téléspectateurs de l'accès à certaines chaînes locales. Depuis le lancement de Belgacom TV en 2005, Belgacom a consenti des efforts importants afin d'accroître le contenu de son offre.

Actuellement, plus de 80 chaînes télé sont disponibles dans son offre de base.

Quant aux chaînes locales, Belgacom partage votre avis selon lequel leurs émissions sont très importantes. Elle est convaincue que les télévisions locales ont leur place au sein de l'offre télévisuelle en développant un rapport de proximité. Belgacom veut que ses abonnés aient le droit de disposer de leurs chaînes locales dans des conditions égales. C'est pour cette raison que Belgacom veut pouvoir accueillir ces chaînes locales dans son offre.

En Communauté française, huit d'entre elles ont répondu favorablement à la demande de Belgacom et sont déjà présentes sur la plate-forme Belgacom TV depuis longtemps: Antenne Centrale, Canal C, Canal Zoom, NO Télé, Télé MB, TV Com, TV Lux et Ma Télé. Deux autres sont sur le point de la rejoindre: TV Sambre et Télé Vesdre.

RTC Liège reste cependant l'unique absente de l'offre de Belgacom malgré les différentes démarches accomplies et semble persister à demander des conditions financières en dehors des normes habituelles. Belgacom est toute disposée à desservir la région liégeoise et prête à accueillir RTC Liège à des conditions raisonnables et proportionnées. Dans ce contexte, Belgacom demande transparence et non-discrimination dans un système de rétribution équitable pour toutes les télévisions locales. Belgacom a proposé que les négociations sur les conditions financières se déroulent sous l'égide de la fédération des télévisions locales. Les négociations ont débuté mais elles ont été suspendues suite à l'interpellation du ministre-président Demotte afin de faire la lumière sur le financement des télévisions locales.

Dans l'attente d'une décision sur le montant de la contribution à payer aux chaînes locales, Belgacom a proposé comme gage de bonne volonté dans ce dossier une rémunération provisionnelle. Il est d'ailleurs dans l'intérêt des distributeurs de disposer d'une offre la plus étendue possible afin d'attirer et de satisfaire ses clients. Plus l'offre est riche, plus elle est susceptible d'être intéressante.

Quant à la communication commerciale de Belgacom, les moyens utilisés sont divers.

Les supports publicitaires invitent les clients à se renseigner auprès des points de vente ou sur internet pour connaître le produit et son contenu. Les agents commerciaux peuvent répondre aux questions des clients. Des brochures présentent une grille de chaînes et comprennent une invitation à consulter le site, à se rendre dans un point de vente ou encore à contacter le service à la clientèle pour connaître tous les détails. Mentionnons aussi le site internet de Belgacom. Pour les clients qui disposent déjà de Belgacom TV, des informations concernant les changements, les évolutions et autres éléments sont encore fournies par divers canaux tels que mailings, newsletters, insertions dans la facture, messages via la télévision même, etc.

12.03 Linda Musin (PS): J'ai bien entendu que Belgacom était tout à fait prêt à les rémunérer. C'est là que le problème réside: un montant est à payer, VOO paye un montant, et Belgacom, depuis un certain temps, est en négociation. Tant que ce même montant est négocié, rien ne se passe effectivement. Les clients doivent être avertis de la différence d'offre. Par téléphone, on court toujours le risque d'être pris au dépourvu. Dans cet esprit, j'espère vraiment qu'une solution sera trouvée au niveau de la Communauté française. Les habitants d'une même région doivent bénéficier d'une même offre.

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

13 Samengevoegde vragen van

- de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de deelname van de NMBS-operator aan het programma *Next Station*" (nr. 3469)
- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "het congres *Next Station* te Brussel" (nr. 3577)

13 Questions jointes de

- M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "la participation de l'opérateur SNCB au programme *Next Station*" (n° 3469)
- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le congrès *Next Station* à Bruxelles" (n° 3577)

13.01 David Geerts (sp.a): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, een aantal weken geleden was er een congres aangaande de stationsomgevingen en de stations van de toekomst. Ik heb in de schriftelijke

neerslag van mijn vraag een deel van de folder overgenomen. Zo'n folder is natuurlijk altijd veel meer lovend dan het in de werkelijkheid is. Ik ben er naartoe gegaan omdat ik dacht dat het wel interessant kon zijn. Het viel mij echter op dat er niemand van de NMBS was ingeschreven op de deelnemerslijst

Mevrouw de minister, ofwel had men andere verplichtingen, ofwel ging men ervan uit dat de samenwerking niet optimaal verloopt en is men er weggebleven. Wat was de reden?

13.02 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ook ik had het geluk uitgenodigd en dus aanwezig te zijn op dat congres. Net als collega Geerts heb ik gekeken naar de inschrijvingslijst. Ik maak evenwel een andere afweging of een andere analyse van het congres.

In totaal waren ongeveer 380 personen ingeschreven, waarvan er 300 aanwezig waren. De functies stonden bij de inschrijvingen, de heer Geerts heeft wellicht ook die oefening gemaakt. Er waren ongeveer 130 personen van de NMBS-Holding zelf aanwezig. Ik kan mij moeilijk voorstellen dat zij daar met veel enthousiasme waren en ik vermoed dus dat het een beetje een verplichting was. Er waren ook ongeveer 15 personen van de vakbond en een aantal mensen van de internationale UIC-organisatie. Er waren ongeveer 30 sprekers. Dat betekent al een mooi gevulde zaal.

Mevrouw de minister, misschien vraagt u zich waarom daar niemand van de NMBS zelf was. Welnu, dat congres vond plaats in de week, donderdag en vrijdag, en die dagen moet er gewerkt worden en moeten de treinen op tijd rijden. Dat zijn prioriteiten.

Wat de organisatie van het congres betreft, ben ik een beetje verwonderd en ik had van u graag wat meer cijfers gekregen op het vlak van de financiering. Ik had immers de indruk dat er kosten noch moeite werden gespaard. Wij kregen daar een mooie boekentas vol met gadgets, luxueuze boeken in vierkleurendruk, vier balpennen en twee memorysticks.

De aanwezigen werden niet allen op het vlak van infrastructuur goed ontvangen, ook het menu, 's avonds, was de moeite. Ik heb helaas na de plenaire vergadering alleen nog kunnen aansluiten voor het dessert, waardoor ik de ravioli van kreeft en de Mechelse koekoek met asperges en truffelparfum heb moeten missen. Ik heb wel nog even kunnen proeven van de lekkere wijnen Bordeaux en Pouilly-Fumé.

Mevrouw de minister, ik kan begrijpen dat men internationale gasten niet kan ontvangen met een broodje en een glas cola.

Ik vraag mij echter af of al die financiële inspanningen in verhouding staan tot de meerwaarde van de organisatie van een dergelijk congres. Ik stel trouwens vast dat, wat betreft politici die daaraan als spreker hebben mogen deelnemen, men zich beperkt heeft tot één partij, zijnde de sp.a. In de toekomst zou ook daar een iets gevarieerder panel op zijn plaats zijn.

Als ik kijk naar de financiering, dan vraag ik mij af wat het kostenplaatje was, gelet niet alleen op de zeer goed verzorgde menu's, maar ook op de vergaderomgeving. Er werd aan de deelnemers 750 euro inschrijvingsgeld gevraagd. Ik vraag mij af hoeveel personen dat effectief betaald hebben, als men ziet dat meer dan 130 mensen daarvan van de Holding zelf kwamen. Doet men dat opdat het een beetje zou overkomen als een prestigecongres, ter lancering van het wellicht te hernieuwen mandaat van ceo Jannie Haek? Ik betreur dat daaraan broodnodige middelen van de NMBS worden gespendeerd. Wij hebben net de financiële cijfers gezien. Ik heb dan ook de volgende vragen.

Wat was de motivatie om dat congres te organiseren?

Hoeveel deelnemers hebben effectief aan het congres deelgenomen en ook effectief betaald voor hun deelname?

Kunt u mij de gedetailleerde kostprijs bezorgen? Dat mag gerust op papier zijn.

Hoeveel inkomsten werden met dat congres gerealiseerd, bijvoorbeeld via hetingangsgeld en de sponsering? De sponsering van een dochterbedrijf is natuurlijk een beetje vestzak-broekzak. Het gaat over de reële inkomsten. Wat was de meerwaarde van het congres? Ik hoor al in de wandelgangen dat dit congres in de toekomst niet meer zal plaatsvinden. Er zijn er nu al drie geweest, maar experts zeggen mij dat wat zij daar gehoord hebben ook al op veel andere plaatsen gehoord hebben.

Hoeveel vertegenwoordigers van de NMBS-Holding, de NMBS en Infrabel namen deel aan de vorige edities?

Wanneer en waar zal eventueel de volgende editie plaatsvinden, mocht die alsnog plaatsvinden?

De **voorzitter**: Mijnheer Veys, in dit land kan men een invitatie krijgen, maar men beslist nog altijd zelf waar men gaat en staat.

13.03 Tanguy Veys (VB): (...)?

De **voorzitter**: Het eerste deel van uw vraag vind ik nogal raar. Het is echter aan u, mevrouw de minister, om daarop te antwoorden.

13.04 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, zoals bekend probeer ik, in het kader van de transparantie, zoveel mogelijk informatie te geven.

Het congres Next Station werd door de NMBS-Holding georganiseerd, in samenwerking met de UIC, de internationale spoorwegunie. Het was de derde editie van Next Station, na Rome in 2005 en Parijs in 2007. De organisatie wordt telkens toevertrouwd aan een lid van de Station Management Group binnen de UIC dat zich onderscheidt door zijn kennis op het vlak van stations. De NMBS-Holding was dan ook trots dat zij werd uitverkozen om de editie 2011 te mogen organiseren.

De NMBS-Holding wordt inderdaad internationaal erkend voor haar stationskennis. Ik denk dat wij daarvan de laatste tijd ook een aantal voorbeelden gezien hebben. De Belgische stations hebben in de voorbije jaren een enorme evolutie doorgemaakt. Er werden grote stationsprojecten gerealiseerd te Antwerpen-Centraal, Brussel-Centraal en Luik-Guillemins en ook andere stationsprojecten zijn in uitvoering of zullen binnenkort van start gaan. De NMBS-Holding is continu op zoek naar global best practices. Een conferentie als Next Station is dan ook een buitenkans om inspiratie op te doen en bijkomende kennis te vergaren.

Sprekers uit de hele wereld, van Japan tot Zuid-Amerika, en vertegenwoordigers uit meer dan twintig landen deelden hun inzichten met elkaar. Alle sleutelfiguren binnen het bedrijf, werkzaam in de directie Stations, kregen de kans kennis te maken met buitenlandse voorbeelden of initiatieven in gelijkaardige sectoren, als de uitbating van luchthavens.

Al deze mensen op buitenlandse studiereis sturen of aan internationale conferenties laten deelnemen zou uiteraard een hele hoge kostprijs met zich brengen en zou misschien minder productief zijn dan een deelname aan zo'n uitwisselingscongres.

Daarnaast heeft de NMBS-Holding een groep stakeholders uitgenodigd gratis deel te nemen. Zo waren bijvoorbeeld leden van de Commissie voor de Infrastructuur uitgenodigd gratis kennis te maken met deze wereldwijde best practices, en de Belgische stations ernaast te plaatsen.

Er waren, inclusief de sprekers, ongeveer vierhonderd deelnemers op Next Station, editie 2011, waarvan ongeveer 70 betalende deelnemers. Sponsors, partners als Eurostation en Eurogare, en alle leden van de directiecomités van de NMBS-Groep konden gratis deelnemen. In totaal werden er elf personen van de NMBS en twaalf van Infrabel uitgenodigd voor gratis deelname. Voor de andere personeelsleden van NMBS en Infrabel waren de gewone tarieven van toepassing, namelijk het verminderd tarief van 600 euro bij inschrijving voor 20 februari 2011 en 750 euro nadien. Een persoon van de NMBS is een dag aanwezig geweest op het congres. Voor Infrabel hebben zeven personen deelgenomen, waarvan vijf betalend en twee gratis.

De behandelde onderwerpen hielden vooral verband met de bouw en het beheer van stations. De NMBS zag hierin dan ook geen toegevoegde waarde om haar personeel aan te zetten tot deelname aan dit congres, daar de inhoud ervan geen directe link had met de dagelijkse verantwoordelijkheden en competenties binnen de NMBS.

In Rome waren er geen vertegenwoordigers van de NMBS-Groep. In Parijs was er een spreker van NMBS-Holding en er waren nog een vijftal andere vertegenwoordigers van NMBS Holding.

De kostprijs van het congres bedroeg 550 000 euro. De inkomsten uit sponsoring en inschrijvingen bedroegen 310 000 euro. Ik meen dat het zinvol is dat wanneer zulke initiatieven worden genomen, de kostendekking nagestreefd wordt, ook al begrijp ik het belang van het congres zelf.

Op dit moment is nog niet beslist wanneer de volgende editie van Next Station zal plaatsvinden. Ik vermoed dat dit in overleg zal gebeuren met de UIC. Daar hebben wij op dit moment geen verdere informatie over.

13.05 David Geerts (sp.a): Mevrouw de voorzitter, ik heb mijn antwoord gekregen.

13.06 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord dat de zaken enigszins in perspectief plaatst.

U wijst er zeer terecht op dat vierhonderd personen waren ingeschreven voor dit congres, maar dat er slechts zeventig hebben betaald. Nochtans kostte dit congres 500 000 euro. U verwijst naar de sponsoring, maar het gaat dan wel om dochterfirma's van de NMBS-Holding of aan de NMBS gerelateerde firma's die toch wel een bepaald voordeel hebben bij de samenwerking met de NMBS. Ik verwijs ter zake onder meer naar Siemens.

Ik meen dat men in de toekomst bij de organisatie van dergelijke prestigecongressen alles beter moet overwegen. U zegt zelf dat er slechts één iemand was ingegaan op de twaalf uitnodigingen van de NMBS zelf. Het is aan de NMBS om de afweging te maken, maar ik heb vernomen van experts, die effectief aanwezig waren, dat de meerwaarde ver te zoeken was en dat het dan ook bij de haren was getrokken om dit congres een dergelijke omvang en uitstraling te geven.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

14 Vraag van de heer David Geerts aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de verplichting voor personen met een handicap die assistentie behoeven om hun reis bij de NMBS aan te kondigen en de stand van zaken met betrekking tot de toegankelijkheid van de stations" (nr. 3578)

14 Question de M. David Geerts à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "l'obligation des personnes handicapées réclamant une assistance d'annoncer leur voyage auprès de la SNCB et l'accessibilité des gares" (n° 3578)

14.01 David Geerts (sp.a): Op 3 december 2010 voerde VFG actie voor onder meer de toegankelijkheid van stations en flexibiliteit in het reservatiesysteem. Nu moet men hulp 48 uur op voorhand aanvragen. Wie in een rolstoel zit en in Brussel werkt, heeft vandaag nog steeds veel problemen om de reisweg aan te vatten en om bijvoorbeeld in kleinere stations uit te stappen, wanneer die overuren moet doen.

De NMBS heeft daar positief op geantwoord en vroeg tijd tot einde maart om de voorstellen te bestuderen. Dan zou men opnieuw rond de tafel zitten.

Zijn de voorstellen van de NMBS al klaar? Zo ja, hoe luiden die?

De andere ingediende vragen zal ik niet stellen, aangezien we daarover binnenkort een hoorzitting hebben.

14.02 Minister Inge Vervotte: Het beheerscontract 2008-2012 verbindt de NMBS-Holding tot een planmatige aanpassing van de stationsgebouwen, opdat tegen 2028 alle stationsgebouwen toegankelijk worden gemaakt voor personen met beperkte mobiliteit. Het beheerscontract voorziet erin dat tegen 2012 52 stationsgebouwen met 60 % van de opstappende reizigers toegankelijk moet zijn. Momenteel zijn er 15 stationsgebouwen voor 24 % van de opstappende reizigers volledig toegankelijk. De eerste fase van het project Geleide Lijnen wordt uiterlijk eind mei afgewerkt. De uitvoering was gepland voor eind december 2010, maar door de vriestemperaturen moesten wij de werken uitstellen. Midden 2011 zal de NMBS-holding een volledige toegankelijkheid van 25 stationsgebouwen met een minimum van 40 % van de opstappende reizigers realiseren.

In verband met de toegankelijkheid van de treinen zegt de NMBS dat personen met beperkte mobiliteit op lange termijn de treinen moeten kunnen gebruiken met zo weinig mogelijk hulp van buitenaf. Dat impliceert een totale toegankelijkheid van de infrastructuur en het rollend materieel. Het spreekt voor zich dat zulke

doelstellingen niet op zeer korte tijd kunnen worden verwezenlijkt en dat de aan te wenden financiële middelen aanzienlijk zijn. Het is wel zo dat die criteria vanaf nu worden gehanteerd.

De NMBS heeft daarom een systeem opgezet voor assistentie aan mensen met een beperkte mobiliteit omdat we dit vandaag nog niet overal kunnen realiseren. Naast die hulpservice zoekt de NMBS naar bijkomende oplossingen door bijvoorbeeld samenwerkingstests met taximaatschappijen alsook met de traplift.

Persoonlijk wil ik daar aan toevoegen – het komt later misschien aan bod – dat ik het altijd belangrijk en het debat waard vind te zien waar we samenwerking kunnen aangaan. Ik vind dat niet altijd in alle omstandigheden openbaarvervoermaatschappijen dit allemaal zelf kunnen realiseren. Er zijn organisaties, er zijn vrijwilligers, er zijn mogelijkheden en liefst blijven de mensen ook hoffelijk, hoop ik. Voor mij is het principe dat mensen met beperkte mobiliteit mobiel moeten kunnen zijn. Belangrijk is dat dit het uitgangspunt is in het debat. Daar moet worden gezocht naar de best mogelijke oplossingen. Dat gaat breder dan enkel en alleen de NMBS. U weet dat wij bij de NMBS daarin zeer veel inspanningen leveren.

Samenwerkingsprojecten met taximaatschappijen. Het doel hiervan is de actieradius voor assistentie aan mensen met beperkte mobiliteit te vergroten. Het partnerschapsproject met de taximaatschappijen voor het vervoer van personen in een rolstoel van een station zonder assistentie naar een station met assistentie werd positief geëvalueerd. Er waren geen klachten. De uitvoerende test heeft een bevredigend resultaat opgeleverd met een redelijke kostprijs. De stations Zeebrugge-strand en Lommel werden aan het project toegevoegd, waardoor het aantal taxistations op zeventien komt. Omdat dit project werd meegedeeld in een brochure voor personen met een beperkte mobiliteit en het aantal aanvragen voortdurend toeneemt, wordt het project voortgezet voor een periode van ten minste een jaar om meer gegevens te verzamelen.

De traplift. Er werd in 2009 een demonstratie gehouden in het station Brussel-Zuid in aanwezigheid van vertegenwoordigers van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. De Nationale Hoge Raad heeft toen in haar advies van 21 april 2009 het project verworpen omdat die traplift geen oplossing biedt voor alle rolstoelen vanwege de technologische beperkingen op het vlak van maten en gewichten. De NMBS heeft uiteindelijk toch een aantal trappenklimmers aangekocht en heeft deze onlangs getest in Waregem. De NMBS-Groep heeft opnieuw de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap toestemming gevraagd om die trappenklimmers toch te mogen zetten in onvoldoende toegankelijke stations. De NMBS-Groep overweegt ook te investeren in technische toevoegingen aan de trappenklimmers die het vervoer van grotere en zwaardere rolstoelen mogelijk moeten maken, in overleg met de producent. In haar advies van 21 maart 2011 heeft de Nationale Hoge Raad het gebruik van de trappenklimmers in de stations waar ze inzetbaar zijn, goedgekeurd. Zij vragen wel door de NMBS aangehaalde bijkomende investeringen om ook de zware rolstoelen te kunnen vervoeren. Indien een rolstoelgebruiker niet op de trappenlift wil, moet een alternatieve oplossing worden gevonden.

Waarom de NMBS een reserveringstermijn van 24 uur vraagt, daar ben ik in het verleden al op ingegaan. In het geval assistentie niet mogelijk is, wordt aan de klant een alternatieve oplossing voorgesteld. In het geval de persoon met beperkte mobiliteit de hulp niet binnen de termijn reserveert, zal de NMBS zich inspannen om in de mate van het mogelijke assistentie te bieden die het de persoon met beperkte mobiliteit mogelijk maakt om in de beste omstandigheden te reizen. De NMBS neemt daar een soepelere houding aan dan men oorspronkelijk had vooropgesteld.

Omdat de NMBS reizigers met een beperkte mobiliteit een kwaliteitsvolle service en dito reis wil aanbieden, heeft de spoorwegoperator naar hen geluisterd. Zij integreert hun vragen en andere opmerkingen in de verschillende lopende projecten binnen de perken van wat op het Belgische net realiseerbaar is.

De NMBS heeft op 28 januari 2011 een ontmoeting gehad met vertegenwoordigers van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, om naar mogelijkheden te zoeken om de 24-uurregeling te versoepelen. Naar aanleiding van voornoemde vergadering bestudeert de NMBS de versoepeling. Daarna zal zij de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap opnieuw contacteren, om te bekijken wat mogelijk is. Zij zoekt echter naar praktisch uitvoerbare oplossingen, waarmee zij aan een zekere gradatie in de garantie en verzekering van wat mogelijk is, tegemoet kan komen.

Het zijn dus altijd beide pijlers die tegenover projecten moeten worden geplaatst. In welke mate kan iets worden gegarandeerd of in welke mate is er goodwill om oplossingen te zoeken of te bieden, wat afhankelijk is van de tijd die er is om een en ander te kunnen realiseren? Op voornoemd vlak stel ik vast dat de NMBS

het dossier op een goede manier wil behandelen.

Tot op heden zijn er geen klachten over het online reservatiesysteem voor assistentie. De NMBS heeft ervoor geopteerd om, behalve haar algemene inlichtingendienst, via het nummer van een call center – 02/528 28 28 – ook een assistentiedienst aan personen met een beperkte mobiliteit aan te bieden. Voornoemd, enig en centraal nummer werd gekozen, omdat het aldus voor de klant makkelijker is om één enkel, telefonisch contactpunt te hebben voor alle aanvragen, namelijk informatie, producten, dienstregeling en assistentieaanvragen.

14.03 David Geerts (sp.a): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Wanneer wij met de vertegenwoordigers van de maatschappij het debat over de toegankelijkheid zullen voeren, zal ik verder op de kwestie ingaan.

De **voorzitter**: Het betreft een hoorzitting, die wij op vraag van u en mevrouw De Bue hebben beloofd.

Wij hebben met het kabinet contact opgenomen. Een echt rapport had het kabinet niet gemaakt. Het had wel een aantal andere teksten, die nu worden voorbereid. Wij hebben ons nog eens opnieuw geïnformeerd. Het kabinet zou ons zo snel mogelijk laten weten wanneer de gevraagde informatie ter beschikking zou zijn. Een en ander is dus in voorbereiding. Wij zijn het zeker niet vergeten.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Wij houden even een korte onderbreking, waarna de heer Veys aan het woord komt voor zijn vraag nr. 3659. De heer Vandeput is niet aanwezig. Zijn vraag nr. 3766 vervalt dus. Vraag nr. 3669 van mevrouw Musin is ingetrokken. Vervolgens komt dus mevrouw Vanheste aan het woord voor haar vraag nr. 3680.

15 Samengevoegde vragen van

- de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de bermbranden op spoortrajecten" (nr. 3659)

- de heer Steven Vandeput aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de spoorwegbermbranden" (nr. 3766)

15 Questions jointes de

- M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les incendies sur l'accotement des voies de chemin de fer" (n° 3659)

- M. Steven Vandeput à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les incendies sur l'accotement des voies de chemin de fer" (n° 3766)

15.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, door verschillende bermbranden werd het spoorverkeer tussen Aarschot en Diest op donderdag 24 maart 2011 een tijdlang ernstig verstoord. De eerste bermbranden werden rond de klok van 14 u 00esignaleerd op het spoortraject tussen Aarschot en Diest. Beide brandweerkorpsen rukten onmiddellijk uit, maar hadden heel wat moeite om de verschillende vuurhaarden onder controle te krijgen. Omstreeks 16 u 00 wist de brandweer aan Infrabel te melden dat ze nog minstens een uur werk had voor het spoorverkeer hernomen kon worden.

De juiste oorzaak van de brandjes was niet meteen duidelijk, maar zeer waarschijnlijk heeft het droge weer van de voorgaande dagen daarin een rol gespeeld.

Er werd daardoor een vervangende buslijn ingelegd tussen beide stations. Reizigers die van en naar Hasselt wilden, moesten omrijden via het station van Landen. De hinder liet zich nog gedurende een groot deel van de avondspits voelen.

Ik heb deze vraag ingediend daags nadien, op 25 maart. Ook de dagen daarop konden we vernemen dat er ook elders problemen waren met bermbranden. Ik verwijs naar 21 februari en eind maart.

Mevrouw de minister, wat is het beleid omtrent het onderhoud van de bermen langsheen de spoortrajecten?

Welke maatregelen worden er preventief genomen om dergelijke bermbranden te vermijden?

Werden er extra maatregelen genomen naar aanleiding van de verschillende bermbranden op het spoortraject tussen Aarschot en Diest en ook naar aanleiding van de branden in Wijgmaal, Lustin en Jambes? Zo ja, welke? Zo neen, waarom niet?

Wat lag er ten grondslag aan die verschillende bermbranden op het spoortraject tussen Aarschot en Diest?

15.02 Minister **Inge Vervotte**: De spoorwegbermen worden op een zo ecologisch mogelijke manier onderhouden, rekening houdend met de veiligheid van het treinverkeer. Hier en daar heeft Infrabel daartoe samenwerkingscontracten met Natuurpunt.

De bermen zijn ingedeeld in verschillende zones: randzone, struikzone, corridorzone, afhankelijk van de afstand tot het spoor. Elk van die zones wordt op een aangepaste wijze onderhouden. De onderhoudsacties bestaan voornamelijk uit klepelmaaïen en hakhoutbeheer. Zij worden op een ecologisch verantwoorde manier uitgevoerd. Zo wordt er bijvoorbeeld niet gemaaid voor half juni.

Infrabel merkt ook nog op dat het gebruik van herbiciden op bermen wettelijk verboden is volgens het Vlaams bermbesluit van 1984.

Bij werken aan de sporen die vonken kunnen veroorzaken, zoals las- en slijpwerken, is steeds het nodige blusmateriaal aanwezig.

Bij de bermbranden tussen Aarschot en Diest, die zich voor een groot deel voorgedaan hebben buiten het spoorwegdomein, namelijk achter de gracht, is onmiddellijk de brandweer opgeroepen. Het technisch personeel van Infrabel is ook onmiddellijk ter plaatse gegaan om schade aan de installaties te voorkomen. Op enkele plaatsen moesten er kabels hersteld worden.

Het ontstaan van bermbranden kan verschillende oorzaken hebben.

Vaak zorgt een vastzittende rem aan een goederentrein ervoor dat gensters erg droge bermen doen ontvlammen, zoals op 21 maart, op 25 maart en op 28 maart, maar niet bij de brand van 29 maart. De branden tussen Aarschot en Diest zijn dus ook veroorzaakt door vonken afkomstig van een geklemde rem van een goederentrein. Het uitzonderlijk droge voorjaar, met veel droog hout en bladeren, maakt dat de natuur nu bijzonder ontvlambaar is.

15.03 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik kan begrijpen dat er een aantal afspraken met milieuorganisaties over het onderhoud is gemaakt. Het ecologisch maaïen is een mooi principe, maar als zich een brand voordoet – ik heb het niet over de uitstoot als gevolg daarvan – en het spoorwegnet dus wordt verstoord, dan zijn de ecologische nadelen veel groter dan als er preventief wordt gemaaid.

Ik denk dat Infrabel die afweging moet maken en tot de afspraak zou moeten komen dat vroeger wordt gemaaid, niet alleen afhankelijk van het mooie weer. Dat zou op het vlak van preventie zeker zijn nut hebben.

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

16 **Vraag van mevrouw Ann Vanheste aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de perronverhoging van het station van Adinkerke" (nr. 3680)**

16 **Question de Mme Ann Vanheste à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "le rehaussement du quai de la gare de Adinkerke" (n° 3680)**

16.01 **Ann Vanheste** (sp.a): Mevrouw de minister, er bestaat een groot ongenoegen over de hoge opstap naar de treinstellen door de lage perrons. De seniorenraad van De Panne heeft hiertegen al verschillende acties ondernomen. In 2009 werd bevestigd dat het perron in De Panne in 2011 met 28 cm zou worden verhoogd. Infrabel beloofde toen om de studiec capaciteit op te drijven door een beroep te doen op externen. Het is nu 2011. Gaan deze werken nog door? Indien ja, wanneer gaan ze van start? Welke gevolgen zullen de reizigers ondervinden tijdens de werken?

16.02 Minister **Inge Vervotte**: De werken worden binnenkort aanbesteed. Het verhogen van de perrons zal dus wel degelijk uitgevoerd worden. Ik weet niet of men de timing in 2011 nog zal halen. Wij vermoeden dat het eerder in 2012 zal zijn. Een werkplanning zal opgesteld worden waarbij telkens twee van de drie perrons volledig in dienst blijven. Veilige toegangen tot de perrons zullen gerealiseerd worden. Het is dus wel degelijk de bedoeling om daar uitvoering aan te geven.

16.03 **Ann Vanheste** (sp.a): Mevrouw de minister, ik denk dat de bewoners van De Panne heel tevreden zullen zijn.

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

17 **Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "500 topfunctionarissen bij de NMBS die een iPad en/of iPhone ontvingen" (nr. 3705)**

17 **Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les 500 hauts fonctionnaires de la SNCB qui ont reçu un iPad et/ou un iPhone" (n° 3705)**

17.01 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, er worden niet alleen gadgets uitgedeeld op congressen van de NMBS-Holding, maar blijkbaar hebben recent ook vijfhonderd topfunctionarissen van de NMBS een iPad of iPhone ontvangen.

Zoals ik uit *La Libre Belgique* kon vernemen, wordt overwogen om ook andere kaderleden van de NMBS in het bezit te stellen van een iPad of iPhone.

Naar verluidt zorgt deze maatregel voor ongenoegen en wrevel bij het gewone personeel. Zij zien dit als misplaatste gadgets voor het betrokken kaderpersoneel, betwijfelen of het geven van een iPad of iPhone aan de kaderleden wel een meerwaarde heeft voor het dagdagelijkse werk van die kaderleden en of de NMBS wel de juiste prioriteiten stelt.

Mevrouw de minister, ik heb de volgende vragen. Wat is de motivatie om vijfhonderd NMBS-topfunctionarissen, en in een later stadium ook andere NMBS-kaderleden, in het bezit te stellen van een iPad en/of iPhone? Deelt u deze motivatie? Indien ja, waarom? Indien nee, werden er eventuele maatregelen genomen?

Wat is de kostprijs van deze maatregel? Bent u van oordeel dat de uitvoering van deze maatregel een goed signaal is ten aanzien van het gewone NMBS-personeel dat hiervoor niet in aanmerking komt? Indien ja, waarom? Indien nee, welke maatregelen werden er genomen?

Tot slot, bent u van oordeel dat in plaats van de invoering van deze maatregel, andere pijnpunten moeten worden aangepakt? Ik verwijs bijvoorbeeld naar het gebrek aan afdoende spoorbeveiligingssystemen, barslechte stiptheidscijfers, een tekort aan nieuw treinmaterieel, sterk verouderd en frequent falend treinmaterieel, ongenoegen over de werkomstandigheden bij treinbestuurders en treinbegeleiders, stijgende agressie tegenover treinbegeleiders, enzovoort?

De **voorzitter**: (...)

17.02 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw, dit staat letterlijk op papier.

Indien ja, welke maatregelen werden er genomen? Indien nee, waarom niet?

17.03 Minister **Inge Vervotte**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Veys, ik weet niet waar dit gerucht vandaan komt. De NMBS-Groep bevestigt mij dat zij geen grote bestelling van iPads en iPhones heeft geplaatst.

Momenteel worden binnen de NMBS-Groep eenendertig iPads en tweeënveertig iPhones gebruikt. Tien iPads en veertien iPhones staan ter beschikking van de technische ploegen om de compatibiliteit te testen van bepaalde toepassingen die voor en door de NMBS worden ontwikkeld.

Eenentwintig iPads en achtentwintig iPhones staan in een testfase ter beschikking van medewerkers voor wie dit type materieel hun mobiliteit moet versterken en bepaalde toepassingen op hun desktop overbodig

maakt.

Het behoort tot de operationele bevoegdheid van de NMBS-Groep om te oordelen of de aankoop van dergelijke moderne technologie al of niet gerechtvaardigd is op basis van de functionaliteit en de operationaliteit.

17.04 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik ben blij met uw antwoord. De NMBS kan natuurlijk niet reageren op alle lapsussen die bewust of onbewust de wereld worden ingestuurd. Dergelijk bericht verschijnt in de pers en er wordt niet op gereageerd door de NMBS. Dat bestendigt het ongenoegen dat er leeft en dat zorgt voor onbegrip en afgunst. In dergelijke zaken kan men beter een keer te veel reageren met de juiste informatie dan dergelijke indianenverhalen blijvend de ronde te laten doen.

Het is niet goed dat in *La Libre Belgique* het artikel "Ipad et Iphone pour les vips du SNCB", verschijnt zonder dat er een rechtzetting gebeurt als blijkt dat er niets van aan is.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

De **voorzitter**: Mijnheer Veys, bedankt voor dat indianenverhaal.

U krijgt nu het woord voor uw volgende vraag, hopelijk een minder groot indianenverhaal.

18 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de eventuele schadelijke straling van TBL1+ en ETCS voor treinbestuurders" (nr. 3707)

18 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les rayonnements éventuellement nocifs pour les conducteurs de train des systèmes TBL1+ et ETCS" (n° 3707)

18.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, een indianenverhaal? Ik hoor toch dat er binnen de groep van treinbestuurders enige bezorgdheid is over mogelijke straling. Dat geldt niet alleen bij Belgische treinbestuurders. Ik lees bijvoorbeeld ook dat er ongerustheid is bij de Zweedse treinbestuurders in verband met de zendmasten met nieuwe 4G-mobiele telefonie. Ook daar bestaat de vrees dat er mogelijke stralingsgevolgen zijn. Ook hier is er stralingsbezorgdheid. Ik denk dus wel dat het iets meer is dan enkel indianenverhalen.

Mevrouw de minister, in een poging om de veiligheid op het spoor te verhogen, wordt in alle treinstellen ofwel TBL1+ ofwel ETCS met TBL1-functionaliteit geïnstalleerd.

In welke mate werd er onderzoek gedaan naar de schadelijke gevolgen voor treinbestuurders van de straling, veroorzaakt door de werking van TBL1+ en/of ETCS-apparatuur aan boord van die treinstellen? Wat waren de resultaten? Als er geen onderzoek plaatsvond, waarom dan niet en wanneer vindt het eventueel wel plaats?

Werden er naar aanleiding van het eventuele onderzoek naar de schadelijke gevolgen voor treinbestuurders van de straling, veroorzaakt door de werking van TBL1+ en/of ETCS-apparatuur aan boord van de treinstellen, bepaalde maatregelen genomen? Ik bedoel dan preventieve maatregelen, natuurlijk. Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Werd in het verleden ook onderzoek gedaan naar de schadelijke gevolgen voor treinbestuurders van de straling veroorzaakt door de werking van andere apparatuur, bijvoorbeeld GSM-R, aan boord van de treinstellen? Zo ja, voor welke apparatuur en wat waren telkens de resultaten? Zo nee, waarom niet en wanneer dan wel?

Tot slot, werden er naar aanleiding van het eventueel onderzoek naar de schadelijke gevolgen voor treinbestuurders van de straling, veroorzaakt door de werking van andere apparatuur, bijvoorbeeld GSM-R, aan boord van de treinstellen, bepaalde maatregelen genomen? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

18.02 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, vanuit technisch oogpunt maken de uitrustingen voor ETCS en GSM-R deel uit van het Europees ERTMS-project.

Voor ERTMS moeten de technische specificaties voor interoperabiliteit van het systeem voor controle en aansturing en van de deelsystemen en hun onderdelen voor interoperabiliteit, en dus ook ETC en de interfaces zoals GSM-R, voldoen aan de noodzakelijke vereisten die in de algemene bewoordingen bepaald zijn in bijlage 3 van de directieve 96/48 van de Europese Commissie aangaande de interoperabiliteit.

Een van die noodzakelijke vereisten betreft de gezondheid en schrijft voor dat, overeenkomstig de Europese regelgeving en de nationale regelgeving die daarmee compatibel is, voorzorgen moeten worden genomen opdat de deelsystemen voor controle en aansturing, de materialen waaruit ze gebouwd zijn en hun ontwerp de gezondheid van de personen die er toegang toe hebben, niet in gevaar brengen.

De NMBS past de gebruiks- en onderhoudsvoorschriften toe die door de constructeur worden geleverd om aan de noodzakelijke vereisten te voldoen. Het TBL1+-systeem wordt op dezelfde manier behandeld. De toelating tot ingebruikname van de deelsystemen van TBL1+, afgeleverd door DBIS, bevestigen het respecteren van de vereisten.

Op basis van de gegevens en de normen die vandaag beschikbaar zijn, nemen wij aan dat de gezondheid van de personen die er toegang toe hebben niet in gevaar mag worden gebracht.

18.03 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, ik denk dat uw antwoord klopt, maar ik vind het een vrij theoretisch antwoord. Aangezien die bezorgdheid heerst, meen ik dat men het voorzorgsprincipe zou mogen hanteren.

Op het vlak van straling zijn de onderzoeken niet altijd eenduidig. Ik verwijs naar de discussie omtrent de straling van gsm-masten. Wij hebben het geluk om een arts als commissievoorzitter te hebben. Ik denk dat wij ook daar het voorzorgsprincipe moeten hanteren.

18.04 Minister Inge Vervotte: Mevrouw de voorzitter, excuseer mij dat ik daar toch nog even op inga. Ik ben daar persoonlijk zeer gevoelig aan. Het voorzorgsprincipe wordt volgens mij gehanteerd. Een voorzorgsprincipe wil echter niet zeggen dat men niet mag handelen. De nuance in het antwoord was volgens mij voldoende in die mate dat het werd opgesteld met het oog op het voorzorgsprincipe.

18.05 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, ik begrijp dat u zegt dat het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd als de constructeur zegt dat hij voldoet aan de Europese normen en er dus geen probleem rijst inzake schadelijkheid voor de gezondheid. Ik wil eraan toevoegen dat er ook studies zijn die erop wijzen dat die Europese normen in feite niet streng genoeg zijn. Mijn bezorgdheid in verband met het voorzorgsprincipe moet dus meer in die zin gezien worden. Het is niet zo dat ik meen dat u geen rekening houdt met de bestaande normen. Er zijn echter mensen die ook die bestaande normen in vraag stellen en dan komt dat voorzorgsprincipe opnieuw naar boven.

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

19 Vraag van de heer Tanguy Veys aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven over "de veiligheidsrisico's bij hoogspanningscabines op treinstellen" (nr. 3708)

19 Question de M. Tanguy Veys à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur "les risques de sécurité que comportent les cabines à haute tension sur les rames" (n° 3708)

19.01 Tanguy Veys (VB): Mevrouw de minister, in de periode februari-maart zou er een hoogspanningscabine ontploft zijn op de stoptrein tussen Kortrijk en Oudenaarde op een klassiek tweeledig treinstel. De hoogspanningscabine bevindt zich vlak naast de stuurpost, maar de treinbestuurder zat toen gelukkig aan de andere kant van het treinstel.

Bij de vervanging van een zekering in zo'n hoogspanningscabine mag bijvoorbeeld de treinbestuurder volgens de richtlijnen het treinstel alleen maar in dienst stellen aan de andere kant, dus vanuit de andere stuurpost, en moeten bovendien alle reizigers weg uit de afdeling waar die hoogspanningscabine zich bevindt. Dat geeft meteen aan welke veiligheidsrisico's verbonden zijn aan zo'n hoogspanningscabine.

Wat zijn de veiligheidsrisico's bij zo'n hoogspanningscabine en wat zijn de geldende veiligheidsmaatregelen?

Hebt u recent cijfermateriaal, zonder dat ik in een schriftelijke vraag wil vervallen, dat erop duidt dat er een

probleem rijst omtrent incidenten met hoogspanningscabines? Hebt u daaraan bepaalde conclusies verbonden? Zo neen, waarom niet?

In welke mate is het verantwoord dat de hoogspanningscabine zich vlak naast de stuurpost bevindt? Bij treinbestuurders leeft toch de vrees over dat zeer ernstig veiligheidsrisico. Wat motiveert de plaatsing van de hoogspanningscabine vlak naast de stuurpost? Indien niet, worden er eventueel maatregelen genomen om daarmee in de toekomst rekening te houden?

19.02 Minister **Inge Vervotte**: Het risico die inherent zijn aan de hoogspanningsinstallaties, is elektrocutie door rechtstreeks contact met de onderdelen die onder spanning staan.

Elektrische laag- en hoogspanningsinstallaties op het rollend materieel voor reizigers zijn in overeenstemming met de wettelijke voorschriften in het algemeen reglement van elektrische installaties, dat gepubliceerd werd in het Belgisch Staatsblad. Artikel 41 van het algemeen reglement bepaalt dat de bescherming tegen elektrische schokken door rechtstreekse aanraking met hoogspanning wordt verzekerd, hetzij bij de constructie van het elektrisch materieel zelf, hetzij bij zijn installatie. Het aanraken van blanke actieve delen van het elektrisch materieel wordt bemoeilijkt of onmogelijk gemaakt, hetzij met behulp van omhulsels, hetzij met behulp van hindernissen, hetzij door isolatie, hetzij door verwijdering.

De hoogspanningsuitrusting van treinen is geïnstalleerd in gesloten ruimtes van de elektrische dienst. Die ruimtes zijn alleen toegankelijk voor erkende bedienden die in staat zijn om daar toegang toe te hebben en er onderhoudsverrichtingen uit te voeren. De ruimtes zijn vergrendeld met aangepaste middelen, waardoor niemand er toegang krijgt die niet de gepaste veiligheidsmaatregelen heeft genomen. Men krijgt pas toegang tot de ruimtes wanneer de installatie vooraf buiten spanning werd gesteld.

Elke interventie in de ruimte moet gebeuren in afwezigheid van elke onbevoegde persoon, meer bepaald de reizigers of nieuwsgierigen. Daarom worden de reizigers er eventueel toe aangemaand een ruimere afstand te bewaren van de betrokken installatie om te voorkomen dat de bediener op enige manier zou worden afgeleid van de bediening. De reglementering schrijft voor dat de installaties regelmatig worden gecontroleerd.

Ik heb geen cijfers over incidenten met hoogspanningscabines. Bij stroomonderbreking veroorzaakt elke beschermingsinstallatie tegen hoogspanning een schokgolf die hoorbaar is voor de personen die zich in de nabijheid bevinden. Dat effect is inherent aan de beschermingsinstallatie en de werking ervan. De NMBS beschikt niet over dergelijke statistieken. Er zijn geen bijzondere nadelen aan het feit dat hoogspanningscabines zich op korte afstand van de stuurposten bevinden. De hoogspanningscabines maken integraal deel uit van de verdeelinstallaties van elektrische energie en van het gebruik van de energie om er de gewenste effecten uit te halen: verlichting, verwarming, spoorwegtractie enzovoort. De aanwezigheid van een hoogspanningscabine in een trein is niet gevaarlijker voor de bestuurder en de reiziger dan dewelke zich in een woongebouw bevindt, zolang het gebruik dat men ervan maakt, conform de technische voorschriften, de reglementering en de wet is.

19.03 **Tanguy Veys** (VB): Mevrouw de minister, het verwondert mij enigszins dat er geen cijfermateriaal voorhanden is omtrent dergelijke incidenten. Men zou in eerste instantie kunnen zeggen dat dat betekent dat er nog nooit problemen geweest zijn. Men signaleert mij echter dat er in de periode februari-maart een dergelijke hoogspanningscabine ontploft zou zijn. Ik wil er dus op aandringen dat daar navraag naar wordt gedaan.

U zegt dat er zich in principe geen probleem kan voordoen, zolang men de veiligheidsmaatregelen respecteert. Bij de ontploffing reed de trein en bevond de bestuurder zich aan de andere kant van het treinstel. Als de bestuurder zich in de stuurpost had bevonden bij de hoogspanningscabine, dan zou het incident veel ernstiger gevolgen gehad hebben.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.00 uur.
La réunion publique de commission est levée à 17.00 heures.*