



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

lundi

27-03-2006

Après-midi

maandag

27-03-2006

Namiddag

SOMMAIRE

Question de Mme Colette Burgeon au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en oeuvre du RER à Braine-le-Comte" (n° 10442)

Orateurs: **Colette Burgeon, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Questions jointes de 2

- M. Guido De Padt au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel 2005 du médiateur de la SNCB" (n° 10714) 2

- M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel du médiateur de la SNCB" (n° 10732) 2

- M. Dylan Casaer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel du médiateur" (n° 10936) 2

Orateurs: **Guido De Padt, Jef Van den Bergh, Dylan Casaer, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de M. Dylan Casaer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les parkings à vélos gardés dans les gares" (n° 10745) 6

Orateurs: **Dylan Casaer, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Questions jointes de 7

- M. Patrick De Groote au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la disponibilité d'informations sur support papier à la SNCB" (n° 10751) 7

- M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'information des voyageurs par la SNCB" (n° 10754) 7

- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la disponibilité de l'information papier des 8

INHOUD

Vraag van mevrouw Colette Burgeon aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de invoering van het GEN in 's Gravenbrakel" (nr. 10442) 1

Spreekers: **Colette Burgeon, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 2

- de heer Guido De Padt aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag 2005 van de NMBS-ombudsman" (nr. 10714) 2

- de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag van de NMBS-ombudsman" (nr. 10732) 2

- de heer Dylan Casaer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag van de ombudsman" (nr. 10936) 2

Spreekers: **Guido De Padt, Jef Van den Bergh, Dylan Casaer, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Dylan Casaer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de bewaakte fietsenstallingen aan stations" (nr. 10745) 6

Spreekers: **Dylan Casaer, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 7

- de heer Patrick De Groote aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de beschikbaarheid van papieren informatie bij de NMBS" (nr. 10751) 7

- de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de informatie van de reizigers door de NMBS" (nr. 10754) 7

- mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de beschikbaarheid van informatie op papier 8

horaires de trains du réseau intérieur et de la promotion de "l'Indicateur" (n° 10804)

Orateurs: **Patrick De Groote, Olivier Chastel, Camille Dieu, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

over de dienstregeling van het binnenlands treinverkeer en de promotie voor het spoorboekje" (nr. 10804)

Sprekers: **Patrick De Groote, Olivier Chastel, Camille Dieu, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Question de M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'indemnisation par la SNCB des voyageurs en cas de retard" (n° 10753)

Orateurs: **Olivier Chastel, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

11 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de schadeloosstelling van de reizigers door de NMBS in geval van vertraging" (nr. 10753)

Sprekers: **Olivier Chastel, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Question de M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les adaptations tarifaires appliquées par la SNCB le 1er février 2006" (n° 10755)

Orateurs: **Olivier Chastel, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

12 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de tariefaanpassingen die de NMBS op 1 februari 2006 doorvoerde" (nr. 10755)

Sprekers: **Olivier Chastel, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Question de Mme Valérie De Bue au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le respect des heures de levées des boîtes aux lettres" (n° 10792)

Orateurs: **Valérie De Bue, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

13 Vraag van mevrouw Valérie De Bue aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het naleven van de lichtingsuren van de brievenbussen" (nr. 10792)

Sprekers: **Valérie De Bue, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Question de M. Éric Massin au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "un contrôle dans un bureau de poste" (n° 10806)

Orateurs: **Éric Massin, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

13 Vraag van de heer Éric Massin aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "een controle in een postkantoor" (nr. 10806)

Sprekers: **Éric Massin, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Question de M. Miguel Chevalier au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les travaux d'aménagement de la gare de Bruges" (n° 10896)

Orateurs: **Miguel Chevalier, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

14 Vraag van de heer Miguel Chevalier aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de aanpassingswerken aan het station van Brugge" (nr. 10896)

Sprekers: **Miguel Chevalier, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Question de M. Roel Deseyn au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la réduction sur les tarifs des transports en commun pour les détenteurs de la carte VIPO" (n° 10903)

Orateurs: **Roel Deseyn, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

15 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de korting op de tarieven van het openbaar vervoer voor de houders van de WIGW-kaart" (nr. 10903)

Sprekers: **Roel Deseyn, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Questions jointes de

16 Samengevoegde vragen van

16

- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du

16 - mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de

16

Budget et de la Protection de la consommation sur "l'accessibilité des gares pour les personnes à mobilité réduite" (n° 10913)

- Mme Annemie Roppe au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'adaptation des gares aux personnes handicapées" (n° 10915)

- Mme Hilde Vautmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la liste de 24 gares retenues afin d'être adaptées aux besoins des personnes handicapées" (n° 11028)

Orateurs: **Camille Dieu, Annemie Roppe, Hilde Vautmans, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de Mme Magda De Meyer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les projets de La Poste dans le Pays de Waas" (n° 10914)

Orateurs: **Magda De Meyer, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de Mme Hilde Vautmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'acquisition d'un mandat pour la réception d'envois recommandés" (n° 10978)

Orateurs: **Hilde Vautmans, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de M. Guido De Padt au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mesure relative à la prise en compte des retards de trains pour le personnel de l'administration centrale de La Poste" (n° 11031)

Orateurs: **Guido De Padt, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toegankelijkheid van de stations voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 10913)

- mevrouw Annemie Roppe aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de aanpassing van stations aan personen met een handicap" (nr. 10915)

- mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de lijst van 24 stations voor aanpassing aan personen met een handicap" (nr. 11028)

Sprekers: **Camille Dieu, Annemie Roppe, Hilde Vautmans, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van mevrouw Magda De Meyer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de plannen van De Post in het Waasland" (nr. 10914)

Sprekers: **Magda De Meyer, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het kopen van een volmacht voor de aanneming van een aangetekende zending" (nr. 10978)

Sprekers: **Hilde Vautmans, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Guido De Padt aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de maatregel met betrekking tot het inhalen van de treinvertragingen voor het personeel van het hoofdbestuur van De Post" (nr. 11031)

Sprekers: **Guido De Padt, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

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

du

LUNDI 27 MARS 2006

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 27 MAART 2006

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14 h 11 sous la présidence de M. Guido De Padt.

01 Question de Mme Colette Burgeon au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mise en oeuvre du RER à Braine-le-Comte" (n° 10442)

01.01 Colette Burgeon (PS) : Le 23 juin 2004, en réponse à ma question à M. Vande Lanotte au sujet de la mise en œuvre du RER à Braine-le-Comte, celui-ci me répondait que la fréquence de deux trains RER sur la ligne 96 à destination de Braine-le-Comte serait atteinte dans les heures creuses avant fin 2006.

Ce délai sera-t-il respecté ?

La gare de Braine-le-Comte, porte du RER en Hainaut, plus ancienne gare en activité de Belgique et premier monument ferroviaire classé de Wallonie, ne mériterait-elle pas une attention particulière de la SNCB quant à son entretien ? Quand les quais seront-ils rénovés, adaptés au RER et accessibles aux personnes à mobilité réduite ?

Enfin, la création de nouveaux parkings aux abords de la gare est également indispensable.

La SNCB dispose de vastes terrains à l'arrière de la gare. Est-il prévu de les transformer en zones de parking et de les rendre directement accessibles via les quais ? Si oui, selon quelle échéance ?

De vergadering wordt geopend om 14.11 uur door de heer Guido De Padt.

01 Vraag van mevrouw Colette Burgeon aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de invoering van het GEN in 's Gravenbrakel" (nr. 10442)

01.01 Colette Burgeon (PS): Toen ik op 23 juni 2004 de heer Vande Lanotte over de aansluiting van het station van 's-Gravenbrakel op het GEN ondervroeg, antwoordde hij dat er op lijn 96 nog vóór eind 2006 tijdens de daluren twee GEN-treinen per uur in de richting van 's Gravenbrakel zouden rijden.

Zal die termijn gehaald worden?

Het station van 's Gravenbrakel sluit Henegouwen op het GEN aan. Het stationsgebouw is het oudste van België dat nog in gebruik is en het eerste dat in Wallonië als spoorwegpatrimonium werd geklasseerd. Zijn dat niet evenveel redenen waarom de NMBS het goed moet onderhouden? Wanneer zullen de perrons vernieuwd worden en aangepast aan het GEN? Wanneer zullen ze voor de minder mobiele mensen toegankelijk zijn?

Tot slot moeten er ook dringend nieuwe parkings in de buurt van het station worden aangelegd.

De NMBS beschikt over uitgestrekte terreinen aan de achterkant van het station. Heeft men beslist deze terreinen om te vormen tot parkings die bovendien rechtstreeks toegankelijk zullen zijn via de perrons? Zo ja, wat is de timing daarvoor?

01.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en français*) : Braine-le-Comte bénéficie d'un passage de train par heure, à partir de et vers Bruxelles. Une deuxième relation cadencée est bien prévue pour décembre 2006.

Des études sont en cours pour la rénovation du bâtiment destiné aux voyageurs. La réalisation de ce chantier est actuellement programmée pour 2008-2009. Les quais RER devraient être rehaussés fin 2009.

Le groupe SNCB examine la possibilité de créer un nouveau parking pour plus ou moins 300 places du côté des voies d'accès.

Des études sont en cours, ainsi que des contacts avec l'administration communale et l'intercommunale IDEA, pour l'aménagement des voiries d'accès.

Actuellement, ces travaux sont programmés de 2007 à 2009.

01.03 Colette Burgeon (PS) : Les toilettes sont fermées depuis près de deux ans. Pourriez-vous insister pour que ce problème soit résolu au plus vite ?

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- M. Guido De Padt au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel 2005 du médiateur de la SNCB" (n° 10714)

- M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel du médiateur de la SNCB" (n° 10732)

- M. Dylan Casaer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel du médiateur" (n° 10936)

02.01 Guido De Padt (VLD) : Le rapport annuel 2005 du service de médiation de la SNCB révèle une hausse de 25 % du nombre de plaintes déposées en 2005 par rapport à 2004. Les retards et le manque de places assises constituent la principale source de mécontentement.

Comment expliquer une telle augmentation du

01.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Frans*) : In 's Gravenbrakel komt er één trein voorbij per uur, vanuit en in de richting van Brussel. Een tweede klokvaste verbinding is gepland voor december 2006.

Op dit ogenblik wordt een studie uitgevoerd voor de renovatie van het reizigersgebouw. De uitvoering van de werken is gepland voor 2008-2009. De perrons van het GEN zouden eind 2009 moeten worden opgehoogd.

De NMBS-groep onderzoekt de mogelijkheid om een nieuwe parking voor ongeveer 300 plaatsen te creëren aan de kant van de toegangswegen.

Er worden op dit ogenblik studies uitgevoerd en er zijn contacten met het gemeentebestuur en de intercommunale IDEA voor de aanleg van de toegangswegen.

Die werkzaamheden staan momenteel ingepland voor 2007-2009.

01.03 Colette Burgeon (PS) : De toiletten zijn al bijna twee jaar buiten gebruik. Kan u aandringen op een snelle oplossing voor dit probleem?

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- de heer Guido De Padt aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag 2005 van de NMBS-ombudsman" (nr. 10714)

- de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag van de NMBS-ombudsman" (nr. 10732)

- de heer Dylan Casaer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag van de ombudsman" (nr. 10936)

02.01 Guido De Padt (VLD) : Uit het jaarverslag 2005 van de NMBS-ombudsdienst blijkt, dat er in 2005 een kwart meer klachten is ingediend dan in 2004. Vooral de vertragingen en het gebrek aan zitplaatsen vormen een bron van misnoegdheid.

Hoe komt het dat er zoveel meer klachten zijn, in

nombre de plaintes, notamment concernant la ponctualité ? Quelles conclusions le secrétaire d'État tire-t-il du rapport annuel 2005 ? Quand le régime de compensations en cas de retard entrera-t-il en vigueur ? Le secrétaire d'État accordera-t-il, lors de l'octroi de moyens à la SNCB, davantage d'attention à l'amélioration de la qualité qu'à une généralisation du transport gratuit ?

02.02 Jef Van den Bergh (CD&V) : Le rapport annuel des médiateurs de la SNCB est en forte contradiction avec les informations positives fournies par le secrétaire d'État il y a quelques semaines.

Le critère de mesure de la ponctualité est-il encore de 'maximum 5 minutes de retard aux points de mesure' ? L'horaire exact des trains est-il également mesuré ? Les trains supprimés sont-ils également comptés ? Quels critères sont-ils utilisés par les pays voisins ? Aux Pays-Bas, le retard maximum appliqué est de 3 minutes. Nous pouvons dès lors nous demander si la comparaison avec d'autres pays est réellement possible. Combien de points de mesure existe-t-il sur les grands axes et combien sur les axes plus petits ? Mesure-t-on également combien de correspondances sont effectivement atteintes et combien ne le sont pas ?

Sur quelle ligne le manque de places assises est-il le plus important ? Où des rames supplémentaires seront-elles mises en service ?

Quand l'indemnité compensatoire pour les retards entrera-t-elle en vigueur ?

02.03 Dylan Casaer (sp.a-spirit) : Selon le rapport annuel des médiateurs, l'un des problèmes de la SNCB est son manque de ponctualité. Pour concurrencer le transport en voiture, la ponctualité des trains est pourtant une priorité importante. L'enquête de satisfaction de la SNCB révèle, par ailleurs, que la propreté des voitures pose également problème.

Le régime de compensation qui figure dans le contrat de gestion n'est toujours pas appliqué. Quand entrera-t-il en vigueur et quel sera le mécanisme utilisé par la SNCB à cet effet ? Toutes les compensations seront-elles à charge de la société d'exploitation et l'utilisateur pourra-t-il se retourner contre le gestionnaire d'infrastructure pour les obtenir si celui-ci est responsable du retard ? Quelles mesures le secrétaire d'État prendra-t-il à court terme pour répondre aux objections des médiateurs ?

het bijzonder over de stiptheid? Welke conclusies trekt de staatssecretaris uit het jaarverslag 2005? Wanneer zal de compensatieregeling voor vertragingen in werking treden? Zal de staatssecretaris bij het toekennen van de middelen aan de NMBS meer aandacht besteden aan kwaliteitsverbetering dan aan een verdere veralgemening van het kosteloos vervoer?

02.02 Jef Van den Bergh (CD&V): Het jaarverslag van de NMBS-ombudsmannen steekt schril af met bij positieve berichten die de staatssecretaris hier enkele weken geleden verkondigde.

Is het criterium om de stiptheid te meten nog steeds 'maximum van 5 minuten te laat op de meetpunten'? Wordt ook de exacte tijd van de treinen gemeten? Worden geschrapte treinen ook meegeteld? Welke criteria gebruiken onze buurlanden? In Nederland hanteert men een maximumvertraging van 3 minuten, waardoor we ons kunnen afvragen of een vergelijking met andere landen überhaupt mogelijk is. Hoeveel meetpunten zijn er op grote assen en hoeveel op kleinere assen? Wordt ook gemeten hoeveel aansluitingen worden gehaald en hoeveel niet?

Op welke lijn is het gebrek aan zitplaatsen het grootst? Waar zullen er meer treinstellen worden ingezet?

Wanneer zal de compensatievergoeding voor vertragingen in werking treden?

02.03 Dylan Casaer (sp.a-spirit): Een van de knelpunten bij de NMBS, zo melden de ombudsmannen in hun jaarverslag, is het gebrek aan stiptheid. Om te concurreren met het vervoer per auto, is dat nochtans een belangrijke prioriteit voor het treinvervoer. Uit de tevredenheidsenquête van de NMBS blijkt ook dat er een probleem is met de netheid van de treinen.

De compensatieregeling die in het beheerscontract is opgenomen, is nog altijd niet in werking. Wanneer zal dat gebeuren en welk mechanisme zal de NMBS ervoor gebruiken? Zullen alle compensaties ten laste van de exploitatiemaatschappij komen en kunnen ze worden verhaald op de infrastructuurbeheerder als die schuld heeft aan de vertraging? Welke maatregelen zal de staatssecretaris nemen om op korte termijn tegemoet te komen aan de opmerkingen van de ombudsmannen?

02.04 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : Le rapport annuel est tout de même nuancé puisqu'il dit que si certaines choses laissent à désirer, d'autres sont en revanche positives. Après sa publication, j'ai invité les deux médiateurs à mon cabinet qui traitera dans les prochaines semaines certains des problèmes qu'ils ont abordés.

Les retards sont calculés avec une marge de 5 minutes. Il en va de même dans presque tous les pays européens, y compris aux Pays-Bas depuis 2004. Avec des scores de 93,2 et 91,9 % en 2004 et 2005, la SNCB fait un peu mieux que les chemins de fer néerlandais puisque ceux-ci ont atteint des scores de 92,3 et 91,8 %. Ces deux résultats sont nettement meilleurs que ceux enregistrés par les pays voisins du nôtre.

Les trains sont toujours un peu moins ponctuels en automne parce que le temps se détériore et que le matériel roulant et les signalisations sont davantage sujets à des dérèglements.

En 2004, les effets des conditions météorologiques sont restés limités. En 2005, nous avons connu une météo exécrable fin novembre et fin décembre. En même temps, nous avons réalisé d'importants travaux d'investissement sur un certain nombre d'axes importants, ce qui a réduit notre capacité à limiter les répercussions des dérangements ou des incidents. La baisse de ponctualité qui en a découlé temporairement a entraîné une hausse du nombre de plaintes ayant trait à des retards. Il convient, à mon sens, de relativiser ces 332 dossiers car la SNCB transporte quotidiennement 800 000 personnes. La SNCB a analysé la ponctualité de 2005 et ébauché un plan d'action.

Nous ne mesurons pas le pourcentage de correspondances réussies ou manquées. C'est le grand nombre de correspondances qui rend impossible cette mesure. Cela dit, pour certains dossiers spécifiques, nous vérifions ponctuellement les correspondances entre certains trains. Au moyen d'affiches, nous portons le système de délais d'attente à la connaissance de nos clients dans 53 gares de correspondance.

Le système de compensations que nous prévoyons d'appliquer à partir de maintenant et, dont vous trouverez un descriptif dans le contrat de gestion, me paraît très important. Le groupe SNCB devra prendre une décision à ce sujet d'ici à fin avril.

En général, le taux d'occupation des trains circulant aux heures de pointe est satisfaisant. Étant donné que le nombre de voyageurs augmente

02.04 Staatssecretaris **Bruno Tuybens** (*Nederlands*): Het jaarverslag is toch enigszins genuanceerd: sommige zaken zijn goed, andere zijn inderdaad minder. Na de publicatie ervan heb ik beide ombudsmannen uitgenodigd op mijn kabinet. Een aantal van de problemen die zij aankaartten, zal in de loop van de volgende weken door mijn kabinet worden behandeld.

De vertragingen worden gemeten met een marge van 5 minuten. Dat is in ongeveer alle Europese landen zo, sinds 2004 ook in Nederland. De NMBS doet het met 93,2 en 91,9 procent in 2004 en 2005 net iets beter dan de NS met 92,3 en 91,8 procent. Beide resultaten zijn beduidend beter dan die van onze andere buurlanden.

De stiptheid van de treinen wordt altijd wat minder in het najaar door het slechtere weer en de grotere storingsgevoeligheid van het rollende materieel en de seininrichting.

De effecten van de weersomstandigheden bleven beperkt in 2004. In 2005 had men uiterst slecht weer eind november en eind december. Tegelijkertijd voerde men op een aantal belangrijke assen grote investeringswerken uit, waardoor men minder mogelijkheden had om de gevolgen van storingen of incidenten te beperken. Door de tijdelijk gedaalde stiptheid steeg het aantal klachten over vertragingen. De 332 dossiers moet men relativiseren, want de NMBS vervoert dagelijks 800 000 mensen. De NMBS heeft de stiptheid van 2005 geanalyseerd en een actieplan opgesteld.

Men meet het percentage gelukke of mislukte aansluitingen niet. Omwille van het grote aantal mogelijke aansluitingen is dit ondoenbaar. Voor bepaalde specifieke dossiers kijkt men wel punctueel de aansluitingen tussen sommige treinen na. In 53 aansluitingsstations maakt men het wachttijdensysteem kenbaar via affiches.

Ik vind het zeer belangrijk dat het compensatiesysteem, zoals beschreven in het beheerscontract, er komt. Voor eind april moet de NMBS-groep hierover een beslissing nemen.

Over het algemeen zijn de piekurtreinen naar Brussel goed bezet. Omdat het aantal reizigers constant stijgt, zet de NMBS dan zoveel mogelijk

constamment, la SNCB met en service un maximum de voitures à double étage de type M6 sur les lignes les plus fréquentées en direction de Bruxelles, tant sur les liaisons IC que sur les trains P. Une nouvelle série de voitures du type M6 seront livrées à partir de décembre 2007. Elles seront généralement utilisées pendant les heures de pointe sur les lignes où le manque de place est le plus important, en tenant compte de la disponibilité et des possibilités techniques.

Le nombre de voyageurs et, par conséquent, la quantité de déchets abandonnés augmentent. L'élimination des déchets doit être planifiée sur la base de l'utilisation et de l'occupation du matériel. La majorité des voitures roulent quotidiennement sur des lignes différentes. C'est pourquoi les actions doivent être organisées par relation ou par groupe de voitures, plutôt que par ligne. Les équipes de nettoyage mobiles seront mobilisées structurellement à partir de l'horaire d'été en juin 2006. La priorité sera accordée notamment aux trains réguliers sur un long trajet en direction et en provenance de la côte.

02.05 Guido De Padt (VLD) : La SNCB devrait être en mesure de résoudre les problèmes de mobilité provoqués par de mauvaises conditions atmosphériques. Quant aux indemnités de compensation, elles feront l'objet d'une décision avant la fin avril. Ce régime sera-t-il applicable dès le 1^{er} mai ? En quoi consistera-t-il ?

02.06 Jef Van den Bergh (CD&V) : Notons également que peu de personnes prennent la peine de déposer une plainte. De plus, les retards sont la principale source de mécontentement et doivent figurer en tête de l'ordre du jour. L'existence d'une « *task force* » traduit la volonté de la SNCB de s'attaquer au problème. Que considère-t-on, par ailleurs, comme un retard structurel dans le cadre du régime de compensations ? Ce système doit être un incitant vis-à-vis de la SNCB. Le voyageur ne verra aucun avantage dans un statu quo. Ne tient-on pas compte des travaux lors de l'élaboration des horaires ? J'estime que les sillons horaires devraient être plus réalistes. Les machinistes se plaignent, par exemple, du peu de temps dont ils disposent pour changer de poste de conduite. On ne sait pas non plus précisément où les mesures sont mise en oeuvre. Le sont-elles exclusivement au point de départ et au terminus d'un train ? Les trains supprimés figurent-ils également dans les statistiques ?

02.07 Dylan Casaer (sp.a-spirit) : J'attends avec impatience de prendre connaissance des

M6-dubbeldekrijtuigen in op de drukst bezette lijnen naar Brussel, zowel op de IC-verbindingen als op de P-treinen. Vanaf december 2007 wordt een nieuwe reeks M6-rijtuigen geleverd. Ze zullen algemeen worden gebruikt tijdens de piekuren op de lijnen waar de belangrijkste overbezetting wordt vastgesteld, rekening houdend met de beschikbaarheid en de technische mogelijkheden.

Het aantal reizigers en bijgevolg ook de hoeveelheid achtergelaten afval neemt toe. Men moet de afvalverwijdering plannen op basis van de benutting en bezetting van het materieel. De meeste voertuigen rijden dagelijks op verschillende lijnen. Daarom moeten de acties per relatie of per groep van voertuigen worden georganiseerd, eerder dan per lijn. Vanaf de zomerdienstregeling in juni 2006 worden de mobiele schoonmaakkploegen structureel ingezet. Men zal onder meer prioriteit geven aan de regelmatige treinen met een lang traject van en naar de kust.

02.05 Guido De Padt (VLD) : De NMBS zou er toch in moeten kunnen slagen om mobiliteitsproblemen wegens slechte weersomstandigheden op te vangen. Er komt voor eind april een beslissing over de compensatievergoedingen. Gaat die regeling dan in vanaf 1 mei? Wat zal de inhoud zijn?

02.06 Jef Van den Bergh (CD&V) : We moeten er rekening mee houden dat het aantal mensen dat de moeite doet om een klacht in te dienen, beperkt is. Vertraging is de eerste bron van ergernis en moet een prioriteit zijn. Onder meer het bestaan van de *task force* bewijst dat de NMBS iets wil doen. Wat beschouwt men bij de compensatievergoeding trouwens als een structurele vertraging? De compensatieregeling moet een stimulans zijn voor de NMBS. Overigens is het zo dat de reiziger er niets mee gebaat is als alles blijft zoals het is. Houdt men geen rekening met werken als men uurschema's opstelt? Volgens mij moeten de rijschema's realistischer worden opgesteld. De machinisten klagen bijvoorbeeld over korte overstaptijden. Het is ook niet duidelijk waar men meet. Meet men enkel het begin- en eindpunt van de trein? Worden afgeschafte treinen mee opgenomen in de statistiek?

02.07 Dylan Casaer (sp.a-spirit) : Ik kijk uit naar de specifieke bepalingen van de compensatieregeling.

dispositions spécifiques du régime de compensation. Il convient de prendre ses responsabilités d'un point de vue commercial. La propreté dans les trains et les gares doit constituer une priorité.

02.08 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : De nombreuses opérations ont déjà lieu avant le départ du premier train mais des problèmes surviennent bien sûr s'il se met à neiger fortement entre le passage de deux trains – la situation est alors comparable à celle du trafic routier. On ne manquera pas d'apporter des améliorations à chaque fois que c'est possible. Quant au système de compensation de fin avril, il ne sera pas opérationnel du jour au lendemain. Cela dépend aussi des conditions de forme, par exemple. Nous ferons en sorte que le système prenne effet le plus rapidement possible. Ce n'est pas le nombre de plaintes qui constitue la référence, ce sont les statistiques. Nos résultats en la matière sont meilleurs qu'aux Pays-Bas et nettement meilleurs qu'en France et en Allemagne. La mesure s'effectue aux points de départ et d'arrivée.

Les trains supprimés ne figurent pas dans les statistiques et je doute qu'il soit possible de le faire. Nous utilisons en Belgique les même méthodes que celles qui servent à mesurer les retards à l'étranger.

02.09 Jef Van den Bergh (CD&V) : Il a été suggéré dernièrement de ne pas comptabiliser le nombre de trains mais bien le nombre de passagers qui arrivent en retard. Un tel comptage est-il possible techniquement ? Certains voyageurs m'ont fait part d'une ponctualité de 80 %. Des problèmes se posent surtout pendant les heures de pointe à bord des trains surchargés. Les calculs doivent-ils tenir compte du taux d'occupation des trains ?

L'incident est clos.

03 Question de M. Dylan Casaer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les parkings à vélos gardés dans les gares" (n° 10745)

03.01 Dylan Casaer (sp.a-spirit) : La société qui exploitait le système des dépôts de vélos gardés dans les gares a fait faillite en 2004. En juin 2005, *Bike-Safe* a été désigné comme nouveau concessionnaire mais le dépôt pour vélos à la gare de Gent Sint-Pieters n'a jamais vu le jour.

Vanuit commercieel oogpunt moet men zijn verantwoordelijkheid opnemen. Netheid in treinen en stations moet een prioriteit zijn.

02.08 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*): Vooraleer de eerste trein vertrekt, doet men al tal van inspanningen, maar als er sprake is van zware sneeuwval tussen twee treinen in, zijn er moeilijkheden, zoals bij het wegverkeer. Waar het beter kan, zal men dat zeker doen. De compensatieregeling van eind april zal niet van de ene op de andere dag operationeel zijn. Dat hangt bijvoorbeeld ook af van de vormvereisten. We proberen de regeling zo vlug mogelijk te laten ingaan. De referentie is niet het aantal klachten, maar de statistieken. Men doet terzake beter dan Nederland en veel beter dan Frankrijk en Duitsland. De meting gebeurt bij begin- en eindpunt.

Geschrapte treinen worden niet in de statistieken opgenomen en ik betwijfel of het mogelijk is om dat wel te doen. In België worden dezelfde methodes gebruikt om vertragingen te meten als in het buitenland.

02.09 Jef Van den Bergh (CD&V): Men deed onlangs de suggestie om niet het aantal treinen te tellen dat te laat komt, maar wel het aantal reizigers. Is dat technisch haalbaar? Bepaalde reizigers meldden mij een stiptheid van 80 procent. Er zijn vooral problemen tijdens de piekuren op drukke treinen. Moet er bij de berekeningen rekening worden gehouden met de bezetting van een trein?

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Dylan Casaer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de bewaakte fietsenstallingen aan stations" (nr. 10745)

03.01 Dylan Casaer (sp.a-spirit): In 2004 ging het bedrijf failliet dat het systeem voor de bewaakte fietsenstallingen aan stations uitbaatte. In juni 2005 werd *Bike-Safe* als nieuwe concessiehouder aangesteld, maar de fietsenstalling aan het station Gent-Sint-Pieters kwam niet uit de startblokken. Het

L'administration communale de Gand a aujourd'hui l'intention de reprendre le dépôt de vélos gardé dans le cadre d'un projet socio-économique.

Que pense le secrétaire d'État de la demande de l'administration communale de Gand ? D'autres administrations locales ont-elles la même intention, ou la SNCB recherche-t-elle activement des partenaires pour développer la politique relative aux dépôts pour vélos ? Comment le nouveau concessionnaire est-il évalué et comment les prix sont-ils fixés ? Quels sont les avantages dont bénéficient les abonnés ?

03.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : La SNCB Holding n'a pas reçu de demande officielle de l'administration communale de Gand. L'idée de développer les dépôts pour vélos en collaboration avec les autorités locales est louable étant donné que la SNCB n'est pas toujours bien équipée à cet égard.

La ville d'Anvers a contacté la SNCB à propos de l'exploitation du dépôt de vélos d'Anvers-Central. Des négociations sont également en cours pour les dépôts de vélos des gares bruxelloises. Dans le Brabant flamand, la SNCB collabore avec l'administration provinciale et une ASBL créée pour l'exploitation de dépôts de vélos. À Ottignies, un dépôt de vélos est exploité par les TEC.

Le contrat avec *Bike-Safe* se termine fin 2006. Il sera ensuite procédé à une évaluation avant de renouveler la concession ou de l'attribuer à d'autres candidats.

On applique des tarifs sociaux qui ne couvrent pas les frais d'exploitation. Les entrepôts pour vélos sécurisés sont considérés comme une concession. En Brabant flamand, les prix sont fixés par l'ASBL qui exploite les entrepôts pour vélos.

03.03 Dylan Casaer (sp.a-spirit) : J'informerai l'administration communale de Gand qu'une demande officielle doit être introduite. On peut comprendre que la SNCB ne considère pas l'exploitation des entrepôts pour vélos comme une priorité, mais elle peut mener une action proactive et collaborer avec les autorités locales.

L'incident est clos.

04 Questions jointes de
- M. Patrick De Groote au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du

Gentse stadsbestuur is nu van plan om de bewaakte fietsenstalling over te nemen in het kader van een sociaal-economisch project.

Wat vindt de staatssecretaris van de vraag van het Gentse stadsbestuur? Hebben ook andere lokale overheden dergelijke plannen, of is de NMBS actief op zoek naar partners om het fietsparkeerbeleid uit te bouwen? Hoe wordt de nieuwe concessiehouder geëvalueerd en hoe gebeurt de prijszetting? Welke voordelen genieten abonneementhouders?

03.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*): De NMBS-Holding heeft geen officiële vraag gekregen van het Gentse stadsbestuur. Het is een goed idee om fietsvoorzieningen in samenwerking met de lokale overheden uit te bouwen, want de NMBS is daar niet altijd goed voor uitgerust.

De stad Antwerpen heeft de NMBS gecontacteerd over de uitbating van de fietsenstalling in Antwerpen-Centraal. Verder zijn er ook onderhandelingen over de fietsenstallingen in de Brusselse stations. In Vlaams-Brabant wordt er samengewerkt met het provinciebestuur en met een vzw die werd opgericht om fietsenstallingen uit te baten. In Ottignies wordt een fietsenstalling uitgebaat door de TEC.

Het contract met *Bike-Safe* wordt eind 2006 beëindigd, waarna er een evaluatie zal volgen vooraleer de concessie wordt hernieuwd of toegekend aan andere kandidaten.

Men hanteert sociale tarieven die de exploitatiekosten niet dekken. Beveiligde fietsenstallingen worden als een concessie beschouwd. In Vlaams-Brabant worden de prijzen bepaald door de vzw die de fietsenstallingen uitbaat.

03.03 Dylan Casaer (sp.a-spirit): Ik zal het Gentse stadsbestuur melden dat men een officiële aanvraag moet indienen. Het is begrijpelijk dat de NMBS het uitbaten van fietsenstallingen niet als een kerntaak beschouwt, maar men kan wel proactief optreden en samenwerken met de lokale overheden.

Het incident is gesloten.

04 Samengevoegde vragen van
- de heer Patrick De Groote aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven,

Budget et de la Protection de la consommation sur "la disponibilité d'informations sur support papier à la SNCB" (n° 10751)

- M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'information des voyageurs par la SNCB" (n° 10754)

- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la disponibilité de l'information papier des horaires de trains du réseau intérieur et de la promotion de "l'Indicateur"" (n° 10804)

toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de beschikbaarheid van papieren informatie bij de NMBS" (nr. 10751)

- de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de informatie van de reizigers door de NMBS" (nr. 10754)

- mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de beschikbaarheid van informatie op papier over de dienstregeling van het binnenlands treinverkeer en de promotie voor het spoorboekje" (nr. 10804)

04.01 Patrick De Groote (N-VA): Des plaintes concernent régulièrement la disponibilité d'informations imprimées à la SNCB. Selon le Comité consultatif, les dépliants et les brochures IC/IR sont incomplets et certaines rumeurs laissent entendre que l'indicateur serait voué à disparaître. La majeure partie des informations sont donc publiées en ligne alors que tous les ménages n'ont pas accès à l'internet. L'information par téléphone laisse également à désirer.

04.01 Patrick De Groote (N-VA): Er zijn geregeld klachten inzake de beschikbaarheid van gedrukte informatie bij de NMBS. Volgens het Raadgevend Comité zijn de stationsfolders en de IC/IR-brochures onvolledig, en er zijn geruchten dat het spoorboekje zal verdwijnen. De meeste informatie is on line terug te vinden, maar niet alle gezinnen hebben toegang tot het internet. De telefonische informatieverstrekking laat ook te wensen over.

D'aucuns affirment que c'est à dessein que la SNCB n'offre que peu d'information pour pouvoir proposer par la suite l'ensemble des informations contre paiement. Que fera le secrétaire d'Etat à ce propos ? Existe-t-il des projets de commercialisation de l'information ? Quelle part des frais de publication a représenté l'indicateur en 2005 ? LA SNCB peut-elle décider en toute autonomie de mettre fin à la publication de l'indicateur ? Le recul des ventes de l'indicateur peut-il être attribué à un manque de publicité ? Le central des informations téléphoniques est-il desservi en permanence ?

Sommigen beweren dat de NMBS bewust weinig informatie aanbiedt om later gebundelde informatie tegen betaling te kunnen verstrekken. Hoe zal de staatssecretaris daartegen optreden ? Bestaan er plannen om de informatie te commercialiseren ? Welk aandeel in de publiciteitskosten had het spoorboekje in 2005 ? Mag de NMBS autonoom beslissen of de publicatie van het spoorboekje wordt stopgezet ? Kan de dalende verkoop van het spoorboekje worden verklaard door een gebrek aan reclame ervoor ? Wordt de centrale voor telefonische inlichtingen permanent bemand ?

04.02 Olivier Chastel (MR): Selon le Comité consultatif des usagers, il n'y aurait que peu d'amélioration en vue en matière d'information "papier" au sujet des lignes IC ou IR.

04.02 Olivier Chastel (MR): Volgens het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS zou er inzake informatie op papier over de IC- of IR-lijnen maar weinig verbetering in zicht zijn.

Le Comité constate que les brochures horaires sont incomplètes et n'ont été disponibles qu'après la mise en œuvre du plan horaire.

Het Comité stelt vast dat de brochures met de dienstregelingen onvolledig zijn en pas na de invoering van het plan voor de dienstregeling beschikbaar waren.

La SNCB semble vouloir axer son information sur d'autres médias, call-center et internet en tête. Est-ce une position judicieuse ? Le Comité avance que nous n'avons pas accès en tous temps et qu'il est difficile et coûteux d'utiliser son portable vers un numéro de téléphone fixe de call-center en heure de pointe. La diminution du nombre de guichets ne

De NMBS wil kennelijk vooral gebruik maken van andere media voor haar publieksinformatie, en wil in de eerste plaats via callcenters en het internet werken. Is dat wel verstandig ? Het Comité werpt op dat we niet permanent toegang hebben tot die informatie, en dat mobiel bellen met een vaste lijn van een callcenter tijdens de piekuren moeilijk en

réduit pas la difficulté.

Selon moi, il convient de maintenir l'information "papier".

Peut-on espérer de la SNCB des solutions adéquates en matière d'information du public?

04.03 Camille Dieu (PS): Des brochures indiquant les modifications d'horaire ont été publiées mais sont arrivées de manière tardive. Tout cela se trouvait peut-être sur internet mais que doivent faire ceux qui n'ont pas de connexion internet ?

L'indicateur international a déjà disparu ; il faut consulter treize brochures différentes pour obtenir une information, parfois encore incomplète.

Quant à obtenir une information par téléphone, il faut parfois attendre fort longtemps et payer des communications téléphoniques de plus en plus coûteuse.

Ne faudrait-il pas revoir la stratégie d'information "papier" de la SNCB et mieux promouvoir l'indicateur annuel officiel ?

04.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (en néerlandais): La SNCB s'est engagée à mettre toutes les informations relatives aux horaires à la disposition des voyageurs, et ceci par tous les canaux possibles. Un nouvel indicateur sera imprimé en 2006. La vente de ces indicateurs diminue parce que les usagers s'informent de plus en plus par le biais du téléphone, du site internet de la SNCB ou des brochures simplifiées. Il est peu probable, à notre estime, qu'une campagne publicitaire entraîne une hausse de la vente. Les informations relatives aux voyages intérieurs et internationaux sont disponibles auprès du *call center*.

Les frais de production par indicateur s'élèvent à 20 euros alors que le client ne paie que 10 euros. Le budget « communication » de la direction Voyageurs Intérieur est affecté tant à l'information des clients qu'à la prospection de clients potentiels. Les coûts afférents aux différentes brochures sont estimés à 770 000 euros par an, ce qui représente un quart du budget destiné à la communication.

dur is. Dat er steeds minder loketten open zijn, maakt het probleem ook niet meteen kleiner.

Mij dunkt dat de informatie ook op papier verstrekt moet blijven worden.

Mogen we van de NMBS adequate oplossingen verwachten inzake publieksinformatie?

04.03 Camille Dieu (PS): Er werden brochures verspreid met daarin de wijzigingen van de dienstregeling, maar die werden rijkelijk laat ter beschikking van het publiek gesteld. Misschien was een en ander wel terug te vinden op internet, maar daar hebben mensen zonder internetaansluiting niets aan.

Het internationale spoorboekje is al afgeschaft, en je moet tegenwoordig dertien verschillende brochures raadplegen om een inlichting te bekomen, en dan ben je soms nog niet volledig geïnformeerd.

Wie telefonisch om informatie wil vragen, moet soms lang wachten eer hij te woord gestaan wordt, en steeds duurdere telefoongesprekken betalen.

Moet de "papieren" informatiestrategie van de NMBS niet herbekeken worden, en zou men het officiële jaarlijkse spoorboekje niet beter moeten promoten?

04.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens (Nederlands): De NMBS heeft zich ertoe verbonden om alle informatie over dienstregelingen beschikbaar te stellen aan de reizigers via alle mogelijke kanalen. In 2006 zal er een nieuw spoorboekje gedrukt worden. De dalende verkoop van spoorboekjes is te verklaren doordat de klanten zich informeren via de telefoon, de website of vereenvoudigde brochures. Het is volgens ons weinig waarschijnlijk dat een reclamecampagne zal zorgen voor een stijging van de verkoop. Voor informatie over binnenlandse en internationale reizen kan men terecht bij het call center.

De productiekosten voor één spoorboekje bedragen 20 euro, terwijl de klant slechts 10 euro betaalt. Het budget voor communicatie van de directie Reizigers Nationaal wordt zowel gebruikt om klanten te informeren als om potentiële klanten te lokken. De kosten voor de verschillende brochures worden geraamd op 770 000 euro per jaar, wat overeenkomt met een kwart van het budget voor communicatie.

L'avis du Comité consultatif des usagers est examiné pour l'instant. Dix nouvelles brochures horaires ont été confectionnées après les travaux d'aménagement de la courbe de Nossegem et de la gare de Namur. Étant donné qu'elles sont fondées sur les horaires des indicateurs, elles n'ont pas pu être publiées avant que ceux-ci soient prêts.

(En français) Si les alternatives électroniques ne permettent pas à l'ensemble de la population d'avoir accès aux horaires, elles devraient permettre, à terme, la réalisation de brochures multimodales et de brochures traditionnelles en diminuant fortement le temps de préparation de celles-ci. Ce nouveau système permettra à chacun de réaliser sa propre brochure personnalisée.

De plus, l'adaptation à un standard européen permettra l'information transfrontalière.

Depuis le 6 décembre 2005, les clients Proximus peuvent consulter les horaires via WAP ou gsm. D'ici peu, les clients Mobistar bénéficieront également de cette facilité. De plus, une version de l'horaire des trains sur télévision digitale est en cours d'élaboration.

04.05 Patrick De Groote (N-VA): Les voyageurs qui souhaitent s'informer ont effectivement plusieurs possibilités. Néanmoins, la parution d'un nouvel indicateur des chemins de fer en 2006 me semble une excellente chose. Le ministre nous dit que la baisse des ventes de l'indicateur résulte d'une baisse de la demande mais si l'on en croit le médiateur, il existe une demande réelle pour cet indicateur puisqu'il a été téléchargé 83 000 fois. Le ministre ajoute qu'il est difficile de promouvoir sa vente mais, à ce jour, aucune tentative n'a été entreprise dans ce sens. Les possibilités offertes par le call center sont malgré tout limitées. Le ministre nous a aussi parlé du coût élevé de l'édition de l'indicateur mais, apparemment, les moyens réduits dont il dispose lui permettent tout de même d'apposer des affiches partout. A l'heure où de nombreuses petites gares ont été fermées et où les plages d'ouverture de celles restées opérationnelles ont été réduites, les voyageurs ont souvent du mal à trouver les informations dont ils ont besoin.

04.06 Olivier Chastel (MR): Je note quelques innovations technologiques supplémentaires et quelques adaptations en matière d'impression de documents mais, sur la raison même de notre

Het advies van het Raadgevend Comité van Gebruikers wordt onderzocht. Er werden tien vernieuwde dienstregelingbrochures gemaakt na de werken aan de bocht van Nossegem en in het station van Namen. Zij konden pas gepubliceerd worden nadat het spoorboekje klaar was, omdat zij zich baseren op tabellen uit dat spoorboekje.

(Frans) De dienstregeling kan weliswaar niet door iedereen worden geraadpleegd langs elektronische weg, maar op termijn zou die oplossing de aanmaak van multimodale en traditionele brochures mogelijk moeten maken en daarbij zou de voorbereidingstijd sterk kunnen worden verminderd. Met dat nieuwe systeem zou eenieder zijn eigen gepersonaliseerde brochure kunnen aanmaken.

Dank zij de aanpassing aan een Europese standaard kan de informatie ook op internationale schaal worden verspreid.

Sinds 6 december 2005 kunnen de Proximus-cliënten de dienstregelingen via WAP of gsm raadplegen. Binnenkort zal die service ook aan Mobistar-cliënten worden aangeboden. Tevens wordt aan een versie van de treindienstregelingen op digitale televisie gewerkt.

04.05 Patrick De Groote (N-VA): De reizigers hebben inderdaad verschillende mogelijkheden om zich te informeren. Toch is het een goede zaak dat er in 2006 een nieuw spoorboekje zal worden gedrukt. De minister zegt dat de daling van de verkoop een gevolg is van een daling van de vraag, maar volgens de ombudsman is er wel degelijk vraag naar het spoorboekje. Het werd zelfs 83 000 keer gedownload. De minister zegt dat het spoorboekje moeilijk te promoten is, maar er wordt nu geen enkele poging in die zin ondernomen. De mogelijkheden van het call center zijn toch beperkt. De minister heeft op het hoge kostenplaatje gewezen, maar met beperkte middelen kunnen toch affiches worden verspreid. De reizigers hebben vaak problemen om informatie te vinden, nu vele kleine stations gesloten zijn en in andere de openingsuren zijn verminderd.

04.06 Olivier Chastel (MR): Ik merk enkele bijkomende technologische vernieuwingen op en enkele aanpassingen inzake het drukken van documenten, maar ten aanzien van de redenen

intervention, peu de changements en vue.

Pourquoi continue-t-on à faire semblant de donner la parole aux utilisateurs en faisant perdre leur temps à beaucoup de gens au travers des réunions du Comité consultatif des usagers ?

04.07 Camille Dieu (PS): Tant qu'on n'est pas assuré que le service à la population s'adresse à tous, on doit garder les modes de communication les plus appropriés aux uns et aux autres. Il est vrai que cela coûte d'utiliser les deux pendant un certain temps. Mais, sinon, il n'y a plus de service public !

L'incident est clos.

05 Question de M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'indemnisation par la SNCB des voyageurs en cas de retard" (n° 10753)

05.01 Olivier Chastel (MR): Les derniers chiffres relatifs aux retards des trains et aux plaintes introduites auprès du médiateur indiquent que la question de la ponctualité se pose à nouveau, avec ses corollaires - l'information aux voyageurs et les éventuels dédommagements.

Ces plaintes, en augmentation, laissent penser que la SNCB se soucie peu des conséquences des retards à répétition sur l'emploi du temps de ses usagers. Dix minutes de retard peuvent suffire à obliger les utilisateurs à attendre jusqu'à la correspondance suivante. La SNCB rembourserait aussi peu diligemment les voyageurs lésés. Le contrat de gestion qui prévoit d'offrir des billets gratuits aux usagers en cas de retards fréquents est inopérant pour les abonnés qui sont cependant les clients les plus réguliers.

La SNCB ne donne pas non plus de définition précise de ce qu'il faut entendre par "retard fréquent", ce qui entraîne le désarroi du médiateur face aux plaintes. Elle fait peu cas des propositions qu'il a émises pour solutionner ce problème.

La SNCB compte-t-elle prendre des mesures en la matière pour donner satisfaction à ses usagers, y compris les plus fidèles ? Fera-t-on plus de cas de l'avis du médiateur que de l'avis du Conseil consultatif des usagers ?

waarom wij ons betoog hebben gehouden, lijken er weinig veranderingen gepland.

Waarom blijft men doen alsof men de gebruikers het woord geeft? Voor velen onder hen zijn de vergaderingen van het Raadgevend Comité van de Gebruikers niets anders dan tijdverlies.

04.07 Camille Dieu (PS): Zolang wij er niet zeker van zijn dat de dienst aan de bevolking voor iedereen geldt, moeten wij de communicatiekanalen blijven gebruiken die het best aan dezen en genen zijn aangepast. Het gebruik van de twee kanalen gedurende een zekere tijd heeft inderdaad zijn prijs, maar anders is er geen openbare dienst meer!

Het incident is gesloten.

05 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de schadeloosstelling van de reizigers door de NMBS in geval van vertraging" (nr. 10753)

05.01 Olivier Chastel (MR): Uit de jongste cijfers met betrekking tot de treinvertragingen en de klachten die bij de ombudsman werden ingediend, blijkt dat er weer problemen opduiken met betrekking tot de stiptheid van de treinen en alles wat daarbij komt kijken, zoals de informatie voor de reizigers en de eventuele schadevergoedingen.

Het toenemend aantal klachten doet vermoeden dat de NMBS zich weinig gelegen laat liggen aan de gevolgen van de treinvertragingen voor de treingebruikers. Door een vertraging van tien minuten kan het gebeuren dat de treingebruikers op een volgende aansluiting moeten wachten. Tevens zou de NMBS weinig geneigd zijn de benadeelde reizigers te vergoeden. Het beheerscontract voorziet in gratis treinkaartjes voor gebruikers die met frequente vertragingen worden geconfronteerd, maar is inefficiënt voor houders van een abonnement, die echter de trouwste cliënten zijn.

De NMBS geeft evenmin een definitie van wat men onder "frequente vertragingen" moet verstaan, waardoor de ombudsman niet weet hoe hij op de klachten moet reageren. De maatschappij reageert nauwelijks op de voorstellen die hij heeft geformuleerd om dat probleem te verhelpen.

Zal de NMBS maatregelen ter zake treffen om de treingebruikers, met inbegrip van de trouwste cliënten, tegemoet te komen? Zal er meer waarde worden gehecht aan het advies van de ombudsman dan aan dat van het Raadgevend Comité van de Gebruikers?

05.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en français*) : Le contrat de gestion prévoit que "la SNCB doit mettre au point un système de compensations pour les voyageurs touchés par des retards de train".

La SNCB et mon cabinet finalisent la mise au point d'un système dans lequel les retards fréquents sur une ligne et les retards occasionnels de longue durée seront repris. La compensation prévue bénéficiera tant aux abonnés qu'aux voyageurs effectuant un voyage unique. Ce système devrait être finalisé avant fin avril et rendu opérationnel rapidement.

05.03 Olivier Chastel (MR): Je me réjouis d'apprendre que le projet devrait être finalisé pour avril. Je suppose que vous nous annoncerez la compensation pour tous les usagers dans une conférence de presse.

Je tiens à ce que cette compensation soit pour tous les usagers, y compris les titulaires d'un abonnement, et à ce que l'indemnisation soit prévue tant pour les retards exceptionnels de longue durée que pour les retards fréquents.

L'incident est clos.

06 Question de M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les adaptations tarifaires appliquées par la SNCB le 1er février 2006" (n° 10755)

06.01 Olivier Chastel (MR): Concernant les récentes adaptations tarifaires de la SNCB, le Comité consultatif des usagers signale des pics d'augmentation - allant jusqu'à 14% pour les parcours de courtes distance et de près de 20% par trajet en Key-card - que rien ne semble justifier.

En outre, d'après le Comité, la ponctualité des trains, la qualité du service - notamment l'information des voyageurs lors d'impondérables - et le confort d'attente doivent être améliorés.

Comment la SNCB justifie-t-elle des hausses tarifaires peu en rapport avec le service qu'elle procure à ses clients? Comment entend-elle justifier ces hausses importantes, notamment sur les trajets courts?

05.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens, (*Frans*): Het beheerscontract bepaalt dat de NMBS een compensatieregeling moet uitwerken voor de reizigers die met treinvertragingen worden geconfronteerd.

De NMBS en mijn kabinet leggen de laatste hand aan een regeling waarbij frequente vertragingen op een lijn en occasionele vertragingen van lange duur in aanmerking zullen worden genomen. De compensatie waarin wordt voorzien, zal zowel gelden voor houders van een abonnement als voor reizigers die slechts één keer met de trein reizen. Die regeling zou vóór eind april rond moeten zijn en snel in werking moeten treden.

05.03 Olivier Chastel (MR): Het verheugt mij dat die regeling tegen april rond zou moeten zijn. Ik veronderstel dat u de compensaties voor de gebruikers op een persconferentie zal toelichten.

Ik sta erop dat die compensatieregeling geldt voor alle gebruikers, ook voor de houders van een abonnement, en dat zowel voor uitzonderlijke vertragingen van lange duur als voor frequente vertragingen in een schadeloosstelling wordt voorzien.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de tariefaanpassingen die de NMBS op 1 februari 2006 doorvoerde" (nr. 10755)

06.01 Olivier Chastel (MR): In verband met de recente tariefaanpassingen van de NMBS doet het Raadgevend Comité van de Gebruikers opmerken dat een aantal tarieven stijlt de hoogte zijn ingegaan, tot 14 procent voor de korte ritten en bijna 20 procent per rit als men de Key Card gebruikt. Die verhogingen staan buiten alle proportie.

Bovendien zijn volgens het Comité de stiptheid van de treinen, de kwaliteit van de dienstverlening - onder meer op het stuk van de informatie aan de reizigers bij onvoorziene gebeurtenissen - en het wachtcomfort nog voor verbetering vatbaar.

Hoe verdedigt de NMBS de tariefverhogingen die niet in verhouding staan tot de dienstverlening voor haar klanten? Hoe verantwoordt ze die hoge prijsstijgingen, meer bepaald voor de korte ritten?

06.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en français*) : Le contrat de gestion limite l'adaptation annuelle des tarifs principaux en fonction de l'indice de santé et du niveau de régularité atteint. La Key-card ne relève pas de cette disposition. Ses tarifs ont été adaptés pour la première fois le 1^{er} février 2006, soit deux ans après sa création.

Par ailleurs, il n'y a pas eu que des majorations tarifaires le 1^{er} février. L'offre domicile-travail reste extrêmement avantageuse et le transport domicile-école a fait l'objet, quant à lui, d'une attention particulière.

06.03 Olivier Chastel (MR): Sur base de quoi fixe-t-on au travers du contrat de gestion les produits qui sont soumis à une augmentation régulée et ceux qui ne le sont pas ?

06.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en français*) : Nous n'avons pas les listes de ces produits avec nous. Je propose de vous répondre lors de la prochaine séance.

L'incident est clos.

07 Question de Mme Valérie De Bue au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le respect des heures de levées des boîtes aux lettres" (n° 10792)

07.01 Valérie De Bue (MR): Dans chaque commune, la dernière levée du courrier est fixée à 17.00 heures pour au moins une boîte aux lettres. En 2004, cette obligation n'était pas respectée dans au moins 50 communes.

Disposez-vous de données sur la ponctualité des levées ? L'objectif du respect intégral de leur horaire est-il atteint ? Dans la négative, quels seront les moyens mis en œuvre ?

07.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en français*) : La Poste me signale que, depuis mai 2005, toutes les communes du pays sont pourvues d'une boîte qui est levée au plus tôt à 17.00 heures.

07.03 Valérie De Bue (MR): Il m'est revenu que le problème de la ponctualité se posait en certains endroits. Des mesures ont-elles été prises pour y remédier ?

07.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en*

06.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Frans*): Volgens het beheerscontract moet er bij de jaarlijkse tariefaanpassingen rekening worden gehouden met de gezondheidsindex en de bereikte stiptheid. De Key Card valt niet onder die beperkingen. Op 1 februari 2006, dus twee jaar na de invoering ervan, werden de tarieven van die kaart voor het eerst aangepast.

Bovendien werden er op 1 februari niet alleen tariefverhogingen doorgevoerd. Het woon-werkverkeer per trein blijft bijzonder voordelig en voor het woon-schoolverkeer werden er bijzondere inspanningen geleverd.

06.03 Olivier Chastel (MR): Op grond waarvan wordt in het beheerscontract uitgemaakt voor welke producten de prijsverhoging gereguleerd is en voor welke niet?

06.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Frans*): Wij hebben de lijsten van die producten niet bij ons. Ik stel voor dat ik u op de volgende vergadering een antwoord geef.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van mevrouw Valérie De Bue aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het naleven van de lichtingsuren van de brievenbussen" (nr. 10792)

07.01 Valérie De Bue (MR): In elke gemeente moet ten minste één brievenbus nog om 17.00 uur gelicht worden. In 2004 werd die verplichting in ten minste 50 gemeenten met voeten getreden.

Beschikt u over gegevens met betrekking tot de stiptheid van de buslichting? Worden de lichtingstijden volledig gerespecteerd, zoals de bedoeling was? Zo neen, welke maatregelen worden er getroffen om dat doel alsnog te bereiken?

07.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Frans*): De Post laat mij weten dat sinds mei 2005 één brievenbus per gemeente in alle gemeenten van het land ten vroegste om 17.00 uur gelicht wordt.

07.03 Valérie De Bue (MR): Naar verluidt worden de brievenbussen niet overal even stipt gelicht. Wordt daar iets aan gedaan?

07.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Frans*):

français) : Il existe une garantie de La Poste selon laquelle une levée a lieu chaque jour au plus tôt à 17.00 heures.

L'incident est clos.

08 Question de M. **Éric Massin** au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "un contrôle dans un bureau de poste" (n° 10806)

08.01 **Éric Massin** (PS): Il semble qu'un agent de Fortis se soit présenté voici quelques semaines dans un bureau de poste en Hainaut occidental pour effectuer un contrôle de la qualité des prestations.

Cet agent a mesuré le temps mis par le perceuteur pour effectuer plusieurs opérations.

Il a fait preuve d'une attention virant presque au harcèlement pour inciter le personnel d'interpeller la clientèle pour les sensibiliser aux différents produits non de La Poste mais de Fortis.

Etes-vous au courant d'une telle situation ? Est-ce normal ? Dans l'affirmative, quelle est la nature de l'habilitation de cet agent ? Ce type de situation est-il unique ou fait-il partie d'un plan d'ensemble?

08.02 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'Etat (*en français*) : Ni le manager de la zone du Hainaut occidental, ni le "commercial support manager" ne sont au courant d'un tel incident.

Par ailleurs, aucun agent n'agit pour le compte de Fortis dans le réseau. Les seuls produits pour lesquels les employés de La Poste sont encouragés à développer un comportement actif de promotion commerciale sont ceux de la Banque de La Poste.

Les coaches commerciaux de La Poste utilisent des méthodes de travail déontologiquement correctes et discrètes.

08.03 **Éric Massin** (PS): Je vous préciserai par le biais d'une question écrite le bureau de poste dont il s'agit. Il est aussi possible que le personnel de ce bureau ait confondu le responsable des coaches avec un agent de Fortis. Mais je n'y crois pas.

L'incident est clos.

De Post garandeert een dagelijkse buslichting ten vroegste om 17.00 uur.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van de heer **Éric Massin** aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "een controle in een postkantoor" (nr. 10806)

08.01 **Éric Massin** (PS): Naar het schijnt heeft een Fortismedewerker zich enkele weken geleden in een postkantoor in het westen van de provincie Henegouwen aangemeld voor een kwaliteitscontrole van de werkprestaties.

Die persoon heeft getimed hoe lang de ontvanger over een aantal verrichtingen deed.

Hij heeft het personeel er met aandrang toe aangemaand - om niet te zeggen ertoe geprest - bij het cliënteel reclame te maken voor de producten - niet die van De Post, maar die van Fortis!

Is u daarvan op de hoogte? Kan dat zomaar? Zo ja, door wie werd die Fortismedewerker daartoe gemachtigd? Is dat een eenmalig feit, of past dat in een of ander totaalplan?

08.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens** (*Frans*): Van dat incident zijn noch de manager van de zone Henegouwen, noch de commercial support manager op de hoogte.

In het netwerk werkt niemand voor rekening van Fortis. De enige producten waarvoor van de beampten van De Post verwacht wordt dat ze ze actief promoten, zijn de producten van de Bank van De Post.

De commerciële coaches van De Post maken gebruik van deontologisch correcte en discrete methoden.

08.03 **Éric Massin** (PS): Ik zal u in een schriftelijke vraag laten weten om welk postkantoor het meer bepaald gaat. Het is ook mogelijk dat het personeel van dat postkantoor de hoofdcoach aanzien heeft voor een Fortismedewerker. Maar dat denk ik toch niet.

Het incident is gesloten.

09 Question de M. Miguel Chevalier au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les travaux d'aménagement de la gare de Bruges" (n° 10896)

09.01 **Miguel Chevalier** (VLD) : Les travaux à la gare de Bruges provoquent bien des désagréments. Ainsi, les voies d'accès aux quais changent à tout bout de champ et les écrans qui remplacent le panneau annonçant les heures de départ et d'arrivée manquent de clarté.

La décision d'aménager le nouveau parking pour vélos sur la place de la gare est-elle définitive ? Si je vous pose cette question, c'est parce que cela nuirait à « l'effet de place » que l'on cherche justement à atteindre à Bruges.

Le panneau des départs et des arrivées sera-t-il remplacé définitivement par des écrans ? L'aménagement du second passage souterrain entraînera-t-il des retards supplémentaires ? Le secrétaire d'État pourrait-il nous en dire plus au sujet de la planification et du calendrier des travaux ?

09.02 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : L'aile latérale de la gare ainsi que la cour à marchandises seront prochainement démolies. Des investisseurs privés y érigeront un nouveau bâtiment qui comprendra également des emplacements pour vélos. L'aire de stationnement provisoire pour vélos, située sur la place de la gare, sera maintenue tant que la nouvelle aile ne sera pas achevée.

Étant donné qu'il n'était pas possible de conserver l'ancien système d'annonces durant les travaux, un dispositif provisoire de moniteurs a été installé. Le nouveau système ne sera installé qu'à l'issue des travaux, c'est-à-dire dans le courant du deuxième semestre 2009. La possibilité d'installer plus rapidement un grand tableau d'affichage des départs est actuellement à l'étude. En tout état de cause, il ne pourrait être installé qu'à la mi-2007.

Le réaménagement du couloir sous voies n'occasionnant pas de retards notables, les horaires n'ont pas été adaptés. La SNCB met tout en œuvre pour limiter les nuisances.

09.03 **Miguel Chevalier** (VLD) : Depuis le mois de janvier, les trains peuvent circuler à une vitesse plus élevée entre Gand et Bruges. Cependant, les

09 Vraag van de heer Miguel Chevalier aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de aanpassingswerken aan het station van Brugge" (nr. 10896)

09.01 **Miguel Chevalier** (VLD): De werkzaamheden aan het station in Brugge veroorzaken aardig wat ongemakken. Zo veranderen de toegangsmogelijkheden tot de perrons om de haverklap en zijn de monitoren ter vervanging van het aankondigingsbord niet duidelijk genoeg.

Is de aanleg van de nieuwe fietsenstalling op het stationsplein definitief? Dat zou immers afbreuk doen aan het 'pleineffect' dat men in Brugge wil bereiken.

Wordt het aankondigingsbord voorgoed vervangen door monitoren? Geeft de aanleg van de tweede onderdoorgang aanleiding tot bijkomende vertragingen? Kan de staatssecretaris meer zeggen over de planning en de timing van de werken?

09.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens** (*Nederlands*): De zijvleugel van het station en de goederenkoer worden binnenkort afgebroken. Privé-investeerders zullen er een nieuw gebouw oprichten waarin ook een fietsenstalling zal komen. Zolang die niet af is, blijft de voorlopige fietsenstalling op het stationsplein bestaan.

Omdat het niet mogelijk was het oude systeem van aankondigingen te behouden tijdens de werken, werd een voorlopig systeem met monitoren geïnstalleerd. De nieuwe installatie zal pas aan het einde van de werkzaamheden worden geplaatst, in de tweede helft van 2009. Momenteel wordt wel onderzocht of er niet al eerder een groot overzichtsbord kan worden geplaatst. Dat zou ten vroegste halfweg 2007 gebeuren.

De aanpassing van de onderdoorgang veroorzaakt geen grote vertragingen. De uurregeling werd ook niet aangepast. De NMBS doet er alles aan om de ongemakken te beperken.

09.03 **Miguel Chevalier** (VLD): Sinds januari kunnen de treinen tussen Gent en Brugge met een grotere snelheid rijden. Door de werken in het

travaux à la gare de Bruges annulent ce gain de temps, ce qui signifie que rien n'a changé depuis janvier. Cette situation génère des problèmes en ce qui concerne les correspondances avec les bus régionaux.

L'incident est clos.

10 Question de M. Roel Deseyn au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la réduction sur les tarifs des transports en commun pour les détenteurs de la carte VIPO" (n° 10903)

10.01 Roel Deseyn (CD&V) : La SNCB accorde une remise de 50 % sur les billets de train aux détenteurs d'une carte VIPO (veuves, invalides, pensionnés et orphelins). De Lijn accorde une ristourne plus importante. Le train reste un moyen de locomotion onéreux pour les VIPO, certainement en comparaison avec le tarif dont bénéficient les seniors.

La SNCB prévoit-elle des changements de tarif ? Des ristournes supplémentaires seront-elles accordées à certains groupes, tels que les détenteurs d'une carte VIPO ? Comment le secrétaire d'État explique-t-il la différence des ristournes à la SNCB ? Ne conviendrait-il pas de les harmoniser ?

10.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : Les ristournes ont été accordées au fil des années sur la base de divers arrêtés, lois et accords. Les ristournes sociales figurent à l'annexe 8 du contrat de gestion.

Aucun projet ne vise à adapter la réduction attribuée aux titulaires de la carte VIPO. Nombre d'entre eux, par exemple les plus de 65 ans, peuvent de toute façon déjà bénéficier d'autres réductions.

Au cours des années précédentes, le gouvernement s'est essentiellement concentré sur les trajets entre le domicile et le lieu de travail étant donné que cet aspect a l'incidence la plus favorable sur la mobilité mais compte tenu de ma sensibilité à l'aspect social du dossier, je suis prêt à réfléchir à de nouvelles mesures en collaboration avec M. Deseyn. Le financement continue bien entendu à poser problème. La SNCB ne peut prendre en charge les avantages tarifaires.

10.03 Roel Deseyn (CD&V) : Je me réjouis de ce

Brugse station wordt die tijdswinst echter teniet gedaan, waardoor de toestand eigenlijk dezelfde is als vóór januari. Dat veroorzaakt problemen met de aansluitingen op regionale bussen.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de korting op de tarieven van het openbaar vervoer voor de houders van de WIGW-kaart" (nr. 10903)

10.01 Roel Deseyn (CD&V): Houders van een WIGW-kaart (weduwen, invaliden, gepensioneerden en wezen) krijgen bij de NMBS een korting van 50 procent op treintickets. Dat is een veel kleinere korting dan bij De Lijn. Het spoor blijft voor WIGW's een dure manier van reizen, zeker in vergelijking met het tarief dat senioren krijgen.

Plant de NMMS wijzigingen aan de tarieven? Komen er extra kortingen voor bepaalde groepen, zoals de houders van een WIGW-kaart? Hoe verklaart de staatssecretaris het verschil in kortingen bij de NMBS? Moeten die niet beter op elkaar worden afgestemd?

10.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*): De kortingen zijn in de loop der jaren totstandgekomen op basis van verschillende wetten, besluiten en overeenkomsten. De sociale kortingen zijn opgenomen in bijlage 8 van het beheerscontract.

Er zijn geen plannen om de korting voor de houders van een WIGW-kaart aan te passen. Velen van hen, bijvoorbeeld de 65-plussers, komen sowieso al in aanmerking voor andere kortingen.

De regering heeft zich tijdens de vorige jaren vooral geconcentreerd op het woon-werkverkeer omdat dat het gunstigste effect heeft op de mobiliteit, maar als sociaalvoelend mens wil ik graag samen met de heer Deseyn nadenken over nieuwe maatregelen. Een moeilijkheid blijft natuurlijk de financiering. De NMBS mag niet opdraaien voor de tariefvoordelen.

10.03 Roel Deseyn (CD&V): Ik ben blij dat de

que le secrétaire d'État soit prêt à envisager de nouveaux efforts. J'estime que les titulaires d'une carte VIPO doivent bénéficier des mêmes avantages que les plus de 65 ans. J'espère que l'on y songera au moment de l'adaptation des tarifs.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'accessibilité des gares pour les personnes à mobilité réduite" (n° 10913)
- Mme Annemie Roppe au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'adaptation des gares aux personnes handicapées" (n° 10915)
- Mme Hilde Vautmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la liste de 24 gares retenues afin d'être adaptées aux besoins des personnes handicapées" (n° 11028)

11.01 Camille Dieu (PS): Vous avez annoncé, le 13 mars dernier lors d'un colloque sur l'accessibilité des gares aux personnes à mobilité réduite, que la SNCB avait adopté un plan d'accessibilité intégrale pour 24 gares. Existait-il déjà des facilités pour certaines gares ? Les travaux démarreront-ils à zéro dans certains cas ? La répartition géographique de ces gares semble peu équilibrée. Quels sont les critères de sélection retenus ?

11.02 Annemie Roppe (sp.a-spirit) : 24 gares ont été sélectionnées récemment pour être adaptées aux personnes qui souffrent d'un handicap. Aucune de ces gares n'est toutefois située dans le Limbourg. Sur la base de quels critères les gares sont-elles choisies pour être adaptées ? Pourquoi aucune gare limbourgeoise ne figure sur la liste ? Un important projet de rénovation est en cours pour la gare de Hasselt. Ces projets tiennent-ils compte de l'accessibilité aux personnes qui souffrent d'un handicap ?

11.03 Hilde Vautmans (VLD) : D'ici à 2008, 24 grandes gares belges seront adaptées aux personnes qui souffrent d'un handicap. Pourquoi la liste initiale de 93 gares est-elle aux oubliettes ? Sur la liste des 24 gares ne figure aucune gare

staatssecretaris mee wil nadenken over nieuwe inspanningen. Wat mij betreft, moeten de houders van een WIGW-kaart dezelfde voordelen krijgen als de 65-plussers. Ik hoop dat daaraan gedacht wordt bij de aanpassing van de tarieven.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toegankelijkheid van de stations voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 10913)
- mevrouw Annemie Roppe aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de aanpassing van stations aan personen met een handicap" (nr. 10915)
- mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de lijst van 24 stations voor aanpassing aan personen met een handicap" (nr. 11028)

11.01 Camille Dieu (PS): Op 13 maart jongstleden, op een colloquium over de toegankelijkheid van de stations voor minder mobiele mensen, meldde u dat de NMBS een plan had goedgekeurd met het oog op de integrale toegankelijkheid van 24 stations. Bestaan er in sommige stations al voorzieningen voor personen met een handicap? Moet men in bepaalde stations van nul af aan beginnen? De geselecteerde stations liggen geografisch gezien niet echt evenwichtig gespreid, zo lijkt het. Welke selectiecriteria werden er gehanteerd?

11.02 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Onlangs werden 24 stations geselecteerd om te worden aangepast aan personen met een handicap. Geen van die stations ligt echter in Limburg. Waarop is de keuze van de stations gebaseerd? Waarom komen er geen Limburgse stations voor op de lijst? Voor het station in Hasselt wordt momenteel een groot renovatieproject voorbereid. Werd in die plannen rekening gehouden met de toegankelijkheid voor personen met een handicap?

11.03 Hilde Vautmans (VLD): Tegen 2008 wil men 24 grote Belgische stations aanpassen aan personen met een handicap. Waarom is er geen sprake meer van de oorspronkelijke lijst van 93 stations? In de lijst van 24 zit geen enkel Limburgs

limbourgeoise. Pourquoi n'y a-t-il pas de répartition géographique ? Le projet le plus important à Hasselt tient-il compte des personnes qui souffrent d'un handicap ? Quel est le budget total relatif à l'accessibilité aux gares ?

11.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : La liste des 93 gares où un service complet est offert à tout voyageur qui en a fait la demande au préalable par téléphone sera maintenue. Le contrat de gestion prévoyait que nous sélectionnerions 24 gares dans la liste des cinquante plus grandes gares et que nous leur garantirions une accessibilité totale : les handicapés pourraient y prendre le train en toute autonomie, sauf en cas d'impossibilité physique ou si des travaux sont en cours. Dans le cadre de cette sélection, nous avons posé trois questions. Quelles sont les infrastructures existantes ? Quelles améliorations ont été prévues dans le plan d'investissements en vue de leur réalisation d'ici à 2008 ? Quelles nouvelles gares pourront être équipées d'ici là ? Les 24 gares sélectionnées ne sont qu'un début. Le programme « accessibilité totale » se poursuivra ensuite.

(*En français*) Parmi ces 50 gares les plus importantes, 28 se situent en Flandre, 15 en Wallonie et 7 en région de Bruxelles-Capitale. Parmi les 24 gares sélectionnées, 13 se situent en Flandre, 6 en Wallonie et 5 en région de Bruxelles-Capitale. La liste de ces 24 gares a été établie en tenant compte du niveau d'équipement actuel et des projets en cours ou prévus. Sur ces 24 gares, 20 disposent d'un bâtiment accessible aux voyageurs à mobilité réduite, les 4 autres font l'objet de travaux de modernisation et seront accessibles à l'horizon 2008. Les travaux ne doivent dans aucun des cas démarrer à zéro. En outre, la SNCB Holding vise à rendre accessibles un ensemble de gares bien réparties sur le réseau et le territoire.

La SNCB Holding est l'interlocuteur représentant les trois sociétés anonymes de droit public et l'avis du Conseil supérieur national des handicapés doit être sollicité à son initiative.

(*En néerlandais*) La gare de Hasselt est la seule du Limbourg à figurer sur la liste des 50 gares accueillant le plus grand nombre de voyageurs. Le grand projet de réaménagement de la gare de Hasselt n'en est qu'à sa phase préparatoire. Lors de l'élaboration des plans, il sera tenu compte des normes de construction visant à améliorer l'accessibilité pour les voyageurs à mobilité réduite. Les projets seront également soumis au Conseil supérieur des Personnes handicapées. Les travaux

station. Pourquoi is er geen geografische spreiding? Houdt men bij het grootse geplande project in Hasselt rekening met de personen met een handicap? Wat is het totale budget voor het toegankelijk maken van stations?

11.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*): De lijst van 93 stations waar men een volledige service krijgt nadat men op voorhand gebeld heeft om zulks te vragen, blijft bestaan. In het beheerscontract stond dat men uit de lijst van vijftig grootste stations er 24 zou selecteren waarvoor men de totale toegankelijkheid waarborgt: mensen met een handicap kunnen er volledig autonoom de trein nemen, tenzij zulks fysiek onmogelijk is of er werken aan de gang zijn. Men heeft bij de selectie drie vragen gesteld. Wat zijn de reeds bestaande voorzieningen? Welke verbeteringen zijn in het investeringsplan ingeschreven voor realisatie tegen 2008? Welke nieuwe stations kunnen tegen 2008 uitgerust worden? De 24 zijn enkel een start. Het programma 'totale toegankelijkheid' loopt nadien door.

(*Frans*) 28 van die 50 grotere stations liggen in Vlaanderen, 15 in Wallonië en 7 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Van de 24 geselecteerde stations liggen er 13 in Vlaanderen, 6 in Wallonië en 5 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij de opstelling van de lijst van 24 stations werd rekening gehouden met de bestaande voorzieningen en de lopende of geplande projecten. In 20 van de 24 stations is er een gebouw dat toegankelijk is voor minder mobiele reizigers; de 4 overige worden momenteel gemoderniseerd en zullen tegen 2008 toegankelijk zijn. In geen enkel station moet van nul af aan begonnen worden. Daarnaast wil de NMBS-Holding ervoor zorgen dat een heel aantal stations over het hele spoorwegnet en over het hele grondgebied toegankelijk worden.

De NMBS-Holding, die de drie publiekrechtelijke naamloze vennootschappen vertegenwoordigt, is het aanspreekpunt en de Nationale Hoge Raad voor gehandicapten moet op haar initiatief worden geraadpleegd.

(*Nederlands*) Hasselt is het enige Limburgse station in de lijst van vijftig stations met de grootste reizigersaantallen. Het grote herinrichtingsproject in Hasselt zit nog maar in de voorbereidende fase. Bij de uitwerking van de plannen zal men rekening houden met de bouwnormen die opgesteld werden om de toegankelijkheid voor minder mobiele reizigers te verbeteren. Ook zullen de ontwerpen voorgelegd worden aan de Hoge Raad van Gehandicapten. De werken aan de liften beginnen

d'installation d'ascenseurs débiteront au plus tôt en 2008. Dans le Limbourg, 6 autres gares sont par ailleurs accessibles aux personnes handicapées. De plus, les personnes à mobilité réduite peuvent accéder à une partie des quais d'autres gares telles que celle de Neerpelt.

Aucun budget distinct n'a été prévu pour l'accessibilité totale, mais un concept en ce sens a été élaboré dans le cadre des différents plans et budgets d'investissement.

11.05 Camille Dieu (PS): Je me réjouis qu'on prenne en compte ce problème d'accès aux gares pour les personnes à mobilité réduite, où que ces gares soient situées.

En reprenant vos critères et les pourcentages que vous avez cités, je me réjouis de constater qu'en respectant les 56-44 et les 60-40, Bruxelles se trouve du côté wallon !

11.06 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Je me réjouis d'entendre que cette sélection de 24 gares ne constitue qu'un début et qu'on continuera de s'intéresser à la question de l'accessibilité. Les normes de construction seront en toute logique respectées à Hasselt et les projets seront soumis au Conseil supérieur. Il conviendrait aussi de contacter à ce sujet le bureau spécialisé dans le domaine de l'accessibilité, qui a déjà fait la preuve de son sérieux.

11.07 Hilde Vautmans (VLD): Je serais pour ma part un peu moins optimiste. Aucune des 24 gares qui seront totalement accessibles – et aucune des treize gares retenues en Flandre – ne se situe dans le Limbourg. Pourquoi ? Je soutiens la proposition de soumettre l'extension de la gare de Hasselt au bureau spécialisé en matière d'accessibilité.

11.08 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (en français) : Les chiffres, Madame Dieu, pourraient indiquer que je considère Bruxelles comme partie de la Wallonie. Mais ce n'était pas du tout le cas.

(En néerlandais) La sélection a été opérée par la SNCB et non par moi. On s'est basé sur les 50 gares les plus importantes en ce qui concerne le nombre de voyageurs. Il s'agissait donc d'une sélection économique. Une des 50 gares les plus importantes est située au Limbourg, mais pour élaborer la liste des 24 gares il n'a été tenu compte que des critères de la SNCB.

11.09 Hilde Vautmans (VLD): Les projets

ten vroegste in 2008. In Limburg zijn er naast Hasselt trouwens nog zes stations die toegankelijk zijn voor personen met een handicap. Bovendien kunnen onder meer in Neerpelt minder mobiele klanten een deel van de perrons bereiken.

Er is geen apart budget voor de totale toegankelijkheid, maar het is een concept binnen de bestaande investeringsplannen en -budgetten.

11.05 Camille Dieu (PS): Het verheugt mij dat men rekening houdt met dat probleem van toegankelijkheid van de stations voor de personen met een beperkte mobiliteit, ongeacht waar die stations gelegen zijn.

Afgaand op uw criteria en de percentages die u heeft vermeld, stel ik tot mijn blijdschap vast dat als men de 56-44 en 60-40-verdeling in acht neemt, Brussel bij Wallonië is ingedeeld!

11.06 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Het verheugt mij dat de selectie van 24 slechts een begin vormt en dat toegankelijkheid blijvende aandacht krijgt. Men gaat in Hasselt logischerwijs de bouwnormen respecteren en de ontwerpen aan de Hoge Raad voorleggen. Men zou in dit verband ook het Toegankelijkheidsbureau moeten contacteren dat ter zake al zijn degelijkheid heeft bewezen.

11.07 Hilde Vautmans (VLD): Ik ben iets minder optimistisch. Er zit geen enkel Limburgs station bij de 24 waar de totale toegankelijkheid geldt. Ik begrijp niet waarom geen enkel van de dertien geselecteerde Vlaamse stations Limburgs is. Ik steun de suggestie om de uitbouw van het station van Hasselt aan het Toegankelijkheidsbureau voor te leggen.

11.08 Staatssecretaris Bruno Tuybens, (Frans): Mevrouw Dieu, uit de cijfers zou kunnen blijken dat ik Brussel als een onderdeel van Wallonië beschouw. Dat is echter geenszins het geval.

(Nederlands) Niet ik, maar de NMBS heeft de selectie gemaakt. Men is vertrokken van de vijftig grootste stations op basis van reizigersaantallen. Het was dus een economische selectie. Eén van de vijftig grootste stations ligt in Limburg, maar om tot de lijst van 24 te komen golden enkel de NMBS-criteria.

11.09 Hilde Vautmans (VLD): Bij

d'investissement pour les transports en commun tiennent toutefois généralement compte de la répartition géographique.

11.10 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : Pour les 93 gares, il a déjà été tenu compte d'une telle répartition. On ne trouve du reste notamment aucune gare luxembourgeoise parmi les 24.

L'incident est clos.

12 Question de Mme Magda De Meyer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les projets de La Poste dans le Pays de Waas" (n° 10914)

12.01 Magda De Meyer (sp.a-spirit) : Dans une lettre qu'il leur adresse personnellement, l'administrateur délégué de La Poste annonce une série de modernisations à tous ses clients. Les gens se demandent si la boîte aux lettres du coin et le bureau de poste du village seront maintenus. Quels seront les principaux changements pour le pays de Waas ? Quelles boîtes aux lettres seront supprimées et lesquelles seront ajoutées ? Appliquez-vous des critères bien définis lorsque vous êtes amené à envisager le placement d'une boîte aux lettres supplémentaire ? Quels changements apporterez-vous dans le réseau de bureaux de poste du pays de Waas ? Quels bureaux resteront ouverts jusqu'à 19 heures ? Lesquels fermeront ? Lesquels seront déplacés ? En fonction de quels critères les décisions seront-elles prises ?

12.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : Le réseau des boîtes aux lettres rouges est actuellement réorganisé. Notre but est de faire en sorte qu'il y ait une boîte aux lettres à proximité du domicile de 90 % de la population. Dans les villes, il faudra une boîte aux lettres dans un rayon de 500 mètres. À la campagne, il en faudra une dans un rayon de 1,5 kilomètre.

Les levées tardives ne doivent pas être exclues. Des boîtes aux lettres seront également placées dans les supermarchés, les pompes à essence, les gares et les centres commerciaux, et des informations claires devront être fournies aux clients.

Les bureaux de poste seront aussi ouverts le samedi matin et au moins un jour de semaine jusqu'à 19 heures.

investeringsplannen voor openbaar vervoer houdt men meestal toch rekening met regionale spreiding.

11.10 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*) : Bij de 93 is er al zo een spreiding. Trouwens, bij de 24 bevindt zich bijvoorbeeld ook geen enkel Luxemburgs station.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van mevrouw Magda De Meyer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de plannen van De Post in het Waasland" (nr. 10914)

12.01 Magda De Meyer (sp.a-spirit) : De gedelegeerd-bestuurder van De Post kondigt in een persoonlijke brief aan alle klanten van het bedrijf een aantal modernisering aan. De mensen vragen zich af of hun postbus op de hoek en het postkantoor in het dorp blijven bestaan. Wat zijn de belangrijkste wijzigingen voor het Waasland ? Welke postbussen verdwijnen er en welke komen er bij ? Heeft men vaste criteria voor een bijkomende postbus ? Welke wijzigingen komen er in het Waaslandse kantorennetwerk ? Welke kantoren zullen openblijven tot 19 uur ? Welke kantoren gaan dicht ? Welke worden verplaatst ? Wat zijn hierbij de criteria ?

12.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*) : Momenteel wordt het netwerk van de rode brievenbussen gereorganiseerd. Het is de bedoeling om een brievenbus in de nabijheid van de woonplaats van 90 procent van de bevolking te hebben. In steden moet er een bus zijn binnen een straal van 500 meter, terwijl de afstand op het platteland 1,5 kilometer bedraagt.

Late lichten moeten mogelijk zijn. Brievenbussen zullen ook worden geplaatst in supermarkten, tankstations, treinstations en winkelcentra, en er moet duidelijke informatie worden verstrekt aan de klant.

Postkantoren zullen ook op zaterdagvoormiddag en op minstens één weekdag tot 19.00 uur geopend zijn.

Aucun changement n'est prévu pour les bureaux de poste du Pays de Waas, ce qui ne signifie pas qu'il ne pourra pas y avoir ultérieurement de plan de restructuration. Si des bureaux de poste sont fermés, ces fermetures doivent à mes yeux être compensées par l'ouverture de Points Poste. Je répondrai par écrit aux questions qui ont spécifiquement trait au pays de Waas étant donné que cette région n'est pas strictement définie. Il existe d'ailleurs un accord tendant à faire répondre par écrit aux questions relatives à une situation locale.

L'incident est clos.

13 Question de Mme Hilde Vautmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'acquisition d'un mandat pour la réception d'envois recommandés" (n° 10978)

13.01 Hilde Vautmans (VLD) : Des administrateurs d'une s.a. m'informent qu'avant de pouvoir réceptionner des envois par recommandé, ils doivent se rendre dans un bureau de poste avec les statuts de leur entreprise. Cette exigence représente un problème important pour les sociétés unipersonnelles, étant donné qu'elles n'ont pas de statuts.

Cette procédure ne peut être évitée qu'en achetant un mandat annuel que l'on montre ensuite au facteur. Il n'est pas normal que le destinataire d'un envoi par recommandé doive payer pour recevoir un pli. Le coût est certes unique, mais ce mandat ne peut être utilisé par des tiers au sein de l'entreprise. À mon avis, cette procédure est trop complexe.

Le secrétaire d'État a-t-il connaissance de cette procédure ? Le mandat peut-il être délivré gratuitement et est-il possible d'en prolonger la durée de validité ? Pourquoi ne peut-on pas demander ce mandat par voie électronique ?

À quelles solutions les entreprises unipersonnelles sans statuts peuvent-elles recourir ?

13.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (en néerlandais) : Le chef d'entreprise doit se présenter au guichet pour que son identité puisse être vérifiée. Une procuration postale n'est nécessaire que pour la remise de courrier. Le chef d'entreprise peut donner mandat à d'autres personnes pour

Er zijn geen wijzigingen gepland voor de postkantoren in het Waasland, maar dat betekent niet dat er later geen herstructureringsplan kan komen. Indien er postkantoren worden gesloten, moet dat volgens mij worden gecompenseerd door het openen van postpunten. Ik zal schriftelijk antwoorden op de specifieke vragen inzake het Waasland, aangezien de definiëring van die streek niet sluitend is. Er is trouwens een afspraak om dat soort vragen die een lokale aangelegenheid betreffen, schriftelijk te beantwoorden.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het kopen van een volmacht voor de aanname van een aangetekende zending" (nr. 10978)

13.01 Hilde Vautmans (VLD) : Zaakvoerders van een nv melden mij dat zij geen aangetekende zendingen in ontvangst mogen nemen vooraleer zij zich met de statuten van hun zaak aanmelden in een postkantoor. Voor eenmanszaken is er een groter probleem, aangezien zij geen statuten hebben.

Deze procedure kan enkel worden voorkomen door jaarlijks een volmacht te kopen en die aan de postbode voor te leggen. Het is oneerlijk dat de ontvanger van een aangetekende zending moet betalen om het poststuk in ontvangst te nemen. De kosten zijn weliswaar eenmalig, maar de volmacht kan niet door derden in het bedrijf worden gebruikt. De procedure is volgens mij te omslachtig.

Heeft de staatssecretaris weet van deze procedure? Kan de volmacht kosteloos worden verstrekt of in geldigheid worden verlengd? Waarom kan de volmacht niet elektronisch worden aangevraagd?

Welke oplossingen zijn er voor eenmanszaken zonder statuten?

13.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (Nederlands) : De zaakvoerder moet zich aanbieden aan het loket opdat zijn identiteit kan worden gecontroleerd. Een postvolmacht is enkel nodig voor de aflevering van de briefwisseling. Een zaakvoerder kan anderen mandateren om een

obtenir procuration et réceptionner le courrier adressé à l'entreprise. La rétribution annuelle s'élève à 10,50 euros par représentant.

La législation relative à la poste sera actualisée en coopération avec la cellule stratégique du ministre Verwilghen. Ma cellule stratégique reconsidérera alors la question des procurations.

En ce qui concerne les sociétés unipersonnelles, La Poste applique le règlement du 13 septembre 2004. Pour les sociétés qui existaient avant le 1^{er} juillet 2003, il convient de présenter un extrait conforme du registre du commerce ou de l'artisanat. Dans les autres cas, il s'agit de l'attestation délivrée par la Banque-Carrefour des Entreprises ou par un guichet d'entreprises agréé.

13.03 Hilde Vautmans (VLD) : Vous répondez en substance que le système actuel sera réexaminé. Je salue cette initiative, car la situation actuelle constitue une perte de temps pour un grand nombre de chefs d'entreprise ou de gérants.

13.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : Une société peut cependant obtenir plusieurs mandats pour déléster le chef d'entreprise ou le gérant. Les deux cellules stratégiques concernées se pencheront sur ce dossier.

13.05 Hilde Vautmans (VLD) : Je propose qu'on associe aussi M. Vanvelthoven à la concertation, afin d'ouvrir la voie à la procédure électronique de demande des mandats.

L'incident est clos.

14 Question de M. Guido De Padt au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la mesure relative à la prise en compte des retards de trains pour le personnel de l'administration centrale de La Poste" (n° 11031)

14.01 Guido De Padt (VLD) : Jusqu'à présent, les membres du personnel de l'administration centrale de La Poste pouvaient porter en compte les retards ferroviaires de plus de dix minutes. Le nouvel horaire ne le permettra plus et le temps ainsi perdu devra être rattrapé. Parallèlement, ce personnel ne peut effectuer des heures supplémentaires qu'à concurrence de 24 minutes par jour. Cette situation découragera le personnel de La Poste à prendre le train.

volmacht te bekomen om aan het bedrijf geadresseerde post in ontvangst te nemen. De jaarlijkse bijdrage per vertegenwoordiger bedraagt 10,50 euro.

De postale wetgeving zal in samenwerking met de beleidscel van minister Verwilghen worden geactualiseerd. Mijn beleidscel zal de volmachten dan herbekijken.

Inzake de eenmanszaken zonder statuut hanteert De Post het reglement van 13 september 2004. Eenmanszaken die bestonden voor 1 juli 2003, moeten een eensluidend uittreksel van het handels- of ambachtsregister voorleggen. Na 1 juli 2003 moet er een attest worden voorgelegd dat werd afgeleverd door de Kruispuntbank van Ondernemingen of een erkend ondernemingsloket.

13.03 Hilde Vautmans (VLD) : De kern van het antwoord is dat het huidige systeem zal worden herbekeken en dat is goed. De huidige situatie is immers zeer tijdrovend voor vele zaakvoerders.

13.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens (Nederlands) : Een bedrijf kan echter meerdere volmachten bekomen om de zaakvoerder te ontlasten. De twee betrokken beleidscellen zullen de situatie onderzoeken.

13.05 Hilde Vautmans (VLD) : Ik stel voor dat minister Vanvelthoven ook bij de gesprekken wordt betrokken, zodat een elektronische aanvraag van de volmachten mogelijk wordt.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van de heer Guido De Padt aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de maatregel met betrekking tot het inhalen van de treinvertragingen voor het personeel van het hoofdbestuur van De Post" (nr. 11031)

14.01 Guido De Padt (VLD) : Totnogtoe konden personeelsleden van De Post die op het hoofdbestuur werken, hun treinvertragingen van meer dan tien minuten in rekening brengen. Door het nieuwe uurrooster zal dat niet meer kunnen en zal men de verloren tijd moeten inhalen. Tegelijk mag men slecht 24 minuten per dag overwerken. Dat alles zal het treingebruik bij het Postpersoneel ontmoedigen.

Cette mesure n'est-elle pas en contradiction avec la promotion de l'utilisation des transports en commun ? Pourquoi a-t-elle été prise ? Ne déroge-t-elle pas aux dispositions légales relatives au droit à une rémunération journalière complète ? Comment ce problème sera-t-il résolu ? Est-il possible d'accroître les prestations d'heures supplémentaires que peuvent effectuer les membres du personnel pour rattraper le temps perdu à la suite des retards ?

14.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État (*en néerlandais*) : L'utilisation des transports en commun doit, en effet, être promue. Après avoir reçu des questions à ce sujet de la part des syndicalistes, j'ai demandé des explications à La Poste. Une distinction doit être faite entre le fait de ne pas sanctionner des retards ferroviaires exceptionnels, d'une part, et la création d'une surcharge administrative en cas de petits retards, d'autre part. La Poste est prête à rouvrir le dossier bien que la concertation sociale soit déjà terminée. La mesure s'inscrit dans le cadre d'une harmonisation des différentes réglementations nées d'une évolution historique, qui étaient d'application au sein des différents services centraux de La Poste. En vertu de la nouvelle réglementation, les membres du personnel ont la possibilité de travailler 24 minutes de plus par jour et les petits retards peuvent dès lors être compensés.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 13.

Gaat deze regeling niet in tegen de promotie van het gebruik van het openbaar vervoer? Waarom werd deze maatregel genomen? Zijn er geen moeilijkheden met de wettelijke bepalingen inzake het recht op een volledig dagloon? Hoe zal dat worden verholpen? Is er een mogelijkheid om personeelsleden meer overuren te laten presteren om de verloren tijd in te halen?

14.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens (*Nederlands*): Het gebruik van het openbaar vervoer moet inderdaad worden gepromoot. Nadat ik hierover vragen kreeg van vakbondsleden, heb ik De Post om toelichting gevraagd. Er dient wel een onderscheid te worden gemaakt tussen het niet-bestrafen van uitzonderlijke treinvertragingen enerzijds, en het creëren van een administratieve overlast bij kleine vertragingen anderzijds. De Post is bereid om de zaak opnieuw te bespreken, hoewel het sociaal overleg reeds werd afgesloten. De maatregel kadert in een harmonisering van de verschillende historisch gegroeide regelingen die van toepassing waren in de verschillende centrale diensten van De Post. In de nieuwe regeling heeft men de mogelijkheid om 24 minuten per dag meer te werken, waardoor kleine vertragingen kunnen worden opgevangen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.13 uur.