



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

maandag

27-04-2009

namiddag

lundi

27-04-2009

après-midi

INHOUD

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het ontwerp van het treinstation van Bergen" (nr. 11482)

Sprekers: **Roel Deseyn, Steven Vanackere**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Vraag van mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de invoering van de mogelijkheid tot collectief vervoer bij De Post" (nr. 11619)

Sprekers: **Ine Somers, Steven Vanackere**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ombudsdienst voor de postsector" (nr. 11664)

Sprekers: **Roel Deseyn, Steven Vanackere**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Vraag van de heer Ludo Van Campenhout aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de verkoop van FSI-gronden aan Vivinvest" (nr. 11889)

Sprekers: **Ludo Van Campenhout, Steven Vanackere**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het overnamebod van De Post op het pakjesfiliaal van de Griekse post" (nr. 12148)

Sprekers: **Georges Gilkinet, Steven Vanackere**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Vraag van de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanmaningen van Financiën die zouden blijven liggen zijn bij De Post" (nr. 12132)

SOMMAIRE

Question de M. Roel Deseyn au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le projet de la gare à Mons" (n° 11482)

Orateurs: **Roel Deseyn, Steven Vanackere**, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Question de Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'instauration de la possibilité d'un transport collectif à La Poste" (n° 11619)

Orateurs: **Ine Somers, Steven Vanackere**, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Question de M. Roel Deseyn au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service de médiation pour le secteur postal" (n° 11664)

Orateurs: **Roel Deseyn, Steven Vanackere**, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Question de M. Ludo Van Campenhout au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la vente de terrains du FIF à Vivinvest" (n° 11889)

Orateurs: **Ludo Van Campenhout, Steven Vanackere**, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Question de M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'offre de rachat de La Poste sur la filiale colis de la poste grecque" (n° 12148)

Orateurs: **Georges Gilkinet, Steven Vanackere**, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Question de M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les rappels de paiement des Finances qui n'auraient pas été distribués par La Poste" (n° 12132)

Sprekers: Patrick De Groote, Steven Vanackere, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Orateurs: Patrick De Groote, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Samengevoegde vragen van	6	Questions jointes de	6
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "aanwervingen bij de NMBS" (nr. 12170)	6	- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les recrutements à la SNCB" (n° 12170)	6
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanwervingsactie bij de NMBS" (nr. 12219)	6	- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'opération de recrutement à la SNCB" (n° 12219)	6
- de heer François Bellot aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de leeftijdspiramide bij de NMBS en de vacatures voor de tien komende jaren" (nr. 12269)	6	- M. François Bellot au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la pyramide des âges à la SNCB et les emplois à pourvoir dans les dix prochaines années" (n° 12269)	6
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanwervingscampagne van de NMBS" (nr. 12367)	6	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne de recrutement de la SNCB" (n° 12367)	6
Sprekers: Patrick De Groote, Ine Somers, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		Orateurs: Patrick De Groote, Ine Somers, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "technische problemen op lijn 12" (nr. 12189)	8	Question de M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les problèmes techniques sur la ligne 12" (n° 12189)	8
Sprekers: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		Orateurs: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ongewijzigde toestand in trein CR-3756 van 6.39 uur vanuit 's Gravenbrakel" (nr. 12215)	9	Question de M. Jean-Jacques Flahaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la situation inchangée dans le train CR-3756 de 6 h 39 au départ de Braine-le-Comte" (n° 12215)	9
Sprekers: Jean-Jacques Flahaux, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		Orateurs: Jean-Jacques Flahaux, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde interpellaties en vragen van	10	Interpellations et questions jointes de	10
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken,	10	- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises	10

Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de informatie die in de PostPunten kan worden verkregen" (nr. 12279)

publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'information disponible dans les Points Poste" (n° 12279)

- de heer Bruno Stevenheydens tot de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "een onderzoek van Test-Aankoop over de PostPunten" (nr. 305)

11 - M. Bruno Stevenheydens au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête réalisée par Test-Achats au sujet des Points Poste" (n° 305)

- de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het onderzoek van de PostPunten door Test-Aankoop" (nr. 12312)

11 - M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête de Test-Achats relative aux Points Poste" (n° 12312)

- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12423)

11 - M. Stefaan Van Hecke au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service rendu dans les Points Poste" (n° 12423)

- de heer David Lavaux aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de enquête van Test-Aankoop bij De Post" (nr. 12442)

11 - M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête menée par Test-Achats auprès de La Poste" (n° 12442)

- mevrouw Linda Musin aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ontoereikende kwaliteit van de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12444)

11 - Mme Linda Musin au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la qualité insuffisante du service offert dans les Points Poste" (n° 12444)

- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12575)

11 - Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service offert dans les Points Poste" (n° 12575)

- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de opleiding van het personeel van de postpunten" (nr. 12635)

11 - M. Stefaan Van Hecke au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la formation du personnel des points poste" (n° 12635)

Sprekers: Georges Gilkinet, David Lavaux, Ine Somers, Steven Vanackere, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Orateurs: Georges Gilkinet, David Lavaux, Ine Somers, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Vraag van mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de enquête van Select Post" (nr. 12290)

14 Question de Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête de Select Post" (n° 12290)

Sprekers: Ine Somers, Steven Vanackere, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Orateurs: Ine Somers, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Vraag van de heer Joseph George aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanleg van de parking aan het station van Waremmes" (nr. 12330)	15	Question de M. Joseph George au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'aménagement du parking près de la gare de Waremmes" (n° 12330)	15
<i>Sprekers:</i> Joseph George, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs:</i> Joseph George, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	15	Questions jointes de	15
- de heer Josy Arens aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekomst van de lijn 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (nr. 12334)	15	- M. Josy Arens au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'avenir de la ligne 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (n° 12334)	15
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het opbreken van lijn 163 Bastenaken-Noord - Libramont" (nr. 12646)	15	- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le retrait des rails de la ligne 163 Bastogne-Nord - Libramont" (n° 12646)	15
<i>Sprekers:</i> Georges Gilkinet, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs:</i> Georges Gilkinet, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	17	Questions jointes de	17
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de vraag voor een staatsgarantie van de NMBS" (nr. 12366)	17	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la demande d'une garantie d'État par la SNCB" (n° 12366)	17
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekenning van een staatswaarborg voor alternatieve financieringsoperaties van de NMBS-Holding" (nr. 12389)	17	- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'octroi d'une garantie de l'État à des opérations de financement alternatives de la SNCB-Holding" (n° 12389)	17
<i>Sprekers:</i> Ine Somers, Georges Gilkinet, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs:</i> Ine Somers, Georges Gilkinet, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de resultaten van de doorlichting van De Post met betrekking tot de toegankelijkheid van de kantoren voor personen met beperkte mobiliteit" (nr. 12388)	19	Question de M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les résultats de l'audit de La Poste sur l'accessibilité des bureaux pour les personnes à mobilité réduite" (n° 12388)	19
<i>Sprekers:</i> Georges Gilkinet, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs:</i> Georges Gilkinet, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	21	Questions jointes de	21

- | | | | |
|---|----|--|----|
| <p>- mevrouw Ulla Werbrouck aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de Infrabelcampagne ter bestrijding van dodelijke ongevallen aan overwegen" (nr. 12394)</p> | 21 | <p>- Mme Ulla Werbrouck au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel visant à prévenir les accidents mortels aux passages à niveau" (n° 12394)</p> | 21 |
| <p>- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de campagne van Infrabel" (nr. 12708)</p> <p><i>Sprekers: Ine Somers, Steven Vanackere,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen</p> | 21 | <p>- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel" (n° 12708)</p> <p><i>Orateurs: Ine Somers, Steven Vanackere,</i> vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles</p> | 21 |
| <p>Samengevoegde vragen van</p> | 22 | <p>Questions jointes de</p> | 22 |
| <p>- de heer Robert Van de Velde aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station 'Noorderkempem' in Brecht" (nr. 12431)</p> | 22 | <p>- M. Robert Van de Velde au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la gare 'Noorderkempem' à Brecht" (n° 12431)</p> | 22 |
| <p>- de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station Noorderkempem" (nr. 12860)</p> <p><i>Sprekers: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen</p> | 22 | <p>- M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la gare 'Noorderkempem'" (n° 12860)</p> <p><i>Orateurs: Jef Van den Bergh, Steven Vanackere,</i> vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles</p> | 22 |
| <p>Vraag van de heer David Lavaux aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aankondigingsborden in de stations" (nr. 12441)</p> <p><i>Sprekers: David Lavaux, Steven Vanackere,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen</p> | 23 | <p>Question de M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les afficheurs dans les gares" (n° 12441)</p> <p><i>Orateurs: David Lavaux, Steven Vanackere,</i> vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles</p> | 23 |
| <p>Vraag van de heer Jenne De Potter aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aansluiting van Infrabel en de NMBS-Holding op de websites www.klim-cicc.be en www.klip.be" (nr. 12549)</p> <p><i>Sprekers: Jenne De Potter, Steven Vanackere,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen</p> | 24 | <p>Question de M. Jenne De Potter au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la connexion d'Infrabel et de la SNCB-Holding aux sites web www.klim-cicc.be et www.klip.be" (n° 12549)</p> <p><i>Orateurs: Jenne De Potter, Steven Vanackere,</i> vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles</p> | 24 |
| <p>Vraag van de heer Ben Weyts aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de problemen bij Distripost" (nr. 12532)</p> | 25 | <p>Question de M. Ben Weyts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les problèmes auprès de Distripost" (n° 12532)</p> | 25 |

Sprekers: **Ben Weyts, Steven Vanackere**, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Orateurs: **Ben Weyts, Steven Vanackere**, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de verdeling tussen Infrabel en de gemeente Herve van de kosten voor de brandweerwagen voor railwegvervoer" (nr. 12521)	26	Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la répartition des frais de l'autopompe rail-route entre Infrabel et la commune de Herve" (n° 12521)	26
<i>Sprekers:</i> Pierre-Yves Jeholet, Steven Vanackere , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen		<i>Orateurs:</i> Pierre-Yves Jeholet, Steven Vanackere , vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles	
Samengevoegde vragen van	27	Questions jointes de	27
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep" (nr. 12557)	27	- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB" (n° 12557)	27
- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsman" (nr. 12577)	27	- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport 2008 du médiateur de la SNCB" (n° 12577)	27
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het rapport van de ombudsdienst van de NMBS-Groep" (nr. 12582)	27	- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du service de médiation auprès du Groupe SNCB" (n° 12582)	27
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsmannen" (nr. 12598)	28	- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport 2008 des médiateurs de la SNCB" (n° 12598)	28
- de heer Jan Mortelmans aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het jaarverslag 2008 van de ombudsman bij de NMBS-Groep" (nr. 12620)	28	- M. Jan Mortelmans au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport annuel 2008 du médiateur auprès du Groupe SNCB" (n° 12620)	28
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het rapport van de ombudsman van de NMBS" (nr. 12707)	28	- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur de la SNCB" (n° 12707)	28
- de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag van de ombudsman van de NMBS" (nr. 12902)	28	- M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur de la SNCB" (n° 12902)	28
<i>Sprekers:</i> Patrick De Groote, Thérèse Snoy et d'Oppuers, Jan Mortelmans, Jef Van den		<i>Orateurs:</i> Patrick De Groote, Thérèse Snoy et d'Oppuers, Jan Mortelmans, Jef Van den	

Bergh, Steven Vanackere, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen

Bergh, Steven Vanackere, vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 27 APRIL 2009

Namiddag

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

du

LUNDI 27 AVRIL 2009

Après-midi

De vergadering wordt geopend om 14.27 uur en voorgezeten door de heer Ludo Van Campenhout.

La réunion publique est ouverte à 14 h 27 sous la présidence de M. Ludo Van Campenhout.

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het ontwerp van het treinstation van Bergen" (nr. 11482)

01 Question de M. Roel Deseyn au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le projet de la gare à Mons" (n° 11482)

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Wat is de initieel geraamde kostprijs van het station van Bergen? Heeft men lessen getrokken uit de ervaringen in Leuven en Luik? Wat is het budget voor onderhoud? Wanneer zal het voltooid zijn? Hoeveel reizigers verwacht men er?

01.01 Roel Deseyn (CD&V): A combien avaient été estimés initialement les travaux de la gare de Mons? A-t-on tiré les leçons des expériences de Louvain et de Liège? Quel est le budget pour l'entretien? Quand les travaux seront-ils terminés? Combien de voyageurs sont attendus?

01.02 Minister Steven Vanackere (Nederlands): De kostprijs voor het station van Leuven werd in 2008 op 45 miljoen euro geraamd, nu is men uitgekomen op 61,5 miljoen euro. Voor Luik-Guillemins ging men in 1997 uit van 225 miljoen euro, in 2006 werd de prijs op 285 miljoen geraamd. Voor Bergen gaan we nog altijd uit van het in 2008 geraamde bedrag van 110 miljoen euro.

01.02 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais): Le coût des travaux de la gare de Louvain a été estimé à 45 millions d'euros en 2008 et est aujourd'hui évalué à 61,5 millions d'euros. Pour Liège-Guillemins, l'estimation chiffrée à 225 millions d'euros en 1997a été portée à 285 millions d'euros en 2006. Pour Mons, on table toujours sur l'estimation de 2008 qui était de 110 millions d'euros.

De exploitatiekosten van een station kunnen niet geïdentificeerd worden. Als in 2010 het ERP-boekhoudsysteem operationeel is, kan dat wel voor de grote stations.

Les coûts d'exploitation d'une gare ne peuvent pas être identifiés, mais ils pourront toutefois l'être pour les grandes gares si le système comptable ERP est opérationnel en 2010.

Het einde van de werken wordt in Leuven verwacht in 2013, in Luik-Guillemins in september 2009 en in Bergen in 2014. Voor Luik bedroeg de groei van het aantal reizigers van 2004 tot 2007 2,5 procent, voor Bergen 5,3 procent en voor Leuven 6,9 procent. De toename van het aantal reizigers in deze stations

La fin des travaux est prévue pour 2013 à Louvain, pour septembre 2009 à Liège-Guillemins et pour 2014 à Mons. L'accroissement du nombre de voyageurs au cours de la période 2004-2007 a été de 2,5 % à Liège, de 5,3 % à Mons et de 6,9 % à Louvain. L'augmentation du nombre de voyageurs

volgt de algemene tendens.

De gemiddelde tevredenheid in de stations is 6,9. In Leuven is dat 6,7, in Luik 6,9 en in Bergen 7,3.

De reizigerstevredenheid wordt niet alleen door de kwaliteit van het station, maar ook door de stiptheid van de treinen beïnvloed. Een inhaaloperatie bij de investeringen moet de aantrekkelijkheid van het treinverkeer vergroten. Wij moeten met de andere operatoren samenwerken en op andere doelstellingen focussen, zoals de toegankelijkheid voor minder mobiele mensen.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Als deze commissie zich over al deze aspecten buigt, dan kan ze zeker nog nuttig werk verrichten.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de invoering van de mogelijkheid tot collectief vervoer bij De Post" (nr. 11619)

02.01 Ine Somers (Open Vld): Door de herstructurering van De Post daalt het aantal distributiecentra van vijfhonderd naar 128. Welke gevolgen zal dit hebben voor het personeel met de laagste lonen? Kunnen er met De Post afspraken gemaakt worden over collectief vervoer voor wie naar een verder gelegen distributiecentrum wordt overgeplaatst?

02.02 Minister Steven Vanackere (Nederlands): De herstructurering wordt over meerdere jaren gespreid en er komen geen naakte ontslagen. Veel hervormingen verlopen parallel met de natuurlijke afvloeiingen en dat lost al veel op. De problematiek van eventuele verdere verplaatsingen wordt door een projectteam van De Post onderzocht en maakt deel uit van overleg met de sociale partners. Ik zal het voorstel voor collectief vervoer doorgeven aan de directie van De Post.

02.03 Ine Somers (Open Vld): Met dat laatste ben ik blij.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ombudsdienst voor de

dans ces gares suit la tendance générale.

La satisfaction moyenne dans les gares s'élève à 6,9. Elle est de 6,7 à Louvain, de 6,9 à Liège et de 7,3 à Mons.

La satisfaction des voyageurs est influencée par la qualité de la gare mais aussi par la ponctualité des trains. Une opération de rattrapage en matière d'investissements doit renforcer l'attrait des chemins de fer. Il faut coopérer avec les autres opérateurs et mettre l'accent sur d'autres objectifs comme l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): En se penchant sur tous ces aspects, la commission pourra assurément réaliser du bon travail.

L'incident est clos.

02 Question de Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'instauration de la possibilité d'un transport collectif à La Poste" (n° 11619)

02.01 Ine Somers (Open Vld): La restructuration de la Poste se traduira par la réduction de 500 à 128 du nombre de centres de distribution. Quelles en seront les conséquences pour le personnel aux salaires les plus bas ? Des accords peuvent-ils être pris avec la poste à propos du transport collectif pour les agents transférés vers un centre de distribution plus éloigné ?

02.02 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais): La restructuration sera étalée sur plusieurs années et il n'y aura pas de licenciements secs. De nombreuses réformes seront réalisées parallèlement à des départs naturels, ce qui permet de résoudre bien des problèmes. Une équipe de projet de La Poste examine la question des déplacements plus longs qui feront partie de la concertation avec les partenaires sociaux. Je communiquerai à la direction de la poste la proposition relative au transport collectif.

02.03 Ine Somers (Open Vld): Ce dernier point me réjouit.

L'incident est clos.

03 Question de M. Roel Deseyn au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service de médiation

postsector" (nr. 11664)

03.01 Roel Deseyn (CD&V): Uit het rapport van de ombudsdienst blijkt dat er een disproportionaliteit is tussen de Nederlandstalige en Franstalige klachten en het daaraan gekoppelde personeel.

Voor het cash uitbetalen van pensioenen aan ongeveer 150.000 mensen, wat niet altijd probleemloos verloopt, betalen we 30 miljoen euro per jaar. Klopt dat aantal? Men zou een volmacht kunnen overwegen voor het afhalen van pensioenen of de mensen aansporen om te kiezen voor storten, bijvoorbeeld met een eenmalige bonus.

Bij de uitreiking van aangetekende brieven moet men gebruik maken van de mogelijkheden van de elektronische identiteitskaart.

03.02 Minister Steven Vanackere (Nederlands): In februari betaalde De Post 135.384 pensioenen aan huis. Betaling op een zichtrekening is goedkoper.

De Post beslist niet over het gebruik van een volmacht, dat doen de Rijksdienst voor Pensioenen en de FOD Sociale Zekerheid.

Bij een aangetekende zending moet de postbode geen identiteitsbewijs vragen als hij de bestemming kent. Het is niet mogelijk om na te gaan of het nummer op de kwitantie overeenstemt met het nummer op het identiteitsbewijs. We moeten rekenen op het professionalisme van de postmensen. Er zijn thans geen projecten om controle uit te voeren via een elektronische identiteitskaart.

03.03 Roel Deseyn (CD&V): De overheid moet consequent een meerwaarde creëren voor de eID. De Post kan zich profileren als een innovatieve speler op de geliberaliseerde markt.

Waarom duurt het zo lang voor men eenvoudige visverloven kan uitreiken via internet?

Het incident is gesloten.

04 Vraag van de heer Ludo Van Campenhout aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de verkoop van FSI-gronden aan Vivinvest" (nr. 11889)

pour le secteur postal" (n° 11664)

03.01 Roel Deseyn (CD&V) : Le rapport du service de médiation met en évidence une disproportion au niveau des plaintes venant du côté néerlandophone et du côté francophone et du personnel qui y est rattaché.

Le versement en espèce de pensions à quelque 150.000 personnes coûte 30 millions par an. Ce chiffre correspond-il à la réalité ? L'on pourrait délivrer une procuration pour le retrait de pensions ou encourager les gens à opter pour le versement, par exemple par l'octroi d'un bonus unique.

Pour la distribution des courriers recommandés, il faut faire usage des possibilités offertes par la carte d'identité électronique.

03.02 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais) : Au mois de février, La Poste a payé 135.384 pensions à domicile. Verser les pensions sur les comptes à vue des pensionnés revient moins cher.

La Poste ne statue pas sur l'utilisation d'une procuration. C'est à l'Office national des Pensions et au SPF Sécurité sociale qu'il appartient de le faire.

En cas d'envoi recommandé, le facteur ne doit pas demander de pièce d'identité quand il connaît le destinataire. Il est impossible de vérifier si le numéro figurant sur la quittance correspond au numéro mentionné sur la pièce d'identité. Nous devons nous fier au professionnalisme des postiers. Aucun projet tendant à prévoir un contrôle par le biais de la carte d'identité électronique n'est actuellement à l'étude.

03.03 Roel Deseyn (CD&V) : Le gouvernement devrait être logique avec lui-même et créer une plus-value pour la carte d'identité électronique. La Poste pourrait ainsi jouer sur le marché libéralisé un rôle d'acteur innovant.

Pourquoi faut-il si longtemps avant que l'on puisse délivrer de simples permis de pêche par internet ?

L'incident est clos.

04 Question de M. Ludo Van Campenhout au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la vente de terrains du FIF à Vivinvest" (n° 11889)

04.01 Ludo Van Campenhout (Open Vld): Belangrijker dan de vraag of FSI PMV op de hoogte had gebracht, is dat de koper beweert dat het grondverzet ten laste is van FSI. Als dit bedrag van 5 à 7 miljoen euro ten laste valt van FSI, dan had PMV of de stad Antwerpen de gronden ook wel willen kopen. Is het grondverzet ten laste van de koper, Vivinvest, of de verkoper, FSI?

04.02 Minister Steven Vanackere (Nederlands): In het compromis met Vivinvest werden geen voor de koper gunstigere voorwaarden bedongen aangaande de overdrachtverplichtingen of het grondverzet dan wat tijdens de besprekingen met PMV en VESPA op tafel lag.

De ontwikkelingsrisico's liggen exclusief bij de koper. Het grondverzet behoort daartoe. De verkoper staat in voor de overdrachtverplichtingen ten belope van wat op grond van de huidige bestemming in het kader van het bodemdecreet verplicht is. Een mogelijke bijdrage van de NMBS kan enkel binnen dit kader en heeft zijn grondslag in de eenzijdige verbintenis van de NMBS van 24 december 2004. Enkel voor welbepaalde afbraakwerken van het dienstgebouw op de site draagt de verkoper bij.

De prijs die met Vivinvest is overeengekomen is, ligt aanzienlijk hoger dan de bedragen die de andere partijen wilden betalen. Vivinvest betaalt 30 euro per m² plus de interest sinds 1 januari 2009 en de eventuele meerprijs die kan voortkomen uit de overdracht en de ontwikkeling van aanpalende terreinen in het kader van het stadionproject.

De zoektocht naar een koper heeft bijzonder lang geduurd. Omdat het bod van Vivinvest – op voorwaarde van een snelle afhandeling van de verkoop – zoveel hoger was dan de andere biedingen en omdat de onderhandelingen met de verschillende partijen al zeer lang hadden geduurd, kon FSI niet aarzelen om op het bod in te gaan. Een volledig nieuwe onderhandelingsronde starten was niet verkieslijk.

De verkoop aan Vivinvest is uitgebreid gemotiveerd door de raad van bestuur van 17 december 2008. FSI heeft volgens mij volledig wettelijk en als een zorgvuldig rechtspersoon gehandeld.

04.03 Ludo Van Campenhout (Open Vld): Ik maak uit het antwoord op dat FSI economisch gezien heeft gedaan wat het moest doen. De stad had de gronden liever zelf gekocht, maar er kan FSI

04.01 Ludo Van Campenhout (Open Vld): L'affirmation de l'acquéreur qui estime que les terrassements sont à la charge du FIF est plus importante que la question de savoir si le FIF avait informé PMV. Si ce montant de quelque 5 à 7 millions d'euros doit effectivement être supporté par le FIF, PMV ou la ville d'Anvers auraient également pu se porter acquéreurs des terrains. Les terrassements sont-ils à charge de l'acheteur, Vivinvest, ou du vendeur, le FIF ?

04.02 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais) : Le compromis signé avec Vivinvest ne comportait pas de conditions plus favorables concernant les obligations de cession ou de terrassements que celles évoquées lors des entretiens avec PMV ou VESPA.

Les risques de développement sont assumés par le seul acheteur. Les terrassements en font partie. Le vendeur est responsable des obligations de cession à concurrence des obligations imposées par l'affectation actuelle prévue par le décret relatif à la gestion des sols. Une éventuelle contribution de la SNCB ne peut s'envisager que dans ce cadre et ne repose que sur l'engagement unilatéral pris par la SNCB le 24 décembre 2004. Le vendeur ne contribue que pour certains travaux de démolition du bâtiment de service implanté sur le site.

Le prix convenu avec Vivinvest est sensiblement supérieur aux montants que les autres parties étaient prêtes à déboursier. Vivinvest paie 30 euros au m², majorés des intérêts depuis le 1er janvier 2009 et du surcoût éventuel engendré par le transfert et le développement de terrains adjacents dans le cadre du projet concernant la gare.

La quête d'un acquéreur s'est révélée particulièrement longue. L'offre de Vivinvest étant - à la condition que la vente soit rapide - sensiblement plus élevée que les autres et les négociations avec les autres parties étant en cours depuis longtemps, le FIF ne pouvait hésiter à l'accepter. Il n'était guère opportun d'entamer un nouveau tour de négociations.

Le conseil d'administration a abondamment motivé la vente à Vivinvest lors de sa réunion du 17 décembre 2008. Selon moi, la FIF a agi, en tant que personne morale, de manière parfaitement légale et raisonnable.

04.03 Ludo Van Campenhout (Open Vld) : Je déduis de la réponse que sur le plan économique le FIF a fait ce qu'il devait faire. La ville aurait préféré acheter elle-même les terrains mais on ne peut rien

niets worden verweten. Ik zou niet graag in de schoenen van de koper staan.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het overnamebod van De Post op het pakjesfiliaal van de Griekse post" (nr. 12148)

05.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Een consortium van De Post en een Griekse partner heeft een bod gedaan teneinde de helft plus één van de aandelen te verwerven van het filiaal van het Griekse postbedrijf dat actief is op de markt voor pakjes en expreszendingen. De Griekse regering had een maand de tijd om op dat bod te reageren.

Wanneer werd dat bod precies uitgebracht? Wat was het antwoord van de Griekse regering? Wat is het aandeel van De Post in het consortium, en waarin zal dat partnership bestaan? Welk dividend zou die operatie opleveren? Welke garanties zijn er dat dit geen strop wordt voor De Post?

05.02 Minister **Steven Vanackere** (Frans): Het consortium heeft het bod op 20 maart 2009 ingediend. De zakenbank die de verkopende partij vertegenwoordigt, heeft op 2 april 2009 geantwoord. Aangezien dat antwoord niet overeenstemt met het resultaat van de onderhandelingen, noch met de voorwaarden van het bod, werd het bod op 7 april ingetrokken.

De voorgestelde investering is niet langer aan de orde; uw overige vragen zijn dus niet meer actueel.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanmaningen van Financiën die zouden blijven liggen zijn bij De Post" (nr. 12132)

06.01 **Patrick De Groote** (N-VA): Al dateert mijn vraag van 23 maart, ze is nog altijd actueel. Ongeveer 28.000 Belgen hebben onterecht een boete van 50 euro gekregen omdat ze hun verkeersbelasting niet op tijd hadden betaald. Ze ontvingen echter geen eerste betalingsvraag, alleen een eerste aanmaning tot betaling, meteen al met een boete. Die boete wordt normaal gezien pas bij de tweede aanmaning aangerekend.

reprocher au FIF. Je n'aimerais pas me trouver à la place de l'acheteur.

L'incident est clos.

05 Question de M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'offre de rachat de La Poste sur la filiale colis de la poste grecque" (n° 12148)

05.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Un consortium constitué de La Poste belge et d'un partenaire grec avait fait une offre afin d'acquérir 50 % plus une action de la filiale opérant sur le marché des colis et courriers express de la poste grecque. Le gouvernement grec disposait d'un délai d'un mois pour répondre à cette offre.

Quand cette offre a-t-elle été déposée ? Quelle est la réponse du gouvernement grec ? Quelle est la part de La Poste dans le consortium et en quoi consistera ce partenariat ? Quels sont les dividendes attendus de cette opération ? Quelles sont les garanties mises en place pour éviter une perte financière à La Poste belge ?

05.02 **Steven Vanackere**, ministre (en français) : L'offre a été déposée par le consortium le 20 mars 2009. La banque d'affaires représentant les vendeurs a répondu le 2 avril dernier. Cette réponse ne correspondant ni au résultat des négociations ni aux conditions de l'offre, celle-ci a été retirée le 7 avril.

L'investissement proposé n'étant plus à l'ordre du jour, vos autres questions ne sont plus d'actualité.

L'incident est clos.

06 Question de M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les rappels de paiement des Finances qui n'auraient pas été distribués par La Poste" (n° 12132)

06.01 **Patrick De Groote** (N-VA) : Bien que ma question date du 23 mars, elle est toujours d'actualité. Environ 28.000 Belges se sont vu infliger à tort une amende de 50 euros au motif qu'ils n'avaient pas payé leur taxe de circulation dans les délais. Ces personnes n'ont toutefois pas reçu une première demande de paiement, mais seulement un premier rappel de paiement, d'emblée accompagné d'une amende. Cette amende n'est

généralement infligée qu'au deuxième rappel.

De FOD Financiën geeft toe dat deze mensen hun eerste betalingsvraag niet hebben gekregen. De brieven zouden wel naar De Post zijn vertrokken. Klopt de stelling van de FOD Financiën dat deze brieven in De Post zijn blijven hangen? Wie is verantwoordelijk voor deze nalatigheid? Worden daar financiële consequenties aan verbonden? Welke conclusies trekt De Post uit dit voorval?

06.02 Minister **Steven Vanackere** (Nederlands): De Post heeft op vraag van de FOD Financiën een analyse uitgevoerd betreffende deze probleemzending, maar kon geen onregelmatigheden vaststellen. Omdat deze analyse drie maanden na de feiten is uitgevoerd, kan men echter geen definitief uitsluitel geven over de stelling van de FOD Financiën. De Post en FOD Financiën gaan samen na hoe ze de samenwerking kunnen verbeteren.

Het incident is gesloten.

07 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "aanwervingen bij de NMBS" (nr. 12170)
- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanwervingsactie bij de NMBS" (nr. 12219)
- de heer François Bellot aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de leeftijds piramide bij de NMBS en de vacatures voor de tien komende jaren" (nr. 12269)
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanwervingscampagne van de NMBS" (nr. 12367)

07.01 **Patrick De Groote** (N-VA): De NMBS berichtte dat ze de komende tien jaar 20.000 nieuwe werknemers zal zoeken ter vervanging van personeelsleden die nu tussen 46 en 55 jaar oud zijn. Op een ogenblik dat andere landen de pensioenleeftijd optrekken, had ik een andere boodschap verwacht.

Wil de NMBS afwijken van de wettelijke pensioenleeftijd of wil ze enkele een overlapping om

Le SPF Finances reconnaît que ces personnes n'ont pas reçu leur première demande de paiement. Les lettres auraient toutefois été postées. La version du SPF Finances selon laquelle ces lettres seraient restées bloquées à La Poste est-elle exacte ? Qui est responsable de cette négligence ? Quelles sont les éventuelles conséquences financières ? Quelles conclusions La Poste tire-t-elle de cet incident ?

06.02 **Steven Vanackere**, ministre (en néerlandais) : À la demande du SPF Finances, La Poste a procédé à une analyse de cet envoi problématique, mais n'a pu constater aucune irrégularité. Cette analyse ayant toutefois été effectuée trois mois après les faits, on ne peut se prononcer de manière définitive sur la thèse du SPF Finances. La Poste et le SPF Finances examineront ensemble comment améliorer leur collaboration.

L'incident est clos.

07 **Questions jointes de**

- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les recrutements à la SNCB" (n° 12170)
- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'opération de recrutement à la SNCB" (n° 12219)
- M. François Bellot au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la pyramide des âges à la SNCB et les emplois à pourvoir dans les dix prochaines années" (n° 12269)
- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne de recrutement de la SNCB" (n° 12367)

07.01 **Patrick De Groote** (N-VA) : La SNCB a fait savoir qu'au cours des dix prochaines années, elle recruterait 20.000 nouveaux collaborateurs pour remplacer ses agents dont l'âge oscille aujourd'hui entre 46 et 55 ans. J'aurais voulu entendre autre chose à l'heure où d'autres pays relèvent l'âge de la pension.

La SNCB entendrait-elle déroger à l'âge légal de la pension ou souhaite-elle assurer un passage de

ervaring door te geven? Wat is de gemiddelde pensioenleeftijd? Wat is de laagste? Wat zal de NMBS doen om haar personeel zo lang mogelijk actief te houden? Zullen de FOD's samenwerken met de NMBS, bijvoorbeeld voor het creëren van doorgroeimogelijkheden? Wat is het slaagpercentage bij de examens?

07.02 Ine Somers (Open Vld): Op welke manier zullen de nieuwe spoorwegmensen worden geselecteerd? Welke jobs raken het moeilijkst ingevuld? Wordt iedereen die op pensioen gaat, vervangen?

Kan de minister toelichting geven bij de geplande herstructurering van de NMBS-exploitant, die met minder personeel wil werken?

07.03 Minister Steven Vanackere (Nederlands): Alle personeelsleden verlaten de NMBS-holding op de leeftijd van 65 jaar. Na twintig jaar dienst kan een personeelslid met pensioen gaan vanaf 60 jaar. Voor treinbestuurders en –begeleiders wordt die leeftijd met vijf jaar verlaagd als ze ten minste dertig jaar werkelijke dienst hebben volbracht.

Bij de huidige gepensioneerden bedroeg de leeftijd bij vertrek gemiddeld 55 jaar en 9 maanden. Voor de 1422 personeelsleden die in 2008 vertrokken, was dat 56 jaar.

Binnen de NMBS-Groep onderzoekt men nieuwe mogelijkheden om mensen langer in dienst te houden, o.m. via deeltijdse arbeid.

Er loopt een onderzoek naar de mogelijke overdracht van personeel van Defensie met een technisch profiel naar de NMBS-Groep.

Het slaagpercentage bij de examens de afgelopen twee jaar bedroeg 10,11 procent. Dat is bijzonder intrigerend.

De publicatie van de vacante betrekkingen gebeurt op de website www.spoorwegenwervenaan.be en via gespecialiseerde informatiekanaalen. Daarnaast profileert de NMBS-Groep zich als een attractieve werkgever via een imagocampagne.

Voor de werving van technisch geschoolden wordt een gerichte tactische publiciteit gevoerd. Daarvoor bezoekt de NMBS-Groep scholen, beurzen, forums

flambeau de façon à ce que ses agents âgés transmettent leur savoir à leurs successeurs dans l'entreprise? Quel est l'âge moyen de la pension? Quel est l'âge le plus bas? Que compte faire la SNCB pour maintenir au travail son personnel le plus longtemps possible? Les SPF collaboreront-ils avec la SNCB, par exemple pour créer des perspectives de carrière? Quel est le pourcentage de réussite aux examens?

07.02 Ine Somers (Open Vld): Comment les nouveaux cheminots seront-ils sélectionnés? Quels emplois trouvent le plus difficilement acquéreurs? Tous les travailleurs et travailleuses admis à la pension seront-ils remplacés?

Le ministre pourrait-il nous fournir des éclaircissements au sujet des projets de restructuration de la société gestionnaire de la SNCB qui voudrait procéder à des dégraissages?

07.03 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais): Tous les agents quittent la holding de la SNCB à l'âge de 65 ans. Après vingt ans de service, un agent peut partir à la retraite à partir de 60 ans. Pour les conducteurs et les accompagnateurs de train, cet âge est abaissé de cinq ans à condition qu'ils aient accompli au moins trente années de service effectif.

Pour les pensionnés actuels, l'âge moyen de la pension est de 55 ans et 9 mois. Pour les 1422 membres du personnel pensionnés en 2008, l'âge moyen était de 56 ans.

Le groupe SNCB s'efforce de trouver de nouvelles solutions afin de garder plus longtemps son personnel en service, notamment par le biais du travail à temps partiel.

Une enquête est en cours sur le transfert possible vers le groupe SNCB de membres du personnel de la Défense possédant un profil technique.

Le taux de réussite aux examens au cours des deux dernières années affichait le chiffre plutôt surprenant de 10,11 pour cent.

La publication des emplois vacants s'effectue sur le site web www.lescheminsdeferengagent.be et par le biais de canaux informatiques spécifiques. De plus, le groupe SNCB se présente comme un employeur attractif grâce à une campagne de promotion de son image.

Pour le recrutement de personnel ayant une formation technique, nous allons mener des actions publicitaires tactiques et ciblées. À cet effet, le

en evenementen gericht op werkzoekenden met een technische opleiding. Infrabel en NMBS organiseren bezoeken aan en van scholen en stages.

De selectie van spoorwegpersoneel gebeurt op basis van een proef waarbij het diploma een voorwaarde tot deelname is. We kijken zowel naar diploma's als naar competenties.

Er wordt bekeken waar men met minder personeel kan werken. De personeelsbehoeften worden vastgesteld door de operationele directies en diensten op basis van hun ondernemingsplannen.

07.04 Patrick De Groote (N-VA): Wat de pensioenen betreft, volgt de grootse overheidswerkgever niet bepaald de lijn van het Generatiepact. Ik ben wel blij dat er doorgroeimogelijkheden zijn van het leger naar het spoor.

Ik hoop dat de minister zal laten onderzoeken waarom het slaagpercentage zo laag is.

07.05 Minister Steven Vanackere (Nederlands): Ik zal dat inderdaad doen. Ik heb het cijfer pas vandaag vernomen. Misschien nemen door de grote aantrekkelijkheid van een aanstelling bij de NMBS ook veel ongeschikte kandidaten aan de examens deel.

07.06 Ine Somers (Open Vld): Ik begrijp dat het personeel binnen de NMBS zelf kan worden omgeschoold om in knelpuntberoepen binnen te worden ingezet. Er moet dus niet altijd extern personeel moet worden aangeworven.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "technische problemen op lijn 12" (nr. 12189)

08.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Ondanks de nieuwe dienstregeling van december 2008 zijn de technische problemen op lijn 12 niet opgelost. Al te vaak hebben de treinen op lijn 12 vertraging of worden ze afgeschaft. De passagiers krijgen bovendien nauwelijks informatie.

Groupe SNCB se rend dans les écoles, les salons, les forums et les événements s'adressant aux demandeurs d'emploi qui ont suivi ce type de formation. Infrabel et la SNCB organisent des visites dans les écoles et pour celles-ci, ainsi que des stages.

La sélection du personnel des chemins de fer s'effectue sur la base d'une épreuve à laquelle sont seulement admis les titulaires du diplôme requis. Nous sommes également attentifs aux compétences.

Les possibilités de réduire les effectifs seront examinées. Les besoins en personnel seront fixés par les directions et par les services opérationnels sur la base de leurs plans d'entreprise.

07.04 Patrick De Groote (N-VA): En ce qui concerne les pensions, le plus grand employeur public du pays fait peu de cas du Pacte des générations. Les possibilités d'évolution de la carrière de l'armée vers le rail me paraissent toutefois réjouissantes.

J'espère que le ministre s'enquerra des causes des faibles taux de réussite.

07.05 Steven Vanackere, minister (*en néerlandais*): Je n'y manquerai pas. Je n'ai été informé des chiffres qu'aujourd'hui. Peut-être les emplois à la SNCB sont-ils tellement attrayants qu'ils incitent bon nombre de candidats qui ne correspondent pas aux profils à prendre part aux examens.

07.06 Ine Somers (Open Vld): Le personnel de la SNCB se verra donc proposer des formations de réorientation afin de pourvoir aux fonctions critiques. Il ne faudra donc pas recruter systématiquement à l'extérieur.

L'incident est clos.

08 Question de M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les problèmes techniques sur la ligne 12" (n° 12189)

08.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Malgré les nouveaux horaires entrés en vigueur en décembre 2008, les problèmes techniques rencontrés sur la ligne 12 ne sont toujours pas résolus. Trop souvent encore les trains circulant sur la ligne 12 accusent du retard ou sont supprimés. L'information fournie aux voyageurs est en outre plus que lacunaire.

Wat is de stand van zaken van het onderzoek naar een betere aansluiting van lijn 12 met lijn 26 in Mechelen? Komen er maatregelen om de technische problemen op lijn 12 aan te pakken? Hoe vlot verloopt de communicatie met het actiecomité Lijn 12, dat na een schrijven in maart alleen een ontvangstmelding kreeg?

08.02 Minister **Steven Vanackere** (Nederlands): Door het drukke treinverkeer op lijn 25 en lijn 26 is het onmogelijk de dienstregeling zo aan te passen dat de overstaptijd van lijn 12 op lijn 26 wordt verruimd. Het blijft een niet-gegarandeerde overstap van drie minuten. Wanneer in december 2009 de dienstregeling van cityraillijn 26 wegens werken wordt aangepast, zal worden geprobeerd om in Mechelen voor een betere aansluiting te zorgen.

De vertragingen op lijn 12 tussen Essen en Antwerpen hebben verschillende oorzaken: infrastructuurstoringen, defecten aan het treinmateriaal, vernieuwingswerken op de lijn tussen Kalmthout en Essen en werkzaamheden op het Nederlandse net.

Er worden momenteel al maatregelen genomen in de vertrekstations om ervoor te zorgen dat alle treinmaterieel 's morgens in goede staat vertrekt. Technische defecten zijn helaas niet altijd uit te sluiten. Vooral de nieuwe dubbeldekstreinen van het type M6 en de omgebouwde locomotieven van het type 27 lijden aan kinderziekten. De NMBS voert momenteel nog een aantal verbeteringen uit. Technische verbeteringen en een grotere ervaring van het personeel met deze treinen, moeten tot een grotere bedrijfszekerheid leiden.

In juni wordt de dienstregeling aangepast, wat de stiptheid zal verbeteren.

Ik maak er een punt van om iedereen een tijdig inhoudelijk antwoord te bezorgen, maar gezien de grote massa brieven, vergt dat enige tijd.

08.03 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Ik kijk uit naar de nieuwe dienstregeling in juni, maar ik hoop dat de veranderingen niet te ingrijpend zijn. De reizigers zijn nog maar net gewend aan de vorige nieuwe dienstregeling.

Het incident is gesloten.

09 **Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de vice-eersteminister en minister van**

Qu'en est-il de l'étude des possibilités d'améliorer les correspondances entre la ligne 12 et la ligne 26 à Malines ? Des mesures vont-elles être prises pour régler les problèmes techniques sur la ligne 12 ? Qu'en est-il des relations avec le comité d'action pour la ligne 12 qui après l'envoi d'une lettre en mars n'a dernier n'a reçu qu'un simple accusé de réception ?

08.02 **Steven Vanackere**, ministre (en néerlandais) : En raison de la forte densité de trafic sur les lignes 25 et 26, il est impossible d'adapter les horaires pour allonger le temps de correspondance entre les lignes 12 et 26. Cette connexion demeure une correspondance non garantie de trois minutes. Lorsque les horaires de la ligne CityRail 26 seront adaptés en décembre 2009 pour cause de travaux, la SNCB tentera de prévoir une meilleure connexion à Malines.

Les retards sur la ligne 12 entre Essen et Anvers ont plusieurs causes : des pannes d'infrastructure, des défauts au niveau du matériel ferroviaire, des travaux de rénovation sur la ligne entre Kalmthout et Essen et des travaux sur le réseau néerlandais.

Des mesures sont déjà prises actuellement dans les gares de départ pour veiller à ce que l'ensemble du matériel ferroviaire parte en bon état le matin. Les défauts techniques ne sont hélas pas toujours à exclure. Les nouveaux trains à double étage du type M6 et les locomotives transformées du type 27, principalement, souffrent de maladies de jeunesse. La SNCB procède actuellement encore à un certain nombre d'adaptations. Les améliorations techniques et la plus grande familiarisation du personnel avec ces trains devraient se traduire par une fiabilité accrue.

Les horaires seront adaptés au mois de juin, ce qui devrait améliorer la ponctualité.

Je mets un point d'honneur à fournir à chacun une réponse concrète en temps voulu, mais eu égard au volume de courrier important, cela nécessite un certain temps.

08.03 **Jef Van den Bergh** (CD&V) : J'attends impatiemment les nouveaux horaires de juin, mais j'espère que les changements ne seront pas trop drastiques. Les voyageurs viennent à peine de s'habituer aux derniers nouveaux horaires.

L'incident est clos.

09 **Question de M. Jean-Jacques Flahaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction**

Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ongewijzigde toestand in trein CR-3756 van 6.39 uur vanuit 's Gravenbrakel" (nr. 12215)

09.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Vele reizigers klagen nog steeds over het aperte gebrek aan zitplaatsen in de Cityrail 3756 die om 6.39 uur in 's Gravenbrakel vertrekt.

Dit probleem, dat in de eerste plaats de pendelaars in Vlaams-Brabant aangaat, moet opgelost worden.

Zal de NMBS ons nog maar eens zeggen dat we geduld moeten oefenen tot de nieuwe treinen geleverd worden?

Is het niet mogelijk de trein met vier rijtuigen die vroeger op dat tijdstip op die lijn werd ingezet, opnieuw te laten rijden?

09.02 Minister Steven Vanackere (Frans): Op 19 maart jongstleden deed zich een aantal technische problemen voor, en op 20 maart waren er twee ruiten van een van de motorstellen gebroken.

Uit een onderzoek van de maximale bezettingsgraad van de Cityrail 3756 sinds 12 januari 2009 blijkt dat er op het drukste baanvak, tussen Halle en Brussel-Zuid, gemiddeld 279 reizigers in tweede klasse en 28 in eerste klasse zitten, wat betekent dat de trein in beperkte samenstelling overbezet is. Toch beantwoordt de vastgestelde samenstelling van de treinen aan de vraag.

Vanaf de maand april zal de NMBS in staat zijn om treinen waarop zich een structurele overbezetting voordoet, te verlengen en om meer rollend materieel in reserve te houden teneinde te voorkomen dat de geplande samenstelling van de treinen op sommige momenten niet zou kunnen worden gehandhaafd.

Tegen eind dit jaar zou de situatie genormaliseerd moeten zijn.

09.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): U erkent dus dat de treinen overbezet zijn wanneer er maar twee rijtuigen worden ingezet.

Het verheugt me dat dergelijke situaties, dankzij de beschikbaarheid van nieuw materieel, vanaf april tot het verleden zullen behoren.

Het incident is gesloten.

10 Samengevoegde interpellaties en vragen van - de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de informatie die in de

publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la situation inchangée dans le train CR-3756 de 6 h 39 au départ de Braine-le-Comte" (n° 12215)

09.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Nombre de voyageurs continuent de se plaindre du manque flagrant de places dans le train CR 3756 de 6 h 39 au départ de Braine-le-Comte.

Il convient de résoudre ce problème, dont les navetteurs du Brabant flamand sont les premières victimes.

La SNCB nous dira-t-elle encore d'avoir la patience d'attendre que les nouveaux trains soient livrés ?

N'est-il pas possible de remettre en circulation le train composé de quatre voitures qui desservait auparavant la ligne à cette heure ?

09.02 Steven Vanackere, ministre (en français): Le 19 mars dernier, des problèmes techniques se sont posés et le 20 mars, deux fenêtres d'une des automotrices avaient été brisées.

L'examen des moyennes d'occupation maximales du train Cityrail 3756 depuis le 12 janvier 2009 laissent apparaître sur le tronçon le plus occupé, c'est-à-dire entre Hal et Bruxelles-Midi, un total de 279 voyageurs en deuxième classe et de 28 voyageurs en première classe, ce qui démontre la surcharge en cas de composition réduite. Cependant, la composition telle que prévue répond à la demande.

À partir du mois d'avril, la SNCB sera à même de renforcer des trains confrontés à des surcharges structurelles et d'étendre le parc de réserve afin d'éviter le « déforçement » ponctuel des compositions planifiées.

Vers la fin de l'année, cette situation devrait être régularisée.

09.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Vous reconnaissez donc qu'il y a surcharge lorsque seules deux voitures sont en service.

Je me réjouis d'apprendre qu'à partir d'avril, le nouveau matériel mis à disposition permettra d'éviter les situations évoquées.

L'incident est clos.

10 Interpellations et questions jointes de - M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'information disponible dans les Points Poste"

PostPunten kan worden verkregen" (nr. 12279)

- de heer Bruno Stevenheydens tot de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "een onderzoek van Test-Aankoop over de PostPunten" (nr. 305)
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het onderzoek van de PostPunten door Test-Aankoop" (nr. 12312)
- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12423)
- de heer David Lavaux aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de enquête van Test-Aankoop bij De Post" (nr. 12442)
- mevrouw Linda Musin aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de ontoereikende kwaliteit van de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12444)
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de dienstverlening in de PostPunten" (nr. 12575)
- de heer Stefaan Van Hecke aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de opleiding van het personeel van de postpunten" (nr. 12635)

(n° 12279)

- M. Bruno Stevenheydens au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête réalisée par Test-Achats au sujet des Points Poste" (n° 305)
- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête de Test-Achats relative aux Points Poste" (n° 12312)
- M. Stefaan Van Hecke au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service rendu dans les Points Poste" (n° 12423)
- M. David Lavaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête menée par Test-Achats auprès de La Poste" (n° 12442)
- Mme Linda Musin au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la qualité insuffisante du service offert dans les Points Poste" (n° 12444)
- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le service offert dans les Points Poste" (n° 12575)
- M. Stefaan Van Hecke au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la formation du personnel des points poste" (n° 12635)

10.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Uit een studie van Test-Aankoop is naar voren gekomen dat vrijwel de helft van de medewerkers bij de PostPunten de producten en de diensten van De Post niet goed kent. Slechts 8 van de 164 PostPunten kregen een positieve eindbeoordeling.

Heeft u die studie gelezen en zo ja, welke conclusies trekt u eruit? Hoe beoordeelt u zelf de dienstverlening in de PostPunten? Wat wordt er ondernomen om de situatie en de dienstverlening aan de klant te verbeteren?

10.02 David Lavaux (cdH): De resultaten van de enquête die Test-Aankoop heeft gehouden, tonen aan dat de reorganisatie van de postmarkt de kwaliteit van de dienstverlening niet ten goede komt.

10.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Près d'un employé sur deux des Points Poste ne connaît pas bien les produits et services de La Poste, selon une étude de Test-Achats à l'issue de laquelle seuls 8 Points Poste sur 164 ont reçu une évaluation finale positive.

Avez-vous lu cette étude et quelles conclusions en tirez-vous ? Quelle est votre propre appréciation du service rendu dans les Points Poste ? Qu'est-ce qui est mis en œuvre pour améliorer la situation et la qualité finale ?

10.02 David Lavaux (cdH): Les résultats de l'enquête de Test-Achats montrent que la réorganisation du marché postal s'effectue au détriment de la qualité du service.

Onderschrijft u de conclusies van Test-Aankoop? Welke oplossingen zal De Post de komende maanden aanreiken om die problemen te verhelpen? Moet er niet serieus overwogen worden om het personeel van de PostPunten een specifieke opleiding te laten volgen? Zal De Post met kwaliteitsindicatoren werken om de PostPunten te beoordelen? Zullen er strengere kwaliteitseisen opgenomen worden in het volgende beheerscontract?

10.03 Ine Somers (Open Vld): Een enquête die Test Aankoop in oktober 2008 uitvoerde over de dienstverlening van de PostPunten liet een uiterst negatief resultaat noteren. Ook bij de uitbaters heerst er nogal wat ontevredenheid.

Heeft De Post zelf al een tevredenheidsenquête bij de klanten van de postpunten uitgevoerd? Hoe worden de uitbaters van de postpunten opgeleid?

10.04 Minister Steven Vanackere (*Frans*): De Post neemt net als ik de kritiek van Test-Aankoop ernstig.

De afgelopen drie jaar werden er ruim zestig PostPunten geopend. Dat is niet niks.

(*Nederlands*) In 2008 en 2009 heeft De Post acht postpunten gesloten wegens een te gebrekkige dienstverlening. De Post zal zich extra toeleggen op de kwaliteit en de kennis van de postdiensten in de PostPunten.

(*Frans*) De Post wijst erop dat de analyse van Test-Aankoop niet overeenstemt met haar eigen bevindingen. De Post stelt immers vast dat 79 procent van het cliënteel tevreden is over de PostPunten.

(*Nederlands*) De Post leidt uit de enquête af dat bepaalde werkmiddelen onvoldoende gekend zijn door de PostPunten.

(*Frans*) De vragen van Test-Aankoop gingen over niet alledaagse, en niet noodzakelijk representatieve verrichtingen. Volgens het Paretoprincipe, uitgedacht door de Italiaanse econoom Vilfredo Pareto, vloeit 80 procent van de problemen voort uit 20 procent van de oorzaken. Een onderzoeker die de 20 procent minder gebruikelijke gegevenheden analyseert, zal daar 80 procent van de problemen aantreffen. Vaak zijn de gebruikers tevreden over de goede oplossing die

Rejoignez-vous les conclusions de Test-Achats ? Quelles solutions seront-elles apportées par La Poste au cours des prochains mois pour pallier ces dysfonctionnements ? Des formations spécifiques pour le personnel des Points Poste ne devraient-elles pas être sérieusement envisagées ? La Poste mettra-t-elle en place un système d'indicateur de la qualité des Points Poste ? Des exigences de qualité plus sévères seront-elles formulées dans le prochain contrat de gestion ?

10.03 Ine Somers (Open Vld): Une enquête consacrée en octobre 2008 par Test-Achats aux services offerts par les Points Poste a débouché sur des conclusions particulièrement négatives. Les exploitants expriment également une certaine insatisfaction.

La Poste a-t-elle déjà réalisé une enquête de satisfaction auprès des clients des Points Poste ? De quelle formation les exploitants des Points Poste bénéficient-ils ?

10.04 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : La Poste prend, tout comme moi, les critiques de Test-Achats au sérieux.

Ces trois dernières années, plus de soixante Points Poste ont été ouverts, ce qui est considérable.

(*En néerlandais*) En 2008 et 2009, La Poste a fermé huit Points Poste en raison d'un service défaillant. La Poste consacrera des efforts supplémentaires pour améliorer la qualité et les compétences des services postaux dans les Points Poste.

(*En français*) La Poste fait remarquer que l'analyse de Test-Achats ne correspond pas à ses propres constats, selon lesquels, notamment, 79 % des clients sont satisfaits des Points Poste.

(*En néerlandais*) L'enquête menée par La Poste conclut que les exploitants des Points Poste n'ont pas une connaissance suffisante de certains outils de travail.

(*En français*) Les questions posées par Test-Achats portaient sur des opérations inhabituelles, pas forcément représentatives. M. Pareto, un économiste italien, observait que 80 % des problèmes sont provoqués par 20 % des événements et vice-versa. L'enquêteur analysant 20 % d'éléments moins habituels y rencontrera 80 % des problèmes. Les usagers sont souvent satisfaits de la bonne solution apportée aux 80 % d'événements restants !

geboden wordt voor de 80 procent resterende gegevens.

(Nederlands) Sinds oktober 2008 werden al verschillende maatregelen genomen om de kwaliteit van de dienstverlening in de postpunten te verhogen. In maart 2009 kregen alle postpunten een informatica-applicatie om op alle soorten vragen van klanten te kunnen antwoorden. Postpunten vervangen de postkantoren niet, maar vullen ze aan, naast andere alternatieven zoals internet, telefonisch contact of zegelwinkels.

Het postkantorennetwerk is vandaag verlieslatend en zonder ingrijpen zou de levensvatbaarheid in het gedrang komen.

Iedere medewerker van een PostPunt moet een scholing van twee dagen volg en een test afleggen. Gedurende de eerste dagen van de exploitatie wordt door De Post ter plaatse ondersteuning geboden. Nieuw personeel moet de opleiding ook volgen.

De Post kan ook altijd een bijscholing organiseren. Tot slot kan de Post ook op elk moment controles uitvoeren om na te gaan of het PostPunt voldoet en of het alleen medewerkers inzet die aan de voorwaarden voldoen.

De vragen zijn voor mij en voor De Post een bron van reflectie omdat men de zoektocht naar meer kwaliteit wel degelijk ernstig neemt. Toch vind ik het belangrijk erop te wijzen dat de enquête van Test-Aankoop heel sterk gebaseerd was op minder gebruikelijke oefeningen. In een perfecte dienstverlening mogen die natuurlijk geen probleem geven.

10.05 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Een externe evaluatie zou objectiever zijn! Er is wel degelijk een probleem met de openings- en de sluitingsuren van de PostPunten, evenals met de kwaliteit van de dienstverlening en met de inachtneming van de deontologie.

U merkt terecht op dat De Post een vlekkeloze dienstverlening moet nastreven. Dit signaal moet dan ook een staartje krijgen. Het personeelsverloop in de PostPunten is groter dan in de traditionele postkantoren.

10.06 David Lavaux (cdH): Dat acht PostPunten worden gesloten omdat de kwaliteit ervan te wensen overliet, doet vragen rijzen, aangezien die PostPunten traditionele postkantoren moesten vervangen.

(En néerlandais) Depuis octobre 2008, différentes mesures ont déjà été prises pour améliorer le service dans les Points Poste. Tous les Points Poste sont dotés depuis mars 2009 d'un programme informatique leur permettant de répondre à toutes les questions qui pourraient être posées par les clients. Les Points Poste ne remplacent pas les bureaux de poste mais les complètent, à côté d'autres canaux comme l'internet, les contacts téléphoniques ou les magasins de timbres.

Le réseau des bureaux de poste est aujourd'hui déficitaire et sans intervention aucune sa viabilité serait menacée.

Tout collaborateur d'un Point Poste doit suivre une formation de deux jours et passer un test. La Poste offre un accompagnement sur place pendant les premiers jours d'exploitation. Les nouveaux membres du personnel doivent également suivre la formation.

De même, La Poste peut toujours organiser une formation continuée. Enfin, La Poste peut contrôler à tout moment la conformité du Point Poste et vérifier si tous les collaborateurs qui y sont employés satisfont aux conditions.

Les questions constituent une source de réflexion pour La Poste et pour moi-même car nous prenons l'amélioration de la qualité très au sérieux. Cependant, je tiens à souligner que l'enquête de Test-Achats reposait très largement sur des opérations peu courantes. Celles-ci ne peuvent évidemment pas poser de problème dans le cadre d'une prestation de services irréprochable.

10.05 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen !): Une évaluation extérieure offrirait plus d'objectivité ! Les heures d'ouverture et de fermeture des Points Poste posent réellement question, de même que la qualité du service rendu et la déontologie.

La Poste doit viser 100 % de qualité de service, comme vous l'avez conclu. Ce signal doit donc connaître des suites. Il y a davantage de rotation du personnel dans les Points Poste que dans les bureaux de poste « historiques ».

10.06 David Lavaux (cdH): La fermeture de huit Points Poste pour cause de mauvaise qualité m'interpelle, car ces Points Poste devaient remplacer des bureaux de poste traditionnels.

10.07 Ine Somers (Open Vld): Het opvolgen van de klantentevredenheid over de postpunten is van cruciaal belang. Alleen als die goed zit, zal de nieuwe manier van werken ingang vinden.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de enquête van Select Post" (nr. 12290)

11.01 Ine Somers (Open Vld): Menig Belgisch gezin kreeg de voorbije weken een enquête van Select Post in de bus met nogal wat persoonlijke vragen. Wie niet reageert, krijgt dezelfde vragenlijst opnieuw toegestuurd.

Wat is het nut van deze enquête? Worden de resultaten enkel gebruikt door Select Post of ook door haar klanten? Wie heeft de vragen opgesteld? Is het essentieel voor de werking van Select Post om persoonlijke informatie te kennen?

11.02 Minister Steven Vanackere (Nederlands): Hoewel deze vraag peilt naar zaken die niet binnen mijn bevoegdheid vallen, heb ik toch de nodige informatie ingewonnen.

Het eerste doel van de enquête is de consument zelf te laten beïnvloeden welk soort commerciële post hij wil ontvangen.

Select Post moet De Post helpen om de doelstellingen te behalen door diensten aan te bieden aan adverteerders die direct mail gebruiken.

De Post verstrekt de informatie uit Select Post aan de organisaties die lid zijn van Select Post en die producten aanbieden waarvan de klant heeft aangeduid dat ze hem interesseren. Daarnaast krijgen ook de bedrijven die producten aanbieden waarin de klant niet is geïnteresseerd, de adresgegevens om ze uit hun lijsten te kunnen schrappen. De vragen zijn zo opgesteld opdat de consument het type boodschappen kan ontvangen dat hij echt wil. De enquête bevat ook gesponsorde vragen van de adverteerders zelf.

Het is aan de consument om te beslissen of hij de lijst invult. Ik vraag mij af of uit de antwoorden ook blijkt dat bepaalde mensen helemaal geen commerciële informatie willen ontvangen. Om

10.07 Ine Somers (Open Vld): Le suivi de la satisfaction de la clientèle à propos des Points Poste revêt une importance cruciale. Si le taux de satisfaction est correct, les clients adhéreront à la nouvelle formule.

L'incident est clos.

11 Question de Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'enquête de Select Post" (n° 12290)

11.01 Ine Somers (Open Vld): De nombreux ménages belges ont reçu récemment dans leur boîte aux lettres une enquête de Select Post contenant de nombreuses questions plutôt personnelles. En cas d'absence de réaction, le questionnaire est expédié une deuxième fois.

Quel est l'intérêt de cette enquête? Les résultats sont-ils exploités uniquement par Select Post ou également par ses clients? Qui a rédigé le questionnaire? Select Post a-t-il vraiment besoin dans le cadre de son fonctionnement de ces informations personnelles?

11.02 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais): Même si cette matière ne relève pas de ma compétence, j'ai néanmoins rassemblé toutes les informations utiles.

L'objectif premier de l'enquête est de permettre au consommateur de faire savoir quel type de courrier commercial il souhaite recevoir.

Select Post a pour but d'aider La Poste à atteindre ses objectifs en proposant des services aux annonceurs qui utilisent Mail Direct.

La Poste communique les informations de Select Post aux organisations membres de Select Post et offre au client les produits pour lesquels ce dernier montre de l'intérêt. De plus, les entreprises proposant des produits qui n'intéressent pas le client reçoivent ses coordonnées afin de le biffer de leurs listes. Les questionnaires sont rédigés de telle sorte que le consommateur puisse spécifier le type de messages qu'il souhaite vraiment recevoir. L'enquête contient aussi des questions sponsorisées par les annonceurs eux-mêmes.

Il appartient au consommateur de décider ou non de compléter la liste. Je m'interroge sur la possibilité pour les consommateurs de signaler, en répondant au questionnaire, leur volonté de ne

ecologische redenen lijkt het mij een goede zaak dat bedrijven hun direct mail beperken tot mensen die er echt in geïnteresseerd zijn.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van de heer Joseph George aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aanleg van de parking aan het station van Waremme" (nr. 12330)

12.01 Joseph George (cdH) : Vele burgers maken gebruik van het openbaar vervoer. 's Morgens worden de stations overstroomd door treinreizigers, die echter moeilijk een parkeerplaats vinden op de krappe stationsparkings. Sinds de aanleg van de parking nemen er zeer veel reizigers de trein in het station van Gembloux.

Zijn er plannen om de parking te Borgworm te vergroten, of neemt u vrede met de bestaande toestand?

12.02 Minister Steven Vanackere (Frans): De uitbreiding van de parking bij het station van Borgworm tot 150 parkeerplaatsen is nog in studie. De werken zouden in 2012 worden uitgevoerd.

12.03 Joseph George (cdH): En hoe zit het met de parkeergelegenheid bij het station van Hoi?

12.04 Minister Steven Vanackere (Frans): Voor het station van Hoi zijn er plannen voor de aanleg van 400 parkeerplaatsen. De stedenbouwkundige vergunning werd al uitgereikt. De werken zullen in 2010 van start gaan, en de parking zal in 2011 in gebruik kunnen worden genomen. Een ander project voor 100 bijkomende parkeerplaatsen op de vroegere site van de autorischool zou in de loop van het eerste semester van 2009 worden gerealiseerd.

De totale capaciteit van de parkings bij het station van Hoi stijgt dus van 282 naar 657 plaatsen.

Het incident is gesloten.

13 Samengevoegde vragen van
- de heer Josy Arens aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekomst van de lijn 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (nr. 12334)
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken,

recevoir aucune information commerciale. Pour des raisons écologiques, il me semble opportun que les entreprises limitent leur Mail Direct aux personnes que cela intéresse vraiment.

L'incident est clos.

12 Question de M. Joseph George au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'aménagement du parking près de la gare de Waremme" (n° 12330)

12.01 Joseph George (cdH) : Parmi nos concitoyens, nombreux sont ceux qui se tournent vers les transports publics. Les gares sont prises d'assaut le matin mais les parkings sont exigus. La gare de Gembloux, depuis la construction du parking, connaît un large succès.

Pour Waremme, avez-vous un projet d'extension ou êtes-vous satisfait de la situation actuelle ?

12.02 Steven Vanackere, ministre (en français) : L'extension à 150 places du parking de la gare de Waremme est en cours d'étude. La réalisation des travaux est prévue pour 2012.

12.03 Joseph George (cdH) : Et pour la gare de Huy ?

12.04 Steven Vanackere, ministre (en français) : Un projet de construction d'un parking d'une capacité de 400 places est prévu pour la gare de Huy. Le permis d'urbanisme a été accordé. Les travaux débuteront en 2010 pour une mise en service en 2011. Un autre projet d'extension de 100 places, sur l'ancien site de l'auto-école, est prévu dans le courant du premier semestre 2009.

La capacité totale des parkings en gare de Huy passera donc de 282 à 657 places.

L'incident est clos.

13 Questions jointes de
- M. Josy Arens au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'avenir de la ligne 163 Libramont-Bastogne-Gouvy" (n° 12334)
- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises

Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het opbreken van lijn 163 Bastenaken-Noord - Libramont" (nr. 12646)

13.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): De NMBS biedt thans een vervangende busdienst aan op lijn 163 Bastenaken-Noord – Libramont, terwijl er in de zone Bastenaken diverse industrieterreinen en scholen liggen. Het openbaarvervoersaanbod is er dus nogal beperkt en daar dreigt in de toekomst weinig verandering in te komen, aangezien Infrabel beslist zou hebben om de sporen op die lijn op te breken.

Waarom heeft de raad van bestuur van Infrabel beslist om de sporen op te breken? Welke toekomstplannen heeft Infrabel nog met die lijn? Behoort een heropening tot de mogelijkheden? Onder welke voorwaarden? Werd de mogelijkheid van een lightrail al onderzocht? Als er een lightrailverbinding tot stand wordt gebracht, zou er dan een infrastructuur behouden kunnen blijven die voor goederenvervoer gebruikt kan worden?

13.02 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): In mei 1993 werd die spoorlijn door de NMBS buiten gebruik gesteld en nam de TEC op verzoek van de NMBS de exploitatie van de verbinding over met een busdienst. Gezien de slechte staat van de infrastructuur was het nodig dat de sporen werden opgebroken.

De burgemeesters van Libramont-Chevigny en Vaux-sur-Sûre hebben Infrabel een brief geschreven waarin ze pleiten voor de aanleg van een RAVeL-fietspad. Er werden geen middelen uitgetrokken voor de heropening van de spoorlijn, aangezien de NMBS niet te kennen heeft gegeven dat ze die lijn met spoorwegmaterieel wenst uit te baten. Op 27 februari 2009 verleenden mijn collega van Mobiliteit en ikzelf toestemming voor de ontmanteling. De werken zijn voor eind dit jaar gepland.

Indien er een verzoek zou komen van een operator, kan Infrabel de lijn altijd opnieuw aanleggen, aangezien de infrastructuurbeheerder verplicht is de bedding intact te houden.

In het kader van de beheerscontracten moet er een marktstudie worden uitgevoerd om na te gaan of een lightrail-verbinding mogelijk is met gebruikmaking van de bestaande infrastructuur, van de eventuele nieuwe infrastructuur en met gemengd verkeer. Lijn 163 komt daarvoor echter niet in aanmerking, omdat het potentiële aantal reizigers eerder beperkt is.

13.03 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Die regio

publiques et des Réformes institutionnelles sur "le retrait des rails de la ligne 163 Bastogne-Nord - Libramont" (n° 12646)

13.01 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): La ligne 163 Bastogne Nord-Libramont est actuellement desservie par un bus de la SNCB alors que la zone de Bastogne compte plusieurs zones d'activité économique et des écoles. La desserte en transport en commun reste donc plutôt faible et risque de ne plus évoluer étant donné qu'Infrabel aurait décidé de retirer les rails de cette ligne.

Pour quelles raisons le conseil d'administration d'Infrabel a-t-il décidé de supprimer les rails ? Quelles sont les intentions d'Infrabel quant à l'avenir de cette ligne ? Une réouverture est-elle possible ? À quelles conditions ? La piste du train *light* ou train-tram a-t-elle déjà été explorée ? Cette piste permettrait-elle de maintenir une infrastructure utilisable pour le transport des marchandises ?

13.02 **Steven Vanackere**, ministre (*en français*) : Cette ligne a été fermée à la circulation en mai 1993, date à laquelle la SNCB a confié aux TEC l'exploitation du service par bus. Au vu de l'état de l'infrastructure, un démontage des voies s'imposait.

Les bourgmestres de Libramont-Chevigny et de Vaux-sur-Sûre ont écrit à Infrabel pour appuyer la création d'un RAVeL. Aucun budget n'est prévu pour la réouverture de la ligne, puisque l'opérateur SNCB n'a pas exprimé le souhait d'exploiter cette ligne avec du matériel ferroviaire. L'autorisation de démontage a été accordée le 27 février 2009 par mon collègue chargé de la Mobilité et moi-même. Le démontage des voies est prévu pour la fin de l'année.

En cas de demande d'un opérateur, Infrabel peut toujours reconstruire la ligne, puisqu'il est tenu d'en garder l'assiette intacte.

Dans le cadre des contrats de gestion, une étude de marché doit être réalisée pour examiner l'application possible du *light train* sur l'infrastructure existante, sur l'éventuelle nouvelle infrastructure ainsi qu'en trafic mixte. La ligne 163 n'a pas été retenue en raison du potentiel de voyageurs plutôt limité.

13.03 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!) : Cette

is weliswaar niet de meest dichtbevolkte, maar dat is geen reden om ze stelselmatig over het hoofd te zien.

Het belangrijkste is dat er geen onomkeerbare keuzes worden gemaakt en dat de spoorwegbedding wordt behouden tot wanneer er opnieuw meer overheidsmiddelen beschikbaar zijn en een en ander gerechtvaardigd zal zijn uit het oogpunt van de rentabiliteit van de investering, wetende overigens dat openbare dienstverlening niet altijd rijmt met financieel evenwicht.

13.04 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): De rentabiliteit van het openbaar vervoer is vaak onvoldoende en dan moet de overheid bijspringen met belastinggeld. De overheid heeft echter de plicht om te onderzoeken op welke manier het geld van de belastingbetaler wordt besteed. Kiezen voor de zogenaamde "harde" vervoerswijzen voor een te beperkt reizigerspubliek is echter niet de beste manier om de overheidsmiddelen te besteden.

13.05 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Ik heb nooit het tegendeel beweerd. Elk geval moet onderzocht worden, want uit het oogpunt van veiligheid, mobiliteit en vervuiling doet de trein het een stuk beter dan andere openbaarvervoermiddelen.

Het incident is gesloten.

14 **Samengevoegde vragen van**

- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de vraag voor een staatsgarantie van de NMBS" (nr. 12366)
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de toekenning van een staatswaarborg voor alternatieve financieringsoperaties van de NMBS-Holding" (nr. 12389)

14.01 **Ine Somers** (Open Vld): De NMBS vraagt een staatsgarantie voor twee sale-and-lease-backcontracten. De NMBS Holding kan blijkbaar niet zelf aan de depositogarantie bij financiële instellingen voldoen. Klopt dat? Om welk bedrag gaat het? Waarom kon de NMBS niet terecht bij andere financiële instellingen?

14.02 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): De ministerraad heeft beslist een staatsgarantie toe te kennen aan de NMBS-Holding met het oog op

zone n'est certes pas la plus densément peuplée mais ce n'est pas une raison pour l'oublier systématiquement.

L'important est de ne pas poser des choix irréversibles et, donc, de préserver l'assiette pour le jour où davantage de moyens publics seront disponibles et lorsque cela se justifiera en termes de rentabilité de l'investissement, tout en sachant par ailleurs que service public ne rime pas toujours avec équilibre financier.

13.04 **Steven Vanackere**, ministre (*en français*): Bien entendu, en matière de transports en commun, la rentabilité doit souvent être comblée par l'intervention du contribuable. Toutefois, l'autorité publique a le devoir d'examiner la façon dont les deniers du contribuable seront affectés. Opter pour des modes dits « *hards* » pour des publics trop restreints ne constitue pas la meilleure façon d'affecter les deniers publics.

13.05 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Je n'ai pas dit le contraire. Chaque cas doit être étudié étant entendu que le train, du point de vue de la sécurité, de la mobilité et de la pollution, a un net avantage sur d'autres moyens de transport en commun.

L'incident est clos.

14 **Questions jointes de**

- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la demande d'une garantie d'État par la SNCB" (n° 12366)
- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "l'octroi d'une garantie de l'État à des opérations de financement alternatives de la SNCB-Holding" (n° 12389)

14.01 **Ine Somers** (Open Vld): La SNCB demande une garantie d'État pour deux contrats *sale and lease back*. La SNCB-Holding ne peut manifestement pas satisfaire elle-même à la garantie de dépôt auprès des institutions financières. Est-ce exact? De quel montant s'agit-il? Pourquoi la SNCB n'a-t-elle pu s'adresser à d'autres institutions financières?

14.02 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Le Conseil des ministres a décidé d'octroyer une garantie d'État à la SNCB Holding pour des

alternatieve financieringsoperaties.

opérations de financement alternatif.

Waarom neemt de NMBS-Holding haar toevlucht tot een nieuwe sale-and-lease-backoperatie?

Pour quelles raisons la SNCB Holding a-t-elle décidé de recourir à une nouvelle opération de *sale and lease back* ?

Hoeveel zal de verkoop opbrengen, en hoeveel zal er aan huur betaald worden? Hoelang loopt dat contract?

Quel sera le montant perçu pour la vente et quel sera le montant dépensé pour la location ? Pendant combien d'années ?

Wat zijn de risico's voor de overheid, die zich borg stelt?

Quels sont les risques pour l'État, qui garantit l'opération ?

Voorzitter: de heer David Lavaux.

Président : M. David Lavaux.

14.03 Minister **Steven Vanackere** (*Nederlands*): De Ministerraad van 27 maart 2009 besliste om de NMBS Holding op haar verzoek een staatswaarborg toe te kennen voor alternatieve financiële verrichtingen. Het te waarborgen bedrag varieert jaarlijks en vertegenwoordigt de nominale waarde van de belegging in het product AIG. Het gaat om 61 miljoen US dollar in 2009 en loopt jaarlijks op tot een maximum van 163 miljoen US dollar in 2028.

14.03 **Steven Vanackere**, ministre (*en néerlandais*) : Le Conseil des ministres du 27 mars 2009 a décidé d'accorder une garantie d'État à la SNCB-Holding – et à sa demande – pour des opérations de financement alternatives. Le montant à garantir varie annuellement et représente la valeur nominale de l'investissement dans le produit AIG. Ce montant s'élève à 61 millions de dollars en 2009 et augmentera chaque année à concurrence d'un plafond de 163 millions de dollars en 2028.

Door de kredietcrisis kon men geen financiële instelling vinden met een voldoende hoge rating die een dergelijke waarborg tegen aanvaardbare voorwaarden wilde afleveren. Men mag ook niet uit het oog verliezen dat een financiële instelling heel snel een belangrijke daling van haar rating kan oplopen. De NMBS Holding zou dan genooddakt zijn om een garantie te zoeken bij een andere financiële instelling met een voldoende hoge rating.

En raison de la crise des crédits, il n'a pas été possible de trouver une institution financière disposant d'un rating suffisamment élevé et prête à fournir une telle garantie à des conditions acceptables. Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue le fait qu'une institution financière est susceptible de subir très rapidement une baisse importante de son rating. Dans pareil cas, la SNCB-Holding serait contrainte de chercher une garantie auprès d'une autre institution financière disposant d'un rating suffisamment élevé.

(*Frans*) Van 1988 tot 2003 ging de vroegere NMBS transacties met het oog op een alternatieve financiering aan in de Verenigde Staten, met een staatswaarborg, hoofdzakelijk om de Amerikaanse fiscale voordelen te kunnen genieten die aan buitenlandse investeerders werden toegekend. Die voordelen vertaalden zich voor de vroegere NMBS in onmiddellijke ontvangsten die het eigen kapitaal vergrootten, en in betere boekhoudkundige resultaten. Die transacties lopen nog tot respectievelijk 2029 en 2031.

(*En français*) De 1988 à 2003, l'ancienne SNCB a été amenée à conclure des transactions de financements alternatifs aux États-Unis, avec la garantie de l'État, principalement dans le but de pouvoir bénéficier des avantages fiscaux américains qu'elles procuraient aux contreparties étrangères. Ces avantages se sont traduits pour l'ancienne SNCB par une entrée de trésorerie immédiate renforçant les fonds propres et par une amélioration du résultat comptable. Elles courent respectivement jusqu'en 2029 et 2031.

Het bedrag van de verkoop bedroeg 363,998 miljoen dollar. De NMBS sloot onmiddellijk een huurcontract voor 30 jaar met de investeerder, met een koopoptie na het aflopen van de overeenkomst.

Le montant de la vente s'élevait à 363,998 millions de dollars. La SNCB s'engageait immédiatement dans un contrat de location d'une durée de 30 ans avec l'investisseur avec option d'achat en fin de contrat.

De NMBS heeft een groot deel van de opbrengst van de overdracht aangewend om contracten met

La SNCB utilisait une partie importante des produits de la cession pour conclure, avec des institutions

andere gespecialiseerde financiële instellingen te sluiten, waarbij die instellingen de betalingsverplichtingen van de NMBS ten aanzien van de investeerders overnamen.

Alle huurbedragen en de eventuele bedragen met het oog op het uitoefenen van de koopoptie bij het verstrijken van het contract, werden vooraf betaald of belegd op het moment dat de transacties werden aangegaan; het gaat om een bedrag van 341,829 miljoen dollar, waarvan 45,319 miljoen dollar bij de gespecialiseerde instelling AIG werd belegd.

Nadat de rating van AIG verlaagd werd, werd de Belgische Staat verzocht garant te staan voor het gedeelte dat belegd was bij AIG.

Als AIG in gebreke blijft voor die twee transacties, moet de NMBS-Holding de aan de investeerder verschuldigde bedragen zelf betalen. Pas wanneer de NMBS-Holding in gebreke blijft, zou de Belgische staatswaarborg geactiveerd worden.

14.04 Ine Somers (Open Vld): Enkel voor die twee contracten is er geen oplossing gevonden. Is het bedrag hierbij een factor of zijn er hogere risico's aan verbonden?

14.05 Minister Steven Vanackere (Nederlands): De sale-and-lease-backoperaties zijn van nature niet risicovol. Men verlangde dat de vastgezette middelen werden gegarandeerd door een AAA financiële instelling. De financiële crisis heeft echter zogoed als alle AAA's geëlimineerd. De overheid kwam daarom tussenbeide. In een opgedroogde markt is het logisch dat men dan een beroep doet op de staatswaarborg.

14.06 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Ik neem nota van uw antwoord met betrekking tot die erg technische financiële constructie. Ik hoop maar dat de Staat, als gevolg van de economische crisis, geen gebruik zal moeten maken van die garantie.

Het incident is gesloten.

15 Vraag van de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de resultaten van de doorlichting van De Post met betrekking tot de toegankelijkheid van de kantoren voor personen met beperkte mobiliteit" (nr. 12388)

15.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): De toegankelijkheid van de postkantoren voor de personen met beperkte mobiliteit werd onderzocht

financières tierces spécialisées, des contrats par lesquels ces institutions reprennent les obligations de paiement de la SNCB aux investisseurs.

L'ensemble des loyers et des montants d'exercices éventuels des options d'achat en fin de contrat a été prépayé ou placé au moment de la conclusion des opérations pour un montant de 341,829 millions de dollars, dont 45,319 millions de dollars chez l'institution spécialisée AIG.

Suite à la dégradation de la notation, le *rating* de AIG, la garantie de l'État belge a été demandée pour la partie placée auprès de l'institution AIG.

En cas de défaillance de AIG pour ces deux transactions, la SNCB Holding reste redevable des sommes dues à l'investisseur. Ce n'est qu'en cas de défaillance de la SNCB Holding que la garantie de l'État belge serait activée.

14.04 Ine Somers (Open Vld) : Ce n'est que pour ces deux contrats qu'une solution n'a pas été trouvée. Le montant constitue-t-il un facteur à cet égard ou ces contrats comportent-ils des risques plus importants ?

14.05 Steven Vanackere, ministre (en néerlandais) : Les opérations de *sale and lease back* ne sont, par nature, pas des opérations risquées. Les moyens placés devaient être garantis par une institution financière disposant d'un rating AAA mais, en raison de la crise financière, la plupart des ratings AAA ont été supprimés. C'est la raison pour laquelle les pouvoirs publics sont intervenus. Dans un marché asséché, il est logique de faire appel à une garantie d'État.

14.06 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) : Je prends acte de votre réponse sur ce montage financier fort technique. J'espère simplement que la crise financière n'obligera pas l'État à activer cette garantie.

L'incident est clos.

15 Question de M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les résultats de l'audit de La Poste sur l'accessibilité des bureaux pour les personnes à mobilité réduite" (n° 12388)

15.01 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) : L'accessibilité des bureaux de poste pour les personnes à mobilité réduite a fait l'objet d'un audit

in het kader van een audit waartoe uw voorganger in september 2008 opdracht heeft gegeven.

Aan welke operator werd die studie gegund? Hoeveel postkantoren werden er doorgelicht in het kader van die audit? Hoeveel kantoren voldoen er aan de wetgeving inzake de toegankelijkheid in elk van de Gewesten? Welke verdere maatregelen op het stuk van de infrastructuur worden er overwogen op grond van die audit? Zullen er werken worden uitgevoerd in het kader van het vijfjarenplan van De Post tot in 2011? Op welke manier zullen de investeringsprioriteiten worden vastgesteld om ervoor te zorgen dat de kantoren in overeenstemming zijn met de wetgeving? Zullen de verenigingen die de personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen bij de vaststelling van de prioriteiten inzake de uit te voeren werken worden betrokken?

Wordt eraan gedacht om de in aanmerking genomen criteria te verruimen tot bijvoorbeeld de aanwezigheid van aangepast sanitair en van een loket op een aangepaste hoogte of zal er rekening worden gehouden met andere criteria die door de desbetreffende verenigingen worden voorgesteld?

15.02 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): RE Lab heeft 665 kantoren onderzocht. Volgens De Post zijn haar kantoren goed toegankelijk wanneer er geen hoogteverschil is tussen het straatniveau en de openbare ruimte van het kantoor of wanneer dat verschil niet meer bedraagt dan één trede van maximum 6 cm hoogte. In de audit kwam men tot het besluit dat dit voor 62 procent van de kantoren het geval was.

Veertien procent van de postkantoren (zowel nieuwbouw als bestaande kantoren) voldoen reeds aan de gewestnorm waaraan nieuwbouwprojecten of grote renovatieprojecten thans dienen te beantwoorden. Dat lage percentage houdt verband met het beperkt aantal nieuwbouw- en grote renovatieprojecten voor postkantoren tijdens de jongste jaren. Bij nieuwbouw worden de reglementaire voorschriften in acht genomen.

De Post moet haar kantoren aanpassen. Een groot aantal kantoren (gehuurde, beschermde, enz.) zijn aan diverse beperkingen onderworpen, en sommige aanpassingen zijn technisch niet haalbaar. In een aantal gevallen, ten slotte, wordt de stedenbouwkundige vergunning voor die aanpassingswerken geweigerd.

De Post verbindt zich ertoe om tegen eind 2011 90 procent van haar verkooppunten goed toegankelijk te maken voor personen met een

lancé en septembre 2008 par votre prédécesseur.

Quel est l'opérateur qui a été retenu pour réaliser cette étude à l'issue du marché public ? Combien de bureaux de poste ont-ils été analysés dans le cadre de cet audit ? Combien de bureaux répondent à la législation en matière d'accessibilité dans chacune des Régions ? En matière d'infrastructure, quelles sont les suites qui sont envisagées sur la base de cet audit ? Des travaux seront-ils menés dans le cadre du plan à cinq ans de La Poste jusqu'en 2011 ? Comment les priorités d'investissement seront-elles déterminées pour rendre les bureaux conformes à la législation ? Les associations représentatives des personnes à mobilité réduite seront-elles associées à la détermination des priorités quant aux travaux à entreprendre ?

Est-il envisagé d'élargir les critères pris en compte, par exemple, la présence de sanitaires adaptés, d'un guichet à hauteur adapté ou d'autres critères proposés par des associations représentatives des personnes à mobilité réduite ?

15.02 **Steven Vanackere**, ministre (*en français*) : La société RE Lab a analysé 665 bureaux. La Poste considère que ses bureaux sont facilement accessibles lorsqu'il n'y a aucune différence de hauteur entre la rue et l'espace public du bureau ou que cette différence est limitée à une seule marche de maximum 6 cm. L'audit a conclu que c'était le cas pour 62 % des bureaux.

Quatorze pour cent des bureaux de La Poste (constructions nouvelles et anciennes confondues) répondent déjà à la norme régionale aujourd'hui imposée aux projets de nouvelles constructions ou aux projets de rénovation lourde. Ce faible pourcentage est lié au nombre limité de projets de nouvelles constructions de bureaux de poste durant les années écoulées ainsi que de projets de rénovation profonde. Dans les nouvelles constructions, les obligations réglementaires sont respectées.

La Poste doit adapter ses bureaux. Un nombre important de bureaux (loués, classés, etc.) sont soumis à certaines limitations, et certaines adaptations sont techniquement impossibles à réaliser ou le permis d'urbanisme pour réaliser ces adaptations est refusé.

La Poste s'engage à prévoir un accès aisé aux personnes moins valides dans 90 % de ses points de vente d'ici fin 2011.

handicap.

De prioriteiten worden vastgelegd in functie van het tijdschema en de eventuele andere infrastructuurwerken die in de betrokken gebouwen moeten worden uitgevoerd. De representatieve verenigingen van de minder mobiele personen hadden inspraak bij het opstellen van het bestek van de audit, maar ze worden niet betrokken bij het vastleggen van het tijdspad voor de geplande werken. Ik ben niettemin van oordeel dat er in dat verband criteria zouden kunnen worden vastgelegd in het beheerscontract.

Aangezien het sanitair niet door het publiek gebruikt wordt, zijn er geen plannen om het toegankelijk te maken voor minder mobiele personen. De postkantoren zijn niet uitgerust met een aangepast loket, maar in een groot aantal kantoren is het mogelijk om zich vanuit de publiekshal naar een onthaalruimte te begeven.

15.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): De Post hanteert minimalistische criteria inzake toegankelijkheid. Amper 62 procent van de kantoren beantwoordt aan die criteria, en de huidige wettelijke normen zijn dan nog een stuk strenger. Ik vind het jammer dat de toegankelijkheid niet meegespeeld heeft als criterium bij de keuze van de PostPunten.

Ik wil u ertoe aanmoedigen in de komende beheersovereenkomsten in een grotere inspanning te voorzien. Voor moeders met een kinderwagen, slachtoffers van een ongeval of bejaarden speelt deze factor ook een belangrijke rol.

Het incident is gesloten.

16 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Ulla Werbrouck aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de Infrabelcampagne ter bestrijding van dodelijke ongevallen aan overwegen" (nr. 12394)
- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de campagne van Infrabel" (nr. 12708)

16.01 Ine Somers (Open Vld): Infrabel voert een campagne om het aantal ongelukken bij overwegen te verminderen. Er werd geopteerd voor schokkende beelden. Waarom? Werd er rekening gehouden met de gevoeligheden van nabestaanden van de slachtoffers van dergelijke ongelukken?

Les priorités seront déterminées en fonction du calendrier et d'autres travaux d'infrastructure à réaliser dans les bâtiments concernés. Les associations représentatives des PMR ont été associées à la définition du cahier des charges de l'audit, mais il n'est pas prévu de les associer à la détermination du calendrier des travaux à entreprendre. Je pense néanmoins que des critères à ce sujet pourraient être précisés dans le contrat de gestion.

Étant donné que les sanitaires ne sont pas utilisés par le public, il n'est pas prévu de les rendre accessibles aux PMR. Il n'y a pas de guichet adapté dans les bureaux de poste, mais dans un nombre important de ceux-ci, il est possible d'accéder à un local d'accueil à partir de la salle publique.

15.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Les critères d'accessibilité retenus par La Poste sont minimalistes. Seuls 62 % des bureaux y répondent, alors que les critères légaux actuels sont beaucoup plus élevés. Je regrette que l'accessibilité n'ait pas été intégrée en tant que critère de choix des Points Poste.

Je vous encourage à inscrire dans les prochains contrats de gestion un effort plus important. Les mères avec un landau, les victimes d'accident ou les personnes âgées sont aussi concernées.

L'incident est clos.

16 Questions jointes de

- Mme Ulla Werbrouck au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel visant à prévenir les accidents mortels aux passages à niveau" (n° 12394)
- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la campagne d'Infrabel" (n° 12708)

16.01 Ine Somers (Open Vld): Infrabel mène une campagne ayant pour objectif de réduire les accidents aux passages à niveau. Pour ce faire, on a choisi d'utiliser des images-chocs. Pourquoi? A-t-il été tenu compte de la sensibilité des proches de victimes de pareils accidents? Le ministre a-t-il

Heeft de minister al klachten ontvangen over deze campagne?

16.02 Minister **Steven Vanackere** (*Nederlands*): Gemiddeld gebeurt er elke twee weken een dodelijk ongeval op de spoorwegen. Het doel van Infrabel is om een bewustwordingsproces op gang te brengen. In een recente studie onderschat de helft van de ondervraagden het gevaar van een aankomende trein in die zin dat ze een trein al van ver denken te kunnen horen aankomen. Daarom heeft Infrabel voor een campagne gekozen met tv-spotjes die de risico's onverbloemd duidelijk maken. Om de boodschap kracht bij te zetten, hangen er ook affiches in de stations en wordt er een brochure verspreid.

Toen de campagne getest werd, maakten de proefpersonen gewag van een schokeffect, maar ze waren het unaniem eens over het belang van de boodschap. Die boodschap is eenvoudig: wie de sporen oploopt, kijkt de dood in de ogen.

Infrabel is zich bewust van het impact van de campagne, maar gelooft dat ze nodig is en dat ze levens kan redden. Er is één persoon die de campagne heeft aangeklaagd bij de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame. Die instantie oordeelde er begrip voor te kunnen opbrengen dat de affiches emoties kunnen oproepen, maar vond ze toch zonder verdere opmerkingen aanvaardbaar.

De voorzitter van een vzw van nabestaanden van personen die door zelfdoding overleden zijn, heeft in een open brief aan Infrabel gewezen op de mogelijke negatieve gevolgen van een dergelijke campagne op psychologisch verzwakte personen.

16.03 **Ine Somers** (Open Vld): Ik ben blij dat de campagne aan proefpersonen is voorgelegd en dat er communicatie is geweest met een vzw van nabestaanden.

Het incident is gesloten.

17 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Robert Van de Velde aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station 'Noorderkempem' in Brecht" (nr. 12431)
- de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het station Noorderkempem" (nr. 12860)

déjà reçu des plaintes à propos de cette campagne ?

16.02 **Steven Vanackere**, ministre (*en néerlandais*) : On déplore en moyenne un accident mortel toutes les deux semaines sur le réseau ferré. L'objectif poursuivi par Infrabel est d'amorcer un processus de conscientisation. Une étude récente révèle que la moitié des personnes interrogées sous-estiment le danger d'un train en approche car elles pensent pouvoir entendre de loin l'arrivée du train. C'est la raison pour laquelle Infrabel a décidé de mener une campagne avec des spots télévisés mettant crûment en évidence les risques encourus. Des affiches ont également été placées dans les gares et une brochure est distribuée.

Lorsque la campagne a été lancée, le public test a évoqué un effet de choc mais était également unanimement convaincu de l'importance du message. Ce dernier est clair : celui qui traverse les voies court un danger mortel.

Infrabel est consciente de l'impact de la campagne mais la juge nécessaire et pense qu'elle permettra de sauver des vies. A ce jour, une plainte seulement a été déposée auprès du Jury d'Éthique Publicitaire. Cette instance a dit comprendre que les affiches peuvent émouvoir mais a estimé que la campagne pouvait être poursuivie sans observations.

Le président d'une ASBL de proches de personnes qui se sont suicidées a adressé une lettre ouverte à Infrabel pour attirer son attention sur les effets négatifs éventuels de la campagne sur un public psychologiquement fragile.

16.03 **Ine Somers** (Open Vld) : Je me réjouis d'apprendre que la campagne a été présentée à des personnes-test et qu'il y a eu des échanges avec une ASBL de proches de personnes qui se sont suicidées.

L'incident est clos.

17 **Questions jointes de**

- M. Robert Van de Velde au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la gare 'Noorderkempem' à Brecht" (n° 12431)
- M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la gare 'Noorderkempem'" (n° 12860)

17.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Tijdens de paasvakantie hadden er testritten plaats in de tunnel langs de E19 richting Nederland tot het station Noorderkempen. Wat is het resultaat van de testritten? Zal de eerste trein op 14 juni in het station Noorderkempen stoppen? Hoe zal de dienstregeling eruit zien en zal die eventueel nog worden uitgebreid in de toekomst?

17.02 Minister Steven Vanackere (*Nederlands*): De NMBS heeft op mijn vraag onderzocht of de bestaande N6- dubbeldekstreinen mits aanpassing van de elektronische apparatuur kunnen rijden tussen Antwerpen en Noorderkempen. De technische testen verliepen bijzonder gunstig, zowel op de lijn zelf als op de overgang van de klassieke naar de hogesnelheidslijn. Het homologatieproces is gestart, in nauwe samenwerking tussen de NMBS, Infrabel en de veiligheidsdiensten van de FOD Mobiliteit en Vervoer. Alles wordt in het werk gesteld opdat de commerciële dienstverlening op 14 juni kan starten.

Vanuit Antwerpen-Centraal zullen er tijdens de week om het uur treinen rijden richting Noorderkempen, vanaf 6.37 tot 19.37 uur, met een tussenstop in Antwerpen-Luchtbal op 42 minuten na het uur en met aankomst in Noorderkempen op 52 minuten na het uur. Er zullen treinen rijden in omgekeerde richting vanaf 6.08 tot 19.08 uur met een tussenstop in Antwerpen-Luchtbal om 19 minuten na het uur en met aankomst in Antwerpen-Centraal om 23 minuten na het uur.

De weekenddienst zal worden onderzocht op basis van de resultaten van de weekdienst. Bij de start van de treindienst zal er dus nog geen weekenddienst zijn.

17.03 Jef Van den Bergh (CD&V): Wij hopen dat de bescheiden dienstregeling in december 2009 wegens succes zal kunnen worden uitgebreid.

17.04 Minister Steven Vanackere (*Nederlands*): Na de talloze vragen van de heer Van den Bergh om te weten te komen wanneer de nieuwe verbinding er zou komen, hoop ik dat hij, nu de commerciële dienst begint, eventjes pauzeert vooraleer hij opnieuw vragen stelt over de uitbreiding van de dienstregeling.

Het incident is gesloten.

18 Vraag van de heer David Lavaux aan de vice-

17.01 Jef Van den Bergh (CD&V) : Pendant les vacances de Pâques, des parcours d'essai ont eu lieu dans le tunnel le long de la E19, en direction des Pays-Bas, jusqu'à la gare de Noorderkempen. Quel a été le résultat de ces parcours d'essai ? Le premier train s'arrêtera-t-il le 14 juin à la gare de Noorderkempen ? Quel sera l'horaire et ce dernier sera-t-il étendu à l'avenir ?

17.02 Steven Vanackere, ministre (*en néerlandais*) : La SNCB a, à ma demande, examiné la possibilité de faire rouler les trains à impériale N6, moyennant adaptation de l'appareillage électronique, jusqu'à Anvers et Noorderkempen. Les essais techniques se sont déroulés sans le moindre problème tant sur la ligne elle-même que pour le passage de la ligne classique à la ligne à haute vitesse. Le processus d'homologation a débuté, en étroite collaboration avec la SNCB, Infrabel et les services de sécurité du SPF Mobilité et Transport. Tout est mis en œuvre pour que la mise en service commerciale puisse s'effectuer le 14 juin.

À partir d'Anvers-Central, les trains rouleront, pendant la semaine, toutes les heures, en direction de Noorderkempen de 6 h 37 à 19 h 37, avec un arrêt intermédiaire à Anvers-Luchtbal à l'heure 42 et arrivée à Noorderkempen à l'heure 52. Les trains rouleront dans le sens inverse entre 6 h 08 et 19 h 08, avec un arrêt intermédiaire à Anvers-Luchtbal à l'heure 19 et arrivée à Anvers-Central à l'heure 23.

Le service de week-end sera étudié sur la base des résultats des jours de semaine. Dans un premier temps, il n'y aura pas de service de train sur cette ligne pendant le week-end.

17.03 Jef Van den Bergh (CD&V) : Nous espérons que l'horaire limité introduit en décembre 2009 pourra être élargi en raison du succès rencontré.

17.04 Steven Vanackere, ministre (*en néerlandais*) : Après le grand nombre de questions posées par M. Van den Bergh pour savoir quand la nouvelle liaison sera réalisée, j'espère que, à présent que la mise en service commerciale est imminente, il reprendra haleine avant de recommencer à poser des questions au sujet de l'élargissement de l'horaire.

L'incident est clos.

18 Question de M. David Lavaux au vice-premier

eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aankondigingsborden in de stations" (nr. 12441)

18.01 David Lavaux (cdH): Op de nieuwe informatieborden op de perrons van het nieuwe station Luik-Guillemins is er slechts plaats voor aankondigingen van drie regels; de treinreizigers krijgen dus maar een minimum aan informatie. Waarom heeft men in het nieuwe station Luik-Guillemins voor dat soort borden geopteerd? Wat is de eenheidsprijs van de verschillende soorten borden? Heeft de NMBS een overheidsopdracht uitgeschreven voor al de informatieborden in haar stations, of koopt men die borden voor elk gemoderniseerd station afzonderlijk aan?

18.02 Minister Steven Vanackere (Frans): Aangezien er aan de toegang tot de perrons al beeldschermen hangen met gedetailleerde informatie, heeft de stuurgroep voor de uitrusting van het station Luik-Guillemins gemeend dat men op de perrons met informatieborden met drie regels kon volstaan.

In de toekomst wil Infrabel informatieborden met vijf regels plaatsen in alle stations waar wekelijks 25.000 reizigers op- of afstappen. Luik-Guillemins is daar één van.

De eenheidsprijs van elk soort bord bedraagt 16.000 à 22.000 euro.

Wat de overheidsopdrachten betreft, werd er in 2005 een raamovereenkomst voor acht jaar gesloten, die verlengd kan worden. De informatieborden met drie regels in het station van Luik-Guillemins zouden dus vervangen kunnen worden door nieuwe borden met vijf regels. De oude borden zouden dan in andere, kleinere stations worden hergebruikt.

18.03 David Lavaux (cdH): Ik dank u voor uw zeer volledige antwoord.

Het incident is gesloten.

19 Vraag van de heer Jenne De Potter aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de aansluiting van Infrabel en de NMBS-Holding op de websites www.klim-cicc.be en www.klip.be" (nr. 12549)

19.01 Jenne De Potter (CD&V): Na de gasramp in Gellingen hebben zowel de Vlaamse als de federale overheid websites opgericht waarop alle betrokken

ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les afficheurs dans les gares" (n° 12441)

18.01 David Lavaux (cdH): Les nouveaux afficheurs d'itinéraires, installés sur les quais de la nouvelle gare de Liège-Guillemins, ne comprennent que trois lignes d'affichage; les usagers ont donc droit à une information minimale.

Pour quelle raison a-t-on choisi des afficheurs à trois lignes dans la nouvelle gare de Liège-Guillemins? Quel est le coût unitaire de chaque type d'afficheur? La SNCB a-t-elle conclu un marché public pour tous les afficheurs des gares ou bien procède-t-elle au cas par cas, en fonction des gares modernisées?

18.02 Steven Vanackere, ministre (en français): Les accès aux quais étant équipés d'écrans fournissant des informations détaillées, le groupe de pilotage pour l'équipement de la gare de Liège-Guillemins a estimé que les afficheurs à trois lignes étaient suffisants sur les quais.

À l'avenir, Infrabel a l'intention d'installer des afficheurs à cinq lignes dans toutes les gares qui comptabilisent 25.000 voyageurs par semaine. Liège-Guillemins est donc également concernée.

Le coût unitaire de chaque type d'afficheur se situe entre 16.000 et 22.000 euros.

Concernant les marchés publics, il existe un contrat-cadre conclu en 2005 pour une période de huit ans, avec possibilité de prolongation. Les afficheurs à trois lignes placés à la gare de Liège-Guillemins pourraient donc être remplacés par des nouveaux appareils à cinq lignes. Les appareils récupérés seraient alors placés dans des gares moins importantes.

18.03 David Lavaux (cdH): Je vous remercie pour cette réponse très complète.

L'incident est clos.

19 Question de M. Jenne De Potter au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la connexion d'Infrabel et de la SNCB-Holding aux sites web www.klim-cicc.be et www.klip.be" (n° 12549)

19.01 Jenne De Potter (CD&V): Après la catastrophe de Ghislenghien, les autorités flamandes et fédérales ont créé des sites web

partijen de ligging van hun leidingen en de werkzaamheden eraan melden. Voor Vlaanderen wordt de informatie verzameld op het Kabel en Leiding Informatieportaal (KLIP), de federale site is het Kabel en Leiding Informatiemeldpunt (KLIM). Infrabel noch de NMBS-Holding hebben zich aangesloten bij een van de sites.

Klopt die informatie? Waarom werken Infrabel en de NMBS-Holding niet mee aan het KLIM of KLIP? Zal de aansluiting nog volgen? Wat is het standpunt van de minister?

19.02 Minister **Steven Vanackere** (Nederlands): Ik meen dat Infrabel zich zo snel mogelijk moet aansluiten bij het KLIM of KLIP, die volgens mijn informatie zijn gefusioneerd. De bevoegde diensten onderzoeken momenteel hoe dat gecoördineerd en gestructureerd kan verlopen. Zij zullen binnenkort contact opnemen met het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen met het oog op een spoedig overleg.

De NMBS-Holding werkt voor het leggen van optische vezelkabels samen met Syntigo, dat in Vlaanderen meewerkt aan KLIP en KLIM. Het gebruikt de sites in Vlaanderen voor het leggen van kabels. In Wallonië gebeurt de aanvraag van *plants* nog op de gebruikelijke manier, via fax, mail of post.

19.03 **Jenne De Potter** (CD&V): Ik stel vast dat de voorbereidende werkzaamheden aan de gang zijn. De zaken moeten vooruitgaan.

Het incident is gesloten.

20 **Vraag van de heer Ben Weyts aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de problemen bij Distripost" (nr. 12532)**

20.01 **Ben Weyts** (N-VA): De vzw De Rand, die een aantal publicaties verdeelt in de faciliteitengemeenten, maakt melding van problemen met de bedeling door Distripost. Ook de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten heeft klachten ter zake geformuleerd.

Heeft de minister weet van de problemen met Distripost? Onderzoekt De Post zelf via steekproeven in welke mate de bedelingen correct worden uitgevoerd? Wordt er in een vorm van schadevergoeding voorzien?

permettant à toutes les parties concernées de communiquer l'emplacement de leurs gazoducs ainsi que les travaux en cours. En Flandre, les informations sont réunies sur le portail *Kabel en Leiding Informatie Portaal (KLIP)*, le site web fédéral est le Point de Contact fédéral Informations Câbles et Conduites (CICC). Ni Infrabel, ni la SNCB-Holding ne sont affiliés à un de ces sites.

Cette information est-elle exacte ? Pourquoi Infrabel et la SNCB-Holding ne contribuent-ils pas aux sites CICC ou KLIP ? Ont-elles l'intention de s'affilier ? Quel est le point de vue du ministre ?

19.02 **Steven Vanackere**, ministre (en néerlandais) : À mon estime, Infrabel doit se connecter le plus rapidement possible aux portails d'information klim et klip qui, d'après les renseignements dont je dispose, ont fusionné. Les services compétents examinent comment procéder de manière coordonnée et structurée. Ils contacteront prochainement l'agence de l'information géographique de la Flandre (*Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen*, AGIV) afin d'organiser rapidement une concertation.

Pour la pose de câbles en fibres optiques, la SNCB-Holding coopère avec Syntigo, qui coopère en Flandre aux sites klim et klip et qui utilise les sites en Flandre pour la pose de câbles. En Wallonie, la demande de *plants* s'effectue toujours de manière classique, par télécopie, courriel ou poste ordinaire.

19.03 **Jenne De Potter** (CD&V) : Je constate que les travaux préparatoires sont en cours. Il convient d'avancer dans ce dossier.

L'incident est clos.

20 **Question de M. Ben Weyts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les problèmes auprès de Distripost" (n° 12532)**

20.01 **Ben Weyts** (N-VA) : L'asbl *De Rand*, qui distribue un certain nombre de publications dans les communes à facilités, fait état de problèmes concernant la distribution par Distripost. L'association des villes et communes flamandes a également formulé des plaintes à ce sujet.

Le ministre est-il au courant des problèmes concernant Distripost ? La Poste elle-même vérifie-t-elle, par coups de sonde, dans quelle mesure la distribution est correctement assurée ? Une forme de dédommagement est-elle prévue ?

20.02 Minister **Steven Vanackere** (Nederlands): Distripost is een sterk groeiende dienst van De Post die de voorbije jaren een groei kent van gemiddeld 10 procent per jaar. Dit houdt echter in dat het alsmáar moeilijker wordt de verdelingscapaciteit te realiseren. De dienstverlening werd medio 2008 aangepast, wat de groei nog meer in de hand heeft gewerkt. Distripost is actief in een volledig vrijgemaakte, concurrentiële markt.

Het klopt dat een aantal klanten klachten over de dienstverlening heeft geformuleerd. De Post heeft via een extern marktonderzoeksbureau een kwaliteitsmeting van de verdeling laten uitvoeren. Het gemiddelde bedelingresultaat voor de voorbije drie maanden is 92 procent. De voorbije negen maanden is dit cijfer met 10 procent toegenomen en dit is liefst 30 procent beter dan het resultaat van de andere huis-aan-huisverdelers.

De Post werkt momenteel zoveel mogelijk de oorzaken van de klachten weg. Wanneer een klant met reden een klacht formuleert, ontvangt hij van De Post een creditnota tot maximaal het factuurbedrag van betrokken bedeling.

20.03 **Ben Weyts** (N-VA): In de praktijk is er alleszins nog maar weinig beterschap merkbaar. De klachten worden blijkbaar vooral geformuleerd op het niveau van de gemeenten.

20.04 Minister **Steven Vanackere** (Nederlands): De kwaliteitsmeting gebeurt op professionele basis. Het is logisch dat er altijd klachten zullen zijn, ook bij een resultaat van 98 procent tevredenheid. Klachten mogen niet genegeerd worden, maar de heer Weyts kan en mag niet ontkennen dat Distripost de voorbije maanden grote inspanningen heeft geleverd om zijn dienstverlening te verbeteren.

Het incident is gesloten.

21 **Vraag van de heer Pierre-Yves Jeholet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de verdeling tussen Infrabel en de gemeente Herve van de kosten voor de brandweerwagen voor rail-wegvervoer" (nr. 12521)**

21.01 **Pierre-Yves Jeholet** (MR): Infrabel heeft een brandweerwagen voor rail-wegvervoer geleverd aan de gemeente Herve, die over een gewestelijke

20.02 **Steven Vanackere**, ministre (en néerlandais) : Distripost est un service de La Poste à forte croissance qui a enregistré ces dernières années une croissance annuelle moyenne de 10 %, ce qui implique toutefois qu'il est de plus en plus difficile de réaliser la capacité de distribution. Le service a été adapté à la mi-2008, ce qui a encore favorisé la croissance. Distripost exerce ses activités dans un marché concurrentiel entièrement libéralisé.

Il est exact que certains clients ont formulé des plaintes à propos du service. La Poste a fait effectuer une mesure de la qualité de la distribution par le biais d'un bureau d'études de marché externe. Le résultat moyen pour la distribution est de 92 % pour les trois derniers mois. Ce chiffre a augmenté de 10 % au cours des neuf derniers mois et dépasse de pas moins de 30 % les prestations des autres distributeurs de toutes-boîtes.

La Poste s'attelle actuellement à remédier autant que possible aux diverses causes des plaintes. Lorsqu'un client formule une plainte à juste titre, il reçoit de La Poste une note de crédit jusqu'à concurrence maximale du montant de la facture de la distribution concernée.

20.03 **Ben Weyts** (N-VA) : Dans la pratique, les améliorations ne sont en tout cas encore guère perceptibles. Il semble que les plaintes soient principalement formulées au niveau des communes.

20.04 **Steven Vanackere**, ministre (en néerlandais) : La mesure de la qualité s'effectue sur une base professionnelle. Il y aura logiquement toujours des plaintes, même lorsque le taux de satisfaction s'élève à 98 %. Les plaintes ne peuvent être ignorées, mais M. Weyts ne peut nier que Distripost a fourni d'importants efforts au cours des derniers mois pour améliorer le service à la clientèle.

L'incident est clos.

21 **Question de M. Pierre-Yves Jeholet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la répartition des frais de l'autopompe rail-route entre Infrabel et la commune de Herve" (n° 12521)**

21.01 **Pierre-Yves Jeholet** (MR) : Infrabel a fourni à la commune de Herve, qui dispose d'un service régional d'incendie, une autopompe rail-route d'une

brandweerdienst beschikt. Die brandweerwagen kost 1.110.220 euro en kan worden ingezet indien er zich problemen voordoen in de hst-tunnel van Soumagne.

Momenteel neemt de gemeente de kosten van het onderhoud en de verzekering van het voertuig op zich. Dit is een – recurrente – investering van ruim 30.000 euro voor twee jaar.

Ware het niet logisch dat Infrabel zelf die kosten betaalt?

21.02 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Het verkoopcontract met de gemeente Herve bepaalt dat de brandweerwagen prioritair bestemd is voor interventies op het spoorwegdomein, meer bepaald in de tunnel van Soumagne. In overeenstemming met de wensen van de gemeente kan dit materieel echter ook zonder beperking op andere plekken worden ingezet.

De eigendom van die brandweerwagen voor rail-wegvervoer werd aan de gemeente overgedragen, en er werd een kostenverdeling vastgelegd in het contract. Infrabel neemt de eerste investering (een bedrag van 1,1 miljoen euro) voor zijn rekening, evenals de kosten voor de vervanging na vijftien jaar (een jaarlijkse storting van 74.323 euro aan de gemeente). De gemeente Herve draagt de kosten van de exploitatie, meer bepaald de verzekering en het onderhoud. Mijns inziens garandeert het contract een evenwichtige kostenverdeling.

21.03 **Pierre-Yves Jeholet** (MR): De gemeentelijke overheid is verontwaardigd omdat ze voor de exploitatie- en verzekeringskosten moet opdraaien. Zelf zou ik het contract wellicht niet op die manier hebben gesloten.

Het incident is gesloten.

22 **Samengevoegde vragen van**

- de heer David Geerts aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep" (nr. 12557)
- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsman" (nr. 12577)
- de heer Patrick De Groote aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het rapport van de

valeur de 1.110.220 euros destinée à intervenir en cas de problème dans le tunnel TGV de Soumagne.

Ce véhicule est aujourd'hui assuré et entretenu par les finances communales, soit un investissement de plus de 30.000 euros en deux ans (investissement qui sera récurrent).

Ne serait-il pas logique que les coûts d'assurance et d'entretien de ce véhicule soient assurés par Infrabel lui-même ?

21.02 **Steven Vanackere**, ministre (*en français*) : Le contrat de vente de ce camion à la commune de Herve stipule que ce matériel est destiné prioritairement aux interventions sur domaines ferroviaires, en particulier dans le tunnel de Soumagne, mais sans restriction d'intervention dans d'autres endroits, conformément aux souhaits de la commune.

La propriété du camion rail-route est cédée à la commune et un partage des coûts est défini dans le contrat. Infrabel assume le premier investissement, c'est-à-dire 1,1 million d'euros, ainsi que le coût du renouvellement après quinze ans, un versement annuel de 74.323 euros à la commune. La commune de Herve prend en charge l'exploitation, en particulier les assurances et l'entretien. Il me semble qu'il s'agit d'un contrat équilibré.

21.03 **Pierre-Yves Jeholet** (MR) : Les autorités communales se sont montrées indignées de prendre en charge ce coût d'exploitation et cette assurance. Je n'aurais peut-être pas signé ce contrat de cette façon.

L'incident est clos.

22 **Questions jointes de**

- M. David Geerts au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB" (n° 12557)
- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport 2008 du médiateur de la SNCB" (n° 12577)
- M. Patrick De Groote au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du service de médiation auprès du

ombudsdienst van de NMBS-Groep" (nr. 12582)

- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag 2008 van de NMBS-ombudsmannen" (nr. 12598)

- de heer Jan Mortelmans aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het jaarverslag 2008 van de ombudsman bij de NMBS-Groep" (nr. 12620)

- mevrouw Ine Somers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het rapport van de ombudsman van de NMBS" (nr. 12707)

- de heer Jef Van den Bergh aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het verslag van de ombudsman van de NMBS" (nr. 12902)

Groupe SNCB" (n° 12582)

- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport 2008 des médiateurs de la SNCB" (n° 12598)

- M. Jan Mortelmans au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport annuel 2008 du médiateur auprès du Groupe SNCB" (n° 12620)

- Mme Ine Somers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur de la SNCB" (n° 12707)

- M. Jef Van den Bergh au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le rapport du médiateur de la SNCB" (n° 12902)

22.01 Patrick De Groote (N-VA): Er is stijgende onvrede over de dalende stiptheid, gebrekkige capaciteit en slechte informatieverlening bij de NMBS, maar ook over de eigenzinnige interpretatie van het beheercontract en de niet-toepassing van een aantal consumentenregels. Zo voorziet de NMBS bijvoorbeeld niet in een compensatie bij de afschaffing van treindiensten door een stakingsactie.

De klachten worden in eerste lijn behandeld door de klachtendienst, maar zij is afhankelijk voor haar informatie van andere diensten. Ook personeelsleden op het perron of in de trein zijn afhankelijk van andere diensten om een goede dienstverlening te geven.

Er zijn niet enkel klachten van reizigers, maar ook van personeelsleden en ex-personeelsleden. Zij kunnen echter geen beroep doen op de ombudsdienst. Welke aanspreekpunten hebben zij?

Hoe reageert de minister op de gebrekkige klachtenbehandeling en de niet-naleving van het beheercontract op dit punt? Hoeveel geld heeft NMBS Reizigersvervoer besteed aan reclame in 2007 en 2008? Hoe oordeelt de minister over die besteding als het imago van de NMBS wordt geschaad door de soms ondermaatse klachtenbehandeling? Wat wil de minister doen om de dienstverlening iets klantvriendelijker te maken?

22.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!):

22.01 Patrick De Groote (N-VA): Le mécontentement va croissant à propos de la baisse de la ponctualité, de la capacité déficiente et de la communication défailante de la SNCB, mais également à propos de l'interprétation subjective du contrat de gestion et de la non-application d'un certain nombre de règles en matière de protection des consommateurs. Ainsi, la SNCB ne prévoit pas de compensation en cas de suppression de services de train pour cause de grève.

Les plaintes sont traitées en première ligne par le service des plaintes, qui doit toutefois obtenir ses informations d'autres services. De même, la qualité du service fourni par les membres du personnel présents sur le quai ou dans le train dépend d'autres services.

Il n'y a pas seulement les plaintes des voyageurs, mais aussi des membres du personnel et des anciens membres du personnel. Toutefois, ils ne peuvent pas s'adresser aux médiateurs. De quels points de contact disposent-ils ?

Comment le ministre réagit-il au traitement inadéquat des plaintes et au non-respect du contrat de gestion sur ce point ? Quelle somme le service transport de voyageurs de la SNCB a-t-il consacrée à des campagnes publicitaires en 2007 et 2008 ? Que pense le ministre de ces campagnes dès lors que l'image de la SNCB est ternie par le traitement parfois inadéquat des plaintes ? Quelles initiatives le ministre compte-t-il prendre pour rendre le service plus convivial ?

22.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-

Volgens het verslag 2008 van de ombudsdienst blijkt uit de globale cijfers dat de stiptheid licht verbeterd is. Nochtans is er een groot verschil tussen de cijfers van de NMBS en de perceptie bij de reizigers.

In het verslag wordt erop gewezen dat de oorzaak van de vertraging of de afschaffing van een trein vaak voor minder irritatie zorgt dan de gebrekkige informatie die daar mee gepaard gaat. Ik heb reeds eerder gesteld dat reizigers minder problemen hebben met vertragingen, indien ze geïnformeerd worden.

De informatie over vertragingen staat voortaan op de website Railtime, maar ik vroeg me af hoe reizigers die zich in een station bevinden of op een trein zitten die niet verder rijdt, beter realtime kunnen worden geïnformeerd. Volgens de ombudsman zouden er organisatorische problemen zijn tussen de omroepers die de informatie doorgeven of de treinbegeleiders enerzijds en de centrale dienst Traffic Control anderzijds.

Graag vernam ik wat de NMBS zal ondernemen om die dienstverlening te verbeteren.

22.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Gezien het belang van de rol van de ombudsman, ben ik absoluut niet opgezet met de kritiek van de gedelegeerd bestuurder van de NMBS. De ombudsdienst is zeker geen amateuristische dienst en volkomen te vertrouwen.

Wat is de visie van de minister op het jaarverslag 2008 van de ombudsman? Welke extra maatregelen werden er getroffen om tegemoet te komen aan de klachten? Waarom worden nog steeds zo veel adviezen geklasseerd? Welke maatregelen werden getroffen om de samenwerking tussen de entiteiten van de NMBS drastisch te verbeteren?

22.04 Jef Van den Bergh (CD&V): Met betrekking tot het verslag van de ombudsman ging er vooral veel aandacht naar het toenemende aantal klachten over vertragingen. Ook positieve aspecten, zoals de gevoelige stijging van het aantal treinreizigers, mogen natuurlijk wel eens worden vermeld.

In de officiële stiptheidscijfers van de NMBS wordt gesproken over zowat 90 procent, maar treinen met minder dan zes minuten vertraging worden niet meegerekend, hoewel die toch voor aansluitingsproblemen en oplopende vertragingen kunnen zorgen.

Groen!) : Selon le rapport 2008 des médiateurs, les chiffres globaux témoignent d'une ponctualité légèrement améliorée. Pourtant, le ressenti des usagers diffère fortement des chiffres de la SNCB.

Le rapport relève que la cause du retard ou de la suppression d'un train engendre souvent moins d'irritation que l'absence d'information. J'avais déjà indiqué que, si les gens sont informés, ils auront moins de problèmes à accepter un retard.

L'information existe dorénavant sur un site internet « Rail Time » mais je me demandais comment améliorer l'information en direct des usagers à la gare ou dans un train qui n'avance pas. Selon le médiateur, il y aurait des problèmes d'organisation entre les speakers qui transmettent les informations ou les accompagnateurs de train et le service central de contrôle du trafic.

Je voudrais savoir ce que va faire la SNCB pour améliorer ce service.

22.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : Compte tenu de l'importance du rôle du médiateur, je ne me réjouis absolument pas des critiques de l'administrateur délégué de la SNCB. Le service de médiation n'est certainement pas peuplé d'amateurs et il est absolument digne de confiance.

Quelle est l'opinion du ministre à propos du rapport annuel 2008 du médiateur ? Quelles mesures supplémentaires ont été prises pour rencontrer les plaintes ? Pourquoi autant d'avis sont-ils toujours tout simplement classés ? Quelles mesures ont été prises pour améliorer sensiblement la collaboration entre les différentes entités de la SNCB ?

22.04 Jef Van den Bergh (CD&V) : En ce qui concerne le rapport du médiateur, il a surtout été question de l'augmentation du nombre de plaintes à propos des retards. Il y a pourtant aussi des aspects positifs qui pourraient être mentionnés, comme l'augmentation sensible du nombre de voyageurs.

Dans les chiffres officiels de ponctualité de la SNCB, il est question de 90 % des trains arrivant à l'heure. Or, les retards de moins de six minutes ne sont pas comptabilisés alors qu'ils peuvent être à l'origine de problèmes de correspondances et de retards s'accumulant.

Ook ik betreur toch wat de reactie van de gedelegeerd bestuurder op het rapport van de ombudsman. In *Het Nieuwsblad* spreekt meer dan een kwart van de ondervraagden over zeer regelmatige vertragingen.

Het verschil is deels te verklaren door de verschillende situaties in daluren en piekuren, maar anderzijds zou men sinds vorig jaar toch ook het aantal reizigers op treinen met vertraging en de afgeschafte treinen meewegen in de stiptheidscijfers.

Welke gevolgen zullen worden gegeven aan het verslag van de ombudsman? Zal de minister de NMBS aansporen tot realistischere meetmethoden en transparantere communicatiestrategieën? Zullen treinen voortaan effectief als vertraagd worden beschouwd vanaf 5 minuten vertraging? Hoe worden afgeschafte treinen precies verrekend in de stiptheidsstatistieken?

Kan de minister meer uitleg geven bij de wegingcoëfficiënten met betrekking tot het door een vertraging getroffen aantal reizigers? Hoe wordt dit verrekend in de stiptheidscijfers? Kan de minister nog extra maatregelen aankondigen om het stiptheidsprobleem aan te pakken?

22.05 Minister **Steven Vanackere** (*Nederlands*): Infrabel en andere takken van de groep bestuderen momenteel het rapport van de ombudsman. De NMBS beschikt ook over een eigen kwaliteitsbarometer om de tevredenheid van reizigers over de dienstverlening en de sterke en zwakke punten ervan te peilen. Goede opvolging van klachten is van het grootste belang. Daarbij is de informatie over kwaliteit komende van een manager voor mij niet minder of meer betrouwbaar dan de informatie van een ombudsman. De leiding van een modern overheidsbedrijf is mede gebaseerd op een aantal mechanismen die ook door het management van de NMBS zeer ter harte worden genomen.

Dat managers naast het verslag van de ombudsman ook rekening houden met de eigen informatie is dus niet noodzakelijk een afweerreactie. Verstandige bedrijven kennen het belang van klachten als een middel om te komen tot een hogere kwaliteit van dienstverlening.

Je regrette également dans une certaine mesure la réaction de l'administrateur délégué vis-à-vis du rapport du médiateur. Dans le quotidien *Het Nieuwsblad*, plus d'un quart des personnes interrogées fait état de retards réguliers.

La différence peut s'expliquer en partie par des situations différentes pendant les heures creuses et les heures de pointe, mais il semblerait tout de même que depuis l'année dernière on prenne également en compte pour mesurer la ponctualité le nombre de voyageurs se trouvant dans les trains en retard ainsi que les trains supprimés.

Quelles suites seront données au rapport du médiateur? Le ministre invitera-t-il fermement la SNCB à utiliser des méthodes de mesure plus réalistes et à développer des stratégies de communication plus transparentes? Les trains seront-ils dorénavant effectivement considérés comme étant en retard à partir d'un retard de 5 minutes? Dans quelle mesure exactement est-il tenu compte des trains supprimés dans les statistiques de ponctualité?

Le ministre peut-il fournir de plus amples explications concernant les coefficients de pondération relatifs au nombre de voyageurs touchés par les retards? De quelle manière sont-ils comptabilisés au niveau des chiffres en matière de ponctualité? D'autres mesures sont-elles encore prévues pour améliorer la ponctualité?

22.05 **Steven Vanackere**, minister (*en néerlandais*): Infrabel et les autres composantes du groupe se penchent actuellement sur le rapport du médiateur. La SNCB dispose également d'un baromètre de qualité interne permettant de mesurer la satisfaction des voyageurs concernant le service à la clientèle et d'en déterminer les forces et les faiblesses. Un bon suivi des plaintes est de la plus haute importance. En ce qui me concerne, les informations concernant la qualité fournies par un manager ne sont pas plus ou moins fiables que celles émanant du médiateur. La direction d'une entreprise publique moderne se fonde notamment sur certains mécanismes qui sont également dûment pris en considération par le management de la SNCB.

Que les managers tiennent compte du rapport des médiateurs mais aussi de leurs propres informations ne traduit pas nécessairement une réaction de rejet. Les entreprises intelligentes connaissent l'importance des plaintes pour en arriver à une meilleure qualité du service.

(Frans) De door de ombudsdienst bezorgde brieven worden doorgespeeld aan de centrale klantendienst die verslag uitbrengt aan de directie.

(Nederlands) In 2008 registreerde de centrale klachtendienst 33.300 schriftelijke reacties van klanten, dat is 5,7 procent meer dan het jaar ervoor. Daarvan bestond 70 procent uit klachten, waarvan het grootste deel over het binnenlandse reizigersverkeer.

(Frans) Wat het binnenlands verkeer betreft moet de NMBS vooral oog hebben voor stiptheid, informatie en netheid.

De ombudsmannen hebben gelijk als ze zeggen dat stiptheid, informatie aan de reizigers, netheid en meer zitplaatsen de grote te verbeteren aspecten zijn. In de huidige beheercontracten worden die aspecten aangeraakt.

Doordat het reizigersaantal meer is gegroeid dan verwacht, hebben de problemen zich versterkt. Daarom hebben mijn voorganger en ik er bij de NMBS herhaaldelijk op aangedrongen om dringend concrete oplossingen te zoeken. Er zijn actieplannen in uitvoering om de stiptheid te verbeteren. Er werden belangrijke investeringsbudgetten vrijgemaakt om nieuw materieel aan te kopen. Zowel Infrabel als de NMBS werken hard aan de verbetering van de realtime-informatie. De kwaliteit, waaronder de netheid, moeten worden opgevolgd en gecorrigeerd.

Ik volg die aspecten nauwkeurig op en zit de NMBS zo nodig achter de veren.

(Frans) De stiptheid wordt al jaren op dezelfde manier gemeten. Er werd een duidelijke verbetering vastgesteld. Nagenoeg de helft van de spoorwegnetten in het buitenland gaat op dezelfde manier te werk.

De wijze waarop wordt gemeten is duidelijk omschreven in bijlage 5 van het beheerscontract van Infrabel.

(Nederlands) In 2008 evolueerde de NMBS van een meting van de stiptheid van de treinen naar een bijkomende meting van de stiptheid voor de reizigers en zo hoort het. Niet de treinen, maar de reizigers moeten centraal staan.

(Frans) De informatie op de website en in de andere mededelingen is minder duidelijk. Er wordt vermeld: "meer dan vijf minuten vertraging".

(En français) Le courrier transmis par le service de médiation est dirigé vers le service central clientèle qui fait un rapport à la direction.

(En néerlandais) En 2008, le service central clientèle-plaintes a enregistré 33.300 réactions écrites provenant de clients, une augmentation de 5,7 % par rapport à 2007. Septante pour cent des réactions étaient des plaintes, dont la plupart concernent le transport intérieur de voyageurs.

(En français) La SNCB, pour le trafic intérieur, doit se concentrer principalement sur la ponctualité, l'information et la propreté.

Les médiateurs ont raison lorsqu'ils affirment que la ponctualité, l'information aux voyageurs, la propreté et l'augmentation du nombre des places assises constituent les premiers aspects à améliorer. Ces derniers sont traités dans le cadre des contrats de gestion actuels.

Les problèmes se sont accentués du fait que la croissance du nombre de voyageurs a dépassé les attentes. C'est la raison pour laquelle mon prédécesseur et moi-même avons insisté à plusieurs reprises auprès de la SNCB pour qu'elle trouve d'urgence des solutions concrètes. Des plans d'action sont mis en œuvre pour améliorer la ponctualité. D'importants budgets d'investissement ont été dégagés pour l'acquisition de matériel neuf. Tant Infrabel que la SNCB œuvrent d'arrache-pied à l'amélioration de l'information en temps réel. La qualité, notamment la propreté, doit être suivie et corrigée.

Je suis ces aspects de près et, au besoin, j'inciterai la SNCB à faire preuve de diligence.

(En français) La mesure de la régularité s'effectue de façon identique depuis des années. Une amélioration réelle a bien été enregistrée. Près de la moitié des réseaux voisins appliquent la même méthode de mesure.

La méthode de mesure est clairement stipulée dans l'annexe 5 du contrat de gestion d'Infrabel.

(En néerlandais) En 2008 la SNCB a évolué d'une mesure de la régularité des trains vers une mesure supplémentaire de la régularité pour les voyageurs, à juste titre d'ailleurs. Les voyageurs et non pas les trains doivent être au centre de l'intérêt.

(En français) L'information reprise sur le site internet et dans les autres communications est moins claire. Il est mentionné « plus de cinq minutes de retard ».

(Nederlands) Deze week zal Infrabel communiceren over de stiptheid van de treinen in het eerste trimester 2009. Zoals afgesproken zullen ook de treinen met minder dan 6 minuten vertraging worden opgenomen. De afgeschafte treinen komen in een afzonderlijke statistiek.

In het beheercontract werd bepaald dat een tariefverhoging afhankelijk is van de stiptheid, nadat de vertragingen tengevolge van verwachte of grote investeringswerken weggefilterd zijn. Afgeschafte treinen worden daarin als vertraagde treinen beschouwd. Het stiptheidscijfer komt tot stand na een berekening waarin verschillende factoren worden gewogen.

De NMBS moet elk vervoer van reizigers en hun bagage realiseren, tenzij er sprake is van overmacht. Een staking van het personeel valt daaronder. Op maandag 6 oktober ging het om een veralgemeende interprofessionele vakbondsactie tegen de vermindering van de koopkracht. De toepassingsmodaliteiten van artikel 33 van het beheercontract werden door mijn voorganger goedgekeurd.

Een afgeschafte trein kan aanleiding geven tot een compensatie omdat hij als vertraagd kan worden beschouwd.

De vertraging is het verschil tussen het tijdstip waarop de afgeschafte trein had moeten aankomen en de daadwerkelijke aankomst van de volgende trein. De compensatieregel van artikel 33 is alleen van toepassing op binnenlandse en grensoverschrijdende reizigerstreinen, bijvoorbeeld deze die rijden tot Luxemburg, Aken of Rijsel.

De NMBS past een compensatieregel toe volgens de Europese regelgeving. Bij een vertraging van meer dan een uur op een internationale dagtrein of van meer dan twee uur op een internationale nachttrein wordt 20 procent van het ticket terugbetaald indien een enkele reis meer dan 50 euro kost. Thalys en Eurostar hebben specifieke compensatieregelingen.

Infrabel voert een uitgebreid actieplan uit om de stiptheid te verbeteren. Ook de NMBS investeert in talloze verbeteringswerken, nieuw rollend materieel, permanente opleiding van het personeel en verbetering van de onderhoudsschema's.

De tevredenheid over de netheid in de stations

(En néerlandais) Cette semaine, Infrabel s'exprimera à propos de la ponctualité des trains au cours du premier trimestre 2009. Comme convenu, les trains affichant un retard de moins de 6 minutes seront pris en compte. Les trains supprimés apparaissent dans des statistiques séparées.

Dans le contrat de gestion, il a été spécifié que l'augmentation des tarifs est fonction de la ponctualité, étant entendu que les retards dus aux grands chantiers et travaux d'investissement n'entrent pas en ligne de compte. Dans ce cadre, les trains supprimés sont considérés comme en retard. Le taux de ponctualité est le résultat d'un calcul tenant compte d'un certain nombre de facteurs.

La SNCB doit assurer le déplacement des voyageurs et de leurs bagages, sauf en cas de force majeure. La grève du personnel tombe dans cette catégorie. Le lundi 6 octobre, la grève générale résultait d'une action syndicale interprofessionnelle contre la diminution du pouvoir d'achat. Les modalités d'application de l'article 33 du contrat de gestion ont été approuvées par mon prédécesseur.

La suppression d'un train peut donner lieu à des compensations parce qu'il est considéré comme étant en retard.

Le retard est la différence entre l'heure à laquelle le train supprimé aurait dû arriver et l'arrivée effective du train suivant. La règle de compensation de l'article 33 ne s'applique qu'aux trains de voyageurs circulant sur le réseau intérieur et transfrontaliers, par exemple les trains à destination de Luxembourg, Aix ou Lille.

La SNCB applique une règle de compensation conformément à la réglementation européenne. En cas de retard de plus d'une heure pour un train international circulant de jour et de plus de deux heures pour un train international circulant de nuit, 20 % du billet sont remboursés s'il s'agit d'un billet aller simple coûtant plus de 50 euros. Les trains Thalys et Eurostar sont soumis à des régimes de compensation spécifiques.

Infrabel mène un large plan d'action pour améliorer la ponctualité. La SNCB investit aussi dans de nombreux travaux d'amélioration, dans du nouveau matériel roulant, dans la formation permanente du personnel et dans l'amélioration des schémas d'entretien.

La satisfaction à propos de la propreté dans les

steeg van 6,59 in 2005 naar 6,73 eind 2008.

Sinds 1 september 2008 wordt voor het nationale verkeer een voordeliger compensatiesysteem toegepast. Deze compensaties gelden ook voor de stations over de grens, als de toekenningsvoorwaarden zijn vervuld, zoals in artikel 24 van het beheercontract staat.

Alle klachten, ongeacht van wie ze komen, worden naar de centrale klachtendienst verstuurd, die er binnen een redelijke termijn op antwoordt. Personeelsleden kunnen ook suggesties doen via de ideeënbus op het intranet van de NMBS Groep. De NMBS zal geen interne ombudsdienst oprichten voor personeel of ex-personeel.

De 70 procent ombudsadviezen die werden verworpen, betreffen in werkelijkheid slechts 23 adviezen, of 0,65 procent van het totale aantal dossiers. De adviesfase is trouwens maar de derde en laatste fase van de ombudsprocedure. Het merendeel van de reacties bij de ombudsman worden rechtstreeks door de klantendienst afgehandeld.

De ombudsman kan een onderzoek voor het betrokken dossier aanvragen indien het antwoord van de NMBS-Groep geen voldoening schenkt. In de tweede fase kan hij bemiddelen door een verzoeningsvoorstel te formuleren. De NMBS-Groep kan in alle fasen de reactie van de klant positief afhandelen. Het merendeel van de dossiers die bij de ombudsdienst worden ingeleid, gaan niet over de adviesfase, omdat zij eerder al commercieel werden afgehandeld.

De opsplitsing tussen Traffic Control en de reizigersdispatching heeft te maken met een nieuwe structuur en komt tegemoet aan de Europese regelgeving. Traffic Control en de reizigersdispatching hebben duidelijke afspraken gemaakt over de manier van samenwerken. De NMBS en Infrabel engageerden er zich van meet af aan toe de samenwerking tussen de respectieve beheersorganen zo vlot mogelijk te laten verlopen. Eventuele specifieke problemen worden gezamenlijk geanalyseerd. Maatregelen worden in overleg getroffen. Er wordt momenteel gewerkt aan de verbetering van de technische hulpmiddelen opdat communicatie en besluitvorming sneller kunnen verlopen.

Er zijn ook andere samenwerkingsvormen tussen de entiteiten. De taskforce Regelmaat moet de kwaliteit en de regelmaat van de treindienst in stand

gares est passée de 6,59 en 2005 à 6,73 fin 2008.

Depuis le 1^{er} septembre 2008, un système de compensation plus avantageux est appliqué pour le trafic national. Ces compensations s'appliquent également aux gares frontalières, lorsque les conditions d'octroi sont remplies, comme le prévoit l'article 24 du contrat de gestion.

Toutes les plaintes, quelle qu'en soit l'origine, sont envoyées au service central des plaintes, qui y répond dans un délai raisonnable. Les membres du personnel peuvent également formuler des suggestions par le biais de la boîte à idées disponible sur l'intranet du Groupe SNCB. La SNCB ne créera pas de service de médiation interne pour le personnel ou les anciens membres du personnel.

Les 70 % d'avis rejetés dans le cadre de la médiation n'ont en réalité trait qu'à 23 avis, qui représentent 0,65 % de l'ensemble des dossiers. La phase d'avis ne constitue d'ailleurs que la troisième et dernière phase de la procédure de médiation. La plupart des réactions qui parviennent au médiateur sont directement traitées par le service clientèle.

Le médiateur peut ouvrir une enquête à propos du dossier concerné si la réponse du Groupe SNCB n'est pas satisfaisante. Dans un deuxième temps, il peut remplir sa mission de médiation en formulant une proposition de conciliation. Dans toutes les phases de la procédure, le Groupe SNCB peut réserver une suite favorable à la réaction du client. La plupart des dossiers introduits auprès du service de médiation ne concernent pas la phase d'avis parce qu'ils ont déjà été traités préalablement au niveau commercial.

La scission entre Traffic Control et le dispatching des voyageurs s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle structure et satisfait à la réglementation européenne. Traffic Control et le dispatching des voyageurs ont conclu des accords de coopération clairs. La SNCB et Infrabel se sont engagées à favoriser une coopération aussi efficace que possible entre leurs organes de gestion respectifs. Des problèmes spécifiques éventuels sont analysés conjointement. Les mesures sont prises dans un climat de concertation. L'amélioration des moyens techniques permettant une communication et une prise de décision plus rapides est en cours.

Il existe par ailleurs d'autres formes coopération entre les entités. Ainsi, la task force Régularité est chargée du maintien et de l'amélioration de la

houden of verbeteren.

Het jaarverslag van de ombudsman werd op 5 februari 2009 besproken in aanwezigheid van de vertegenwoordigers van de operationele diensten. De ombudsmannen zullen opnieuw worden uitgenodigd voor de vergadering van september 2009.

22.06 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): U heeft me niet geantwoord. Wat is trouwens het verslag waarover u het heeft?

22.07 Minister Steven Vanackere (*Frans*): Ik heb een deel van mijn antwoorden met betrekking tot specifieke punten gegeven opdat het in het verslag van de commissie van vandaag zou worden opgenomen.

De **voorzitter**: Het zal u terstond worden opgestuurd, mevrouw.

22.08 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): De opmerking van de minster met betrekking tot de relatie tussen het management en de ombudsdienst, is zeer terecht. Dat het management minstens de perceptie heeft gewekt dat de ombudsdienst beter op een positieve manier zou communiceren, is een inschattingsfout.

22.09 Jef Van den Bergh (CD&V): Het aantal klachten van - vooral - spitsuurreizigers blijft hoog. Het aantal actiecomités dat ter zake actief is, spreekt trouwens boekdelen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.20 uur.

qualité et de la régularité des services ferroviaires.

Le rapport annuel du médiateur a été examiné le 5 février dernier en présence des responsables des services opérationnels. Les médiateurs seront à nouveau invités à la réunion qui se tiendra en septembre 2009.

22.06 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Vous ne m'avez pas répondu. Par ailleurs, quel est ce rapport dont vous nous parlez ?

22.07 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : J'ai donné une partie de mes réponses concernant des points précis pour que ce soit dans le procès-verbal de la commission d'aujourd'hui.

Le **président** : On vous l'enverra directement, Madame.

22.08 Jan Mortelmans (Vlaams Belang) : L'observation formulée par le ministre à propos de la relation entre le management et le service de médiation est très pertinente. Que le management ait à tout le moins donné l'impression que le service de médiation serait bien inspiré de communiquer sur un mode plus positif constitue une erreur d'évaluation.

22.09 Jef Van den Bergh (CD&V) : Le nombre de plaintes, en particulier d'usagers voyageant aux heures de pointe, demeure élevé. Le nombre de comités d'usagers actifs dans ce domaine est d'ailleurs très significatif à cet égard.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 17 h 20.