



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

lundi

19-06-2006

Après-midi

maandag

19-06-2006

Namiddag

cdH	centre démocrate Humaniste
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	Front National
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti socialiste
sp.a-spirit	Socialistische Partij Anders – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht
Vlaams Belang	Vlaams Belang
VLD	Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 51 0000/000	Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 51 0000/000	Parlementair stuk van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)	CRIV	voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions ; les annexes se trouvent dans une brochure séparée (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken; de bijlagen zijn in een aparte brochure opgenomen (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN	séance plénière	PLEN	Plenum
COM	réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

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

SOMMAIRE

Question de Mme Trees Pieters au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le service de La Poste à Aarsele" (n° 11935)

Orateurs: **Trees Pieters, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de M. Bruno Van Grootenbrulle au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la suppression par la SNCB de 'la région Tournai'" (n° 11573)

Orateurs: **Bruno Van Grootenbrulle, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Questions jointes de
- M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le bonus financier comme récompense au sein de la SNCB" (n° 11799)

- Mme Annemie Roppe au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la rémunération de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste" (n° 11885)

Orateurs: **Jef Van den Bergh, Annemie Roppe, Philippe De Coene, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de M. Joseph Arens au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les plages horaires d'utilisation des billets Seniors" (n° 11664)

Orateurs: **Joseph Arens, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Questions jointes de
- M. Joseph Arens au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les difficultés pour les femmes enceintes à trouver une place de parking proche de la gare" (n° 11805)

- M. Joseph Arens au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le droit pour les femmes enceintes de s'asseoir en première classe dès les premiers mois de leur grossesse" (n° 11806)

- Mme Hilde Vautmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le droit pour les femmes enceintes de prendre place en première classe" (n° 11881)

INHOUD

Vraag van mevrouw Trees Pieters aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de dienstverlening door De Post in Aarsele" (nr. 11935)

Sprekers: **Trees Pieters, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Bruno Van Grootenbrulle aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de afschaffing door de NMBS van 'de regio Doornik'" (nr. 11573)

Sprekers: **Bruno Van Grootenbrulle, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van
- de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de financiële bonus als beloning binnen de NMBS" (nr. 11799)

- mevrouw Annemie Roppe aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de verloning van topmanager Johnny Thijs van De Post" (nr. 11885)

Sprekers: **Jef Van den Bergh, Annemie Roppe, Philippe De Coene, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Joseph Arens aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de geldigheidsperiodes van de Seniorenbiljetten" (nr. 11664)

Sprekers: **Joseph Arens, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van
- de heer Joseph Arens aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de moeilijkheden voor zwangere vrouwen om een parkeerplaats in de nabijheid van het station te vinden" (nr. 11805)

- de heer Joseph Arens aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het recht van zwangere vrouwen op een zitplaats in eerste klasse vanaf de eerste maanden van hun zwangerschap" (nr. 11806)

- mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het recht van zwangere vrouwen om in eerste klasse te mogen

<i>Orateurs:</i> Joseph Arens, Hilde Vautmans, Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux Entreprises publiques		zitten" (nr. 11881) <i>Sprekers:</i> Joseph Arens, Hilde Vautmans, Bruno Tuybens, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven
Question de M. David Lavaux au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "l'état d'avancement du dossier RER" (n° 11818) <i>Orateurs:</i> David Lavaux, Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux Entreprises publiques	14	Vraag van de heer David Lavaux aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de voortgang in het GEN-dossier" (nr. 11818) <i>Sprekers:</i> David Lavaux, Bruno Tuybens, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven
Question de M. Walter Muls au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les services offerts par La Poste" (n° 11834) <i>Orateurs:</i> Walter Muls, Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux Entreprises publiques	17	Vraag van de heer Walter Muls aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de voorzieningen van De Post" (nr. 11834) <i>Sprekers:</i> Walter Muls, Bruno Tuybens, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven
Interpellation et questions jointes de - M. David Lavaux au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la détérioration de la qualité du service dans les bureaux de poste" (n° 11875) - M. Walter Muls au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la qualité du service dans les bureaux de poste" (n° 11878) - M. Jan Mortelmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les résultats de l'enquête menée par Test-Achats sur la qualité du service à La Poste" (n° 875) - M. Roel Deseyn au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la détérioration de la qualité du service dans les bureaux de poste" (n° 11888) - M. Philippe De Coene au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la qualité du service de La Poste" (n° 11906) <i>Orateurs:</i> David Lavaux, Walter Muls, Jan Mortelmans, Roel Deseyn, Philippe De Coene, Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux Entreprises publiques, Danielle Van Lombeek-Jacobs, Valérie Déom, Jean-Claude Maene, Jef Van den Bergh	17 17 17 18 18 18	Samengevoegde interpellatie en vragen van - de heer David Lavaux aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de verslechterde dienstverlening in de postkantoren" (nr. 11875) - de heer Walter Muls aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de dienstverlening in de postkantoren" (nr. 11878) - de heer Jan Mortelmans tot de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de resultaten van de enquête van Test-Aankoop inzake de dienstverlening bij De Post" (nr. 875) - de heer Roel Deseyn aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de achteruitgang in de dienstverlening door De Post" (nr. 11888) - de heer Philippe De Coene aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de dienstverlening van De Post" (nr. 11906) <i>Sprekers:</i> David Lavaux, Walter Muls, Jan Mortelmans, Roel Deseyn, Philippe De Coene, Bruno Tuybens, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, Danielle Van Lombeek-Jacobs, Valérie Déom, Jean-Claude Maene, Jef Van den Bergh
Question de Mme Danielle Van Lombeek-Jacobs au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les pertes d'emplois liées à Géoroute 2 en région liégeoise" (n° 12095) <i>Orateurs:</i> Danielle Van Lombeek-Jacobs, Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux	29	Vraag van mevrouw Danielle Van Lombeek-Jacobs aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het verlies van jobs door de invoering van Georoute 2 in de streek van Luik" (nr. 12095) <i>Sprekers:</i> Danielle Van Lombeek-Jacobs, Bruno Tuybens, Staatssecretaris voor

Entreprises publiques

Question de M. Jean-Claude Maene au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la réduction des effectifs de Securail/B-Security dans certaines gares" (n° 12002)

Orateurs: **Jean-Claude Maene, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques

Question de M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la gare de Brecht" (n° 12094)

Orateurs: **Jef Van den Bergh, Bruno Tuybens**, secrétaire d'État aux Entreprises publiques, **Valérie Déom, Roel Deseyn**

Questions jointes de
- Mme Valérie Déom au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les nouveaux projets de la Loterie Nationale" (n° 12003)

- M. Roel Deseyn au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les jeux de la Loterie Nationale par le biais de l'internet" (n° 12025)

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

Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Jean-Claude Maene aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de beperking van het aantal bewakingsagenten van Securail/B-Security in bepaalde stations" (nr. 12002)

Sprekers: **Jean-Claude Maene, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het station van Brecht" (nr. 12094)

Sprekers: **Jef Van den Bergh, Bruno Tuybens**, Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, **Valérie Déom, Roel Deseyn**

Samengevoegde vragen van
- mevrouw Valérie Déom aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de nieuwe projecten van de Nationale Loterij" (nr. 12003)

- de heer Roel Deseyn aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het aanbieden door de Nationale Loterij van spelletjes via het internet" (nr. 12025)

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

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

du

LUNDI 19 JUIN 2006

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 19 JUNI 2006

Namiddag

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 16.09 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Francis Van den Eynde.

Le développement des questions et interpellations commence à 16.09 heures. La réunion est présidée par M. Francis Van den Eynde.

01 Vraag van mevrouw Trees Pieters aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de dienstverlening door De Post in Aarsele" (nr. 11935)

01 Question de Mme Trees Pieters au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le service de La Poste à Aarsele" (n° 11935)

01.01 **Trees Pieters** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, ik wil nog even terugkomen op het probleem van het postpunt in Aarsele. Het huurcontract tussen De Post en de eigenaar van het postgebouw liep ten einde op 24 april laatstleden. Het postkantoor zou vanaf dat ogenblik definitief gesloten worden. Volgens de mededeling van De Post aan het stadsbestuur van Tielt, moet het kantoor van Tielt de taken van het postkantoor van Aarsele overnemen.

Die beslissing van De Post is op heel wat verzet gestuit, zowel van de inwoners van Aarsele als van het Tieltsse stadsbestuur. In een ultieme poging om een sluiting af te wenden, heeft het stadsbestuur een kort geding aangespannen bij de rechtbank in Brugge. Op de dag van de sluiting kon de stad met een eenzijdig verzoekschrift bij de rechtbank het postkantoor openhouden. Op het proces dat daarop volgde, argumenteerde de advocaat van de stad Tielt dat De Post had nagelaten om vooraf de lokale overheid voldoende te raadplegen, zoals is vermeld in het beheerscontract. Op 4 mei, vervolgens, oordeelde de rechtbank in Brugge dat de stad geen rechtstreeks eigenbelang kon aantonen, ten tweede haar bewoners niet kan vertegenwoordigen en ten derde ten onrechte het beheerscontract inroept. Het gevolg is dat de sluiting volgens de rechter dus terecht is. De sluiting ging onmiddellijk in. De stad is ondertussen naar de Raad van State gestapt om haar belangen verder te verdedigen. De inwoners van Aarsele en omliggende gemeenten, zelfs gemeenten van in Oost-Vlaanderen, moeten zich verplaatsen naar het postkantoor in Tielt, dat voor sommigen meer dan 11 km ver is.

De Post heeft altijd beloofd dat zij een postpunt zou inrichten om een minimale dienstverlening te blijven garanderen. Er is evenwel nog

01.01 **Trees Pieters** (CD&V): La Poste a définitivement fermé son bureau d'Aarsele le 24 avril 2006. Le bureau de Tielt en assumera désormais les tâches. Cette décision de La Poste a suscité d'abondantes protestations de la part de la population d'Aarsele et de l'administration de la ville de Tielt. Cette dernière a même pu empêcher la fermeture en saisissant le tribunal de Bruges en référé. Le juge du fond a toutefois jugé que la fermeture était justifiée et qu'elle devait prendre effet sur-le-champ. L'administration de Tielt envisage à présent d'introduire un recours devant le Conseil d'État.

En attendant, les habitants d'Aarsele doivent se rendre au bureau de Tielt, distant de huit kilomètres. La Poste a promis de créer un Point Poste dans le village pour garantir un service minimal. La création ni le lieu d'implantation de ce Point Poste n'ont encore été décidés, loin s'en faut. Quand les habitants d'Aarsele disposeront-ils d'un

lang geen duidelijkheid over het moment waarop een dergelijk postpunt er komt en waar het zou komen. Point Poste?

Mijnheer de staatssecretaris, eerder hebt u geantwoord dat de toekenning van een postpunt gebaseerd is op een selectieprocedure die berust op de lokale markttoewijzing. Vanaf april 2006 zou een eerste serie van lokale markten geopend worden waarna PostPunten worden ingeplant.

We zijn het erover eens dat minstens een minimale dienstverlening moet gewaarborgd zijn. Momenteel is dat voor de inwoners van Aarsele en omstreken niet het geval. Daarom wil ik u volgende vragen stellen.

Komt er een postpunt in Aarsele? Belangrijker nog, wanneer zal dit postpunt er zijn?

01.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Pieters, zoals u zegt heeft De Post gezocht naar alternatieven. De Post heeft geoordeeld dat de opening van een postpunt in Aarsele het meest aangewezen is. Hiervoor werd een paar weken geleden een lokale markt geopend. De respons was positief zodat de onderhandelingen zich momenteel in een eindfase bevinden. In principe moet dit resulteren in de opening van een postpunt binnen de drie maanden. Zolang de onderhandelingen niet zijn afgerond, kan ik niet dieper ingaan op de situatie.

In de toekomst zal De Post ernaar streven eerst een punt te openen alvorens over te gaan tot de sluiting van een postkantoor. Dat was eerder niet mogelijk omdat de selectieprocedure van de punten niet op kruissnelheid zat. Hieraan is ondertussen verholpen. Dit laatste geldt eerder voor andere gemeenten en dorpen dan Aarsele.

Specifiek wat Aarsele betreft, zou dit moeten resulteren in de opening van een postpunt binnen de drie maanden.

01.03 **Trees Pieters** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, een heel korte repliek.

Mijnheer de staatssecretaris, het is positief dat u inziet dat men eerst een postpunt moet openen vooraleer een postkantoor te sluiten. Dat had heel veel commotie kunnen verhinderen.

Ten tweede, ik wil graag geloven dat er binnen de drie maanden een postpunt zal komen. Dit betekent dat het er eind oktober moet zijn.

Ik wil ook wel geloven dat de bevraging van de lokale markt in de eindfase zit, maar ik heb een gesprek gehad met de advocaat die de procedure ingeleid heeft bij de Raad van State. Er circuleren toch eigenaardige verhalen. De Post zou, niet gedreigd hebben maar toch gezegd hebben: kijk, mijnheer de advocaat, als u de procedure stopzet, zullen wij onmiddellijk een postpunt plaatsen. De vraag was dan waar en wanneer, maar daar kon men niet op antwoorden.

Uiteindelijk was het helemaal niet duidelijk of er inderdaad een postpunt voorhanden was en is de procedure bij de Raad van State voortgezet. Ik vind het wel jammer dat een stad zo moet procederen

01.02 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: La Poste a en effet décidé d'ouvrir un Point Poste à Aarsele. Pour la détermination d'un endroit adéquat, La Poste s'est renseignée sur le marché local. Les réactions ont été particulièrement positives et les négociations sont dès lors déjà en phase finale. Un Point Poste devrait donc normalement s'ouvrir d'ici à trois mois à Aarsele.

Pour l'avenir, La Poste a décidé d'ouvrir systématiquement un Point Poste dans les communes avant qu'un bureau n'y soit fermé. Cette mesure permettra d'éviter toute lacune dans le service.

01.03 **Trees Pieters** (CD&V): Je me félicite de l'ouverture systématique d'un Point Poste avant la fermeture d'un bureau.

Il m'est revenu que La Poste aurait conditionné l'ouverture d'un Point Poste à Aarsele à l'interruption de la procédure entamée devant le Conseil d'État. Cette information est-elle exacte ou s'agit-il d'une simple rumeur?

Le Secrétaire d'État peut-il nous fournir aujourd'hui la garantie qu'un Point Poste sera ouvert dans trois mois à Aarsele?

om iets te behouden waar zij recht op heeft.

Ik neem in elk geval mee dat u toegeeft dat het beter is eerst een postpunt te openen vooraleer een kantoor te sluiten, en dat u mij de garantie geeft – zo begrijp ik het toch – dat binnen 3 maanden dat postpunt er zal zijn. Zo meen ik het toch begrepen te hebben.

01.04 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Dat vraagt om een repliek van mij, voorzitter.

Het verhaal dat u ophangt, mevrouw Pieters, lijkt mij bijzonder onwaarschijnlijk te zijn. Ten eerste, de lokale markten moeten altijd bevraagd worden. Dat is de regel en ook de praktijk. Ten tweede, u zegt dat ik u de garantie kan geven dat er binnen de 3 maanden een postpunt zal geopend worden, maar alles hangt af, uiteraard, van de onderhandelingen die plaatsvinden. Daar de onderhandelingen niet zijn afgerond, kan ik daarvoor geen garantie geven. Maar in principe moet een en ander resulteren in de opening van een postpunt binnen de 3 maanden. Dat is wat ik u heb gezegd.

01.05 **Trees Pieters** (CD&V): Voilà, daar hou ik het bij. Zo zal ik het ook doorzeggen: dat er binnen de 3 maanden een postpunt zal komen in Aarsele. Zo zegt u het.

01.06 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Ik vrees dat wij een andere lezing hebben. Ik zal het nogmaals herhalen, mevrouw Pieter: de onderhandelingen zijn bezig. Dat zij zullen resulteren in de opening van een postpunt binnen de 3 maanden, kan ik u niet garanderen. Ik kan u wel zeggen dat in principe – in principe! – zij moeten resulteren in de opening van een postpunt binnen de 3 maanden. Maar zolang de onderhandelingen niet zijn afgerond, kan ik u daarover geen diepere gegevens verstrekken.

01.07 **Trees Pieters** (CD&V): Dat is toch larie. U zegt dat ze in een eindfase zitten en nu voegt u eraan toe....

01.08 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mevrouw, men beschouwt zoiets als commerciële onderhandelingen. Ik bedoel: ik hoop in ieder geval dat ze in een postpunt zullen resulteren. Dat spreekt voor zich. Het is ook omdat wij graag hebben dat er een postpunt is, dat De Post die markt opent, enzovoort. Maar ik kan u nooit iets garanderen wat commerciële onderhandelingen betreft die plaatsvinden tussen De Post en de lokale markt. De dag dat u mij zegt: u moet mij dat garanderen, dat is te verre gaand.

De **voorzitter**: It takes two to tango, ook in Aarsele.

01.09 **Trees Pieters** (CD&V): Maar uw antwoord is dubbelzinnig, mijnheer de staatssecretaris. Dat is mijn visie daarop.

01.04 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: Le récit de Mme Pieters me paraît très peu vraisemblable. Il faut toujours tenir compte de la situation du marché local. Tant que les négociations n'auront pas été clôturées, je ne pourrai fournir de garanties. Tout ce que je puis dire, c'est qu'un Point Poste sera en principe ouvert dans les trois mois.

01.05 **Trees Pieters** (CD&V): Il y aura donc un Point Poste dans les trois mois.

01.08 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: Mme Pieters comprend mal ce que je lui dis. Je ne puis tout de même pas donner de garanties à propos de l'issue de négociations commerciales entre La Poste et le marché local.

01.09 **Trees Pieters** (CD&V): La réponse du secrétaire d'Etat est ambiguë.

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

02 Question de M. Bruno Van Grootenbrulle au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la suppression par la SNCB de 'la région Tournai'" (n° 11573)

02 Vraag van de heer Bruno Van Grootenbrulle aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven,

toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de afschaffing door de NMBS van 'de regio Doornik'" (nr. 11573)

02.01 Bruno Van Grootenbrulle (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, selon les informations dont je dispose, la SNCB envisage, dans le contexte d'une restructuration interne, la suppression de quatre régions. Pour le Hainaut occidental, la région de "Tournai" serait rattachée à la région de "Mons". Pouvez-vous me confirmer ce projet et me dire quand cela serait prévu?

Par ailleurs, certains expriment des inquiétudes à propos des changements qu'un tel rattachement risquerait de provoquer. Ainsi, qu'en est-il du personnel des gares dépendant de la région de Tournai: Ath, Antoing, Péruwelz, Blaton, Tournai, Mouscron, Enghien, Lessines, Silly, Brugelette et Leuze?

Pour les voyageurs fréquentant ces gares, devons-nous craindre une répercussion sur l'offre et la qualité des services actuellement prodigués?

02.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, cher collègue, comme vous le savez, la réorganisation envisagée des services d'exécution dans les gares découle du respect des directives européennes relatives à la séparation entre le gestionnaire de l'infrastructure et les opérateurs ferroviaires.

Pour respecter ces directives, une réorganisation des services d'exécution sur le terrain des directions Infrabel Réseau et SNCB Voyageurs est nécessaire. L'organisation retenue et le choix des futures implantations relèvent de la compétence des directions précitées en matière d'organisation de leurs services.

À ce jour, l'étude de la réorganisation est toujours en cours. Les premières applications devraient avoir lieu début de l'année 2007. Les transferts d'activités envisagés seraient réalisés de manière progressive à partir de cette période.

La fusion de la région de Tournai avec celle de Mons, après réalisation du transfert d'une partie des activités d'Infrabel Réseau vers la direction Voyageurs, n'aurait pas d'impact direct sur le personnel d'exécution des gares de la région de Tournai. En effet, seul le personnel d'encadrement de la gare région de Tournai serait concerné avec un transfert vers la région de Mons.

Toutefois, dans la nouvelle organisation, la direction Voyageurs de la SNCB maintiendrait, outre les services de gare, un chef de zone et un receveur à Tournai. De plus, le chef de zone de Tournai serait membre titulaire de la Commission régionale de prévention et de protection du travail de la direction Voyageurs. La réorganisation au sein de la direction Voyageurs se traduirait donc en termes de réaffectation du personnel par le déplacement de maximum 4 ou 5 agents de Tournai vers Mons. Cette réorganisation, qui est purement fonctionnelle, ne modifiera en rien le service à la clientèle.

Dans la nouvelle structure de la direction Voyageurs, plusieurs gares seraient rassemblées au sein de différentes zones dirigées chacune par un chef de zone. Toutefois, pour chaque gare, un responsable local serait désigné nominativement parmi le personnel qui y est

02.01 Bruno Van Grootenbrulle (PS): In het kader van een interne herstructurering zou de NMBS voornemens zijn vier regio's af te schaffen. Eén daarvan is de regio Doornik, die bij de regio Bergen zou worden gevoegd.

Bevestigt u die plannen? Wat zal er gebeuren met het personeel in de stations die van de regio Doornik afhangen? Zal een en ander een weerslag hebben op het aanbod en de kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers?

02.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: De NMBS moet die reorganisatie doorvoeren om de Europese richtlijnen inzake de scheiding tussen de infrastructuurbeheerder en de spoorwegoperators na te komen.

Momenteel wordt de reorganisatie onder de loep genomen. De activiteiten zouden vanaf begin 2007 stapsgewijs worden overgebracht.

De fusie tussen de regio's Doornik en Bergen zou geen rechtstreekse gevolgen hebben voor het uitvoerend personeel van de stations. Een zonechef en een ontvanger zouden in Doornik aan de slag kunnen blijven. Door de reorganisatie zouden hoogstens vier of vijf agenten naar Bergen verplaatst worden en zou de dienstverlening aan de klanten niet gewijzigd worden.

Binnen de nieuwe structuur zouden meerdere stations in verschillende zones onder een zonechef ondergebracht worden. Maar elk station zou zijn plaatselijke verantwoordelijke beambte behouden.

affected. Les gares de Lessines, Silly et Enghien relèveraient de la zone Ath tandis que les gares de Leuze, Péruwelz, Antoing et Mouscron relèveraient de la zone Tournai. Brugelette est et restera un point d'arrêt non gardé.

02.03 Bruno Van Grootenbrulle (PS): Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse et j'aimerais disposer du texte.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Samengevoegde vragen van

- de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de financiële bonus als beloning binnen de NMBS" (nr. 11799)

- mevrouw Annemie Roppe aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de verloning van topmanager Johnny Thijs van De Post" (nr. 11885)

03 Questions jointes de

- M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le bonus financier comme récompense au sein de la SNCB" (n° 11799)

- Mme Annemie Roppe au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la rémunération de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste" (n° 11885)

03.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, het onderwerp is ondertussen al enigszins gedateerd.

Mijnheer de staatssecretaris, ik heb ongeveer dezelfde vraag gesteld tijdens het vragenuurtje in de plenaire vergadering, maar ik zou de specifieke vragen toch nog graag even overlopen omdat u nu misschien iets meer de kans heeft om specifiek te antwoorden dan binnen het korte tijdsbestek dat we in de plenaire vergadering daarvoor krijgen.

Daarom concentreer ik mij op de vragen.

Kloppen de berichten? Is het juist dat wanneer de ene topfiguur bij de NMBS 2,9 als evaluatie heeft gekregen, de anderen automatisch ook 2,9 moesten krijgen omdat de ene niet voor de andere wil onderdoen of is dit effectief gebaseerd op objectieve criteria?

Ten tweede, moet de mogelijkheid voor de topfiguren om een cijfer 3 te halen, gecompenseerd worden met een cijfer beneden 1,1 om het financiële evenwicht te bewaren? Met andere woorden, worden er gemiddelden naar voren geschoven die niet overschreden mogen worden? Moeten hoge evaluaties voor bepaalde figuren bij het NMBS-personeel gecompenseerd worden door aan anderen lagere evaluaties te geven om financieel niet in de problemen te komen met alle bonussen? Kunt u dat systeem wat preciezer uitleggen? U hebt al verklaard dat het cijfer 3 enkel voor de top geldt en dat voor het overige personeel 1,5 het maximumcijfer is. Kunt u dat wat duidelijker uitleggen?

Tot slot, wat vindt u van deze regeling? Komen er bijstellingen? Zult u bijvoorbeeld het voorstel dat ooit is gelanceerd om compensaties per niveau te evalueren, ter harte nemen?

03.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Bien que la question ait déjà été débattue en séance plénière, je souhaiterais obtenir des informations plus détaillées sur certains de ses aspects.

Est-il exact qu'un top manager a obtenu une note d'évaluation 2,9 parce qu'un autre l'avait lui-même reçue? Comment fonctionne exactement le système de bonus? Le montant total du bonus disponible est-il fixé à l'avance? Des chiffres élevés doivent-ils par conséquent être compensés par des chiffres bas pour préserver la moyenne de 1,1 et l'équilibre financier? Que pense le secrétaire d'État du système? Va-t-il être adapté? Ne serait-il pas plus honnête de travailler sur la base de moyens distincts, par niveau?

Tot daar in het kort mijn vragen, mijnheer de voorzitter.

03.02 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, mijn vraag sluit inderdaad aan bij een vraag die ik vorig jaar al gesteld heb aan de toenmalige minister, in verband met de verloning van topmanagers. Ik stel deze vraag veeleer naar aanleiding van de nieuwsberichten over de dienstverlening van De Post en de enquête die gedaan werd door het consumentenmagazine Test-Aankoop, waaruit bleek dat de kwaliteit van de dienstverlening en de informatie van De Post er de laatste jaren enkel op achteruit is gegaan. In de rondvraag blijken ruim 9 op de 10 postkantoren onvoldoende tot slecht te scoren.

In dit kader wil ik graag enkele citaten uit uw antwoord op mijn eerder gestelde vraag aanhalen: "Elke topmanager kan zeer goede resultaten neerleggen."; "Er bestaat een rechtstreeks verband tussen het loon en de prestaties van de gedelegeerde bestuurders."

Gezien de recente feiten bij De Post, zouden we van de staatssecretaris graag een antwoord ontvangen op de volgende vragen.

Ten eerste vraag ik een antwoord op de vroeger gestelde vragen. Overweegt u naar aanleiding hiervan de lonen van topmanagers in overheidsbedrijven te evalueren en indien mogelijk in te grijpen? Zo ja, hoe?

Ten tweede, welke evaluatiesystemen bestaan er omtrent de lonen van topmanagers van overheidsbedrijven? Ik heb nog een concrete vraag over dit dossier. Heeft het slecht functioneren, de voorbije jaren, van de dienstverlening van De Post, een weerslag op de verloning van topmanager Johnny Thijs? Zo ja, welke weerslag?

03.03 Philippe De Coene (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, ik vraag het woord in verband met de regeling van de werkzaamheden. Gelieve mij te verontschuldigen, mijnheer de staatssecretaris, dat ik even intervenieer.

Mevrouw Roppe – en ik kan haar begrijpen – heeft verwezen naar het recent onderzoek van Test-Aankoop. Het toeval wil dat deze vraag gekoppeld is aan een vraag over de verloning bij de NMBS. Ik denk dat ze echter veel meer aansluit bij het blokje vragen over het onderzoek van Test-Aankoop. Mevrouw Roppe, u hebt er trouwens naar verwezen in het kader van uw vraag.

Zou het niet aangewezen zijn, mijnheer de voorzitter, om die vragen nu meteen daarbij samen te voegen, zodat we een algemeen debat kunnen voeren over de kwaliteit van De Post?

De **voorzitter**: Ja, maar het probleem is dat wij in de vraag van mevrouw Roppe niets hadden gemerkt van...

03.04 Philippe De Coene (sp.a-spirit): Natuurlijk, dat begrijp ik.

De **voorzitter**: Ik ben dit aan het bekijken.

Uw voorstel is voor mij best aanvaardbaar. Evenwel, de heer Arens is zo vriendelijk geweest zijn beurt af te

03.02 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Selon une étude de *Test Achats*, la qualité du service à La Poste n'a cessé de régresser ces dernières années. Le secrétaire d'État a répondu à une question précédente que le traitement des administrateurs délégués est directement lié à leurs prestations.

Le secrétaire d'État va-t-il évaluer les traitements des top managers dans les entreprises publiques? Interviendra-t-il au besoin? Quels systèmes d'évaluation existent en fait pour les traitements des top managers des services publics? La mauvaise qualité du service offert par La Poste influe-t-elle sur le traitement de M. Johnny Thijs, top manager?

03.03 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: La Poste a pour mission de faire face aux conséquences du marché libéralisé. C'est pourquoi ses objectifs sont l'augmentation de la productivité et l'efficacité, la modernisation des produits et l'amélioration du service.

staan aan mevrouw Roppe en de heer Van den Bergh, maar in dat geval moet hij zijn beurt afstaan aan, onder meer, zichzelf.

03.05 Philippe De Coene (sp.a-spirit): Dat noemt men driebanden.

De **voorzitter**: Ik denk dat het moeilijk zal zijn.

03.06 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Ik wil een suggestie doen in het kader van de werkzaamheden. Het aspect dat ik heb aangehaald, betreft specifiek de verloning en de koppeling van de verloning aan de geleverde prestaties.

Ik heb de indruk – ik ken niet de volledige inhoud van de andere vragen – dat het daarin wel gaat over de werking en de dienstverlening van De Post zoals blijkt uit het onderzoek van Test-Aankoop.

De **voorzitter**: Dat lijkt mij ook het geval, maar daarbuiten heb ik het probleem dat ik dan de heer Arens naar de Griekse kalender moet verwijzen. Het lijkt mij beter alles te houden zoals het is en daarom geef ik het woord aan de staatssecretaris.

03.07 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Mijnheer de voorzitter, het is misschien nuttig er eerst op te wijzen dat de opdracht van de CEO van De Post bestaat uit het klaarmaken van het bedrijf voor de geplande vrijmaking van de postmarkt voor de concurrentie. In deze optiek werd een aantal doelstellingen nagestreefd: de verhoging van de productiviteit en de efficiëntie van het bedrijf in al zijn geledingen, de modernisering van het productenaanbod en de verbetering van de dienstverlening aan business- en particuliere klanten.

Hoewel de laatste jaren grote vooruitgang werd gemaakt, staat het bedrijf nog voor tal van grote uitdagingen. De verbetering van de dienstverlening van De Post behoort tot de persoonlijke doelstellingen van de CEO. Waar de voorbije jaren het accent werd gelegd op de snellere bezorging van de brieven – met succes overigens – wordt vanaf dit jaar meer aandacht besteed aan een betere dienstverlening in het kantorennetwerk. Hiertoe werden concrete afspraken gemaakt tussen de Raad van Bestuur en de CEO.

Voor zover nodig herhaal ik dat alle niet verlies- en winstgebonden doelstellingen instaan voor meer dan de helft van de variabele verloning van de CEO. Financiële gegevens volstaan niet om de doelstelling van de CEO te bepalen. Ik ben dan ook verheugd dat de raad van bestuur van De Post mij in dat standpunt heeft gevolgd en voor de bepaling van de persoonlijke objectieven van de heer Thijs ook rekening heeft gehouden met niet-winstgebonden doelstellingen, zoals klantentevredenheid, kwaliteit van de dienstverlening en de uitvoering van een aantal sleutelprojecten, maar ook met de sociale tevredenheid en de personeelstevredenheid.

Dat is waarvoor ik sta en ook de raad van bestuur van De Post is mij daarin gevolgd. Het zal zijn effect hebben vanaf het boekjaar 2006.

Dat is het antwoord op de vragen over De Post.

Mijnheer Van den Bergh, tijdens de plenaire vergadering heb ik reeds toegelicht dat er ook bij de NMBS voor 2006 overleg is geweest op vraag van de voorzitters van de raden van bestuur van de drie

03.07 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: L'an dernier, le CEO de La Poste avait fait de la distribution plus rapide du courrier un objectif personnel. Cette année, c'est au tour du service dans les bureaux. Il ne suffit pas, en effet, de facteurs de rentabilité pour définir les objectifs d'un CEO. Des facteurs tels que la satisfaction du client, la qualité, la satisfaction du personnel ont un rôle à jouer. Le conseil d'administration de La Poste soutient cette vision qui sera concrétisée en 2006 dans le cadre de l'attribution du bonus.

Les trois conseils d'administration de la SNCB soutiennent aussi ce point de vue et, à partir de 2006, l'attribution des bonus aux trois CEO sera fonction, à raison de deux tiers, d'objectifs non liés aux bénéfices. Ceci s'inscrit dans la philosophie d'une large justification sociale de l'octroi de bonus.

Il s'agit en l'occurrence des projets pour l'avenir immédiat mais l'attribution des bonus pour 2005, tel qu'il en a été convenu, ne sera évidemment pas modifiée.

autonome overheidsbedrijven binnen de NMBS-groep. In consensus werd besloten om een aantal kritische, maatschappelijk relevante criteria te gebruiken om tot het bonusrapport van de drie CEO's over te gaan. Daarbij zal, overigens tot mijn grote waardering, twee derde van het bonusrapport voor de drie CEO's van de bedrijven gelden, namelijk stiptheid van de treinen, sociale toestand en personeelstevredenheid.

Dat zijn zaken waarvoor naar mijn oordeel de drie CEO's ook verantwoordelijk zijn. Ze zullen dus vanaf 2006 meetellen voor twee derde van het bonusrapport van de drie CEO's. Twee derde zal dus een globaal rapport uitmaken. Een derde van de weging zal afhangen van de bedrijfseigen activiteiten en verantwoordelijkheden, die uiteraard verschillend zijn voor bijvoorbeeld de heer Lallemand ten opzichte van de heer Descheemaeker.

Ook andere overheidsbestuurders verzoek ik om bij toekomstige beslissingen over bonusvergoedingen maximaal erover te waken dat, gelet op de specifieke doelstellingen van de overheidsondernemingen, breed maatschappelijke, verantwoorde criteria voor de toekenning en de beoordeling in rekening worden gebracht.

Geleidelijk worden aldus parameters in de genoemde, verschillende ondernemingen ingevoerd. De bedoeling is om ze op een gelijk niveau te krijgen van de louter financiële beoordelingen die vroeger meer dan alleen maar primeerden en die vroeger bijna uitsluitend de financiële bonusbeoordeling gaven.

Voor 2006 zijn dat allemaal plannen die ik onder mijn verantwoordelijkheid kan opstarten. Ik vind het ook een aspect van goed en correct bestuur om niet tussenbeide te komen in de bonusuitkeringen die hebben plaatsgevonden voor het boekjaar 2005. De kaarten daarvoor zijn geschud. De criteria daarvoor zijn bepaald in het begin of het midden van 2005. De autonome overheidsbedrijven hebben hun rol gespeeld. De raden van bestuur hebben hun verloning bekendgemaakt, op basis van criteria die werden overeengekomen met de CEO's in het begin van 2005.

Stel dat uw dochter of zoon naar een examen gaat. Hij of zij legt dat examen af en dan, na het examen, zegt men dat de spelregels zus en zo waren, terwijl die spelregels niet bekend waren vooraleer het rapport bij wijze van spreken werd gegeven. Dan spreken wij uiteraard over een situatie van onzekerheid. Dat zou niet gunstig zijn.

Voor alles dat over 2006 gaat, heb ik de waardering dat zowel de raad van bestuur van De Post als de raad van bestuur van de drie ondernemingen binnen de NMBS-groep voor meer dan de helft van de weging van de bonustoekenning voor niet-financiële criteria, service- en kwaliteitscriteria, tekent. Dat vind ik in elk geval meer dan alleen maar een stap in de goede richting.

*Voorzitter: Hilde Vautmans.
Présidente: Hilde Vautmans.*

03.08 Jef Van den Bergh (CD&V): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, ik begrijp natuurlijk dat wij niet tussenbeide kunnen komen in zaken die vroeger reeds werden afgesproken. Dat

03.08 Jef Van den Bergh (CD&V): Il est évidemment exclu de revenir sur des accords conclus

neemt echter niet weg dat ik gevraagd heb hoe het evaluatiesysteem werkte. Zijn er compensaties nodig als bepaalde mensen een hogere evaluatie krijgen dan gemiddeld? Moeten er dan ook lagere compensaties tegenover staan om het gemiddelde in evenwicht te houden?

Ten tweede, een andere vraag was of het op basis van objectieve criteria is gebeurd dat alledrie de CEO's toevallig op exact hetzelfde evaluatiecijfer uitkwamen.

03.09 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, ik kan alleen maar met genoegen vaststellen dat er, tenminste voor de toekomst, andere criteria zullen gehanteerd worden dan dewelke in het verleden gehanteerd werden.

Specifiek voor De Post, waarover ik het had, noteer ik dat meer dan de helft zal gestoeld worden op niet-winstgebonden en niet-financiële criteria. In 2006 of na 2006, in de volgende jaren dus, zal het wel duidelijk zijn dat de resultaten die De Post nu al of niet gehaald heeft, ook in de verloning hun weerslag zullen vinden.

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

04 Question de M. Joseph Arens au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les plages horaires d'utilisation des billets Seniors" (n° 11664)

04 Vraag van de heer Joseph Arens aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de geldigheidsperiodes van de Seniorenbiljetten" (nr. 11664)

04.01 Joseph Arens (cdH): Madame la présidente, monsieur le ministre, permettez-moi de revenir sur la situation spécifique des zones périphériques en matière d'utilisation de certains titres de transport.

L'utilisation des transports en commun en province de Luxembourg est et reste problématique à ce niveau. En effet, si après de longues négociations, les Go Pass et Multi Pass peuvent enfin être utilisés sans restriction horaire, il n'en est pas de même pour l'utilisation du billet "Senior". Celui-ci permet de voyager du lundi au vendredi, mais uniquement à partir de 9.01 heures. En basse saison, cette restriction horaire n'est pas d'application les samedis, dimanches et jours fériés légaux. Il apparaît également que certains jours, les tarifs préférentiels "Senior" ne soient pas d'application.

Ces décisions sont inscrites dans le contrat de gestion conclu entre l'État et la SNCB dans le but d'attirer de nouveaux voyageurs dans les trains qui circulent de toute façon.

Cette situation est inacceptable pour les seniors habitant dans des zones périphériques comme la province de Luxembourg. Ces citoyennes et ces citoyens font l'objet d'une véritable discrimination par rapport à celles et ceux qui habitent plus près des lieux d'attraction comme Bruxelles, la mer du Nord, etc. Il est vrai que, s'il faut attendre 9.01 heures pour partir d'Arlon afin de passer une journée à la mer, cela ne vaut plus la peine. Dans ce cas, c'est l'économie flamande qui en souffre, mais il en va de même pour

antérieurement mais, en revanche, nous insistons pour qu'un équilibre soit atteint. Ensuite, nous continuons à nous demander si des critères objectifs ont été appliqués, étant donné que tous les CEO ont obtenu exactement la même note d'évaluation.

03.09 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Il est positif que d'autres critères seront appliqués à l'avenir. Je me félicite également de ce que l'attribution des boni dépendra pour plus de 50 % de critères qui ne sont pas liés aux bénéficiaires.

04.01 Joseph Arens (cdH): De voorkeurtarieven van de NMBS voor bejaarden gelden niet alle dagen. Bovendien kan je met een Seniorenbiljet pas om 9.01 uur de trein op. Voor reizigers uit gebieden die niet centraal gelegen zijn, zoals de provincie Luxemburg, is dat onaanvaardbaar, want gelet op de afstand die zij moeten afleggen tot de belangrijkste trekleisters in België is 9.01 uur veel te laat om nog te vertrekken. Dus blijven die mensen thuis, en dat is niet goed voor de economie.

Heeft u die kwestie onderzocht, en zal u het nodige doen om de tijdslimieten voor deze vervoerbewijzen te verruimen?

l'économie ardennaise lorsque des seniors du nord du pays désirent se rendre dans les Ardennes.

Monsieur le ministre, avez-vous examiné cette situation? Si oui, comptez-vous faire des propositions pour élargir les plages horaires de ces billets et ainsi permettre à tous les seniors d'utiliser ces billets sans plage horaire?

04.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Madame la présidente, monsieur Arens, le billet "Senior" est prévu pour toutes les personnes à partir de leur 65^{ème} anniversaire. Il s'agit d'un billet aller-retour valable en deuxième classe, pour les trains du service intérieur, à utiliser à la date indiquée. Le but, en créant ce ticket, était d'attirer des voyageurs pendant les heures creuses de la journée. Tel est le véritable objectif de ce ticket. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle le ticket n'est valable qu'à partir de 9.01 heures du lundi au vendredi.

Il n'y a pas de limitation horaire les samedis, dimanches et jours fériés. Il n'est toutefois pas valable les samedis, dimanches et jours fériés légaux compris entre le 15 mai et le 15 septembre inclus, ainsi que durant les week-ends prolongés de Pâques, de l'Ascension et de la Pentecôte. Ce calendrier est disponible sur le site web.

Depuis le 1^{er} février dernier, le groupe SNCB a décidé de supprimer une restriction horaire qui était d'application pour le voyage retour en provenance de la côte. D'autres mesures ne sont pas envisagées.

Dans votre exemple, vous parlez des voyageurs provenant d'Arlon et se rendant à Ostende ou vice-versa. Leur situation est identique à celle des voyageurs de Bruxelles vers la côte ou vers Arlon. Il est évident que les Bruxellois peuvent aussi boire une Orval à Bruxelles et pas seulement dans les Ardennes!

04.03 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour cette réponse.

Quand vous parlez des heures creuses, vous donnez exactement la même réponse que vos prédécesseurs pendant sept années concernant les Go Pass et les Multi Pass. Finalement, ils ont obtenu l'ouverture de la plage horaire: aujourd'hui, elle n'est même plus discriminatoire, ce qui est intéressant.

Je vous demande vraiment d'agir en faveur des billets "Senior". Les seniors attendent fermement cette modification des plages horaires les concernant. Avec un peu de bonne volonté, je suis convaincu que c'est possible.

04.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Ce n'est pas une question de bonne volonté, mais simplement que les trains sont utilisés avant 9 heures par les navetteurs. Dans certains trains, il manque déjà des places.

04.05 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, ce que vous dites est vrai: je fréquente régulièrement ces trains. Je reste cependant

04.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Het Seniorenbiljet voor 65-plussers geldt voor een reis heen en terug in tweede klas. Bedoeling is reizigers aan te trekken in de daluren; vandaar ook dat je het biljet pas kan gebruiken vanaf 9.01 uur. Die tijdslimiet geldt niet op zaterdag, zondag en feestdagen. Voor het overige verwijs ik naar de website van de NMBS.

In februari werd de tijdsbeperking voor de terugreis van de kust afgeschaft. Er zijn geen andere maatregelen gepland.

04.03 Joseph Arens (cdH): Uw voorgangers gebruikten dezelfde argumenten in verband met de Go Pass en de Multi Pass. Ondertussen werden de geldigheidsperiodes wel uitgebreid. Voor het Seniorenbiljet wordt een gelijksoortige versoepeling verwacht. Met een beetje goede wil moet dat te verwezenlijken zijn.

04.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Heel wat treinen die vóór negen uur rijden, worden door pendelaars gebruikt. In die treinen heerst nu al vaak plaatsgebrek zodat ze onmogelijk nog meer reizigers kunnen vervoeren.

04.05 Joseph Arens (cdH): En toch ben ik ervan overtuigd dat er

convaincu qu'il reste de la place pour ces seniors et qu'il faut intervenir. Nous avons obtenu les mêmes réponses pendant des années concernant les Go Pass et Multi Pass avant d'aboutir à une modification. Je vous demande de réagir dans ce dossier: le résultat en vaut la peine.

genoeg plaats overblijft voor de senioren.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Président: Philippe De Coene.

Voorzitter: Philippe De Coene.

05 Questions jointes de

- M. Joseph Arens au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les difficultés pour les femmes enceintes à trouver une place de parking proche de la gare" (n° 11805)

- M. Joseph Arens au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le droit pour les femmes enceintes de s'asseoir en première classe dès les premiers mois de leur grossesse" (n° 11806)

- Mme Hilde Vautmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "le droit pour les femmes enceintes de prendre place en première classe" (n° 11881)

05 Samengevoegde vragen van

- de heer Joseph Arens aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de moeilijkheden voor zwangere vrouwen om een parkeerplaats in de nabijheid van het station te vinden" (nr. 11805)

- de heer Joseph Arens aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het recht van zwangere vrouwen op een zitplaats in eerste klasse vanaf de eerste maanden van hun zwangerschap" (nr. 11806)

- mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het recht van zwangere vrouwen om in eerste klasse te mogen zitten" (nr. 11881)

05.01 Joseph Arens (cdH): Monsieur le président, lorsqu'elles recherchent une place dans le parking de la gare, les femmes enceintes en fin de grossesse éprouvent souvent des difficultés à en trouver suffisamment proches de la gare ou du quai pour éviter des déplacements trop difficiles.

Monsieur le ministre, ces femmes sont-elles autorisées à utiliser des places réservées aux personnes à mobilité réduite lorsqu'elles arrivent à un stade de leur grossesse où elles éprouvent certaines difficultés à se déplacer? Dans l'affirmative, à partir de combien de mois de grossesse? Sinon, avez-vous prévu des mesures pour les aider à trouver une place de parking suffisamment proche de la gare? Seriez-vous d'accord de prévoir des places de parking réservées aux femmes enceintes, comme cela existe en France notamment?

Par ailleurs, en ce qui concerne l'utilisation des voitures de première classe dès les premiers mois de grossesse, il me revient que les femmes enceintes utilisant le train, en possession d'un billet de seconde classe, ne peuvent accéder aux places de première classe qu'en pouvant justifier six mois de grossesse. Cela me surprend d'autant plus que la période la moins facile et la plus critique pour les femmes enceintes est le premier trimestre de la grossesse, durant lequel les risques de fausse couche sont plus importants. Les femmes enceintes ont donc besoin d'un maximum de repos et surtout d'un minimum de risque d'être bousculées ou de se cogner. Pour cela,

05.01 Joseph Arens (cdH): Hoogzwangere vrouwen vinden moeilijk een parkeerplaats in de nabijheid van het station. Zulke plaatsen zouden hen nochtans moeilijke verplaatsingen besparen. Mogen die vrouwen de parkeerplaatsen voor personen met een handicap gebruiken? Zo ja, vanaf welke maand van de zwangerschap? In het tegenovergestelde geval, voorziet u in maatregelen om hen meer parkeergelegenheid in de nabijheid van het station te bieden? Gaat u akkoord om parkeerplaatsen voor zwangere vrouwen aan te leggen?

Zwangere vrouwen die met de trein reizen en een biljet voor tweede klasse bezitten, mogen pas na zes maanden zwangerschap in eerste klasse plaatsnemen. Vermits de eerste

elles devraient pouvoir s'asseoir en première classe dès le début de leur grossesse.

Monsieur le ministre, partagez-vous ce point de vue? Sinon, pourquoi? Si oui, que comptez-vous prendre comme mesures pour aller dans ce sens?

05.02 Hilde Vautmans (VLD): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, toen ik de vraag van collega Arens zag, vond ik dat de VLD niet kon achterblijven. De heer Chevalier is er niet, maar wij hebben ons hierbij aangesloten met een vraag over de parkeermogelijkheden voor zwangere vrouwen. De VLD heeft daarover ook een resolutie ingediend.

Mijn vraag handelt over het recht of de mogelijkheid voor zwangere vrouwen om in eerste klasse te reizen, zelfs met een tweedeklasticket. Zij mogen dat eigenlijk vanaf de vijfde maand. Iedereen weet – de cijfers bewijzen het ook – dat een tot twee op de tien zwangerschappen helaas uitlopen op een miskraam tijdens de eerste twaalf weken. Ik meen dat het heel belangrijk is erop te wijzen, zoals ook collega Arens deed, dat de eerste maanden van een zwangerschap fysiek misschien minder zwaar zijn – de dikke buik is nog niet zo zichtbaar aanwezig en de moeilijke bloedsomloop is er nog niet – maar heel cruciaal zijn. Daarom wil ik u vragen waarom die termijn van vier maanden voor de bevalling ingesteld werd. Is het niet mogelijk om, mits een medisch attest, de regeling uit te breiden naar de eerste maanden van een zwangerschap?

05.03 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, chers collègues, vos questions traitent, d'une part, du problème des places de parking pour les femmes enceintes et, d'autre part, du droit pour les femmes enceintes de s'asseoir en première classe.

Actuellement, il n'existe pas d'emplacements réservés pour les femmes enceintes. Ne sont autorisés à stationner sur les emplacements pour handicapés que les véhicules des personnes titulaires d'une carte de handicapé délivrée par le ministère des Affaires sociales. Nous ne sommes pas favorables à des emplacements réservés aux femmes enceintes. En effet, cela ouvrirait la porte à une multitude de demandes émanant de diverses catégories de personnes à mobilité réduite comme les accidentés, les malades, les personnes qui se déplacent avec un landau. Cela nécessiterait en outre la délivrance d'une carte d'autorisation spécifique.

Voorts kan ik mij indenken dat staatssecretaris Mandaila kan worden aangesproken met de vraag of de wet in verband met het afleveren van parkeerkaarten voor gehandicapte personen zou kunnen worden

maanden van de zwangerschap de meeste risico's inhouden, zouden die vrouwen al vanaf het begin van de zwangerschap in eerste klasse moeten kunnen reizen. Deelt u dat standpunt? Zo neen, waarom niet? Zo ja, zal u maatregelen in die zin nemen?

05.02 Hilde Vautmans (VLD): M. Chevalier est absent aujourd'hui mais il a également posé une question relative aux possibilités de stationnement pour les femmes enceintes. Le VLD a déjà déposé une résolution à ce sujet.

Les femmes munies d'un billet de seconde classe sont autorisées à voyager en première classe à partir de leur cinquième mois de grossesse. Dix à vingt pour cent des grossesses se terminent toutefois par une fausse couche au cours des douze premières semaines. Même si les premiers mois sont peut-être physiquement moins difficiles, ils sont d'une importance cruciale. En fonction de quels critères les délais actuels ont-ils été choisis? La réglementation en question ne pourrait-elle pas être étendue aux premiers mois de la grossesse?

05.03 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Er bestaan geen parkeerplaatsen voorbehouden aan zwangere vrouwen. Enkel de personen die houder zijn van een door de FOD Sociale Zaken uitgereikte kaart mogen gebruik maken van de parkeerplaatsen voor personen met een handicap. Ik ben er geen voorstander van parkeerplaatsen voor zwangere vrouwen in het leven te roepen, want in dat geval zullen we worden overstelpt met aanvragen vanwege talloze categorieën van personen met een beperkte mobiliteit, zoals zieken of mensen die het slachtoffer werden van een ongeval.

Peut-être pourrait-on demander à la secrétaire d'État, Mme Mandaila Malamba, si la loi relative aux

gewijzigd, zodat een tijdelijke parkeerkaart aan zwangere vrouwen zou kunnen worden toegekend, evenals aan mensen die tijdelijk mindervalide zijn. Dat zou een mogelijkheid kunnen zijn.

Toen wij deze vraag in mijn kabinet aan het voorbereiden waren, bleek uit de ervaringen van zwangere kabinetsmedewerkers of hun partners dat het gevoel van hoffelijkheid op de trein en inzake parkeerplaatsen in onze samenleving wat groeit. Ik ben daar heel gelukkig om, zeker als het gaat om de vraag of zwangere vrouwen in eerste klasse mogen plaatsnemen. Als zwangere vrouwen in tweede klasse binnenkomen, merken wij toch dat er, bij wijze van hoffelijkheid, plaatsen worden vrijgemaakt.

Wat het recht van zwangere vrouwen om in eerste klasse te mogen zitten betreft; volgens de paragrafen 1 en 2 van het artikel 47 van de algemene voorwaarden mogen zwangere vrouwen met een vervoerbewijs tweede klasse zonder betaling van klasse verhogen gedurende de laatste 4 maanden van hun zwangerschap en in eerste klasse reizen. Om van die maatregel te kunnen genieten, dienen de dames in het bezit te zijn van een medisch getuigschrift dat de vermoedelijke datum van de bevalling vermeldt. De laatste maanden is het natuurlijk duidelijk zichtbaar dat een vrouw zwanger is. Deze laatste maanden van zwangerschap zijn fysiek uiteraard het zwaarst. Dat is de reden waarom deze voorwaarden bestaan.

Ik ben wel gevoelig voor de opmerkingen van mevrouw Vautmans. De vraag is alleen of de NMBS hier een grotere groep van mensen kan tegemoetkomen. Dat was de reden dat het vroeger werd beperkt tot de laatste vier maanden van de zwangerschap.

U vraagt mij wat daarvoor de reden is geweest. Het gaat om de meest zware periode op fysiek vlak. Dat heeft de doorslag gegeven om tot die regelgeving te komen. Of dit het voorwerp moet uitmaken van een wijziging omwille van de problematiek van onder andere miskramen is een andere discussie die volgens mij in een bredere context moet worden gezien. Vandaar dat ik daarnet verwees naar een meer algemeen debat en, specifiek wat de parkeerkaarten betreft, naar staatssecretaris Mandaila Malamba.

Par ailleurs, toute personne qui, pour des raisons médicales, reste difficilement en position debout peut, moyennant une attestation médicale, demander une carte spéciale de priorité pour l'occupation d'une place assise. Ces places prioritaires sont désignées par le symbole des invalides de guerre ou d'une personne handicapée. Les demandes sont traitées par la direction Voyageurs de la SNCB et doivent être accompagnées d'un certificat médical comportant les données suivantes: une déclaration stipulant que la personne n'est pas en mesure de rester debout trop longtemps, les raisons médicales y relatives et la période pour laquelle la carte est sollicitée. La carte permet d'obtenir une place assise dans la classe du titre de transport. Cette possibilité existe indépendamment de l'avantage octroyé aux femmes enceintes de voyager en première classe durant les quatre derniers mois de leur grossesse.

cartes de stationnement pour les handicapés peut être modifiée de manière telle que les femmes enceintes et les personnes temporairement handicapées puissent obtenir une carte temporaire. Des collaboratrices de cabinet enceintes m'ont du reste dit dernièrement que la courtoisie augmente dans les trains, de même qu'en ce qui concerne le stationnement. Lorsqu'une femme enceinte entre dans un wagon de deuxième classe, on lui cède rapidement une place.

Les paragraphes 1 et 2 de l'article 47 des conditions générales disposent qu'au cours des quatre derniers mois de leur grossesse, les femmes enceintes sont autorisées à voyager sans frais supplémentaires en première classe avec un titre de transport de deuxième classe. Elles doivent toutefois être en possession d'une attestation médicale mentionnant la date probable de l'accouchement. Il a été opté pour cette règle parce que les derniers mois d'une grossesse sont physiquement les plus pénibles. Je suis toutefois sensible aux observations de Mme Vautmans, mais la question est de savoir si la SNCB peut appliquer la mesure à un groupe plus nombreux. Quant à savoir s'il faut modifier la réglementation à la lumière de la question des fausses couches, c'est un autre débat qu'il convient de situer dans un contexte plus large.

Eenieder die het moeilijk heeft om rechtop te blijven staan, kan mits hij een medisch attest heeft, een speciale voorrangkaart voor een zitplaats aanvragen. Die aanvragen, die door de directie Reizigers van de NMBS worden behandeld, moeten vergezeld gaan van een medisch attest dat een verklaring bevat volgens welke de betrokkene niet te lang rechtop mag blijven staan. Tevens moeten de medische redenen worden vermeld, alsook de

periode waarvoor de kaart wordt aangevraagd. De houders van die kaart hebben recht op een zitplaats in de klasse waarvoor het vervoerbewijs geldt.

Dat betekent dus dat, als een arts oordeelt dat een dame om medische redenen echt niet recht kan staan, er op die manier een procedure bestaat om een zitplaats te krijgen.

Si un médecin estime qu'une femme ne peut rester en position debout pour des raisons médicales, il existe des procédures pour bénéficier tout de même d'une place assise.

05.04 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je considère que vous êtes très ouvert à la problématique et que le rôle des parlementaires est de vous aider à convaincre vos collègues du gouvernement afin d'aboutir le plus rapidement possible à des solutions. C'est ce que nous ferons dans les jours et les semaines à venir.

05.04 Joseph Arens (cdH): De parlementsleden moeten u helpen uw collega's in de regering ervan te overtuigen snel naar oplossingen te zoeken, en dat zullen wij dan ook doen.

05.05 Hilde Vautmans (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, ik ben uiteraard blij dat u het ermee eens bent dat de problematiek wel degelijk bestaat.

05.05 Hilde Vautmans (VLD): Je me réjouis de constater que le ministre reconnaît l'existence du problème et je comprends que l'extension de la période ne puisse être envisagée que si le nombre de places disponibles est suffisant. Je me félicite par ailleurs d'apprendre qu'il existe déjà une procédure pour les femmes qui ne peuvent pas non plus rester debout au cours des premiers mois, mais cette procédure est peu connue. Le grand public devrait dès lors en être mieux informé. Au cours des premiers mois, la grossesse n'étant pas visible, on ne peut pas encore tabler sur la courtoisie des autres passagers.

Ik begrijp ook wel dat wanneer men het ruimer openstelt, er daarvoor plaatsen beschikbaar moeten zijn, anders is men er immers niets mee.

U zegt dat er een procedure bestaat waarop zij een beroep kunnen doen. Dat verheugt mij. Ik denk echter dat die procedure niet bekend is en dat daarrond wel wat communicatie moet worden gevoerd. Tijdens de eerste maanden kan men geen beroep doen op hoffelijkheid, aangezien de zwangerschap nog niet zichtbaar is, terwijl het voor de baby dan net het meest cruciaal is. Dat blijkt uit de cijfers.

Ik dank u en hoop dat men zal voldoende communiceren dat, als het medisch nodig is, een zitplaats kan zonder een prijsverhoging.

05.06 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Als u het over een prijsverhoging hebt, gaat u ervan uit dat die mensen automatisch in eerste klasse kunnen reizen. Dat is niet hetgeen ik heb gezegd...

05.07 Hilde Vautmans (VLD): Dat hoeft ook niet. Ze moeten alleen kunnen zitten.

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

De **voorzitter**: De heer Devlies is er niet.

06 Question de M. David Lavaux au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "l'état d'avancement du dossier RER" (n° 11818)

06 Vraag van de heer David Lavaux aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de voortgang in het GEN-dossier" (nr. 11818)

06.01 David Lavaux (cdH): Monsieur le président, je souhaite interroger le ministre sur l'état d'avancement du dossier RER.

Le projet de RER ou Réseau Express Régional est un projet qui nous tient particulièrement à cœur au cdH. Ce projet, outre l'augmentation de l'offre ferroviaire, vise à créer des synergies avec les sociétés régionales de transport en commun afin que les offres des uns et des autres soient parfaitement complémentaires au plus grand bénéfice des usagers.

L'article 17 de l'accord de coopération stipule qu'une partie du matériel roulant destiné au RER devait être disponible en 2005 et permettre la mise en service, le 31 décembre 2005 au plus tard, de deux premières lignes du RER. Or, comme votre prédécesseur et vous-même l'avez confirmé, la commande de ce matériel n'a toujours pas été passée. Et pour cause, il semble que la procédure d'appel d'offres pour l'achat de ce matériel lancée en août 2004 ait été un échec cuisant. En 2005, huit offres auraient été reçues mais aucune ne correspondait à l'enveloppe budgétaire prévue.

Aujourd'hui, il semblerait que l'on soit sur le point d'abandonner l'idée d'achat d'un matériel interurbain spécifique, tel que décrit dans le cahier des charges. La SNCB s'orienterait plutôt vers l'acquisition d'un matériel standard qui pourrait servir sur les lignes intérieures. C'est dans cette logique que la SNCB aurait récemment commandé 160 fameuses voitures à deux étages M6 qui devraient être livrées entre novembre 2006 et avril 2009 et qui devraient servir en partie pour la desserte des premières liaisons RER. Comme la prescription du matériel roulant a été décidée par le gouvernement, je souhaiterais savoir si un tel revirement a reçu l'aval de ce même gouvernement.

La mise en place du Comité de pilotage du RER a accusé un retard important par rapport aux délais initialement prévus dans l'accord de coopération. Maintenant que cet organe est opérationnel, nous aimerions connaître les avancées qui ont pu y être engrangées: décisions sur l'harmonisation des horaires et des tarifs, nouvelles cadences, etc.

Monsieur le ministre, mes questions plus précises sont les suivantes:

- Pourriez-vous nous exposer les avancées qui ont été réalisées concernant la commande du matériel roulant?
- Le gouvernement a-t-il avalisé les nouvelles prescriptions pour la commande du matériel roulant RER?
- Selon quel calendrier les rames seront-elles commandées et livrées?
- Quelles sont les avancées qui ont été engrangées au Comité de pilotage du RER?

06.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Lavaux, l'achat du matériel roulant RER est soigneusement examiné au sein du groupe SNCB et du Comité de pilotage RER. Les

06.01 David Lavaux (cdH): Het GEN-dossier strekt ertoe het treinaanbod uit te breiden en samenwerkingsverbanden met regionale maatschappijen voor openbaar vervoer tot stand te brengen teneinde hun respectieve aanbod op elkaar af te stemmen ten voordele van de reizigers. Volgens het samenwerkingsakkoord moest een gedeelte van het rollend materieel dat voor het GEN is bestemd al in 2005 beschikbaar zijn. Dat materieel werd echter nog altijd niet besteld. De offerte-aanvraag voor de aankoop ervan was geen succes, want geen enkele ontvangen offerte stemde met de uitgetrokken begrotingsenveloppe overeen.

Thans zou de NMBS, die van de aankoop van het specifiek interstedelijk materieel zoals beschreven in het bestek heeft afgezien, standaard materieel willen aankopen dat op de binnenlandse lijnen zou kunnen worden ingezet. Zo zou zij 160 M6-dubbeldekrijtuigen hebben aangekocht die gedeeltelijk op de eerste GEN-verbindingen zouden moeten worden ingezet. Aangezien de regering beslist had welk rollend materieel moest worden aangekocht, zou ik willen weten of zij ook met die wijziging heeft ingestemd.

Nu de GEN-stuurgroep waarin het samenwerkingsakkoord voorziet eindelijk operationeel is, zouden wij willen weten welke vooruitgang zij heeft geboekt met betrekking tot de harmonisering van de dienstregelingen en de tarieven, de nieuwe frequenties, enz. Wanneer zullen de nieuwe treinstellen worden besteld en geleverd? Welke vooruitgang werd er binnen de GEN-stuurgroep geboekt?

06.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: De aankoop van rollend materieel voor het GEN wordt

discussions actuelles portent notamment sur la compatibilité du matériel roulant avec les trois hauteurs de quai existantes, en vue de supprimer toute restriction géographique d'utilisation.

La plate-forme du matériel roulant serait à la même hauteur que le quai haut. Une maquette a d'ailleurs été réalisée par la SNCB. La standardisation du matériel roulant vise à faciliter son exploitation et sa maintenance; les rames sont de conception modulaire pour répondre de façon optimale aux variations de la demande et pour conserver une flexibilité d'exploitation maximale.

La décision porte sur des investissements importants. Ce nouveau matériel roulant doit permettre de faire face à la croissance actuelle espérée du nombre de voyageurs. Sur le plan financier aussi, l'enjeu est important. Le gouvernement s'est engagé à financer le matériel roulant. Il est donc normal qu'il participe à la recherche d'une solution optimale. À l'heure actuelle, aucune décision n'a encore été prise quant à la quantité de matériel roulant suburbain à commander. En principe, les cahiers de charge adaptés sortiront dans le courant de l'année.

Le Comité de pilotage RER a été constitué officiellement le 28 avril dernier. En effet, on a dû attendre l'assentiment de chaque assemblée parlementaire de la convention RER 2003. Le Comité de pilotage est présidé par le directeur général du SPF Mobilité et Transports. Les autorités politiques fédérales et régionales, les administrations et les comités de transport y sont représentés.

Le Comité de pilotage a pris les mesures pour mettre en place un secrétariat permanent. Il va entamer l'étude prévue à l'article 13 de la convention RER portant sur les besoins de déplacement et les demandes de fonctionnalité en matière de fréquence des trains RER, d'amplitude horaire et de desserte des points d'arrêt. Il a aussi demandé au groupe SNCB de lui fournir un document concernant l'uniformisation des hauteurs de quais et les budgets à y consacrer, de lui soumettre un rapport sur la procédure d'acquisition du matériel RER, de lui communiquer l'état d'avancement des procédures et chantiers utiles au RER ainsi que le planning des grands travaux d'infrastructure.

binnen de NMBS-groep en de GEN-stuurgroep onderzocht. De huidige discussies hebben betrekking op de compatibiliteit van het rollend materieel met de drie bestaande perronhoogtes teneinde elke geografische gebruiksbepierking te voorkomen, de hoogte van het platform van het rollend materieel, de standaardisering van het rollend materieel teneinde de exploitatie en het onderhoud ervan te vergemakkelijken en het behoud van een maximale exploitatieflexibiliteit dankzij treinstellen met een modulair concept.

Het gaat om een belangrijke investeringsbeslissing. Het nieuwe materieel zal ons toelaten om de toename van het aantal reizigers op te vangen. De regering heeft beloofd hiervoor de nodige middelen vrij te maken. Er werd nog niet beslist hoeveel materieel er precies zal worden besteld. De aangepaste bestekken zullen in de loop van het jaar worden bekendgemaakt.

De GEN-stuurgroep, voorgezeten door de directeur-generaal van de FOD Mobiliteit en Transport, werd op 28 april samengesteld. De parlementaire assemblees moesten zich immers akkoord verklaren met de GEN-overeenkomst van 2003. De federale en Gewestelijke overheden, de administraties en de vervoerscommissies zijn erin vertegenwoordigd. In de schoot van de stuurgroep werd een permanent secretariaat opgericht dat de verplaatsingsbehoeften en de eisen inzake frequentie, amplitude en haltes in het kader van het GEN zal bestuderen. De stuurgroep heeft ook inlichtingen ingewonnen bij de NMBS over het uniformiseren van de perronhoogtes, de procedure voor de aankoop van materieel, de ontwikkeling van de nuttige procedures en werkterreinen en de planning van de

infrastructuurwerken.

06.03 David Lavaux (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Celle-ci n'a rien d'encourageant. En termes de délais en tout cas, on constate que l'on avance très, très lentement.

06.03 David Lavaux (cdH): Wat de termijnen betreft, is uw antwoord niet bemoedigend.

Soyez assuré que je vous interrogerai encore sur ce dossier qui me tient vraiment à cœur et sur lequel je pense qu'il faudrait avancer le plus vite possible.

Ik zal terugkomen op dit dossier waarin echt sneller dient te worden gehandeld.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

07 Vraag van de heer Walter Muls aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de voorzieningen van De Post" (nr. 11834)

07 Question de M. Walter Muls au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les services offerts par La Poste" (n° 11834)

07.01 Walter Muls (sp.a-spirit): Mijnheer de staatssecretaris, mijn vraag zal kort zijn. In het verleden stelde ik al een vraag over de toepassing van de taalwet op de PostPunten in Brussel en Halle-Vilvoorde. Zopas maakte De Post bekend dat de komende 3 maanden voorzien wordt in de opening van 50 nieuwe PostPunten. Daarvoor is een aantal bevoorrechte partners uitgekozen, onder andere de NMBS, Delhaize, Fortis. Het doel is blijkbaar tegen het einde van dit jaar ongeveer 170 PostPunten te hebben.

07.01 Walter Muls (sp.a-spirit): La Poste veut ouvrir cinquante nouveaux Points Poste au cours des prochains mois et à cette fin, elle a sélectionné un certain nombre de partenaires privilégiés comme Fortis, Delhaize et la SNCB. La Poste entend disposer pour la fin 2006 de 170 Points Poste.

Dan zijn mijn vragen de volgende. Ten eerste, waar zal er in PostPunten worden voorzien in het arrondissement Halle-Vilvoorde?

Où l'ouverture de Points Poste est-elle prévue dans l'arrondissement de Hal-Vilvorde? D'autres commerçants peuvent-ils poser leur candidature?

Ten tweede, kunnen ook handelaars die niet op de lijst van de uitgekozen partners staan – zijnde die grote groepen –, zich ook kandidaat stellen om een postpunt te beheren?

07.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Mijnheer Muls, dat was een korte vraag. Ik heb een kort antwoord. In de groep van de eerste 50 lokale markten waar De Post een postpunt wil openen, zitten ook de gemeenten Alsemberg, Diegem, Wolvertem, Sint-Katherina-Lombeek en Elewijt.

07.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Pour Hal-Vilvorde, il s'agit de Alsemberg, Diegem, Wolvertem, Sint-Katherina-Lombeek et Elewijt. D'autres commerçants peuvent poser leur candidature par écrit à La Poste.

In antwoord op uw tweede vraag, uiteraard kunnen ook handelaars die niet op de lijst van de uitgekozen partners staan, zich kandidaat stellen. Zij moeten daartoe een schrijven richten aan De Post.

07.03 Walter Muls (sp.a-spirit): Ik dank u voor uw antwoord, mijnheer de staatssecretaris.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Interpellation et questions jointes de

- M. David Lavaux au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la détérioration de la qualité du service dans les bureaux de poste" (n° 11875)

- M. Walter Muls au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la qualité du service dans les bureaux de poste" (n° 11878)

- M. Jan Mortelmans au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et

de la Protection de la consommation, sur "les résultats de l'enquête menée par Test-Achats sur la qualité du service à La Poste" (n° 875)

- M. Roel Deseyn au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la détérioration de la qualité du service dans les bureaux de poste" (n° 11888)

- M. Philippe De Coene au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la qualité du service de La Poste" (n° 11906)

08 Samengevoegde interpellatie en vragen van

- de heer David Lavaux aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de verslechterde dienstverlening in de postkantoren" (nr. 11875)

- de heer Walter Muls aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de dienstverlening in de postkantoren" (nr. 11878)

- de heer Jan Mortelmans tot de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de resultaten van de enquête van Test-Aankoop inzake de dienstverlening bij De Post" (nr. 875)

- de heer Roel Deseyn aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de achteruitgang in de dienstverlening door De Post" (nr. 11888)

- de heer Philippe De Coene aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de dienstverlening van De Post" (nr. 11906)

08.01 **David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, Test-Achats a réalisé une enquête dans 210 bureaux de poste et 5 points de poste sur la qualité des services. Les constats en sont très alarmants. Parmi ceux-ci, on note les files d'attente qui ont fortement augmenté depuis 2002. Le paradoxe est que le contrat de gestion actuel ne fixe plus d'objectif chiffré en matière de temps d'attente.

Le deuxième constat porte sur le fait que les bureaux de poste sont de moins en moins accessibles en raison de leurs horaires. En moyenne, les bureaux de poste visités sont ouverts 42 heures par semaine mais la répartition de ces heures n'est pas toujours la meilleure. Ainsi, seuls 5% des bureaux sont ouverts le samedi matin et au moins deux soirs jusqu'à 19 heures. À l'inverse, 12% des bureaux n'ouvrent qu'en semaine et jusqu'à 17 heures au plus tard. Ils sont donc difficilement accessibles aux personnes qui travaillent. Cette situation ne s'est pas améliorée depuis le contrat de gestion précédent.

Troisième constat: les bureaux de poste ne sont pas tous facilement accessibles aux personnes à mobilité réduite alors que la loi impose une telle accessibilité à tous les bâtiments publics. L'accès est difficile dans près de 53% des cas. Les enquêteurs ont constaté dans 28% des bureaux visités que l'accès en chaise roulante est très problématique, voire impossible.

Quatrième constat: la qualité des services aux guichets laisse franchement à désirer, tant sur le plan de la connaissance par les guichetiers des produits financiers proposés par La Poste que sur celui des produits relevant de l'activité courrier. Ainsi, des exemples sont cités comme celui de MyCertipost, particulièrement méconnu. La très grande majorité des guichetiers n'ont pas offert spontanément d'informations sur les tarifs préférentiels d'affranchissement d'enveloppes pour des associations. Pour ce qui est de l'envoi de recommandés, le guichetier est censé vérifier que le nom et l'adresse y figurent, ce qui n'est pas fait dans 91% des cas. Quant aux services

08.01 **David Lavaux** (cdH): Test-Aankoop heeft de kwaliteit van de dienstverlening in 210 postkantoren en 16 PostPunten onderzocht.

De vaststellingen zijn verontrustend: sinds 2002 zijn de rijen wachtenden aanzienlijk langer geworden; de openingsuren van de postkantoren maken dat ze minder toegankelijk zijn (met name voor mensen die werken); ook de toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit laat te wensen over; de kwaliteit van de loketdiensten, meer bepaald de kennis van de door De Post aangeboden (financiële of post-)diensten, is niet je dat (vooral "MyCertipost" blijkt een nobele onbekende); en de kwaliteit van de dienstverlening in de PostPunten is lager dan in de postkantoren. Al die vaststellingen druisen bovendien in tegen de huidige beheersovereenkomst van De Post.

Gezien die verontrustende resultaten vragen we ons af hoeveel belang De Post hecht aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Haar plichten dienen dringend te worden aangescherpt door middel van een

financiers, les guichetiers ne connaissent manifestement pas tous le produit le plus populaire de la Banque de La Poste: le compte Postchèque. Je ne reprendrai pas tous les éléments dont vous avez pris connaissance.

Cinquième constat: la qualité des services offerts par les points poste est de très loin inférieure à celle des services équivalents offerts dans les bureaux de poste. Eu égard à ces résultats préoccupants, nous nous interrogeons sur la place insuffisante que La Poste accorde à la qualité des services offerts à ses clients. Il semblerait donc urgent de renforcer les obligations de La Poste à cet égard via un avenant au contrat de gestion.

Par ailleurs, Test-Achats relève qu'il existerait des carences importantes dans la formation du personnel qui se répercuteraient dans la qualité des services offerts aux clients. Mes questions sont les suivantes. Pouvez-vous nous indiquer les mesures que La Poste entend mettre en œuvre pour remédier aux problèmes relevés par l'enquête de Test-Achats? Ne serait-il pas souhaitable de renforcer les obligations de La Poste en matière de qualité par un avenant au contrat de gestion, notamment en ce qui concerne les files d'attente? Enfin, pourriez-vous nous indiquer quelle politique à long terme entend mettre en œuvre La Poste afin de mieux former son personnel?

08.02 Walter Muls (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, ik zal wat collega Lavaux gezegd heeft niet herhalen. Alleen dit, we hebben daar het onderzoek van Test-Aankoop gehad en onmiddellijk een reactie van De Post. Dat deed mij een beetje denken aan de Hoge Raad voor Justitie die zegt dat er een grote malaise is op het niveau van het parket van Brussel waarna de procureur direct voor de televisiecamera's komt zeggen dat hij heel blij is omdat alles goed gaat bij hen. Het lijkt ook bijna op de oorlog in Irak waar "comical Ali" ging zeggen dat ze de Amerikanen zouden verpletteren op het ogenblik waarop de journalisten de kanonnen op de achtergrond hoorden bulderen.

Ik vermoed dat de waarheid een beetje in het midden zal liggen. Het zou misschien niet slecht zijn – dat is een suggestie van Test-Aankoop die ik vandaag per e-mail kreeg – om in ieder geval een onafhankelijk orgaan of controlesysteem te installeren voor de kwaliteit van de geleverde dienst. Dat zal hopelijk voorkomen dat er dergelijke tegenstrijdige berichten komen en dat wij u moeten lastig vallen met vragen.

Ten eerste, in de beheerscontract wordt gesteld dat jaarlijks 2% van de wedden en lonen aan een kwaliteitsvolle opleiding van het personeel zal besteed worden. Uit het onderzoek van Test-Aankoop blijkt dat de kennis van het steeds breder wordende gamma producten bij het personeel te beperkt is. Welke stappen zult u ondernemen om dit probleem op te lossen, kwestie van een optimale en nauwkeurige dienstverlening aan de burger te garanderen?

Ten tweede, is er voor de uitbaters van PostPunten in een opleiding voorzien?

Ten derde, de beheersovereenkomst bevat geen concrete doelstellingen meer wat de wachttijd betreft. De wachttijd is in

aanhangsel bij de beheersovereenkomst. *Test-Aankoop* wijst bovendien op belangrijke tekortkomingen in de opleiding van het personeel.

Welke maatregelen zal De Post nemen om die problemen op te lossen? Moeten de kwaliteitsverplichtingen van De Post niet worden onderstreept door middel van een aanhangsel bij de beheersovereenkomst, met name wat de wachttijd aan het loket betreft? Welk beleid zal De Post op lange termijn voeren om haar personeel beter op te leiden?

08.02 Walter Muls (sp.a-spirit): Je ne répéterai pas ce qu'a déjà dit M. Lavaux. Je me réfère à l'étude de *Test-Achats* et à la réaction immédiate de La Poste à ce sujet. Je pense qu'en réalité, la situation est plus nuancée. *Test-Achats* suggère la création d'un organe indépendant chargé du contrôle du service. Si un tel organe existait, nous ne devrions plus poser les questions suivantes.

Le contrat de gestion stipule que 2 % des traitements et salaires seront consacrés chaque année à la formation du personnel mais la connaissance des produits de La Poste par le personnel est manifestement trop limitée. Comment ce problème sera-t-il résolu? Une formation est-elle prévue pour les exploitants des Points Poste? Comment les problèmes relatifs à l'accessibilité, aux heures d'ouverture et aux temps d'attente seront-ils résolus à court terme? Une concertation est-elle prévue à ce sujet?

vergelijking met 2002 opgelopen. Voorziet u in overleg met De Post om de problemen inzake toegankelijkheid, openingsuren en wachttijd op korte termijn aan te pakken?

08.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, ik sluit mij aan bij de vragen van de collega's Lavaux en Muls. Ik zal dus niet opnieuw ingaan op hetgeen hier al gezegd werd. De problemen zijn bekend. Het betreft de verslechtering van de dienstverlening inzake de openingsuren, de wachttijden, de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers, de alertheid en de kennis van de bedienden in verband met de producten die door De Post worden aangeboden. Dat zijn de zaken die aangehaald werden in het onderzoek van Test-Aankoop. Zij hebben de resultaten vergeleken met die van het onderzoek dat zij in 2002 hebben gevoerd.

De reactie van De Post verbaasde mij een beetje en komt enigszins zwak over. Terwijl Test-Aankoop enkel de dienstverlening in de postkantoren heeft onderzocht, verwijt De Post Test-Aankoop eenzijdigheid, omdat de studie niets zegt over de snelheid en de betrouwbaarheid van bijvoorbeeld de brievenbestelling, waarbij er wel een grote vooruitgang zou zijn geboekt.

Ondertussen werden een aantal maatregelen aangekondigd – ze werden vroeger reeds aangekondigd – die nog uitvoering moeten krijgen. Ik hoop dat er een verbetering zal optreden. Voor het overige zou ik graag uw visie willen kennen, mijnheer de staatssecretaris. Kunt u ingaan op een aantal punten die door Test-Aankoop op de korrel werden genomen, namelijk de zaken die ik zojuist heb aangehaald: de problematiek van de openingstijden, de wachttijden, de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers, enzovoort? Ik dank u bij voorbaat voor uw antwoord.

08.04 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, na vier jaar heeft Test-Aankoop opnieuw een enquête gepubliceerd. De trend is niet bepaald rooskleurig te noemen. Wij hoeven de situatie niet meer te schetsen. Ze is onderhand voldoende bekend. Vooral het feit dat slechts één postkantoor een positieve beoordeling behaalt, spreekt ons bijzonder aan en noopt ons tot een reactie.

Ik zou graag een antwoord krijgen op de volgende vragen.

Ten eerste, uit het beheerscontract zijn concrete doelstellingen inzake de wachttijden verdwenen. Dat is een opvallende vaststelling. Ook de ombudsdienst heeft gewezen op de gestegen wachttijden. Zult u het gemiddelde van vier minuten opnieuw invoeren? Erkent u dat het verminderen van het aantal postkantoren heeft geleid tot langere wachttijden? Wanneer zouden wij kunnen overgaan tot een moderner systeem? Ik denk bijvoorbeeld aan een ticketingsysteem waarbij een nummer en een loket worden aangeduid, zodat men niet nerveus naar elkaar hoeft te kijken. Zo kan men op een efficiënte en ordelijke manier de zaken organiseren. Dat zijn minimale investeringen met een zeer groot rendement.

Ten tweede, de toegankelijkheid voor mensen met een handicap is in het geval van de PostPunten nog veel minder gegarandeerd, mijnheer de staatssecretaris. De vraag is hoe De Post de toegankelijkheid zal

08.03 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Je me joins aux questions de MM. Lavaux et Muls. On sait depuis 2002 que la qualité du service régresse. Je m'étonne de la réaction de La Poste lorsqu'elle reproche unilatéralement à *Test Achats* de ne pas tenir compte d'autres aspects qui, eux, donnent satisfaction. Un certain nombre de mesures annoncées devant encore être mises en œuvre, nous vivons donc d'espoir.

Comment La Poste compte-t-elle s'attaquer aux problèmes de l'accessibilité, des heures d'ouverture, des délais d'attente, de l'esprit d'à propos et de la connaissance des produits chez les employés?

08.04 Roel Deseyn (CD&V): Une étude de *Test Achats* a montré que la qualité du service à La Poste laisse manifestement à désirer. Un seul bureau a fait l'objet d'une mention positive. Les objectifs concrets concernant notamment les délais ne figurent plus dans le contrat de gestion. Comment compte-t-on résoudre les problèmes de l'allongement des délais et de la mauvaise accessibilité ? Des mesures concrètes ont-elles été convenues concernant l'accessibilité des Points Poste?

Va-t-on organiser davantage de formations à l'intention du personnel des guichets qui ne sont pas suffisamment familiarisés avec les services en ligne et les services financiers de La Poste? Quand sera-t-il procédé à une étude indépendante? Que va-t-on

garanderen, ook in de PostPunten. Mensen met een handicap vormen een belangrijk deel van de klanten van De Post. De Post moet zijn rol van openbare dienstverlening vervullen. Welke concrete afspraken bestaan er tussen De Post en de houders van een postpunt inzake de toegankelijkheid?

Ten derde, de vertrouwddheid van de loketbedienden met internetdiensten en financiële diensten blijkt zeer laag te zijn. Dat heeft vooral te maken met opleiding, ondanks de inspanningen tot e-learning en de 2%-opleidingsnorm. Zal in een groter aantal opleidingsdagen worden voorzien?

Ten vierde, wat de PostPunten en de evaluatie ervan betreft, is er volgens De Post grote tevredenheid bij de mensen. De peiling had evenwel betrekking op additionele punten. Een bredere vertakking van het netwerk zal evident tot een grotere tevredenheid leiden. Ik hoop dat men er zich niet van af maakt met het klassieke antwoord dat de mensen uitermate tevreden zijn over hun postpunt. Dat is mogelijk, maar dan heeft men niet het volledige plaatje na de sluiting van postkantoren gezien. Wanneer zal er dus een onafhankelijk onderzoek worden verricht over de zones waar men het postkantoor heeft gedownsized tot een postpunt?

Ten vijfde, Test-Aankoop neemt de dienstverlening in de PostPunten zwaar op de korrel. Hoe zal op de kwaliteit van daarin geboden producten beter worden toegezien?

Ten slotte, in de marge van de bekendmaking van de toplonen hebt u gezegd dat een deel van de vergoeding van de bestuurders zou moeten afhangen van de mate waarin ze hun taken van openbare dienstverlening vervullen. Zal de huidige CEO worden afgerekend op de verminderde dienstverlening? Welk deel van zijn loon zal hij verliezen? Is dat op dit ogenblik reeds bij wet mogelijk?

08.05 Philippe De Coene (sp.a-spirit): Mijnheer de staatssecretaris, ik wil me bij het betoog aansluiten. De vragen gaan in dezelfde richting en zijn gebaseerd op hetzelfde onderzoek. Mij valt op dat het onderzoek van Test-Aankoop zich enkel toespitst op de activiteiten retail en niet op de activiteiten mail.

Ik geef toe dat het deels onrechtvaardig is dat u het voorwerp bent van de vragen, omdat een aantal zaken puur in de operationele sfeer ligt. Als voogdijminister kunt u via het beheerscontract wel sturen, maar voor de organisatie van een aantal punten bent u zelf niet verantwoordelijk. Dat is het lot van een minister die dat soort overheidsbedrijven onder zijn voogdij heeft.

Desalniettemin dringt een debat zich op.

Laten wij de resultaten van het onderzoek ernstig nemen, maar tegelijk met de nodige onbevagenheid. Het zou goed zijn mochten wij in deze commissie eerlang een debat voeren waarbij zowel De Post zelf aan het woord komt – onlangs hoorden wij de twee ombudsmensen die zeer uitgebreid aan het woord zijn gekomen en die een aantal aanbevelingen hebben geformuleerd – als uzelf als staatssecretaris die de voogdij uitoefent en de consumentenorganisaties zelf, ik denk aan Test-Aankoop en andere. Ik denk dat dit geen kwaad kan omdat er twee soorten

faire pour améliorer la qualité du service dans les Points Poste ? Que va-t-on faire pour contrôler la qualité des produits qui y sont proposés?

Selon le secrétaire d'État, une partie de l'indemnité des administrateurs dépendrait à l'avenir de la mesure dans laquelle ils assument leur mission de service public. Une partie du traitement de l'actuel CEO sera-t-elle amputée en raison de la régression de la qualité des services de la Poste? Quelle partie de sa rémunération perdra-t-il? Cette mesure est-elle régie par une loi?

08.05 Philippe De Coene (sp.a-spirit): En réalité, il ne se justifie pas pleinement que toutes ces questions et observations soient renvoyées au secrétaire d'État. De nombreuses critiques relèvent du domaine opérationnel, dont le secrétaire d'État n'est en fait pas responsable.

Un débat approfondi sur la qualité du service de La Poste n'est évidemment pas inutile. Les résultats de l'enquête ne peuvent être balayés d'un simple revers de la main. Le fait que La Poste soit sur la bonne voie en ce qui concerne les prestations économiques ne doit pas nous faire oublier le service au consommateur. Il se pourrait bien que la libéralisation des services postaux, mise en œuvre au profit du consommateur, produise l'effet

"performanties" zijn. De Post heeft de voorbije jaren mijns inziens aangetoond dat de economische "performantie" veel verbeterd is. Er is ook een "performantie" in hoofde van de consumenten en in dat verband moet op zijn minst het debat worden gevoerd.

contraire.

Ik laat van mijn kant ook opmerken dat de reorganisatie bij De Post ook is ingegeven door het opentrekken van de markt. De mededinging in deze sector is volgens de Europese verdragen onder meer ingegeven door de finaliteit consumentenbescherming. Daarvoor is er mededinging. Het zou echter wel eens kunnen zijn dat in naam van de mededinging de consument er uiteindelijk niet altijd beter van wordt en dat het puur om de mededinging zelf gaat waarbij het middel het doel wordt en het vooropgestelde objectief in de Europese verdragen, en meer bepaald in de artikelen omtrent de mededinging, uiteindelijk niet wordt bereikt.

08.06 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, belangrijk is het kader dat werd geschetst, wat mij persoonlijk betreft. Het beheerscontract geeft ons inderdaad een aantal middelen, maar niet alles. Dat spreekt voor zich. Het is een autonoom overheidsbedrijf.

Het is ook duidelijk een overheidsbedrijf in transitie, in die zin dat het bedrijf als dusdanig werd geconfronteerd met een Europese regelgeving, gelukkig daarop vrij snel heeft gereageerd om een aantal zaken in beweging te zetten. Het spreekt voor zich dat de Europese regelgeving een van de aanleidingen is geweest waarom het bedrijf zich is beginnen opstellen in de richting van efficiëntieverbetering, meer efficiënte effectieve operationele activiteiten.

Het is ook zo dat de nieuwe directie, als ik het zo mag formuleren, zich in eerste instantie heeft geconcentreerd op de organisatorische verbeteringen die absoluut noodzakelijk waren, de financiële bezorgdheden en ambities die zij heeft.

Het belangrijkste in dat verband is dat vanaf 2009 een volledige liberalisering plaatsvindt in die sector. De Post moet zich veel efficiënter opstellen, zodat zij vanaf 2009 effectief meespeelt in de Champions League van de postsector in België, om het zo te formuleren. Nu moet De Post daartoe de nodige maatregelen al nemen. Als De Post dat niet zou doen, dan wordt zij zelf voorwerp van gevaar vanaf 2009.

In het kader van de Europese autoriteiten en hun regelgeving, kan ik herhalen wat ik voorheen al heb gezegd. Zowel de minister van Economie – tot mijn genoegen overigens –, die voogdijminister is van de regulator, als ikzelf, oordelen dat momenteel – ik benadruk: momenteel – de monopoliepositie ten aanzien van de service en de dienstverlening aan de particuliere klant eigenlijk de beste is. Dat kan in de toekomst natuurlijk veranderen, maar ik denk dat het belangrijk is om dat signaal te geven. Wat ons betreft, qua snelheid van directieven vanuit Europa, wens ik dat met dat signaal toch rekening gehouden zou worden.

Daarnaast is de heer Thijs ook al enkele keren naar de commissievergadering in het Parlement gekomen. In de debatten werd er een kader geschetst. Vandaar dat ik nu de nadruk leg op het feit dat het bedrijf echt in transitie is. Dat merkt u ten andere ook in de

08.06 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: Il est évident que La Poste est une entreprise publique se trouvant en pleine phase de transition. L'Europe arrête une série de règles auxquelles les services postaux des divers États membres doivent satisfaire. La direction de La Poste a dû se concentrer, dans un premier temps, sur l'assainissement financier et l'amélioration de l'organisation interne en vue de la prochaine libéralisation du secteur en 2009. Les mesures nécessaires devaient d'ailleurs être prises sans tarder, pour éviter que La Poste ne précipite en 2009.

Actuellement, l'on s'accorde à dire au sein du gouvernement que le monopole sur le plan du service au consommateur privé constitue la meilleure option. La situation peut évidemment changer à l'avenir.

Les Points Poste ont été créés récemment. Une étude de *Test Achats* sur la satisfaction de la clientèle a été effectuée en janvier 2006, dans une phase précoce de la mise en œuvre. Depuis, des Points Poste plus nombreux ont été ouverts et des modifications ont été apportées au système.

aangehaalde enquête van Test-Aankoop. De PostPunten zijn nog maar net opgericht, of er is al een onderzoek naar de klantentevredenheid. Op zich is dat het volste recht van Test-Aankoop, dat spreekt voor zich. Wat dat betreft, kan Test-Aankoop een soort van wake up call-functie verlenen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in januari van dit jaar. Toen waren er nog niet al te veel PostPunten open. Ondertussen – het is nu al juni – werd er al heel wat bijgestuurd, ook op het niveau van de PostPunten. Dat wil ik meegeven om het algemeen kader te schetsen.

Ik kom nu tot de specifieke gestelde vragen.

Je prendrai comme exemple la problématique des files d'attente et celle des heures d'ouverture. En ce qui concerne ces deux points, il convient de faire remarquer que La Poste s'est proposée d'accorder davantage d'attention à ces aspects de l'offre de services. Depuis le 6 juin, les heures d'ouverture ont été adaptées aux nouveaux besoins des clients. Ainsi, 600 bureaux seront ouverts le samedi matin et 800 bureaux seront ouverts le soir jusqu'à 19 heures. En outre, des points poste supplémentaires à heures d'ouverture élargies seront prévus.

Le quatrième contrat de gestion prévoit que les files d'attente seront reprises dans les critères de satisfaction de la clientèle. Monsieur Deseyn, le contrat de gestion oblige La Poste à prendre les mesures appropriées afin de diminuer le temps d'attente aux guichets. La Poste s'engage à le faire: elle va introduire de façon accélérée un système de mesure des délais dans les bureaux de poste. Ce système permettra également d'adapter l'organisation des guichets aux résultats, si cela s'avère nécessaire.

En ce qui concerne l'accessibilité pour les personnes handicapées, le quatrième contrat de gestion oblige La Poste à s'engager à prévoir un accès aisé aux moins valides. En cas de travaux, d'aménagements de nature structurelle dans les nouveaux bureaux de poste, La Poste doit prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total.

Le respect de ces obligations par La Poste fera partie de la mesure de la satisfaction du client, prévue à l'article 18 du contrat de gestion.

Voor het aspect "toegang van de verkooppunten van uitbaters van PostPunten" werd specifiek ter waarborging van optimale toegankelijkheid voor mindervaliden door De Post een bepaling ingeschreven in de contractuele overeenkomst, waardoor de agent er zich toe verbindt al het mogelijke te doen om een gemakkelijke toegang aan mindervaliden te bieden. Ook daarin is dus in de contracten tussen De Post en de diverse aanbieders van PostPunten voorzien.

Het beheerscontract bepaalt ook dat 2% van de lonen en wedden aan opleiding wordt besteed. Dat percentage, zo heeft De Post ons gemeld, wordt ruimschoots overschreden. Door de diversiteit en het grote aantal producten blijkt echter dat een andere opleidingsstrategie nodig is. Ze zal bijgestuurd worden. Zo zal De Post voor een aantal kernproducten in een opleiding voorzien die het de loketbedienden mogelijk moet maken een perfecte toelichting te geven aan de

De Post schenkt meer aandacht aan de wachtrijen en de openingsuren. Zo zijn sinds begin juni 600 kantoren op zaterdagvoormiddag open en sluiten 800 kantoren hun deuren pas om 7 uur 's avonds. Bovendien zijn er bijkomende PostPunten met langere openingstijden gepland.

De vierde beheersovereenkomst bepaalt dat de wachtrijen in de criteria van de klanttevredenheid moeten worden opgenomen. De Post zal een meetsysteem invoeren en zo nodig de organisatie van de loketten op de resultaten afstemmen.

Die beheersovereenkomst waarborgt tevens dat de kantoren gemakkelijk bereikbaar moeten zijn voor de mindervaliden, op voorwaarde dat dit niet in strijd is met de stedenbouwkundige voorschriften of de huurcontracten en dat de aanpassingswerken niet te duur uitvallen.

Dans les accords contractuels conclus avec les Points Poste, La Poste a stipulé que les agents doivent mettre tout en œuvre pour permettre un accès aisé à l'ensemble des personnes moins valides.

En vertu du contrat de gestion, 2 % de la masse salariale doivent être consacrés à la formation. Ce pourcentage est largement atteint. Étant donné la diversité et la quantité de produits et de services, une autre stratégie de formation doit être appliquée à l'avenir. Le

consument. De heer Thijs heeft onlangs in een interview aan Het Laatste Nieuws en Le Soir gezegd dat hij in feite voor de vijftientig belangrijkste producten en diensten die De Post aanbiedt, zich zeer sterk wil concentreren op de opleiding en vorming van alle betrokken verkopers.

Voor de andere producten en diensten wil hij proberen zoveel mogelijk alles gemakkelijk beschikbaar te maken via opzoeking met informatiesystemen, die daarvoor worden geïnstalleerd. Via herfocusing wil hij dus de opleidingsstrategie verbeteren. Met andere woorden, voor minder frequent gevraagde diensten zal de loketbediende info kunnen opvragen op het computerscherm. Voor zeer specifieke vragen, bijvoorbeeld inzake beleggingen, zal in de toekomst op aanvraag ook een beroep kunnen worden gedaan op experts.

U moet begrijpen dat in postkantoren mensen binnenkomen met de vraag: "Wat is nu een goede belegging?". Dat vergt zo'n begeleiding dat men daar nooit 100% goed op kan antwoorden, tenzij men een hele voorgeschiedenis kent. Er is bovendien een visie op het niveau van de loketbediende vereist om daarop goed te kunnen antwoorden. Zoals dat ook steeds meer bij de banken gebeurt, zou dan een expert kunnen ingeschakeld worden.

Concrètement, La Poste a mis sur pied différents projets pour améliorer l'information et les services offerts par les guichetiers. Elle a prévu une formation "produits" de deux jours, une formation de base de huit jours pour chaque nouveau guichetier, une formation "produits en ligne", une formation classique, une possibilité "d'on-line learning" lors de chaque nouveau "release" de point poste (application guichet) et une formation théorique et pratique en matière d'accueil des clients, dispensée par une équipe de 39 formateurs spécialisés.

Ik heb in ieder geval sterk de nadruk gelegd op het feit dat de vorming en opleiding niet zouden worden beperkt tot de producten, maar dat er ook aandacht zou worden geschonken aan het bedienen van de klanten, enzovoort.

Par ailleurs, les guichetiers auront accès, via internet, aux informations sur les produits et les services.

La Poste va également élaborer son propre système de contrôle pour vérifier la qualité du service en utilisant, entre autres, le "mystery shopping" – je ne connais pas le terme en français.

Ik kom tot de dienstverlening van de PostPunten, meer bepaald wat betreft de opleiding van de uitbaters. In dat verband geldt dat de uitbaters van een PostPunt, die de basisdienstverlening in naam en voor rekening van De Post uitvoeren, een tweedaagse opleiding moeten volgen bij de Post Academy, zoals dat heet. Die opleiding wordt afgerond met een uitgebreide test. Enkel de personen die voor die test slagen en het bijbehorende attest bekomen, mogen de postdiensten aanbieden in een PostPunt.

Ongeveer 360 personen werden reeds opgeleid met het oog op de PostPunten. De gemiddelde behaalde score op de test is gelukkig

guichetier devra être en mesure de fournir des explications détaillées sur plusieurs produits-clé essentiels. Environ vingt-cinq produits et services sont concernés. Pour tous les autres produits et services, le guichetier doit être en mesure de trouver rapidement les informations nécessaires par le biais d'une recherche informatisée. Par ailleurs, pour quelques produits et services très spécifiques, comme les placements, on pourra également recourir à l'avenir à un spécialiste.

De Post zal de informatieverstrekking en de dienstverlening aan de loketten verbeteren, door de loketbedienden diverse opleidingen over de producten en de diensten te laten volgen, die soms ook on line zullen worden gegeven. Daarnaast zal ook het onthaal worden verbeterd.

Voorts zal De Post zorgen voor een eigen toezichtstelsysteem om voor de kwaliteit van de dienstverlening te waken.

Tous les exploitants d'un Point Poste doivent suivre une formation de deux journées à la Post Academy. La formation se termine par un test. Seules les personnes qui réussissent le test reçoivent une attestation les autorisant à proposer des services postaux dans un Point Poste. Environ 360 personnes ont déjà achevé la formation en question. Le score

93%. Dat betekent dat die mensen zeer gemotiveerd zijn om resultaten te behalen. Slechts in enkele gevallen moest er een bijkomende opleiding worden verzorgd in het betrokken winkelpunt zelf.

Wat de producten betreft, de vragen om toelichting over de diensten van De Post die in de enquête van Test-Aankoop in de PostPunten werden gesteld gingen hoofdzakelijk over producten of diensten die in PostPunten niet worden aangeboden. Men kan dat misschien een “tricky” vraag noemen. Laat het duidelijk zijn dat de meerderheid van de vragen die in de PostPunten door de enquêteurs van Test-Aankoop zijn gesteld, handelt over producten die niet in de PostPunten worden aangeboden. Zo was er bijvoorbeeld de vraag naar de tarifiering voor VZW's, enzovoort. Dat wordt niet in de PostPunten aangeboden.

Het consigne voor de medewerkers in de PostPunten bestaat erin de klanten in dergelijke gevallen door te verwijzen naar het dichtstbijzijnde postkantoor. De resultaten van de enquête laten ons niet toe te oordelen of dat consigne echt is gevolgd of niet. De kwaliteit van de uitvoering van de basisdienstverlening in de PostPunten wordt ook permanent opgevolgd door mystery shopping. Ook in het Nederlands wordt die term gebruikt, blijkbaar. De resultaten daarvan zijn meer dan bevredigend en beantwoorden aan de vooropgezette normen. Die manier van controleren zal in de toekomst dan ook voortgezet worden. Misschien ligt ook daar het verschil tussen juni en januari, het moment dat de enquête van De Post werd opgezet.

Ten slotte, wat de tevredenheid betreft, zijn er ook veel vragen geweest. De metingen inzake de tevredenheid werden uitgevoerd in de testfase van de PostPunten, zoals ik al heb aangegeven, dus: voor de hergroepering van de kantoren als dusdanig.

Of de PostPunten als valabel alternatief beschouwd worden na de hergroepering van de kantoren, kan pas gemeten worden als de gehergroepeerde postkantoren effectief gecompenseerd worden door PostPunten.

De roll-out van de PostPunten is momenteel volop bezig. Dat zou binnenkort moeten kunnen resulteren in hogere tevredenheidscijfers. Zoveel is duidelijk. Ik denk dat dit ook in de lijn van ieders verwachting ligt.

Er werden tijdens de testperiode op PostPunten slechts in enkele gevallen postagentschappen gesloten. Zij werden vervangen door het concept PostPunt. In die specifieke gevallen, meestal veroorzaakt door een einde huurovereenkomst, werden geen verschillen opgetekend in de onderzochte klantentevredenheid. Er werden ook geen klachten in dat verband opgetekend. Uit het algemeen onderzoek op PostPunten blijkt dat meer dan 70% van de ondervraagde klanten van De Post begrepen dat PostPunten en postkantoren elkaar aanvullen, als onderdelen van de nieuwe structuur van het netwerk van postwinkels.

In de toekomst, naarmate PostPunten meer en meer kleine postagentschappen zullen vervangen, zal de klantentevredenheid met de nieuwe vorm van dienstverlening binnen de sterstructuur van het

moyen lors du test final est de 93 %. Un nombre très limité de personnes ont encore dû suivre une formation complémentaire dans le Point Poste proprement dit.

Les questions posées par Test Achats dans les Points Poste dans le cadre de son enquête concernent des produits et des services qui ne sont même pas proposés dans les Points Poste. Je pense ainsi à une question portant sur les tarifs des envois postaux pour les asbl.

Les collaborateurs des Points Poste doivent alors aiguiller le client vers le bureau de poste le plus proche. L'enquête ne permet pas de savoir si tel est le cas.

La qualité des Points Poste fait l'objet d'un contrôle permanent par des clients anonymes. Il s'agit d'un mécanisme de contrôle satisfaisant dont l'application sera poursuivie.

Test Achats a procédé à des mesures de l'indice de satisfaction de la clientèle lorsque les Points Poste en étaient encore à la phase de test. Il faudra attendre l'achèvement du regroupement pour savoir si les Points Poste constituent une solution de rechange adéquate aux bureaux de poste. Le roll-out des Points Poste est actuellement en cours et les indices de satisfaction qui en résulteront seront sans doute plus élevés.

Des bureaux de poste n'ont été fermés que dans un petit nombre de cas au cours de la phase de test des Points Poste. Ces bureaux ont été remplacés par un Point Poste. On n'a pas observé de différences pour ce qui est de la satisfaction. Septante pour cent des clients ont compris que bureaux de poste et Points Poste se complètent.

Les résultats des enquêtes

netwerk worden opgevolgd. Ik ga ervan uit dat dit dan echt wel zal verhogen.

De resultaten van de enquêtes onder de klanten van De Post, de heer Deseyn gaf daartoe aanleiding, zijn onafhankelijk uitgevoerde enquêtes onder controle van het BIPT. Daar is geen twijfel mogelijk. Zij tonen aan dat in de testzones Mechelen en Namen, waar het concept van PostPunten in 2005 werd uitgevoerd, de klantentevredenheid over De Post in het algemeen steeg met 10% op basis van een algemeen positieve beoordeling van de werking van het concept PostPunten. Op het vlak van werkbaarheid voor de partners, De Post zelf en effecten op de klantentevredenheid heeft De Post besloten om in 2006 het aantal PostPunten uit te breiden tot ongeveer 170 PostPunten.

De PostPunten zullen geleidelijk aan kleine postagentschappen vervangen en zullen een geïntegreerd onderdeel van het nieuwe netwerk aan postwinkels vormen. Dusdanig zal binnen de nieuwe sterstructuur van het netwerk van De Post de geboden dienstverlening tussen postkantoren en PostPunten in complement worden gebracht op het vlak van bereikbaarheid en toegankelijkheid van de basisdienstverlening van De Post.

Ik wil daar nog aan toevoegen dat de PostPunten ingeplant worden op plaatsen waar mensen frequent passeren, in grootwarenhuizen, stations enzovoort. Op die manier sluiten ze ook meer aan bij de behoeften en de verwachtingen van de klant. Op basis daarvan ben ik er sterk van overtuigd dat de tevredenheid van de klanten over de PostPunten vanaf nu in stijgende lijn zal evolueren.

De **voorzitter**: Collega's, wij hebben nu nog welgeteld 26 minuten om zowel de replieken te aanhoren als de acht resterende vragen van de aanwezige leden te behandelen. Wat doen wij? Repliceren wij heel kort?

08.07 David Lavaux (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse très complète.

J'ai pris bonne note de votre souci d'inscrire La Poste belge dans un cadre de compétitivité au niveau européen. Nous avons aussi le souci de la qualité du service et notre seul outil pour la défendre est le contrat de gestion.

Ce contrat est très souple. Un exemple: vous dites que La Poste est obligée d'aménager les bâtiments pour les personnes handicapées; le contrat de gestion ne dit pas que La Poste y est obligée, mais que "La Poste s'engage à prévoir...". En outre, une série de clauses permettent de dédouaner La Poste de travaux non effectués.

Toujours à propos de ce contrat de gestion, très souple, je me permets d'insister sur la nécessité d'un contrôle permanent et indépendant à mettre en place afin d'assurer qu'à tout le moins, ce contrat soit respecté à la lettre. C'est le souhait que je formule.

08.08 Walter Muls (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, ik zal het zeer kort houden. Mijnheer de staatssecretaris, als ik u goed begrijp, is de situatie ernstig maar niet hopeloos en niet andersom. Het is waarschijnlijk wel een momentopname zodat er hier een daar een foutje in de enquête geslopen is. Ik heb zelf de test gedaan. Mijn postkantoor, dat slecht gequoteerd stond, gaf mij een perfecte uitleg.

indépendantes effectuées dans les zones de tests de Namur et de Malines montrent que la satisfaction de la clientèle au sujet de La Poste a augmenté de 10 %. En 2006, La Poste étendra le nombre de Points Poste à 170. Les petits bureaux de poste seront remplacés progressivement. Les Points Poste sont installés en des lieux très fréquentés, comme les gares et les grandes surfaces. Je suis convaincu que la satisfaction à l'égard des Points Poste va aller croissant.

08.07 David Lavaux (cdH): Het enige instrument waarover we beschikken om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, is de beheersovereenkomst. Die is echter erg ruim. Wat de aanpassing van de gebouwen ten behoeve van personen met een handicap betreft, bijvoorbeeld, omvat ze geen formele verplichtingen. Er moet een permanent en onafhankelijk toezicht worden georganiseerd om ervoor te zorgen dat de overeenkomst ook echt wordt nageleefd.

08.08 Walter Muls (sp.a-spirit): La situation est grave mais non désespérée. Je comprends que l'enquête de Test Achats était un instantané. Parmi les questions posées, certaines ne portaient

Alleen nog even wat de PostPunten betreft. U zegt dat men daar dingen gevraagd heeft die de PostPunten normaal gezien niet moeten doen. Ik lees in de enquête van Test-Aankoop echter dat daar vragen gesteld werden over MyCertipost en de aangetekende zendingen. Dat zijn twee van de drie punten. Wat u aanhaalde over de verenigingen was het derde punt. Zelfs op die twee punten die zij wel moeten doen, scoren zij echter slecht. Ik kan er dan ook alleen maar op hopen dat er een onafhankelijk orgaan komt dat onderzoek zal doen en in de toekomst objectief fouten zal aanduiden waarna er oplossingen gezocht kunnen worden.

08.09 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): Mijnheer de staatssecretaris, dank u voor uw uitgebreid en volledig antwoord dat ik er een dezer dagen nog eens grondig op zal nalezen. Ik denk inderdaad dat we de problematiek van de mededinging en het vrijmaken van de markt goed in het oog moeten houden. Ik ben het met u en collega De Coene volledig eens dat dit niet noodzakelijk zomaar een positief gegeven is. Ik denk dat het in de toekomst nog een moeilijke evenwichtsoefening zal worden.

Wat de studie van Test-Aankoop betreft, denk ik dat die er is gekomen op een ogenblik waarop er reeds verschillende nieuwe maatregelen werden aangekondigd. Ik denk dan aan de problematiek van de openingsuren en ook aan het Refocus-programma. Die zullen hun vruchten pas na verloop van tijd kunnen afwerpen.

Ik hoop alleszins toch dat De Post zich bewust blijft van de problematiek en dat er voortdurend rekening zal worden gehouden met de verzuchtingen van het cliënteel. Ik hoop ook – dat is mijn slotwoord – dat u als voogdijoverheid het beheerscontract zult aangrijpen om op die weg nog een aantal zaken verder in beweging te zetten of bij te sturen. Ik denk dan aan de wachttijden maar ook aan de problematiek van de toegankelijkheid van de gebouwen enzovoort.

Alleszins denk ik dat er nog veel werk aan de winkel is. Ik sluit mij trouwens ook aan bij de opmerking dat wij hier in de commissie op geregelde tijdstippen via de vertegenwoordigers van De Post op de hoogte zouden moeten kunnen worden gehouden over de werking van De Post.

08.10 Roel Deseyn (CD&V): Wat de wachttijden betreft, hoop ik dat men verder gaat dan een intentie. Ik hoop dat men dit enigszins doet zoals de dag+1-bezorging. We moeten echt concretere objectieven met cijfers krijgen, bijvoorbeeld de vier minuten zoals dat vroeger werd gestipuleerd.

Wat de toegankelijkheid betreft, hoop ik dat De Post een evaluatie zal maken van die inspanningsverbintenissen die ze afsluit met haar partners en dat daar een eventuele sanctie tegenover geplaatst kan worden.

Het is opvallend dat u niet hebt geantwoord op de vraag of er een eventuele looninhouding of vergoedinginhouding zou zijn wanneer bepaalde taken van openbare dienst niet worden vervuld. U hebt vroeger gepleit voor een deel variabele verloning. Er werden daarover reeds voorstellen besproken in deze commissie. Het is eigenlijk wachten op een gemeenschappelijke tekst, waaraan u in u de rand van de bespreking van uw beleidsnota beloofde mee te werken.

effectivement pas sur les missions qui incombent à un Point Poste mais les résultats obtenus pour des questions relatives à MyCertipost ou aux envois recommandés étaient tout aussi médiocres.

J'espère que l'organe d'enquête objectif et indépendant apportera une solution.

08.09 Jan Mortelmans (Vlaams Belang): L'adaptation au marché libéralisé constitue un exercice d'équilibre délicat, qu'il faut suivre de près. Au moment où Test Achats a réalisé l'enquête, les résultats des nouvelles mesures n'étaient pas encore visibles mais j'espère que La Poste tiendra compte, malgré tout, des critiques formulées.

J'espère aussi que le secrétaire d'État utilisera le contrat de gestion pour faire procéder à certains ajustements, par exemple en ce qui concerne l'accessibilité des bâtiments. Il me semble également utile que les administrateurs délégués de La Poste viennent informer régulièrement la commission.

08.10 Roel Deseyn (CD&V): Le secrétaire d'État n'a pas répondu à ma question relative au rapport entre les rémunérations et la qualité de la prestation de services. Il s'est pourtant dit favorable à une rémunération variable, dans le passé. Nous attendons le texte commun qu'il nous a annoncé.

Il me paraît judicieux de mieux partager le budget destiné à la formation. A l'heure actuelle, seul un petit pourcentage revient aux guichetiers, alors que ce sont eux qui ont le plus de contacts avec les

Sindsdien hebben we daarover eigenlijk niets gehoord. We hebben clients. daarvan geen tekst meer gekregen.

Wat de opleiding betreft, 2,55 procent van de loonmassa is naar opleiding gegaan. Ik wil toch drie elementen meegeven: meer dan een derde van dit bedrag gaat naar infrastructuur, men zegt dat de mensen aan de loketten niet voldoende opleiding hebben genoten en – misschien het belangrijkste – het merendeel van de opleidingen gaat naar het management en niet naar de beambten aan de loketten. Daar is er een groot onevenwicht. Als we die drie zaken naast elkaar leggen, zien we dat slechts een heel kleine fractie van dit percentage is geïnvesteerd in opleiding van de mensen die contact hebben met de klanten. Daarvoor moeten we toch bijzonder alert zijn.

De **voorzitter**: Mijnheer Deseyn, ikzelf heb geen repliek. Is er nog een repliek van u, mijnheer de staatssecretaris?

08.11 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Neen.

De **voorzitter**: Laten we er inderdaad in de commissie op aandringen dat we dit debat op fundamentele wijze kunnen voeren.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

Je donne la parole à Mme Van Lombeek-Jacobs pour sa question n° 11928 sur "la franchise postale pour les personnes aveugles ou malvoyantes".

08.12 **Danielle Van Lombeek-Jacobs** (PS): Monsieur le président, étant donné que j'ai deux questions à poser, je souhaitais savoir s'il m'était possible de les poser l'une à la suite de l'autre, avec l'accord de mes collègues.

Le **président**: Tout le monde me semble d'accord. Mais il y a un petit problème: M. Maene est ici depuis longtemps aussi. Dès lors, je crains que, si vous posez vos deux questions, il ne puisse plus poser la sienne. De plus, il reste encore huit questions. C'est donc un peu difficile, même si je ne m'y oppose pas.

Wij hebben praktisch gezien nog tijd voor twee vragen.

08.13 **Valérie Déom** (PS): Monsieur le président, il reste 8 questions. Nous aurons donc terminé vers 18.15 heures.

Le **président**: Oui, mais M. le secrétaire d'État nous a communiqué qu'il avait une réunion ...

08.14 **Valérie Déom** (PS): Monsieur le président, nous l'avons tellement peu souvent sous la main que nous voulons rester jusqu'au bout pour lui poser des questions qui sont d'actualité. Je pense que M. le secrétaire d'État peut faire un effort pour un quart d'heure ...

De **voorzitter**: Mijnheer de staatssecretaris, als dat voor u niet gaat, gaan wij meteen over tot de vraag.

08.15 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, ik wil niet in detail op de procedure ingaan. Dat is duidelijk. Van bij de aanvang van de commissievergadering heb ik gemeld dat ik absoluut om 18.00 uur moet vertrekken. Ik wil mij niet inlaten met de procedure. Dat werd gecommuniceerd. Men heeft mij vroeger gevraagd om het op tijd te communiceren en dat heb ik ook gedaan. What can I do?

De **voorzitter**: Ik stel voor dat wij de vragen tot 18.00 uur afwerken in de opgegeven volgorde.

08.16 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS): Monsieur le président, si vous le voulez bien, je reporte ma question n° 11928 à la prochaine réunion et j'aborde alors la question n° 12095; elle est d'une actualité plus urgente.

De **voorzitter**: Dan moet ik opnieuw de goedkeuring vragen aan de leden die vóór u op de agenda staan.

08.17 Jean-Claude Maene (PS): Monsieur le président, je propose que ma collègue aborde rapidement sa question.

De **voorzitter**: Wij zijn het daarmee eens. U hebt twee vragen.

08.18 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS): Je propose de reporter la question n° 11928 et de poser la question n° 12095.

De **voorzitter**: Mijnheer Van den Bergh, bent u het ermee eens dat deze vraag voor de uwe komt?

08.19 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik zou straks ook liever mijn vraag nr. 12094 stellen in plaats van mijn vraag nr. 11959.

De **voorzitter**: Dat is goed.

09 Question de Mme Danielle Van Lombeek-Jacobs au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les pertes d'emplois liées à Géoroute 2 en région liégeoise" (n° 12095)

09 Vraag van mevrouw Danielle Van Lombeek-Jacobs aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het verlies van jobs door de invoering van Georoute 2 in de streek van Luik" (nr. 12095)

09.01 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS): Monsieur le président, je ne savais pas que nous serions pris par le temps.

Monsieur le secrétaire d'État, à la suite de l'annonce des pertes d'emploi liées à Géoroute 2, le personnel du bureau de Liège I a organisé un piquet de grève mercredi matin.

Selon la CGSP, la grève dans ce bureau devait continuer jusqu'à vendredi.

Jeudi, le syndicat socialiste a adressé une lettre ouverte à la direction de l'entreprise pour réclamer un accord pour ce bureau où 42 services doivent être supprimés suite à l'implantation du nouveau logiciel Géoroute 2, qui optimalise les tournées des facteurs. Si aucun accord n'intervient à l'issue de ce courrier, le syndicat n'exclut pas des actions sur le plan national.

En région liégeoise, seul le bureau de Liège 1 était concerné par la grève, mercredi. Le bureau de Liège II a repris ses activités après un total de 6 jours de grève; il pourrait toutefois à nouveau débrayer dans les prochains jours. Le bureau de Seraing a annoncé la possibilité d'un mouvement pour la journée de jeudi. Le bureau de Liège II est également fort touché par ce plan puisqu'il va perdre pas moins de 11 emplois.

09.01 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS): Het aangekondigde banenverlies door de invoering van Georoute 2 was voor het personeel van het kantoor Luik 1 de aanleiding om woensdagochtend een stakerspost uit te zetten.

De socialistisch vakbond eist van de directie dat zij een akkoord sluit en als dat niet gebeurt, sluit de FGTB nationale acties niet uit. Andere kantoren, Luik 2 en Verviers, die de nadelige gevolgen van Georoute 2 ondergaan, zouden ook het werk kunnen neerleggen.

Wat bent u van plan ? Welke noodmaatregel zal u treffen om een mogelijke nationale staking af te wenden? Is een nieuwe evaluatie van de Georoute 2 aan de orde?

Monsieur le secrétaire d'État, ma question est dès lors très simple: que comptez-vous faire face à l'attitude déterminée des postiers liégeois? Le risque de propagation de ce mouvement au niveau national étant très important, quelles mesures d'urgence comptez-vous prendre?

Pour rappel, la grève contre le plan Géoroute 1, grand-frère de Géoroute 2 avait duré sept semaines à Liège II.

Une réévaluation du plan Géoroute 2 est-elle à l'ordre du jour?

09.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, madame Van Lombeek, la direction de La Poste confirme qu'elle reste attentive aux signaux émis par les partenaires sociaux sur le terrain.

C'est dans cette optique qu'il a été convenu jeudi passé, en commission paritaire, que les différentes parties se réuniraient à nouveau autour de la table dans le courant de cette semaine, pour participer à une réunion que la direction espère constructive. La volonté de la direction reste de privilégier le dialogue avec les partenaires syndicaux pour pouvoir ensuite replacer le client au centre des préoccupations.

09.03 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS): Il est effectivement très important de placer le client au centre des préoccupations. Toutefois, il est selon moi aussi très important de placer les travailleurs au centre des préoccupations.

Monsieur le ministre, avez-vous une idée des conséquences sociales de Géoroute 1 dans les bureaux de Liège? Avez-vous déjà prévu des mesures pour réintégrer les facteurs à des postes de travail corrects?

09.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Madame Van Lombeek, les négociations avec les syndicats étant actuellement en cours, permettez-moi de ne pas répondre à cette question aujourd'hui.

09.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: De directie van De Post blijft oog hebben voor de signalen van de sociale partners. Tijdens de bijeenkomst van het paritair comité van donderdag werd beslist deze week een vergadering te beleggen. De directie wil zich eerst toespitsen op de dialoog met de vakbonden om vervolgens de klant weer centraal te plaatsen.

09.03 Danielle Van Lombeek-Jacobs (PS): Bestaat er naast de klantvriendelijkheid ook iets als een bezorgdheid voor de werknemers? Bent u op de hoogte van de sociale gevolgen die Georoute I in de Luikse postkantoren heeft gehad? Zullen maatregelen worden genomen om die postbeambten opnieuw een fatsoenlijke werkplek te geven?

09.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Ik zal het antwoord op die laatste vraag schuldig moeten blijven, aangezien de onderhandelingen met de vakbonden nog aan de gang zijn.

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

10 Question de M. Jean-Claude Maene au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la réduction des effectifs de Securail/B-Security dans certaines gares" (n° 12002)

10 Vraag van de heer Jean-Claude Maene aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de beperking van het aantal bewakingsagenten van Securail/B-Security in bepaalde stations" (nr. 12002)

10.01 Jean-Claude Maene (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, dans le cadre du protocole d'accord social 2006-2007 liant le gouvernement et la SNCB, figure la réorientation du personnel de sécurité, conformément à la réorganisation prévue de Securail et B-Security.

10.01 Jean-Claude Maene (PS): Het sociaal protocolakkoord 2006-2007 dat werd afgesloten tussen de regering en de NMBS voorziet in een reorganisatie van Securail -

Cette réorganisation a pour objectif l'amélioration de la sécurité et du sentiment de sécurité du personnel et des usagers de la SNCB, mais également une meilleure protection du matériel et des installations.

Par ailleurs, afin d'atteindre ces objectifs et de compenser l'élargissement du cadre de sécurité interne supporté ces dernières années par le groupe SNCB, le gouvernement accorde à partir de cette année une dotation supplémentaire de 7,2 millions d'euros.

Si l'on ne peut que se réjouir de cette décision visant à améliorer la sécurité des gares et de leurs usagers, on ne peut en revanche que s'inquiéter de la réduction des effectifs de Securail et B-Security, décidée par la SNCB à l'encontre des gares n'étant pas reprises en districts. Ces diminutions d'effectifs ne seront pas sans conséquences pour les gares concernées, telles celles de Namur, Arlon ou Ottignies. En effet, ces dernières n'auront dorénavant plus d'agents Securail présents entre 22 h et 6 h du matin, autrement dit les heures où le vandalisme et le sentiment d'insécurité dans le chef des voyageurs sont les plus élevés.

Monsieur le secrétaire d'État, pouvez-vous m'apporter les précisions suivantes relativement à cette décision?

Quelles gares seront concernées par ces diminutions d'effectifs?

Qui sera dorénavant chargé d'y assurer la surveillance des installations et du matériel? Qui le fera pour les premier et dernier trains?

Enfin, que pensez-vous du risque de délocalisation de la délinquance, étant donné que certaines gares seront moins surveillées?

10.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Maene, pour éviter tout malentendu dans la discussion, je tiens à situer et corriger les données que vous avez mentionnées dans votre question.

Dans l'accord social 2006-2007, il a été convenu d'augmenter l'effectif des brigades Securail de 50 personnes à partir de 2007. Lors du contrôle budgétaire de mars dernier, j'ai soumis une proposition au gouvernement et j'ai obtenu un accord pour libérer des moyens nécessaires à partir du quatrième trimestre 2006, dans le but d'accélérer l'arrivée de ces personnes supplémentaires sur le terrain. Le montant dont le groupe SNCB estime avoir besoin à cette fin est de 3,9 millions d'euros par an. Le montant que j'ai réussi à libérer pour le quatrième trimestre s'élève à un quart de cette somme: 975.000 euros.

Pour ce qui concerne les réponses à vos questions plus spécifiques, la restructuration des brigades Securail ne va pas entraîner de diminution des effectifs, mais au contraire leur augmentation ci avec en outre une répartition plus judicieuse de ceux-ci. En effet, la structure globale de sécurité ne sera plus envisagée par gare, mais par district ferroviaire, de manière à garantir une couverture de sécurité optimale en fonction des particularités des gares et des trains concernés.

B-Security om de veiligheid en het veiligheidsgevoel van het personeel en de reizigers te verbeteren en om het materiaal en de installaties beter te beschermen. Bovendien kent de regering vanaf dit jaar een bijkomende dotatie van 7,2 miljoen euro toe aan de NMBS om tegemoet te komen aan de noden inzake veiligheid. Deze beslissingen kunnen enkel maar worden toegejuicht. De beslissing daarentegen om het aantal agenten van Securail - B-Security te verminderen in de stations die niet zijn opgenomen in districten zorgt voor ongerustheid.

In welke stations zal het aantal personeelsleden worden verlaagd? Wie zal er instaan voor de bewaking van de installaties en het materiaal en voor het toezicht op de eerste en laatste treinen? Zal er nu geen delokalisering plaatsvinden van de delinquentie en de onveiligheid naar de stations die voortaan geen bewaking meer hebben?

10.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Om misverstanden te vermijden zou ik enkele van uw cijfers willen verbeteren.

In het sociaal akkoord 2006-2007 werd afgesproken het aantal agenten van de Securailbrigades vanaf 2007 met vijftig personen op te trekken. In maart ging de regering ermee akkoord om vanaf het vierde trimester van 2006 een bijkomende som van 975 000 euro – een kwart van de door de NMBS geschatte jaarlijkse kostprijs – vrij te maken om die personen versneld te kunnen inzetten.

De herstructurering van de Securail-brigades zal ons toelaten het personeelsbestand uit te breiden en doeltreffender in te zetten. De veiligheidsstructuur zal niet langer per station maar per spoorweginrichting worden

Les agents du service Securail continueront à assurer la surveillance des installations et du matériel, mais ils évolueront au sein d'une structure centralisée au niveau d'un district de sécurité permanent, ainsi une répartition des tâches davantage basées sur la réalité du terrain que sur une répartition géographique plus arbitraire. De plus, les brigades du service sécurité du chemin de fer n'étaient qu'exceptionnellement opérationnelles entre 22 heures et 6 heures. La nouvelle structure permettra de disposer d'une équipe d'agents de sécurité entre 22 heures et 6 heures sur l'ensemble des districts de sécurité.

Le cadre actuel sera renforcé par 50 agents supplémentaires, qui seront, pour la plupart, chargés d'assurer la sécurité des trains sensibles du matin et du soir.

En ce qui concerne la nouvelle structure de sécurité, elle devrait justement assurer une couverture de sécurité plus efficace en raison d'une meilleure approche intégrée de la gestion de la sécurité dans les installations ferroviaires et à bord des trains. Les missions confiées aux agents Securail seront de ce fait commandées en fonction des impératifs de terrain avec un suivi et des réponses plus appropriées le cas échéant suivant l'émergence et/ou l'évolution des phénomènes criminogènes.

Finalement, la structure précitée sera en outre confortée par un partenariat accru avec les services de police.

10.03 Jean-Claude Maene (PS): Monsieur le président, je remercie le secrétaire d'État pour sa réponse, dans laquelle il infirme toutes les informations en ma possession. Contrairement à ce qu'on me dit en matière de diminution de la surveillance de certaines gares, et notamment celles qui ne sont plus des districts, la sécurité et la présence des agents du service Securail B-Security ne seront pas diminuées.

10.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Au contraire, en ce qui concerne Securail, j'ai demandé le recrutement de 50 agents supplémentaires. Il ne s'agit pas vraiment d'une organisation centralisée à Verviers, par exemple, mais plutôt d'une organisation "district par district".

Bien entendu, en tant que ministre de tutelle, je suis uniquement responsable de Securail et non pas des services de police.

beschouwd, teneinde een optimale veiligheidsdekking te waarborgen door beter met de werkelijkheid in het veld rekening te houden. Dankzij de nieuwe structuur zullen we in alle veiligheidsdistricten over een team van veiligheidsagenten beschikken dat ook tussen 22 en 6 uur operationeel is. De vijftig bijkomende agenten zullen vooral 's ochtends en 's avonds instaan voor de veiligheid op de zogenaamde risicotreinen. Ten slotte zal de structuur door een intensievere samenwerking met de politiediensten worden ondersteund.

10.03 Jean-Claude Maene (PS): U ontkracht dus al mijn informatie, ook die betreffende het verminderen van het toezicht in bepaalde stations?

10.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens: De veiligheid zal niet afnemen en het aantal personeelsleden van Securail zal evenmin verminderen: er worden immers vijftig extra mensen in dienst genomen. De organisatie zal echter per district gebeuren.

Het spreekt vanzelf dat ik als toezichhoudend minister enkel verantwoordelijk ben voor Securail, en niet voor de politie.

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

11 Vraag van de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het station van Brecht" (nr. 12094)

11 Question de M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "la gare de Brecht" (n° 12094)

11.01 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer

11.01 Jef Van den Bergh

de staatssecretaris, ik heb hierover reeds eerder vragen gesteld. Ik zou er toch nog eens op willen terugkomen omdat er een aantal nieuwe elementen zijn.

Mijnheer de staatssecretaris, in het antwoord op mijn eerdere vraag bood u slechts weinig perspectief op een volwaardig station. Het zou een opstapplaats blijven. Er zouden alleen wat rudimentaire basisvoorzieningen komen zoals schuilhuisjes, een parking en enkele zitbanken.

De NMBS was zo handig om toen te verwijzen naar de beperkingen van het ruimtelijk structuurplan en naar het provinciaal structuurplan. Omdat Brecht volgens het structuurplan geen kleinstedelijk gebied is, kan men er geen volwaardig station bouwen, aldus uw antwoord enkele weken geleden, mijnheer de staatssecretaris.

Deze ruimtelijke structuurplannen verhinderen geenszins de uitbouw van een station volgens de bevoegde minister in het Vlaams Parlement. Hij antwoordde immers op een vraag van mijn collega Ludwig Caluwé dat in de huidige stand van zaken met betrekking tot ruimtelijke ordening, perfect een stedenbouwkundige vergunning kan afgeleverd worden voor de bouw van een station.

Meer zelfs, minister Van Mechelen signaleerde dat Eurostation, de vastgoedmaatschappij van de NMBS, wel degelijk plannen heeft om daar een stationsgebouw te bouwen. Het verbaast mij enigszins als u hier in het federale Parlement komt zeggen dat er tot nader order geen station zal komen. Minister Van Mechelen zegt eigenlijk het tegenovergestelde.

Ook over de bediening van het station heb ik u reeds tweemaal ondervraagd. Hoeveel treinen en welke verbindingen mogen er verwacht worden? De eerste maal verwees u naar een mogelijke verbinding Den Haag-Breda-Brussel die zou stoppen in Brecht, met maximaal acht treinen per dag, tegen 2010. Ik was toen behoorlijk ontgoocheld omdat dat niet eens een trein per uur zou betekenen.

In antwoord op de tweede vraag die ik hierover stelde in de commissie verwees u naar hetzelfde antwoord. Enkele dagen later vernamen wij dan via de pers dat de NMBS toch in minimaal een trein per uur zou voorzien, dus toch iets meer dan u hier had aangekondigd.

Mijn vragen zijn evident. Ten eerste, blijft de NMBS bij haar magere tegemoetkoming – voor het feit dat de spoorlijn daar is gekomen – nu de Vlaamse regering ruimte geeft voor een volwaardig station? Het structuurplan is dus geen hinderpaal om een volwaardig station te bouwen.

Ten tweede, wanneer zal de HSL-Noord effectief in dienst worden genomen? Wij weten dat de lijn ongeveer op 1 april klaar zal zijn, maar wanneer zal ze effectief in dienst worden genomen? Vanaf wanneer zullen reizigers in het station kunnen opstappen?

Ten derde, welke verbindingen krijgt het station precies? Hoeveel treinen zullen er dagelijks halt houden, per rijrichting, en met welke frequentie?

(CD&V): Le ministre n'a donné que peu d'espoir quant à la construction d'une gare à part entière à Brecht, qui resterait un simple arrêt. La SNCB s'est référée en la matière aux restrictions imposées par le *Ruimtelijk structuurplan Vlaanderen*, bien que celui-ci n'interdise pas la construction d'une gare à part entière si l'on en croit les déclarations faites récemment au Parlement flamand. En ce qui concerne la desserte de la gare, le ministre prévoyait initialement huit trains par jour d'ici à 2010. Ce nombre a été porté récemment par la SNCB à un train par heure à partir de 2007.

La SNCB s'en tient-elle à cette faible contribution alors que le gouvernement flamand prévoit les moyens nécessaires à une gare à part entière? Quand la ligne à grande vitesse Nord sera-t-elle opérationnelle et à partir de quand les voyageurs pourront-ils prendre le train au départ de cette gare? Quelles correspondances seront-elles assurées au départ de cette gare? Combien de trains s'y arrêteront-ils chaque jour et à quelle fréquence?

11.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, ik meen dat ik al zeer uitgebreid geantwoord heb op de vraag over de uitrusting van het station zelf. In het verleden ben ik daarover zeer concreet geweest.

Ik kan dus alleen maar herhalen wat ik op 4 mei heb gezegd, namelijk dat de uitrusting van het station het volgende behelst: de aanleg van een plein, de aanleg van een busstation, inclusief een dienstgebouw voor De Lijn, het oprichten van een overdekte fietsen- en bromfietsenstalling voor 220 fietsen en 20 bromfietsen, de aanleg van een pendelparking voor in totaal 324 wagens en een kiss-and-ridezone, het aanleggen van een ontsluitingsweg met inbegrip van een vrijebusbahn en fietspaden, de verlichtingsinstallatie van het plein, het wegnnet en de perrons, een vrij ruime boomaanplanting, het afwerken van de treinperrons en de onderdoorgang onder de sporen en de gedeeltelijke overkapping van beide perrons. De kostprijs van de werken wordt geraamd op ongeveer 5,8 miljoen euro. De werken worden aanbesteed in september 2006.

De aanvang van de werken wordt in het najaar verwacht en zouden in de loop van de eerste helft van 2007 moeten zijn beëindigd. De werken worden gefinancierd door drie partijen, namelijk Infrabel, De Lijn en de gemeente Brecht. Ik denk dat ik zelfs de verdeelsleutel heb meegedeeld: 87%, 6,5% en 6,5%.

U verweet mij daarna dat ik het nog niet concreet had gehad over het station, en daarom herhaal ik nu in alle duidelijkheid zeer concreet wat ik vroeger reeds heb gezegd.

11.03 **Jef Van den Bergh** (CD&V): U verkondigt nu iets anders.

11.04 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Nee. U zei daarna dat ik in het verleden alleen nog maar mist aan het spuien ben geweest over de uitrusting van het station. Ik denk niet dat ik dat doe.

11.05 **Jef Van den Bergh** (CD&V): Dat zeg ik niet.

11.06 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Goed. Ik verwijst dus naar mijn vorig antwoord.

Wat uw tweede vraag betreft, de NMBS wenst vanaf juni 2007 het station Noorderkempem te bedienen. Ook dat werd volgens mij reeds in het verleden aangekondigd.

Uw derde vraag betreft de verbindingen die het station krijgt en hoeveel treinen er dagelijks zullen halt houden. Er verschenen in de pers zaken die werden gezegd zoals het aanbod van een trein per uur. Dat is alleen maar haalbaar op voorwaarde dat het aangepast rollend materieel tijdig beschikbaar is. Dat zal worden bekeken op het moment dat de dienstregeling vanaf juni 2007 zal worden ingevuld. In principe zou dat de bedoeling zijn. Dat hangt echter af van een aantal factoren af en dat wordt nagegaan.

Het ministerieel overleg tussen Brussel en Nederland van 6 maart 2005 voorziet, naast het binnenlands aanbod en het hogesnelheidsaanbod Brussel-Amsterdam, ook in een treinaanbod Brussel-Breda-Den Haag aan een frequentie van acht treinen per dag per richting. Die bediening is afhankelijk van de beschikbaarheid van

11.02 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: J'ai déjà fourni précédemment une réponse très circonstanciée aux questions concernant cette gare.

Les travaux projetés comportent l'aménagement d'une place, d'une gare de bus, d'un parking couvert pour vélos et vélomoteurs, d'un parking pour 324 voitures, d'une zone kiss-and-ride, d'un éclairage et des plantations. Le coût est estimé à 5,8 millions d'euros. L'adjudication est prévue pour septembre 2006 et les travaux seront achevés au cours de la première moitié de 2007.

Les liaisons et la fréquence des trains seront calculées lorsque les horaires pour 2007 auront été arrêtés. Cela dépendra en effet aussi des projets des Pays-Bas concernant la nouvelle liaison entre Bruxelles, Breda et La Haye.

het hiervoor noodzakelijke materieel en van een financiële compensatie aan de NMBS voor het vervoer van de binnenlandse reizigers op het HST-traject.

11.07 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik wil vooral verwijzen naar de uitspraken die minister Van Mechelen in het Vlaams Parlement heeft gedaan, waarbij hij duidelijk stelt dat Eurostation reeds in een eerste fase – tegelijk met de werken die Infrabel laat uitvoeren met betrekking tot de perrons en dergelijke – tot de realisatie van een stationsgebouw zou willen komen dat plaats zou bieden aan een aantal winkelgelegenheden, zoals krantenwinkels of een broodjeszaak. Ik vind dit element niet terug in uw antwoorden. Het was daarover dat ik u nog eens specifiek wou ondervragen, maar u hebt daar blijkbaar geen nieuws over. Dat kan ik alleen maar vaststellen.

11.08 Jef Van den Bergh (CD&V): Au Parlement flamand, le ministre Van Mechelen a déclaré qu'Eurostation ambitionnerait de faire construire une gare en même temps que la réalisation des travaux auxquels fait procéder Infrabel.

De **voorzitter**: Dank u, mijnheer Van den Bergh. Behoeft dat nog een repliek?

11.08 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Ik heb daar wel nieuws over, alleen is het aanbod afhankelijk van het tijdig beschikbaar stellen van rollend materieel.

11.09 Jef Van den Bergh (CD&V): Ik had het over het stationsgebouw.

11.10 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Ik dacht dat u het had over uw tweede en derde vraag. Dan is het een vergissing.

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

De **voorzitter**: Collega's, ik stel voor de resterende vragen te behandelen volgende week maandag. Mijnheer de staatssecretaris, er werd reeds contact genomen met uw secretariaat.

11.11 Valérie Déom (PS): Monsieur le président, il reste deux parlementaires qui voudraient poser leur question. N'est-il vraiment pas possible pour le secrétaire d'État d'y répondre? Je suis présente depuis 14 heures. La question suivante, je l'ai considérée comme posée.

11.12 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Allez-y, madame!

De **voorzitter**: Voor mij is dat goed, maar op de agenda staan er wel nog vijf vragen.

(...): Mijn vraag mag uitgesteld worden tot de volgende vergadering.

De **voorzitter**: Zelfs als die vraag wegvalt, staan op de agenda nog twee vragen van mevrouw Déom en een vraag van de heer Deseyn.

11.13 Valérie Déom (PS): Monsieur le président, ma deuxième question sera considérée comme posée.

De **voorzitter**: We komen dus overeen dat er nog twee vragen worden gesteld, die samengevoegd worden: punten 25 en 26 van de agenda, vraag 12003 van mevrouw Déom en vraag 12025 van de heer Deseyn. Beide vragen gaan over de projecten van de Nationale Loterij.

11.14 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik ben in dat geval bereid om mijn andere vragen in schriftelijke vragen om te

zetten. Dan besparen we de volgende keer tijd. Ik zou dan wel graag nu het voorbereid antwoord op mijn vraag 12081 over Telindus ontvangen.

De **voorzitter**: Mijnheer de staatssecretaris, gaat u daarmee akkoord of niet?

11.15 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, ik ga ermee akkoord om de twee vragen over de Loterij te beantwoorden, om de collega's een plezier te doen, maar wel als dat snel kan.

12 Questions jointes de

- Mme Valérie Déom au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les nouveaux projets de la Loterie Nationale" (n° 12003)

- M. Roel Deseyn au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation, sur "les jeux de la Loterie Nationale par le biais de l'internet" (n° 12025)

12 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Valérie Déom aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "de nieuwe projecten van de Nationale Loterij" (nr. 12003)

- de heer Roel Deseyn aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, over "het aanbieden door de Nationale Loterij van spelletjes via het internet" (nr. 12025)

12.01 Valérie Déom (PS): Un grand merci, monsieur le secrétaire d'État. La presse nous informait récemment des grands chantiers en préparation au sein de la Loterie Nationale. Si le besoin pour la Loterie Nationale de rester dynamique dans la diversification de ses produits est bien légitime, nous devons rester attentifs au respect de la loi du 19 avril 2002 liant la Loterie à l'État belge. Pourriez-vous donc m'apporter des informations quant aux projets de la Loterie Nationale?

Pour ce qui concerne tout d'abord les paris sportifs, annoncés en collaboration avec d'autres loteries européennes, le président du conseil d'administration de la Loterie Nationale explique que ce projet consiste en des paris mutuels sur des matchs de football. Les paris mutuels sont définis comme des paris pour lesquels l'organisateur se contente de mettre les joueurs en rapport sans prendre de risques personnels. En optant pour des paris mutuels, la Loterie Nationale ne tomberait-elle pas sous l'application de la loi du 26 juin 1963 relative aux concours de prix sportifs soumis à la tutelle des ministres ayant l'éducation physique et les sports dans leurs attributions?

Quant à la volonté affichée par la Loterie de rendre accessible sur internet une série de jeux existants, deux questions me semblent essentielles.

Selon le président du conseil d'administration de la Loterie, les futurs jeux on-line seraient extrêmement sécurisés et contrôlés. Si je ne doute évidemment pas de la réelle bonne volonté de l'entreprise, je m'interroge cependant quant au contrôle de l'âge des futurs joueurs.

Comment la Loterie compte-t-elle empêcher les mineurs de remplir leur grille virtuelle?

Quant à la limitation annoncée des mises hebdomadaires, je me pose la même question. Comment la Loterie pourra-t-elle techniquement

12.01 Valérie Déom (PS): De pers bericht over de grootse plannen van de Nationale Loterij. De Nationale Loterij overweegt terecht haar producten te diversifiëren, maar daarbij mag de wet van 19 april 2002, die de betrekkingen tussen de Nationale Loterij en de Belgische Staat regelt, niet uit het oog worden verloren. Kan u me informatie bezorgen over de plannen van de Nationale Loterij?

Onderlinge weddenschappen zijn weddenschappen waarbij de rol van de organisator zich ertoe beperkt de spelers met elkaar in contact te brengen, zonder zelf enig risico te nemen. Valt de Nationale Loterij, met haar plannen om dit soort weddenschappen te organiseren voor voetbalmatchen, niet onder de toepassing van de wet van 26 juni 1963 betreffende de inrichting van wedstrijden van weddenschappen op sportuitslagen, die onder het toezicht van de ministers bevoegd voor lichamelijke opvoeding en sport vallen?

Wat de bedoeling van de

limiter la mise hebdomadaire de ses clients?

Il faut également mesurer les conséquences du projet de mise en ligne des jeux de la Loterie sur les libraires qui sont, jusqu'à preuve du contraire, des partenaires privilégiés de la Loterie Nationale. Ces derniers ont-ils été consultés par la Loterie sur ce projet?

Enfin, monsieur le ministre, comment vous positionnez-vous face à ces futurs projets de la Loterie Nationale?

Nationale Loterij betreft om een reeks bestaande spelen op internet aan te bieden, lijken twee punten me van essentieel belang.

De voorzitter van de raad van bestuur van de Nationale Loterij stelt dat de toekomstige onlinespelen beveiligd zullen zijn en gecontroleerd zullen worden. Op welke manier zal de Loterij minderjarigen beletten hun virtueel formulier in te vullen? Hoe zal zij de wekelijkse inzet van haar cliënten technisch kunnen beperken?

Men moet de gevolgen van het plan voor het online aanbieden van kansspelen door de Loterij voor de krantenhandelaars, die partners zijn van de Nationale Loterij, goed inschatten. Werden zij geraadpleegd?

Hoe staat u tegenover die toekomstige plannen van de Nationale Loterij?

12.02 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, de Lotto lanceert volgend jaar in eigen land spelen via het internet. Behalve Lotto zouden ook Joker, Pick3, Keno en Euromillions van achter de computer kunnen worden ingevuld. De Loterij zegt er wel te zullen over waken dat er geen minderjarigen kunnen meespelen. Ook de inzetten worden geplafonneerd. Wie wint, krijgt het bedrag rechtstreeks uitbetaald op de bankrekening. Door ook met andere spelletjes op het internet te verschijnen, denkt de Loterij spelers te kanaliseren en te controleren en kansspelen in het illegale circuit vaker droog te leggen.

De Kansspelcommissie zei al eerder de grootste zorgen te hebben over het lanceren van nieuwe weddenschappen en spelen over het internet. Op wetgevend initiatief hieromtrent dringen wij reeds lange tijd aan. In dit verband enkele vragen. Wij hebben het voorbehoud van de Kansspelcommissie, alsook de afwijzing door de privacycommissie.

Ten eerste, zal, om erover te waken dat enkel meerderjarigen kunnen meespelen, de eID als toegangstitel worden gebruikt voor de internetspelletjes? Dat is meer dan een suggestie; ik denk dat dat absoluut noodzakelijk is om het hele e-governmentverhaal kracht bij te zetten. Het gaat bij uitstek om een publiek dat via het internet, dus via de computer moet spelen. Vandaar de eID. Welke plaats zal die innemen? Zal die prominent zijn?

Ten tweede, wat zal het maximaal inzetbare bedrag op weekbasis zijn? Men kan dat natuurlijk ook koppelen aan de eID. Op hoeveel raamt men het gemiddelde bedrag op weekbasis dat deelnemers op

12.02 Roel Deseyn (CD&V): À partir de l'année prochaine, la Loterie Nationale veut également proposer des jeux sur internet. Elle s'engage à veiller à ce que les mineurs d'âge ne soient pas autorisés à y jouer et à ce que les enjeux soient limités. Les sommes remportées seront versées directement sur le compte en banque du gagnant. La Loterie pense qu'elle pourra ainsi orienter les joueurs vers des jeux de hasard contrôlés et, par voie de conséquence, tarir le circuit des jeux illégaux. Mais la commission des jeux de hasard se montre très préoccupée. Et la commission de la protection de la vie privée y est défavorable. Quant à nous, nous demandons instamment une initiative législative depuis belle lurette.

La carte d'identité électronique sera-t-elle utilisée comme clé d'accès à ces nouveaux jeux de hasard sur internet? Quel sera le montant hebdomadaire maximum

dit moment inzetten bij de illegale spelletjes op het internet?

Ten derde, werd er een voorafgaande studie uitgevoerd naar het effect van het aanbieden van internetspelletjes op het gokgedrag van de burger? Zou die bijvoorbeeld meer uitgeven? Wij weten dat daarover al heel wat gezegd is in de commissie voor de Justitie.

Ten slotte, hoeveel procent van de winst van de Nationale Loterij gaat naar het kanaliseren van problematisch gokgedrag?

des enjeux autorisés? À combien se montent actuellement les enjeux moyens des participants aux jeux de hasard illégaux sur internet? A-t-on étudié les répercussions des jeux de hasard organisés sur internet sur le comportement des citoyens vis-à-vis des jeux? Quel pourcentage des bénéfices engrangés par la Loterie Nationale consacrera-t-on à une politique visant à canaliser les comportements de jeu à problèmes?

De **voorzitter**: Mijnheer de staatssecretaris, aan u het woord. Ik hoop dat er geen vertaling wordt verwacht voor anderstaligen.

12.03 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Ik hoop inderdaad dat door dit tempo de vertalers niet in een knoop geraken. Misschien is een van de methodes daarvoor: minder vragen stellen, maar goed.

De Nationale Loterij heeft een eigen systeem van goedkeuring gelet op haar kanalisatieopdracht. Ik ben er ten zeerste van overtuigd dat gokactiviteiten gekanaliseerd moeten worden. Ik wil dat toch nog even herhalen. Daarom is het van belang dat te doen voor alle groepen in de samenleving, ook voor wie nu al via het internet gokt bij soms malafide en niet altijd binnenlandse organisaties. Ik ben er voorstander van het aanbieden van loterijproducten via het internet mogelijk te maken.

Zoals u weet, werd de mogelijkheid ook ingeschreven in de beheersovereenkomst. Ook in het buitenland bestaat voornoemde praktijk al veelvuldig.

Natuurlijk moet men overeenkomstig de beheersovereenkomst eerst in het bezit zijn van een dossier. Dat dossier moet mij nog in het bezit worden gesteld. Ik heb er bij de Nationale Loterij al meermaals op aangedrongen om mij het dossier te bezorgen. Dat is tot nu toe nog niet gebeurd.

Zoals in de beheersovereenkomst staat, zal het dossier een gokeffectenrapport en een business plan inhouden alsook – hiermee antwoord ik op de vraag van mevrouw Déom over de controle door de minister van Justitie – een advies van het comité voor Verantwoord Spel, dat wij een drietal maanden geleden hebben opgericht en dat de onafhankelijke rol zal vervullen.

Il me semble que l'intention n'est pas d'attirer les joueurs qui font actuellement usage des points de vente traditionnels comme les magasins de journaux, les bureaux de poste, etc., vers l'internet. Au contraire, sans élargir le marché, la Loterie Nationale voudrait attirer des clients parmi les joueurs qui se rendent régulièrement sur les sites internet illégaux.

La Loterie Nationale souhaite offrir à ce type de joueurs une alternative sûre et légale dans un environnement plus contrôlé ou très contrôlé. En ce qui concerne son projet "Interactive Gaming", la

12.03 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: La Loterie Nationale s'est dotée de son propre système de reconnaissance en vue de l'accomplissement de sa mission de canalisation. Il est important que tous les groupes de la société canalisent les activités liées aux jeux de hasard et cela s'applique aussi à ceux qui jouent d'ores et déjà sur l'internet par le biais d'organisations étrangères indélicates. Proposer les produits de la Loterie Nationale par le canal de l'internet, comme le prévoyait du reste déjà le contrat de gestion, est une bonne chose. Mais la Loterie Nationale ne m'a toujours pas mis en possession d'un dossier requis, en dépit de mes demandes répétées. Ce dossier doit comprendre un rapport d'incidence des jeux de hasard, un businessplan et un avis du Comité indépendant de Jeu responsable.

Het ligt niet in de bedoeling van de Nationale Loterij om spelers die momenteel gebruik maken van de traditionele verkooppunten zoals krantenwinkels of postkantoren, naar het internet te lokken. Met haar "Interactive Gaming"-project wil de Loterij spelers die regelmatig illegale websites bezoeken, aantrekken door hun

Loterie Nationale vise à attirer, sur ses canaux interactifs, les joueurs qui visitent régulièrement les sites de jeux illégaux en ligne sans élargir la taille globale du marché.

Dat is het algemeen antwoord.

Specifiek wat de gestelde vragen betreft, kan ik meedelen dat vanaf de lancering van het project onder meer gebruik zal worden gemaakt van de eID ter controle van de leeftijd van de speler. Dat is niet nieuw. Ik begrijp niet vanwaar die plotse grote nieuws waarde van de vraag komt. Alles wat ik op dit ogenblik antwoord, werd vroeger reeds beantwoord in de media.

Mijnheer Deseyn, de controle van de eID is niet voor alle spelers mogelijk, omdat er te weinig kaartlezers in omloop zijn. Terwijl het aantal elektronische kaarten gestaag groeit en een aanvaardbaar niveau zal hebben bereikt op het ogenblik van de lancering, blijft de groei van het aantal kaartlezers beperkt. Te weinig gebruikers van internet zullen op het ogenblik van de lancering van het project beschikken over een kaartlezer om de eID als enig middel ter controle van de leeftijd te gebruiken.

De meest adequate wijze van controle op de leeftijd zou uiteraard bestaan hebben in de controle via het nummer van het rijksregister. Daarvoor is toestemming nodig van de commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. Bij een beslissing onlangs heeft de commissie deze toestand niet aanvaard.

In tegenstelling tot wat bepaalde recente persartikels beweren, heeft deze commissie geen zware kritiek geuit op de Nationale Loterij. Zij zegt integendeel dat de bedoelingen, namelijk de kanalisatie van de speelzucht en het verantwoord spelaanbod, van de Nationale Loterij zeer lovenswaardig zijn en dat de aanvraag inderdaad past in het wettelijk kader van de wet op het rijksregister. Zij onderzocht echter of de gevraagde maatregel wel proportioneel was aan het vooropgestelde doel om te voorkomen dat minderjarigen en probleemspelers deelnemen via het internet. De commissie overweegt deze vraag negatief te beantwoorden. Minderjarigen kunnen het verbod gemakkelijk omzeilen door gewoon op andere websites van andere operatoren te gaan spelen die geen controle uitoefenen.

Probleemspelers kunnen uiteraard ook via het internet deelnemen, zonder geremd te worden door de bij de Nationale Loterij voorziene beperkingen.

Volgens de commissie kan de gevraagde toegang tot het rijksregister dus het beoogde doel niet realiseren en heeft het dus geen zin om in te gaan op de aanvraag. Dat is iets helemaal anders dan de kritiek die haar blijkbaar via de media werd toegedicht. De Nationale Loterij heeft mij aangegeven dat zij deze beslissing uiteraard betreurt. Ze gaat toch wel uit van een logica die misschien eigenaardig zou kunnen overkomen. De Nationale Loterij bestudeert nu de motieven en gevolgen van de beslissing.

Anderzijds heeft de Nationale Loterij nog tal van andere maatregelen uitgewerkt.

een wettelijk alternatief in een gecontroleerde omgeving aan te bieden.

La carte d'identité électronique sera utilisée dès le lancement du projet pour contrôler l'âge du joueur. Tous les joueurs ne pourront être contrôlés de cette manière car il y a tout simplement trop peu de lecteurs de carte en circulation. Le nombre de cartes d'identité électroniques aura atteint un niveau acceptable lors du lancement, mais le nombre de lecteurs disponibles reste limité.

Un contrôle au moyen du numéro du registre national serait le plus efficace, mais la commission de protection de la vie privée s'y est opposée. Contrairement à ce que l'on a pu lire récemment dans la presse, la commission loue l'initiative de la Loterie nationale visant à canaliser l'asservissement au jeu et à proposer des jeux acceptables, mais elle estime que la mesure demandée n'est pas proportionnelle à l'objectif poursuivi. Les mineurs peuvent en effet contourner l'interdiction en jouant sur des sites internet non contrôlés. Les joueurs compulsifs pourront eux aussi encore fréquenter ces sites. La Loterie nationale regrette la décision de la commission de la vie privée et analyse à présent les motifs et les conséquences de cette décision.

Les joueurs désireux de participer à des jeux interactifs devront préalablement ouvrir une sorte de compte-joueur sur lequel un certain montant sera versé avant que de l'argent ne puisse être misé. Des mesures de sécurité sont prévues à cet égard. Il s'agit de montants maximum qui par semaine peuvent être versés sur le compte-joueur, qui peuvent être perdus et qui doivent rester sur le compte. Les montants exacts n'ont pas encore été fixés et sont à l'étude actuellement. Les lots gagnés qui dépassent un montant donné seront automatiquement

Zij die aan de interactieve spelen willen deelnemen, zullen eerst een soort spelersrekening dienen te openen, waarop een bepaald bedrag zal worden gestort, vooraleer de speler geld kan inzetten.

Er werden tal van veiligheidsmaatregelen in de spelersrekening ingebouwd om te voorkomen dat er overmatig wordt gespeeld. De veiligheidsmaatregelen zullen betrekking hebben op het maximumbedrag dat elke week op de spelersrekening mag worden gestort, op het maximumbedrag dat een speler elke week mag verliezen en op het maximumbedrag dat hoe dan ook op de spelersrekening moet blijven staan.

Gewonnen loten boven een bepaald bedrag zullen automatisch op de bankrekening van de speler worden gestort en niet op zijn spelersrekening om te vermijden dat de speler zijn winstbedragen systematisch opnieuw zou inzetten.

De maximumbedragen van de veiligheidsmaatregelen werden nog niet vastgelegd. Zij vormen op dit ogenblik het onderwerp van een studie.

Er dient te worden opgemerkt dat de speler de veiligheidsmaatregelen op eigen initiatief zal kunnen verstrengen.

Zo zal de speler zelf kunnen vragen om te worden uitgesloten van de door de Nationale Loterij aangeboden interactieve spelen, wat uiteraard eveneens zal leiden tot de afsluiting van zijn spelersrekening.

Het is onmogelijk om een raming te maken van het gemiddelde bedrag per week dat de Belgische spelers uitgeven op illegale internetspeelsites. Ook is het onmogelijk om een benadering te geven van het aantal Belgen dat op zulke internetsites speelt. Die websites opereren namelijk meestal vanuit Malta of Gibraltar of zo. Het fenomeen bestaat en groeit steeds meer, zoveel is duidelijk. Kijk maar eens naar de reclameadvertenties in de Belgische pers voor die sites. Artikels in de professionele pers berichten er ook over.

Er is, zoals overigens voor elk nieuw project, door de Nationale Loterij een studie besteld, bij een instelling gespecialiseerd in onderzoek naar spelverslaving.

Het kwalitatieve luik is al afgerond, het kwantitatieve luik wordt in september verwacht.

In 2006 heeft de Loterij een activiteitenprogramma gefinancierd voor een bedrag van om en bij de 400.000 euro over het onderzoek naar verschillende vormen van verslaving. Ten slotte lanceert de Nationale Loterij dit jaar twee grote campagnes, één tegen de deelname van minderjarigen aan spelen van de Nationale Loterij en een tweede tegen spelverslaving. Deze laatste campagne heeft een kostprijs van om en bij de 140.000 euro.

Ik wil op deze wijze alleen aanduiden dat de Nationale Loterij zelf eigenlijk bijzonder veel inspanningen doet als verantwoorde onderneming, iets wat bij eenieder toch tot acceptatie moet leiden.

De **voorzitter**: Dank u, mijnheer de staatssecretaris, voor het zeer uitgebreide antwoord. Ik weet niet of er

versés sur le compte bancaire du joueur pour éviter la remise en jeu systématique des bénéfices. Le joueur pourra renforcer les règles de sécurité de sa propre initiative.

Il est impossible d'estimer le montant moyen que les joueurs belges dépensent chaque semaine sur des sites illégaux. Il est, par ailleurs, impossible de déterminer le nombre de Belges qui jouent par le biais de ces sites. Les sites en question opèrent généralement depuis Malte, Gibraltar ou d'autres endroits similaires. Toutefois, le phénomène prend de l'ampleur si l'on en croit les messages publicitaires qui paraissent dans la presse belge et les articles dans les revues professionnelles.

La Loterie nationale a commandé une étude auprès d'un institut spécialisé dans la recherche sur la dépendance au jeu. Le volet qualitatif a abouti. Le volet quantitatif est attendu pour septembre.

Cette année, la Loterie a financé un programme d'activités relatif aux diverses formes de dépendances pour un montant de quelque 400 000 euros. En outre, deux campagnes seront menées à grande échelle contre la participation des jeunes à des jeux de loterie et contre la dépendance au jeu. Cette dernière campagne coûte à peu près 140 000 euros. La Loterie nationale consent donc elle-même déjà d'importants efforts.

nog replieken zijn, maar ik zou alleszins willen voorstellen om ze bijzonder kort te houden.

12.04 Valérie Déom (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse complète.

Si je comprends bien, il existe des rapports, dont celui d'une instance de recherche spécialisée sur les formes de dépendance concernant l'influence des jeux de loterie et de hasard sur internet, auxquels vous faisiez déjà référence dans un communiqué de presse du mois d'avril 2006; il y a aussi l'avis du comité "Jeux responsables", ainsi que des rapports plus techniques, qui encadrent correctement les mesures de contrôle par rapport à l'accessibilité du joueur sur internet, dont le fait de pouvoir canaliser par rapport à l'âge.

Ce n'est pas demain que la Loterie Nationale lancera certains jeux par internet vu tous ces rapports dont, j'espère, vous viendrez nous faire part et à propos desquels nous ne manquerons pas de vous interroger.

12.05 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Pour chaque projet, il est nécessaire d'avoir un dossier; je ne l'ai pas encore reçu. Selon le contrat de gestion, ce dossier doit comprendre ces divers éléments.

D'un autre côté, j'ai demandé à la Loterie Nationale d'accélérer en ce domaine pour la raison que je crois sincèrement qu'un des rôles de la Loterie Nationale est de canaliser ces jeux. Là, elle doit prendre une responsabilité.

12.06 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de staatssecretaris, het was een interessant antwoord. Het is goed om te weten welk percentage die 400.000 euro voor het kanaliseren van het problematisch gokgedrag is van de totale winst. Het is positief dat men dat heeft overwogen, maar jammer dat men een project niet kon voltooien. U zegt dat er te weinig kaartlezers zijn. Men kon dat toch in een package aanbieden.

Heel wat mensen hebben vertrouwen in de lotto en de andere producten van de Nationale Loterij. Het zou goed zijn als zij gebruik konden maken van de elektronische identiteitskaart. Het zijn mensen die vaak niet willen gokken via andere meer obscure sites of instanties die ze niet kennen. Het aanbod van de kaartlezers zal natuurlijk de vraag sturen. Wij konden internationaal zeker toonaangevend zijn en fungeren als benchmark.

Een en ander valt te betreuren. Er zijn de vele voordelen van de eID zoals identificatie van minder- en meerderjarigen, en het kanaliseren van gokgedrag. Ik hoop echt dat er een nieuwe studie en evaluatie kan gebeuren om alsnog tot integratie van de elektronische tool te komen.

12.04 Valérie Déom (PS): Er zijn dus verslagen, waaronder dat van een instantie die de invloed van loterij- en kansspelen op het internet onderzoekt, het advies van het Comité voor verantwoorde spelen, en meer technische verslagen over de maatregelen inzake de toegang tot het internet, met name afhankelijk van de leeftijd.

Het aanbieden door de Nationale Loterij van sommige kansspelen via internet is niet voor morgen, gelet op de verslagen waarvan u ons – hopelijk – in kennis zal stellen en waarop wij later zullen terugkomen.

12.05 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Voor elk plan moet een dossier worden ingediend en tot dusver heb ik er nog geen ontvangen.

Anderzijds heb ik de Nationale Loterij ter zake gevraagd een en ander te bespoedigen, want een van haar taken bestaat erin die spelen te kanaliseren. Zij moet haar verantwoordelijkheid op zich nemen.

12.06 Roel Deseyn (CD&V): 400 000 euros ont été dépensés pour la canalisation de l'assuétude au jeu qui constitue une source de problèmes. À quel pourcentage du bénéfice total ce montant correspond-il?

En cas de pénurie de lecteurs de cartes, il convient de mieux aligner la demande et l'offre. Bon nombre de joueurs ont confiance dans les produits de la Loterie Nationale. Il serait bon qu'ils puissent se faire connaître au moyen de leur carte d'identité électronique.

En tout état de cause, j'espère qu'une nouvelle étude sera consacrée à l'intégration des outils électroniques.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.20 uur.
La réunion publique de commission est levée à 18.20 heures.*