



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

27-03-2006

Après-midi

maandag

27-03-2006

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Question de M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la

INHOUD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vraag van de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven,

ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'indemnisation par la SNCB des voyageurs en cas de retard" (n° 10753)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Questions jointes de
- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'accessibilité des gares pour les personnes à mobilité réduite" (n° 10913)

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

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

toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de schadeloosstelling van de reizigers door de NMBS in geval van vertraging" (nr. 10753)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Samengevoegde vragen van
- mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toegankelijkheid van de stations voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 10913)

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

- mevrouw Hilde Vautmans aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven,

Budget et de la Protection de la consommation sur "la liste de 24 gares retenues afin d'être adaptées aux besoins des personnes handicapées" (n° 11028)

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

toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de lijst van 24 stations voor aanpassing aan personen met een handicap" (nr. 11028)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

du

LUNDI 27 MARS 2006

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 27 MAART 2006

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.11 uur door de heer Guido De Padt, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.11 heures par M. Guido De Padt, président.

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

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

01.01 Colette Burgeon (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, le 23 juin 2004, j'interrogeais votre prédécesseur, M. Johan Vande Lanotte, au sujet de la mise en œuvre du RER à Braine-le-Comte. Il précisa alors qu'à l'horizon de décembre 2006, en complément de la nouvelle offre de relations inter villes et régionales, la SNCB augmenterait la fréquence de ses relations suburbaines de ou vers Bruxelles, de type RER, là où la capacité de l'infrastructure le permettrait. Concrètement, la fréquence de deux trains RER sur la ligne 96 à destination de Braine-le-Comte serait donc atteinte dans les heures creuses à partir de 2006.

Il était également prévu que la SNCB entre en contact avec l'administration communale de Braine-le-Comte et les instances compétentes en matière d'urbanisme. Il semblerait que cette rencontre ait enfin eu lieu il y a quelques semaines.

Il était également envisagé que les voies et quais 1 à 4 soient destinés à remplir la fonction de terminus RER, moyennant une adaptation à la hauteur des quais.

Voici donc mes questions.

Tout d'abord, le délai défini par la SNCB sera-t-il respecté? Les nombreux navetteurs qui franchissent les portes de la gare de Braine-le-Comte chaque jour peuvent-ils espérer prendre les premières navettes RER avant la fin de cette année?

Ensuite, la gare de Braine-le-Comte sera la porte du RER en Hainaut. Or, les outrages du temps et les intempéries ont considérablement détérioré ses quais. Cette gare néo-classique inaugurée en 1841 est la plus ancienne gare en activité de Belgique et vraisemblablement du

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

Zal die termijn gehaald worden?

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

Tot slot moeten er ook dringend nieuwe parkings in de buurt van

continent européen. Elle est par ailleurs le premier monument ferroviaire classé de Wallonie. Ne mériterait-elle donc pas une attention toute particulière de la SNCB quant à son entretien?

Quand les usagers de la SNCB verront-ils les quais rénovés, adaptés au RER et accessibles aux personnes à mobilité réduite?

Enfin, la création de nouveaux parkings aux abords de la gare est également indispensable sous peine d'engorger définitivement le centre-ville de Braine-le-Comte.

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

Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie de vos réponses.

01.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Madame Burgeon, la gare de Braine-le-Comte bénéficie d'un passage de train de type suburbain par heure, à partir de et vers Bruxelles. Une deuxième relation cadencée, du même genre, est bien prévue pour décembre 2006.

Des études sont en cours pour la rénovation du bâtiment destiné aux voyageurs à Braine-le-Comte. Il sera rénové tant extérieurement, par le remplacement des menuiseries et la réfection des façades, qu'intérieurement avec une nouvelle salle des pas perdus, de nouveaux sanitaires et guichets, etc.

En raison de son classement comme monument, les études et démarches administratives sont plus longues que pour un bâtiment non classé. La réalisation de ce chantier est actuellement programmée pour 2008-2009. Les quais RER devraient être rehaussés pour la fin 2009. Une exploitation avec du matériel classique est envisagée d'ici là.

Le groupe SNCB examine la possibilité de créer un nouveau parking pour plus ou moins 300 places du côté des voies d'accès. Cet aménagement impose le prolongement du couloir sous-voies.

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

Actuellement, ces travaux sont programmés de 2007 à 2009.

01.03 Colette Burgeon (PS): Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse complète.

Néanmoins, il faudrait trouver d'urgence une solution. En effet, les toilettes sont fermées depuis près de deux ans. Or, une gare aussi fréquentée se doit d'offrir ce service à sa clientèle. Vous avez prévu de nombreux travaux entre 2006 et 2009, c'est positif! Cependant, certains points sont prioritaires. Pourriez-vous dès lors insister pour que ce problème soit résolu au plus vite?

Je serai attentive à l'avancement des travaux.

het station worden aangelegd.

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

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

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

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

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

Die werkzaamheden staan momenteel ingepland voor 2007-2009.

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

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

02 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Guido De Padt aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag 2005 van de NMBS-ombudsman" (nr. 10714)
- de heer Jef Van den Bergh aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag van de NMBS-ombudsman" (nr. 10732)
- de heer Dylan Casaer aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "het jaarverslag van de ombudsman" (nr. 10936)

02 **Questions jointes de**

- M. Guido De Padt au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel 2005 du médiateur de la SNCB" (n° 10714)
- M. Jef Van den Bergh au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel du médiateur de la SNCB" (n° 10732)
- M. Dylan Casaer au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le rapport annuel du médiateur" (n° 10936)

02.01 **Guido De Padt** (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, uit het jaarverslag van de ombudsman van de NMBS blijkt dat de ombudsdienst 2.961 klachten behandeld heeft in 2005, een kwart meer dan in 2004. Opvallend is de forse toename van het aantal klachten sinds september 2005. Naar eigen zeggen wordt de ombudsdienst sindsdien – ik citeer – “overstelpd met misnoegde klantenreacties, in het bijzonder over de steil achteruitgaande stiptheid”.

Het aantal klachten over vertragingen is niet enkel verdubbeld tegenover 2004, het is ook het grootst aantal sinds 2001. De ombudsdienst spreekt van een – ik citeer opnieuw – “onrustwekkende evolutie”.

Daarnaast klagen veel reizigers over het gebrek aan zitplaatsen, vooral op drukbezette lijnen en tijdens de spitsuren.

Mijnheer de staatssecretaris, vandaar mijn vragen.

Ten eerste, wat is de oorzaak van de forse toename van het aantal klachten sinds september 2005, in het bijzonder over de achteruitgaande stiptheid?

Ten tweede, zult u lessen trekken uit het jaarverslag? Zo ja, welke?

Ten derde, wanneer zal de compensatieregeling voor vertragingen uitgewerkt worden, zowel bij frequente vertragingen van meer dan 15 minuten als bij eenmalige vertragingen van twee uur of meer, zoals ingeschreven in het beheerscontract?

Ten vierde, bent u van plan om bij de toekenning van middelen aan de NMBS prioritair aandacht te besteden aan kwaliteitsverbetering voor de reizigers, zoals bijkomende capaciteit tijdens de spitsuren, in plaats van een verdere veralgemening van het kosteloos vervoer?

Als voorzitter zou ik nu het woord geven aan de heer Lavaux. Hij is niet aanwezig, dus trek ik het aanbod in.

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

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

02.02 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, collega's, mijnheer de staatssecretaris, ik wil mij uiteraard, in eerste instantie, aansluiten bij de vragen van collega De Padt bij het onderwerp. Dat kunnen wij ondertussen trouwens uitbreiden tot het jaarverslag van het raadgevend comité van de gebruikers bij de NMBS, waarin gelijkaardige commentaren naar voren zijn gebracht, zoals bleek bij de voorstelling van dat jaarverslag afgelopen vrijdag.

Mijnheer de staatssecretaris, beide jaarverslagen steken schril af bij de "blijde boodschap", die u ons enkele weken geleden bezorgde naar aanleiding van onze interpellatie over de situatie bij de NMBS.

De reactie van de NMBS op de vertragingen is meestal voorspelbaar. Er wordt dan gesproken over hindernissen waarop zij zelf geen vat heeft. Ik denk daarbij aan het schrijnende aantal zelfmoorden, bijvoorbeeld. Zij verwijst stevast ook naar haar stiptheid die, in vergelijking met andere Europese landen, tot de beste van Europa zou behoren.

Dat neemt niet weg dat vertragingen erg hinderlijk zijn voor reizigers. Zeker voor reizigers die een overstap moeten maken en dus een andere trein moeten halen, kan het criterium van vijf minuten zelfs veel te ruim zijn.

Daarom kreeg ik graag een antwoord op een aantal concrete vragen.

Ten eerste, houdt het criterium van stiptheid dat op de meetpunten wordt gemeten, nog steeds in dat de trein maximum vijf minuten te laat aankomt?

Worden treinaansluitingen mee in aanmerking genomen?

Wat gebeurt er met geschrapte treinen? Als ik het bericht van het raadgevend comité goed heb begrepen, zouden de geschrapte treinen niet in het stiptheidscriterium worden meegerekend, wat toch wel een vreemde manier van tellen van stipte treinen is.

Ten tweede, wat is het criterium voor het bepalen van de stiptheid van treinen in de ons omringende landen? Als er wordt vergeleken met de omringende landen, dan moet er wel één criterium worden gehanteerd. Naar verluidt zou in Nederland worden gerekend met een criterium van drie minuten. Het is belangrijk te weten of dat inderdaad klopt. Kunnen wij dan überhaupt wel vergelijken met de ons omringende landen?

Voor de manier van meten is het ook belangrijk te weten hoe het meten precies gebeurt. Ik heb daar niet onmiddellijk een zicht op. Daarom stel ik vragen 3 en 4.

Ten derde, meet de NMBS alleen maar op de meetpunten of de treinen aan het criterium van vijf minuten vertraging voldoen of wordt ook altijd de exacte tijd zelf gemeten?

Daaruit voortvloeiend zou de NMBS ook kunnen meten hoeveel treinen voldoen aan het criterium van drie minuten, om zo eventueel te kunnen vergelijken met de Nederlandse stiptheidscijfers?

Ten vierde, hoeveel meetpunten staan opgesteld in grote en hoeveel

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

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

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

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

in kleinere stations? Wordt de stiptheid van alle treinen gemeten of worden er steekproeven genomen? Hoeveel wordt er gemeten op grote assen en hoeveel op de kleinere verbindingen? Ik denk daarbij aan de veelgeplaagde verbinding Turnhout-Manage. Ik heb een zelfde vraag in verband met de meting van de tevredenheidsgraad. Wat is het percentage van metingen dat gebeurt op kleine verbindingen of op antennes?

Ten vijfde, wordt het percentage gelukte en mislukte aansluitingen van trein op trein gemeten? Indien ja, wat zijn dan de resultaten? Indien neen, vindt u het niet nuttig om precies dit te meten? Los van het aantal minuten dat een trein te laat komt, is het vaak nog veel belangrijker te weten of de mensen al of niet hun aansluiting kunnen halen. Uiteraard ligt het aantal reizigers dat een aansluiting van de ene met de andere trein moet hebben, lager dan het globaal aantal treingebruikers. Het missen van een aansluiting betekent voor de betrokkenen echter een grote vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Ten zesde, er wordt ook geklaagd over overvolle treinen tijdens de piekuren. Op welke lijnen doen zich de zwaarste problemen voor? Worden hiervan statistieken bijgehouden? Bestaat er met andere woorden een prioriteitenlijst? Hoe zal men de evolutie van de vervoerscapaciteit de komende jaren proberen aanpakken? Waar en wanneer zullen er bijkomende treinstellen worden ingezet, zodat er meer zitcomfort kan worden aangeboden?

Ten slotte heb ik nog een vraag die aansluit bij de vraag van collega De Padt. Wanneer zal de compensatievergoeding voor gebruikers in geval van sterke en/of regelmatige vertragingen van kracht worden?

02.03 Dylan Casaer (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter ad interim, mijnheer de staatssecretaris, collega's, wat de problematiek betreft, sluit ik mij aan bij de vragen van mijn collega's. De toon die daarin echter wordt gezet, is bij mij echter iets anders.

Ik wijs er immers op dat in het verslag van de ombudsmannen en in de voorstelling ervan aan de pers wordt gewezen op een paar positieve zaken die de voorbije jaren werden gerealiseerd.

Hun tevredenheid over het toegenomen aantal reizigers hebben zij ook onderstreept. Het klopt dat zij een aantal blijvende pijnpunten aanhalen, waaronder de niet-onbelangrijke problematiek van de vertragingen, die volgens hen niet enkel te wijten kan zijn aan weersomstandigheden, maar die iets structureler van aard is.

Het is altijd de filosofie van de ombudsman geweest dat de NMBS met haar reizigers een vervoercontract sluit. Naast het feit dat men mensen vervoert en dat in comfortabele omstandigheden probeert te doen, is ook stiptheid een onderdeel van dat contract. Het is dan ook te eenvoudig om, zoals sommigen, te zeggen dat men met de wagen soms ook stil staat, tijdens de spits bijvoorbeeld. Het is de bedoeling dat men een beter aanbod biedt dan via de snelweg. Als men mensen echt naar het openbaar vervoer wil lokken, moet men ervoor zorgen dat inzake stiptheid de normen van het spoorboekje zoveel mogelijk worden gehaald.

In het beheerscontract, dat de verschillende entiteiten van de NMBS

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

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

met de overheid hebben gesloten, voorzag een passage – als ik mij niet vergis artikel 47 – in een compensatieregeling voor reizigers die af te rekenen hebben met voortdurende vertragingen of met eenmalige vertragingen van langere duur. Tot op heden is die bepaling in de praktijk blijkbaar nog niet in werking getreden. Ik dring er, net als de collega's, op aan dat daarvan snel werk wordt gemaakt. Ook wat dat betreft, is het beheerscontract een contract. Dat betekent toch ook dat het door beide partijen moet gerespecteerd en nageleefd worden.

Daarnaast is er ook de tevredenheidsenquête geweest die de NMBS heeft laten uitvoeren. Daaruit blijkt dat er nogal wat opmerkingen zijn en blijven inzake de netheid van de treinen. Daarom volgende vragen.

Hoe zit het met de compensatieregeling? Valt die enkel ten laste van de exploitatiemaatschappij of wordt ze verrekend tussen de verschillende maatschappijen?

Quid met het inzetten van dubbeldeksrijtuigen op lijnen waar er nu een probleem van capaciteit zou zijn?

Wat is de timing van de mobiele kuisploegen die actief zijn op het spoorwegennet? Welke lijnen kunnen daar gebruik van maken?

Meer in het algemeen, wat wordt er nu verder gedaan met de opmerkingen en het rapport van de ombudsmannen? Wordt daarover overlegd? Wat is de verdere timing en bedoeling om met die op- en aanmerkingen en suggesties te doen?

02.04 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, het spreekt voor zich dat het rapport van de ombudsmannen bij ons is toegekomen. Meer zelfs: onmiddellijk na publicatie van het jaarverslag hebben wij de ombudsmannen ontvangen op het kabinet voor een uitgebreide babbel.

Het is een genuanceerd beeld, laten we daarover duidelijk zijn. Een aantal dingen gaat wel degelijk in de goede richting, terwijl andere achterop blijven hinken in termen van service. We hechten er dus wel degelijk veel belang aan om de vertegenwoordigers van de reizigers, in dit geval dus de ombudsmannen van de NMBS-groep zelf, hierover te kunnen spreken. Zij hebben hun verslag toegelicht. Hoe dan ook sprongen er een aantal punten uit die we in de eerstvolgende weken met het kabinet zullen doornemen.

De heer Van den Bergh stelde een vraag over de vertragingen en de marge van 5 minuten. Binnen de NMBS wordt de vertraging inderdaad beoordeeld met een marge van 5 minuten. De geregistreerde vertragingen zijn de werkelijke vertragingen die een trein heeft en die worden als dusdanig in de statistieken gebruikt. Deze norm van 5 minuten wordt ook gebruikt door vrijwel alle Europese netten. Ook de Nederlandse Spoorwegen die inderdaad vroeger met een marge van 3 minuten werkten, zijn sinds 2004 ook op de norm van 5 minuten overgeschakeld. Daarom zijn de cijfers wel degelijk vergelijkbaar.

De cijfers van de Nederlandse Spoorwegen voor 2004 en 2005 zijn respectievelijk 92,3% en 91,8%. De cijfers van de NMBS zijn eigenlijk nog beter, namelijk 93,2% en 91,9%. Bovendien zijn de Belgische

pour répondre aux objections des médiateurs?

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

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

Les trains sont toujours un peu moins ponctuels en automne parce que le temps se détériore et

cijfers ruim beter dan die van onze andere buurlanden Frankrijk en Duitsland, waar de cijfers zich eerder begin de 80% situeren, op basis van vergelijkbare normen.

De stiptheid van het treinverkeer loopt elk jaar terug in het najaar. Net zoals bij het wegverkeer hebben de minder gunstige weersomstandigheden daar uiteraard een invloed op. Zij hebben een invloed op de exploitatie van het treinverkeer. Dat heeft te maken met wielslip door rottende bladeren enzovoort. Ook worden de technische elementen, zoals het rollend materiaal en de seininrichting, gevoeliger voor storingen door condensatie op de motoren van de tractievoertuigen en dies meer.

In 2004 waren de effecten van de weersomstandigheden beperkt. In 2005 was dat niet meer het geval. Zoals u weet, was er uiterst slecht weer eind november en eind december met zware sneeuwval, ijzelvorming en dergelijke. Dit had niet alleen op het spoorverkeer een effect maar ook of nog meer op het autoverkeer. Bovendien werden in het najaar belangrijke investeringswerken uitgevoerd op een aantal belangrijke assen. Door deze werkzaamheden waren er minder mogelijkheden om de gevolgen van storingen of incidenten te beperken. Als gevolg van die tijdelijk mindere stiptheid stegen de klachten over de vertragingen ingediend bij de ombudsdienst. Toch moet het aantal dossiers worden gerelativeerd als men er rekening mee houdt dat de NMBS elke dag een 800.000 klanten vervoert.

Er werd door de NMBS-groep een gedetailleerde analyse gemaakt van de stiptheid in 2005 en een actieplan werd opgesteld om de stiptheid te verbeteren. Wij zullen de resultaten hiervan hopelijk in de loop van dit jaar zien. Het is in elk geval zo dat die problemen effectief worden aangepakt.

Het percentage van gelukte of mislukte aansluitingen wordt niet gemeten. Gezien het grote aantal voorziene aansluitingen lijkt het mij trouwens weinig doenbaar om dit criterium bij te houden. Wel worden in het kader van specifieke dossiers punctueel de aansluitingen tussen sommige treinen nagezien. Dit is een continue bezorgdheid. Om zo veel mogelijk aansluitingen te garanderen, werd een systeem van wachttijden uitgewerkt dat in 53 aansluitingsstations aan de klanten via affiches kenbaar wordt gemaakt. Voor de laatste treinen van de dag kunnen die wachttijden oplopen tot 30 minuten.

De vraag met betrekking tot het compensatiesysteem is een van de belangrijke aandachtspunten die uit het rapport zijn gekomen. De ombudsmannen hebben dit toegelicht. Ik ben hier zeer gevoelig voor. Vandaar dat het kabinet op dit ogenblik daaromtrent een studie uitvoert. In principe moet de studie leiden tot een beslissing in de NMBS-groep, zeker voor eind april. Op die manier kunnen we de komende weken hierover bijkomend informatie verstrekken. U weet dat het beheerscontract in twee compensaties voorziet, enerzijds voor eenmalige vertragingen van twee uur of meer en, anderzijds voor regelmatige vertragingen van gemiddeld een kwartier. Deze twee punten zullen effectief worden opgenomen.

Alle treinen die tijdens de piekuren naar Brussel rijden, zijn over het algemeen goed bezet. Om het hoofd te bieden aan de constante stijging van het aantal reizigers, zoals u weet + 5% tussen 2004 en 2005 en +30% van 2000 tot 2005 richting Brussel, heeft de NMBS

que le matériel roulant et les signalisations sont davantage sujets à des dérèglements.

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

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

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

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

zoveel mogelijk M6 – dubbeldekrijtuigen – ingezet tijdens de piekuren op de zwaarst bezette lijnen naar Brussel, zowel op de IC-verbindingen als op de P-treinen. Welke lijnen zijn reeds uitgerust? In de piekuren is dat het geval voor de lijn 161 Luxemburg-Brussel, de lijnen 36 en 50 Genk-Gent en voor de lijnen 89 en 60 Poperinge-Sint-Niklaas. Bovendien worden ze ook ingezet op de lijnen 124 en 125 Charleroi-Antwerpen en op de P-treinen van de lijn 96 tussen Bergen en Brussel, de lijn 94 Moeskroen-Brussel en de lijn 50A Oostende-Brussel.

Om de capaciteit tijdens de piekuren nog te doen toenemen, heeft de NMBS een bestelling geplaatst voor een nieuwe reeks M6-rijtuigen. Deze zullen worden geleverd vanaf december 2007. Hun gebruik zal worden veralgemeend tijdens de piekuren op de lijnen waar de belangrijkste overbezetting wordt vastgesteld, in functie van de beschikbaarheid en de technische mogelijkheden.

Een toename van het aantal reizigers brengt automatisch een toename van het weg te nemen afval met zich. De in materieel omlopen geplande onderhoudsbeurten volstaan niet meer om afval te verwijderen alvorens het als storend wordt ervaren. De interventies moeten gepland worden in functie van het benutten en de bezetting van het materiaal.

Omdat de meeste voertuigen dagelijks op verschillende lijnen worden ingezet, worden acties per relatie of per groep van voertuigen georganiseerd eerder dan per lijn. Bij elke wijziging van de beurtregeling is bijsturen trouwens noodzakelijk.

Vanaf de invoering van de eerstvolgende zomerdienstregeling in juni 2006 zullen de mobiele kuisploegen structureel ingezet worden. Prioritair wordt dat gedaan bij regelmatige treinen van en naar de kust die lange trajecten afleggen zoals Knokke-Blankenberge en Hasselt-Tongeren-kust of bijvoorbeeld tussen de kust en Luik. De specifieke toeristische treinen wijken uit in de onderhoudsposten en –bundels aan de kust waar ze schoongemaakt kunnen worden zodat hiervoor geen mobiele ploegen noodzakelijk zijn. Verdere tussenkomsten zullen plaatsvinden op de relaties Dinant-Essen via Brussel, op Antwerpen-Brussel-Charleroi, op Turnhout-Manage en enkele L-treinrelaties rond de steden Brussel en Antwerpen.

Mijnheer de voorzitter, ik dacht dat hiermee de meeste zoniet alle vragen werden beantwoord.

02.05 Guido De Padt (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, een opmerking die ik af en toe hoor is dat de weersomstandigheden effecten kunnen hebben op de mobiliteit van het spoorvervoer zelf of van de voertuigen zelf. Men hoort af en toe de reizigers wel eens vragen of de NMBS niet in staat is om dergelijke calamiteiten te ondervangen. Is het niet een van haar taakstellingen om ook in slechte weersomstandigheden te kunnen rijden en het aanbod te leveren?

Zoals u hebt gezegd loopt het verkeer dan ook op de weg mank maar men zou juist van dat gegeven gebruik moeten kunnen maken om te stellen dat men bij gebruik van het openbaar vervoer vlugger of op een vast tijdstip op het werk of elders zou zijn. Ik denk dat men dit misschien moet aangrijpen om de nodige initiatieven te nemen om er

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

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

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

bij vriesweer voor te zorgen dat de sporen wel kunnen werken en dat er geen condensatie optreedt. Ik denk dat er op dat vlak wel wat mogelijkheden zijn.

Wat de compensatieregeling bij vertragingen zelf betreft, zegt u, mijnheer de staatssecretaris, dat er voor eind april een beslissing moet worden genomen door de NMBS. Betekent dit dan dat de compensatieregeling zal ingaan vanaf – een mooie dag overigens – 1 mei of zal dat later zijn? Hebt u al zicht op wat de inhoud van die compensatieregeling zal zijn?

02.06 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de staatssecretaris, dank u voor uw antwoord. U hebt een aantal gegevens bezorgd, waarvoor dank, en een aantal antwoorden op de vragen. U probeert ook het aantal vertragingen en de klachten daarover wat de minimaliseren.

Wat betreft het aantal klachten in vergelijking tot het aantal reizigers, meen ik dat er nog steeds bijzonder weinig reizigers zijn die de moeite nemen, ook na een vertraging, om effectief een klacht in te dienen. Daaruit kan men volgens mij niet afleiden hoeveel reizigers te kampen hebben met vertragingen en dergelijke meer. In die zin lijkt mij dat niet zo'n goede referentie.

Uit het rapport blijkt ook dat vertragingen op nummer één staan qua bron van ergernis bij de NMBS. Die vertragingen moeten dus echt een prioriteit zijn en blijven. Het feit dat de NMBS in een task-force, een actieplan, een interventieteam en dergelijke voorziet, wijst erop dat men daaraan effectief iets wil doen. Dat is ook heel belangrijk en hoognodig.

In verband met de compensatieregeling wilde ik nog vragen hoe men een structurele vertraging gaat bekijken. Is een vertraging van ongeveer zes minuten per dag of van drie keer zes minuten op een week, waardoor men eventueel een aansluiting mist, een structurele vertraging of niet?

Verder meen ik dat de compensatieregeling vooral een stimulans moet zijn voor de NMBS, want naar de reizigers toe vind ik het eerder een symbooldiscussie. Het is misschien leuk voor de reiziger, maar hij schiet er niet veel mee op als zijn vertraging blijft wat ze is. Dat is uiteindelijk toch het belangrijkste.

U verwijst ook naar de werkzaamheden op enkele belangrijke assen, met betrekking tot de vertragingen. Ik vraag mij af of die werkzaamheden niet mee berekend worden wanneer men de uurschema's opstelt. Onlangs las ik dat machinisten soms klagen over een te korte periode om te wisselen; wanneer zij in kopstations van de voorkant naar de achterkant van de trein moeten, zou dit bijzonder scherp getimed zijn en dergelijke meer. Soms is het dan misschien belangrijker om eventueel in twee of drie minuten meer te voorzien op het reisschema zodat de treinen tenminste op tijd zijn en dat de passagiers tijdig kunnen overstappen. Ik heb soms de indruk dat de tijden nu te scherp zijn, misschien ook op de lijn waar ik zelf heel veel op zit, met name Antwerpen-Brussel.

Op de vraag waar er precies wordt gemeten heb ik niet echt een antwoord gekregen. Wordt er bijvoorbeeld op een stoptrein tussen

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

Antwerpen en Brussel ook in een station als Weerde gekeken of de treinen stipt aankomen of gebeurt dat alleen bij het begin en het eindpunt?

Ten slotte is er nog mijn specifieke vraag met betrekking tot afgeschafte treinen. Worden die mee opgenomen in de statistieken in verband met de stiptheid? Daarop heb ik ook geen antwoord gehoord.

02.07 Dylan Casaer (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, net als de collega's kijk ik uit naar de specifieke bepalingen van de compensatieregeling die zal worden ingevoerd.

Het volgende is ook belangrijk. Uiteraard is het beter dat men stipt op tijd is, enerzijds.

Anderzijds is het, vanuit een commerciële attitude, belangrijk dat men schuld bekent of zijn verantwoordelijkheid opneemt en daaraan het nodige gevolg geeft. Ook de netheid, zowel van de treinen als de stations, is een belangrijk aandachtspunt, en dat blijft het ook in de toekomst.

De **voorzitter**: Mijnheer de staatssecretaris, ik zie dat u nota genomen hebt. Wenst u nog te repliceren?

02.08 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Mijnheer de voorzitter, ik wil nog een aantal specifieke vragen beantwoorden. Ten aanzien van uzelf, ik kan u meedelen dat er 's morgens, vóór de eerste trein vertrekt, tal van acties worden ondernomen om ijzelvorming en andere moeilijkheden voor het treinverkeer weg te werken. Als er zware sneeuwval is, dan kan men natuurlijk moeilijk tussen twee treinen in de rails kuisen. De situatie moet bekeken worden en verschilt, in dat opzicht, niet heel erg veel van het wegverkeer. Er gebeurt in ieder geval al bijzonder veel. Daar waar er bijkomende verbeteringen kunnen worden aangebracht, zullen ze zeker en vast worden aangebracht.

Wat betreft uw vraag en de vraag van de heer Van den Bergh met betrekking tot de compensatieregeling, wanneer eind april hierover de beslissing zal vallen, zal die uiteraard niet van vandaag op morgen operationeel gemaakt kunnen worden. Ik hoop echter dat het vrij spoedig daarna zal gebeuren. Het hangt uiteraard ook een beetje af van de beslissing en de vormvereisten. Het gaat hier bijvoorbeeld over de vormvereisten voor het indienen van de aanvraag tot compensatie en de administratieve weg die men daarvoor moet bewandelen. Misschien moet ook de software herschreven worden, enzovoort. Het operationeel maken, zal een zekere tijd vergen. Wij zullen in ieder geval proberen – u mag gerust zijn dat het ook een van mijn prioriteiten is – om het zo snel mogelijk te laten plaatsvinden.

Mijnheer Van den Bergh, de referentie voor de vertragingen is uiteraard niet het aantal klachten dat mensen binnenbrengen. Daaraan meet ik dus niet hoe het gaat met de stiptheid. Zoals ik uitvoerig heb aangeduid, zijn het de statistieken die de belangrijkste informatie geven. Ik herhaal dat de vertragingstatistieken beter zijn dan de Nederlandse en veel beter dan de Franse en de Duitse. Het gaat inderdaad om een meting in het begin- en het eindstation, en niet in het midden van het traject. Als er een grote vertraging was in het midden van een bepaalde lijn, is de kans uiteraard zeer klein dat de achterstand ingehaald werd bij aankomst in het eindstation.

02.07 Dylan Casaer (sp.a-spirit): J'attends avec impatience de prendre connaissance des dispositions spécifiques du régime de compensation. Il convient de prendre ses responsabilités d'un point de vue commercial. La propreté dans les trains et les gares doit constituer une priorité.

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

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

Ik ga ervan uit dat de geschrapte treinen inderdaad niet in de statistieken worden opgenomen. De vraag kan worden gesteld in hoeverre ze mee kunnen worden opgenomen en zo ja, welke soort vertraging zij dan vormen. Met statistieken kan vaak veel worden bewezen, maar wij moeten opletten dat er daardoor geen vertekend beeld ontstaat van de andere, noodzakelijke informatie.

Nogmaals, ook daar gaat het om dezelfde manier van meten als de methode gebruikt in onze buurlanden.

02.09 Jef Van den Bergh (CD&V): Mijnheer de voorzitter, ik heb nog een aanvulling.

Het raadgevend comité suggereert om het aantal reizigers dat te laat aankomt te tellen in plaats van het aantal treinen. Ik weet niet of het technisch haalbaar is. Dat lijkt mij bijzonder moeilijk.

Toch hoor ik verhalen, bijvoorbeeld met betrekking tot de lijn Turnhout-Manage. De reizigers op deze lijn hebben mij al een aantal keer gecontacteerd. Voor de treinen op voornoemde lijn worden stiptheidscijfers rond 80% gegeven, wat in verhouding met het totaalpercentage vrij slecht is. Echter, 80% vinden de reizigers met hun ervaringen nog bijzonder veel. Zij concluderen daaruit dat vooral de treinen in de daluren vrij stipt rijden. De vertragingen situeren zich evenwel vooral tijdens de piekuren, wanneer de meeste reizigers op de treinen zitten. De last voor de reiziger is op dat moment natuurlijk veel groter dan op de andere treinen.

De drukbezette treinen zouden dus ook nog een belangrijk criterium kunnen vormen. Het wordt dan misschien bijzonder ingewikkeld om de statistieken bij te houden. Daaruit kunnen echter wel lessen worden geleerd.

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

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

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

03.01 Dylan Casaer (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, het dossier van de bewaakte fietsenstallingen aan stations is een dossier met geschiedenis. In 2004 ging de firma die in een aantal grotere stations de stallingen uitbaatte, failliet. Het heeft dan heel wat maanden geduurd eer de concessie opnieuw kon worden gegund. Dat is uiteindelijk in juni 2005 gebeurd.

In het grote station Gent-Sint-Pieters, dat ook in de toekomst een belangrijke rol zal spelen gelet op de werkzaamheden daar, is de bewaakte fietsenstalling nooit goed van start gegaan. Het stadsbestuur zou, volgens de persberichten, zelfs een voorstel aan de NMBS hebben gedaan om de uitbating van de fietsenstalling over te nemen en hiervan een project te maken dat het samen met een partner uit de sociale economie voor zijn rekening zou nemen.

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

03.01 Dylan Casaer (sp.a-spirit): La société qui exploitait le système des dépôts de vélos gardés dans les gares a fait faillite en 2004. En juin 2005, *Bike-Safe* a été désigné comme nouveau concessionnaire mais le dépôt pour vélos à la gare de Gent Sint-Pieters n'a jamais vu le jour. L'administration communale de Gand a aujourd'hui l'intention de reprendre le dépôt de vélos gardés dans le cadre d'un projet socio-économique.

Mijnheer de staatssecretaris, bent u op de hoogte van die vraag? Wat is het standpunt dat aan de stad Gent is gegeven?

Zijn er ook bij andere lokale overheden dergelijke plannen waar u of de NMBS van weet? Zo niet, is de NMBS actief op zoek naar partners om het parkeerbeleid en ook het fietsparkeerbeleid uit te bouwen? Is daar ook overleg met de Gewesten, omdat zij bevoegd zijn om middelen toe te kennen in het kader van projecten van sociale economie?

Wat is de evaluatie tot op heden van de nieuwe concessiehouder, de firma Bike-Safe, inzake de andere fietsenstallingen?

Kunt u ook meedelen op welke wijze de prijszetting voor de bewaakte fietsenstallingen gebeurt en welke eventuele voordelen abonnementshouders genieten?

03.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Casaer, de NMBS-holding heeft mij laten weten dat zij nog geen officiële vraag van de stad Gent heeft gekregen. Samenwerking met gemeentebesturen en projecten van sociale economie op het vlak van fietsparkings en fietsvoorzieningen is naar mijn oordeel een zeer goed idee. Overigens kan ook de vraag worden gesteld of de NMBS het best uitgerust zou zijn om dat te doen.

De stad Antwerpen heeft wel al gepolst bij de NMBS-holding om de uitbating van de bewaakte fietsenstallingen in Antwerpen-Centraal op zich te nemen.

Er zijn onderhandelingen bezig met het Brussels Gewest om in de stations Brussel-Noord, Brussel-Centraal en Brussel-Zuid in bewaakte fietsenstallingen te voorzien. In samenwerking met de provincie Vlaams-Brabant en een VZW uit de sociale economie, worden in een aantal stations in bewaakte fietsstallingen voorzien, bijvoorbeeld in Aarschot en in Vilvoorde, die ik ook al heb bezocht. De uitbating gebeurt door de VZW. De provincie Vlaams-Brabant komt tussen voor de subsidiëring van de fietsrekken of het betalen van het personeel. Op het stationsplein van Ottignies werd door de TEC een bewaakte fietsenstalling ingericht.

Het contract met Bike-Safe wordt beëindigd op 31 december 2006. Een evaluatie zal door de NMBS gemaakt worden vooraleer dit contract eventueel wordt voortgezet. De exploitatie mag ook worden overgedragen als hiervoor kandidaten opdagen.

Ten slotte, de prijzen van de fietsparkeerabonnementen zijn sociale tarieven. Dit betekent dat zij de exploitatiekosten niet dekken en dat de NMBS in het verleden steeds een exploitatieverlies ten laste nam. In de nieuwe structuur worden de beveiligde fietsenparkings als een concessie beschouwd. Wat betreft de bewaakte fietsenstallingen die in samenwerking met de provincie Vlaams-Brabant werden opgericht, werd het tarief bepaald door de VZW die de fietsenstalling uitbaat.

03.03 **Dylan Casaer** (sp.a-spirit): Ik dank de staatssecretaris voor

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

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

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

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

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

03.03 **Dylan Casaer** (sp.a-spirit):

zijn antwoord en voor zijn positieve houding ten aanzien van dergelijke projecten in samenwerking met gemeenten en de sociale economie. Ik zal in ieder geval de mensen van Gent erop attent maken dat ze hun vraag zo snel mogelijk ook officieel aan de NMBS moeten verzenden.

Ik vind dat de NMBS er zelf ook eens over moet nadenken. Ik begrijp dat zij vanuit haar standpunt zegt dat het uitbaten van fietsenstallingen en alles wat daarmee te maken kan hebben, zoals fietsherstelplaatsen, niet haar core business is. Dat standpunt begrijp ik, maar ze zijn natuurlijk een speler in het hele mobiliteitsgebeuren. Daarin zouden ze misschien wat pro-actiever naar gemeenten en steden kunnen optreden om naar dergelijke synergieën te zoeken. Dat lijkt mij in ieder geval een aantrekkelijk concept om ook de volgende jaren op verder te bouwen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

04 **Samengevoegde vragen van**

- de heer Patrick De Groote aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de beschikbaarheid van papieren informatie bij de NMBS" (nr. 10751)
- de heer Olivier Chastel aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de informatie van de reizigers door de NMBS" (nr. 10754)
- mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de beschikbaarheid van informatie op papier over de dienstregeling van het binnenlands treinverkeer en de promotie voor het spoorboekje" (nr. 10804)

04 **Questions jointes de**

- M. Patrick De Groote au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la disponibilité d'informations sur support papier à la SNCB" (n° 10751)
- M. Olivier Chastel au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'information des voyageurs par la SNCB" (n° 10754)
- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la disponibilité de l'information papier des horaires de trains du réseau intérieur et de la promotion de 'l'Indicateur'" (n° 10804)

04.01 **Patrick De Groote** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, collega's, het is niet de eerste keer dat deze problematiek wordt besproken. Ik heb het eens nagekeken in de agenda en in 2003 werd hierover reeds een aantal vragen gesteld.

Er komen heel wat klachten over de beschikbaarheid van papieren info bij de NMBS. De stationsfolders zijn volgens het raadgevende comité van de gebruikers nog steeds onvolledig. De zogenaamde IC/IR-brochure bevat niet alle informatie en voor een zoveelste keer op rij duiken geruchten op over het verdwijnen van het bekende spoorboekje, ofschoon de NMBS dat in de media zelf heeft ontkend.

Het internationaal spoorboekje is reeds verdwenen, wat ertoe leidt dat een gebruiker of een geïnteresseerd burger menige folder nodig heeft om de informatie te verzamelen. Ofschoon er al veel informatie online kan worden geraadpleegd, mag dat toch niet als een alleszalmakend alternatief worden bekeken. Er is vastgesteld dat de meerderheid van de gezinnen immers nog geen toegang heeft tot het internet. Ook de telefonische informatie kan slechts gedeeltelijk het gebrek aan degelijke papieren informatie verhelpen. Vaak neemt men

J'informerais l'administration communale de Gand qu'une demande officielle doit être introduite. On peut comprendre que la SNCB ne considère pas l'exploitation des entrepôts pour vélos comme une priorité, mais elle peut mener une action proactive et collaborer avec les autorités locales.

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

D'aucuns affirment que c'est à dessein que la SNCB n'offre que peu d'information pour pouvoir proposer par la suite l'ensemble

de telefoon niet eens op, laat staan dat de bediende aan de andere kant van de lijn de vragen onmiddellijk en correct weet te beantwoorden.

Een en ander is dus toch wel in strijd met de informatieverplichting, die de NMBS ten aanzien van het publiek heeft. Er zijn zelfs mensen die beweren - dat zijn waarschijnlijk kwatongen - dat het de NMBS er om te doen is de nood aan informatie zo hoog mogelijk te maken, in afwachting van de commercialisering van de globale informatie, die pas na betaling zou kunnen worden geraadpleegd. Op een moment dat men ernaar streeft om meer mensen naar het spoor te krijgen, kan dat natuurlijk wel tellen.

Mijn vraag is dan ook hoe u hiertegen zult optreden. Wat is uw mening terzake?

Bestaan er bij de NMBS plannen om de globale informatie, zoals beschikbaar in het spoorboekje, te commercialiseren?

Wat was in 2005 het aandeel van de kosten voor het spoorboekje in het totale pakket van door de NMBS gevoerde publiciteit?

Mag de NMBS eventueel zelf autonoom beslissen over het al dan niet stopzetten van de uitgave van het spoorboekje?

Kan de dalende verkooptrend van het spoorboekje verklaard worden door een gebrek aan publiciteit ervoor?

Is de centrale voor telefonische inlichtingen 24 uur op 24 uur bemand?

04.02 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, il apparaîtrait qu'il n'y a que peu d'amélioration en vue en ce qui concerne l'information "papier" pour le voyageur empruntant les lignes IC ou IR. C'est en tout cas l'opinion du Comité consultatif des usagers.

Dans son avis 06/06, le Comité constate non seulement que les brochures horaires sont incomplètes, ce qui est déjà désolant, mais qu'en plus, elles n'ont été disponibles qu'après la mise en œuvre du plan horaire. En revanche, les brochures relatives aux horaires de l'Eurostar et du Thalys étaient prêtes bien avant. Doit-on y voir une volonté délibérée?

À contrario, on peut saluer le fait que l'indicateur était prêt dans les délais, mais ici c'est l'information sur l'indicateur qui est déficiente. Pour preuve, les ventes de l'indicateur ne se sont jamais portées plus mal qu'aujourd'hui.

La SNCB semble vouloir axer son information sur d'autres médias, call-center et internet en tête. Soit! Mais est-ce une position judicieuse?

L'argument principal avancé par le Comité contre cette politique de la SNCB est qu'en situation d'urgence, lorsqu'on n'a aucun moyen de se renseigner, l'information "papier" redevient indispensable. Il nous faut reconnaître en effet que nous n'avons pas accès au net partout et tout le temps et qu'utiliser son portable vers un numéro de téléphone fixe

des informations contre paiement. Que fera le secrétaire d'État à ce propos? Existe-t-il des projets de commercialisation de l'information? Quelle part des frais de publication a représenté l'indicateur en 2005? LA SNCB peut-elle décider en toute autonomie de mettre fin à la publication de l'indicateur? Le recul des ventes de l'indicateur peut-il être attribué à un manque de publicité? Le central des informations téléphoniques est-il desservi en permanence?

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

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

De NMBS wil kennelijk vooral gebruik maken van andere media voor haar publieksinformatie, en wil in de eerste plaats via callcenters en het internet werken. Is dat wel verstandig? Het Comité werpt op dat we niet permanent toegang hebben tot die informatie, en dat mobiel bellen met een vaste lijn van een callcenter tijdens de piekuren moeilijk en duur is. Dat er steeds minder loketten open zijn, maakt het probleem ook niet meteen kleiner.

dans l'espoir de joindre un agent du call-center à une heure de pointe ne constitue pas la plus pratique ni la plus économique des solutions. La diminution du nombre de guichets ne réduit évidemment pas la difficulté.

Il apparaît donc, selon moi, qu'il convient de maintenir l'information "papier" et la maintenir avec soin quitte à en adapter la forme. D'ailleurs, à cet égard, le Comité suggère un indicateur régional comme en France.

Peut-on espérer de la SNCB une amélioration des outils existants ou des solutions adéquates en matière d'information du public?

04.03 Camille Dieu (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, il n'est pas aisé de passer en troisième place lorsqu'on parle du même sujet. Ce que j'ai à vous demander va dans le même sens que ce que M. Chastel vient d'exposer.

Certes, des brochures indiquant les modifications d'horaire ont été publiées mais elles sont arrivées de manière tardive. Tout cela pouvait également se trouver sur internet mais beaucoup de ménages belges – la moitié au moins – ne disposent pas encore de connexion internet; la question se pose de savoir ce que doivent faire les personnes qui n'ont pas de connexion internet.

En outre, nous aussi, nous tenons à l'indicateur car il représente le catalogue d'entreprise de la SNCB, mais sa disparition est annoncée à cadence répétée. D'ailleurs, l'indicateur international a déjà disparu. Aujourd'hui, il faut consulter treize brochures différentes pour obtenir une information, parfois encore incomplète, comme, par exemple, les horaires des trains classiques vers Lille et Aachen, trains qui sont plus économiques mais qui ne figurent pas dans la brochure "Villes d'Europe".

Nous pensons que l'indicateur dont nous disposions auparavant peut être plus utile parce que, comme M. Chastel, nous avons remarqué qu'il faut parfois attendre très longtemps pour obtenir une information par téléphone; de plus, c'est souvent vain et coûteux car le coût des communications ne cesse de croître.

Dans ce contexte, ne faudrait-il pas revoir la stratégie d'information "papier" de la SNCB et mieux promouvoir l'indicateur annuel officiel?

04.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Mijnheer de voorzitter, de NMBS-groep heeft zich ertoe verbonden de reizigers altijd alle informatie in verband met de dienstregelingen ter beschikking te stellen. Zij gebruikt daarvoor de haar ter beschikking staande en door de voornaamste marktsegmenten gebruikte kanalen, volgens artikel 46 van het beheerscontract.

Het drukken van het nieuwe spoorboekje in december 2006 is nog steeds gepland. De daling in de verkoop van spoorboekjes is te verklaren door het veranderende gedrag van klanten, waaraan de NMBS probeert tegemoet te komen door de informatie via verschillende kanalen ter beschikking te stellen: via telefoon, zoals gezegd, maar voornamelijk via internet, dus de website. Dit gebeurt ook door vereenvoudigde brochures die niet zo volumineus moeten

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

Mogen we van de NMBS adequate oplossingen verwachten inzake publieksinformatie?

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

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

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

Moet de "papier" informatie-strategie van de NMBS niet herbekeken worden, en zou men het officiële jaarlijkse spoorboekje niet beter moeten promoten?

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

zijn. Het lijkt ons weinig waarschijnlijk dat door een beroep te doen op reclame voor die informatie hierdoor een beduidende stijging van het aantal exemplaren zou kunnen worden behaald. Voor binnenlandse en internationale reizen kan men terecht op het callcenter: 02/528.28.28. Nationaal is het zeven dagen op zeven bereikbaar, van 07.00 uur tot 21.30 uur. Internationaal is het bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 uur en 20.00 uur en tijdens het weekend en op feestdagen tussen 09.00 uur en 17.30 uur.

Ik sprak al over het spoorboekje. De productiekosten hiervan, personeelskosten inbegrepen, worden geraamd op ongeveer 20 euro per exemplaar, waarvan de klant ongeveer 10 euro betaalt. Het budget voor de communicatie van de directie Reizigers Nationaal van de NMBS wordt tegelijk gebruikt om de klant te informeren over het spoorwegaanbod en om potentiële klanten ertoe aan te zetten de trein te gebruiken. De NMBS geeft tal van brochures uit, zoals bijvoorbeeld Gids voor Personen met een Beperkte Mobiliteit, waarover we onlangs nog een studiedag hebben gehad, de brochure B-dagtrips, de Gids voor de Reiziger over biljetten, passen, kaarten en dergelijke, de Key Cardgids, het Spoorboekje, enzovoort. De kosten voor het maken en uitgeven van brochures en folders worden geraamd op 770.000 euro jaarlijks. Dat bedrag vertegenwoordigt ongeveer een kwart van het budget voor communicatie met betrekking tot het binnenlandse reizigersvervoer.

Het advies van het Raadgevend Comité van de Gebruikers waarnaar u allen hebt verwezen, wordt momenteel onderzocht. Ik kan nu al zeggen dat een tiental vernieuwde dienstregelingsbrochures werden gemaakt en dit in functie van de indienststelling van de bocht van Nossegem, zowel als van de werken in het station van Namen die belangrijke wijzigingen aan de dienstregeling vereisten. Die brochures werden verwezenlijkt op basis van een nieuw concept, waarbij de tabellen van het Spoorboekje als vertrekpunt werden genomen. Ze konden bijgevolg pas worden gemaakt nadat het Spoorboekje klaar was. Het gaat dan over Liège-Guillemins, Namur, Dinant, Hasselt, Diest, Aarschot, Leuven, Tienen, Landen en Brussel-Nationaal luchthaven.

Si les alternatives électroniques actuelles ne permettent pas à l'ensemble de la population d'avoir accès aux horaires, elles devraient permettre à terme, avec un outil de type "easy access", la réalisation de brochures multimodales et de brochures traditionnelles en diminuant fortement le temps de préparation de celles-ci; ceci répondrait mieux aux souhaits formulés dans les divers avis du Comité consultatif des usagers.

Ainsi, outre la facilité de réalisation de l'indicateur traditionnel en interne, voire de l'indicateur spécifique, ce nouveau système permettra à tout un chacun de réaliser seul sa propre brochure personnalisée ou avec l'assistance de tierces personnes (personnel SNCB au guichet, administrations diverses, bornes d'infos, etc.). De plus, l'adaptation à un standard européen devra également permettre l'information transfrontalière et donc à terme une information multimodale transfrontalière.

Les brochures pour Eurostar et Thalys, monsieur Chastel, sont rédigées par Eurostar Group et Thalys International. Leur période de publication n'était pas liée à celle de l'indicateur intérieur.

publicitaire entraîne une hausse de la vente. Les informations relatives aux voyages intérieurs et internationaux sont disponibles auprès du *call center*.

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

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

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

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

Sinds 6 december 2005 kunnen

Madame Dieu, vous avez également fait référence au client qui, depuis son gsm, doit appeler un numéro de téléphone fixe pour obtenir des informations sur les horaires. Depuis le 6 décembre 2005, le voyageur peut, s'il est client Proximus, consulter les horaires via WAP ou son gsm. D'ici peu, les clients Mobistar bénéficieront également de cette facilité. De plus, une version de l'horaire des trains sur télévision digitale est en cours d'élaboration. La SNCB met tout en œuvre afin d'offrir au client la possibilité de consulter les informations relatives aux horaires via des canaux de plus en plus diversifiés.

04.05 Patrick De Groote (N-VA): Mijnheer de staatssecretaris, bedankt voor uw uitgebreid antwoord. Vandaag de dag zijn er inderdaad verschillende mogelijkheden om informatie in te winnen. Het is goed dat u stelt dat de NMBS ook het spoorboekje voor 2006 zal drukken.

U haalt aan dat de daling van het aantal spoorboekjes een gevolg is van de dalende vraag van het aantal klanten. Nochtans, de ombudsman is die mening duidelijk niet toegedaan. Hij beweert dat de NMBS zwaait met cijfers om te bewijzen dat de vraag afneemt, maar er worden er gewoon minder gedrukt, waarbij achteraf geconcludeerd wordt dat er minder verkocht worden. Hij blijft erbij dat er wel degelijk een vraag is naar een gedrukt spoorboekje.

De ombudsman stelt ook vast dat de informatie gedownload wordt. Hij zegt dat het spoorboekje 83.000 keer gedownload zou zijn. Ik weet niet of dat cijfer klopt. Maar het blijkt wel dat er behoefte aan is.

U hebt het ook over promotie. Er kan moeilijk promotie gevoerd worden. Maar er zijn bewijzen dat er nagenoeg geen aandacht werd besteed aan de mogelijkheid van de aanschaf van een spoorboekje. Er was zeer onduidelijke tot geen affichering in diverse stations, enkele uitzonderingen daargelaten. Ik vind het wel belangrijk dat er een spoorboekje komt en dat er ook promotie voor wordt gemaakt.

U had het over het call center. Er kan altijd telefonisch informatie opgevraagd worden. Maar dat is beperkt in mogelijkheden en ook qua tijd.

Ik dring erop aan dat men bij het spoor, ondanks het enorme kostenplaatje dat een vierde van het budget bedraagt zoals u stelt, een inspanning levert om het spoorboekje met een beperkt aantal middelen toch te promoten, zoals duidelijke affichering in stations en dergelijke.

We moeten er ook rekening mee houden dat talrijke stations, waar die informatie vroeger wel verkregen kon worden, gesloten zijn. Ook de openingsuren van sommige stations zijn drastisch ingekrompen. Dat zijn allemaal problemen waar de reiziger mee te maken heeft.

04.06 Olivier Chastel (MR): Monsieur le ministre, je note quelques innovations technologiques supplémentaires mais nous étions déjà servis!

Je note également quelques adaptations du comportement de la SNCB et quelques changements en matière d'impression de documents.

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

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

04.06 Olivier Chastel (MR): Ik merk enkele bijkomende technologische vernieuwingen op en enkele aanpassingen inzake het drukken van documenten, maar ten aanzien van de redenen waarom wij ons betoog hebben gehouden, lijken er weinig

Cela dit, sur la raison même de notre intervention, peu de changements en vue. J'en viens à me demander une fois de plus pourquoi on continue à faire semblant de donner la parole aux utilisateurs en faisant perdre leur temps à beaucoup de gens au travers des réunions du Comité consultatif des usagers de la SNCB.

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

04.07 Camille Dieu (PS): Monsieur le ministre, nous sommes effectivement à la croisée des chemins et nous allons vers une plus grande modernité dans les moyens de communication. Tant qu'on n'est pas assuré que le service à la population s'adresse à tous, quels que soient leur mode de vie et leur capacité d'utilisation des moyens de communication, on doit garder les modes de communication les plus appropriés aux uns et aux autres. C'est cela aussi, la garantie du service universel en cette matière. Il est vrai que cela coûte d'utiliser les deux pendant un certain temps. Mais c'est comme cela, sinon il n'y a plus de service public!

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

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

Le **président**: La question n° 10752 de Mme Nagy est reportée.

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

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

05.01 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, ma question vise les indemnités des voyageurs en cas de retard.

Selon les derniers chiffres relatifs aux retards des trains et aux plaintes introduites auprès du médiateur, il semble que la question de la ponctualité soit de nouveau mise à l'ordre du jour, avec ses corollaires: l'information aux voyageurs – on vient d'en parler brièvement – et les éventuels dédommagements.

Au regard de ces plaintes, qui sont en sensible augmentation, il semblerait que la SNCB se soucie peu des conséquences des retards à répétition sur l'emploi du temps de ses usagers. Or, même dix minutes de retard suffisent à faire manquer notamment une correspondance, ce qui prolonge l'attente des utilisateurs concernés jusqu'à la correspondance suivante.

En outre, la SNCB ne semble pas trop diligente lorsqu'il s'agit de rembourser les voyageurs lésés. Ce sont d'ailleurs ses clients les plus réguliers qui sont dédommagés le plus lentement. Je pense évidemment aux abonnés qui ne peuvent bénéficier d'un billet gratuit puisque, par définition, ils disposent d'un abonnement – le contrat de gestion prévoit en effet d'offrir des billets gratuits aux usagers en cas de retard fréquents. Dès lors, pouvez-vous me dire l'intérêt de cette mesure pour ceux qui se sont acquittés d'un abonnement.

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

Het toenemend aantal klachten doet vermoeden dat de NMBS zich weinig gelegen laat liggen aan de gevolgen van de treinvertragingen voor de treingebruikers. Door een vertraging van tien minuten kan het gebeuren dat de treingebruikers op een volgende aansluiting moeten wachten. Tevens zou de NMBS weinig geneigd zijn de benadeelde reizigers te vergoeden. Het beheerscontract voorziet in gratis treinkaartjes voor gebruikers die

En outre, il apparaît que la SNCB n'a pu donner une définition précise de ce qu'il faut entendre par "retard fréquent", d'où le désarroi du médiateur devant le mécontentement des utilisateurs et des clients de la SNCB. Le médiateur a pourtant émis certaines propositions pour solutionner le problème dont la SNCB ne semble pas faire grand cas. Monsieur le ministre, pouvez vous me dire si la SNCB compte prendre des mesures précises en la matière et donner ainsi satisfaction à ses usagers, y compris les plus fidèles?

Ma question subsidiaire découle de la conclusion de la question précédente: fera-t-on plus de cas de l'avis du médiateur que de l'avis du Conseil consultatif des usagers?

met frequente vertragingen worden geconfronteerd, maar is inefficiënt voor houders van een abonnement, die echter de trouwste cliënten zijn.

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

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

05.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, l'article 47 du contrat de gestion de la SNCB stipule que "la SNCB doit mettre au point un système de compensations pour les voyageurs touchés par des retards de train".

La SNCB et mon cabinet sont en train de terminer la mise au point d'un tel système. Dans le système en développement, les deux cas de figure seront repris, c'est-à-dire les retards fréquents sur une ligne et les retards occasionnels de longue durée (deux heures). Bien que les modalités spécifiques ne soient pas encore finalisées à 100%, il va de soi que la compensation sera telle que toutes les catégories d'utilisateurs pourront en bénéficier, indépendamment du fait que le voyageur dispose d'un abonnement ou qu'il effectue un voyage unique.

Comme je l'ai indiqué en réponse à la question précédente, ce système devrait être finalisé avant la fin du mois d'avril et nous espérons pouvoir le rendre opérationnel le plus rapidement possible.

05.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse. Elle a le mérite d'être claire et donne en tout cas l'état des lieux des discussions entre votre cabinet et la SNCB.

Je me réjouis d'apprendre que le projet devrait être finalisé pour fin avril. J' imagine que vous prévoyez une conférence de presse pour nous annoncer une compensation pour tous les usagers – c'est en effet rarement ici qu'on annonce les bonnes nouvelles.

Je tiens à deux choses: d'une part, à ce que cette compensation soit

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

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

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

Ik sta erop dat die compensatieregeling geldt voor alle gebruikers, ook voor de

possible pour tous les usagers, même les titulaires d'un abonnement – ce que le système actuel ne prévoit pas – et, d'autre part, à ce que l'indemnisation soit prévue tant pour les retards exceptionnels de longue durée que pour les retards fréquents – ce qui semble le cas. Nous attendrons donc fin avril pour la communication de cette mesure importante.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

06.01 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, c'est ma dernière question et, pour une fois, on ne parlera pas de La Poste, de bureaux de poste ou de boîtes aux lettres. Ma troisième question porte sur les récentes adaptations tarifaires de la SNCB. Je sais qu'on en a déjà parlé mais je me permets de revenir sur certains aspects particuliers de ces adaptations, relayant toujours le Comité consultatif des usagers et son avis 2006/04, en m'étonnant des pics d'augmentation allant parfois jusqu'à 20% pour les petits trajets.

En effet, le Comité consultatif pointe une augmentation de 14% du prix pour les parcours de courte distance et de près de 20% par trajet en Key-card, comme si la SNCB entendait sanctionner les usagers effectuant de courts trajets. Pourtant, il semblerait que rien ne justifie des majorations de prix aussi importantes pour les trajets courts. Outre l'adaptation en fonction de l'indice de consommation, un autre paramètre devrait entrer en ligne de compte, celui de la qualité du service.

Il faut constater que la SNCB ne se montre pas encore d'une fiabilité totale, notamment d'après le comité. Si du point de vue de l'offre et de la fréquence des trains, de vrais progrès ont été accomplis, force est de constater qu'en matière de ponctualité des trains et de qualité du service – notamment l'information des voyageurs lors d'impondérables – et de confort d'attente, les choses peuvent et doivent être améliorées. On a déjà évoqué ici des cas particuliers, notamment de longues heures d'attente à cause de problèmes sur les voies.

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

06.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur Chastel, le contrat de gestion de la SNCB limite l'adaptation annuelle des tarifs principaux en fonction de l'indice de santé et du niveau de régularité atteint. La Key-card est un produit ne relevant pas de cette disposition. Par conséquent, la SNCB peut en déterminer le prix de manière autonome. Au 1^{er} février 2004, la Key-card était vendue, depuis l'extension significative de sa zone de validité, au prix de dix euros en 2^e classe et de 15 euros en 1^e classe pour huit voyages. Ces

houders van een abonnement, en dat zowel voor uitzonderlijke vertragingen van lange duur als voor frequente vertragingen in een schadeloosstelling wordt voorzien.

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

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

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

06.02 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Volgens het beheerscontract moet er bij de jaarlijkse tariefaanpassingen rekening worden gehouden met de gezondheidsindex en de bereikte stiptheid. De Key Card valt niet onder die beperkingen. Op 1

tarifs ont été adaptés pour la première fois le 1^{er} février 2006 au niveau général des prix, soit deux ans plus tard, pour atteindre respectivement 15 et 23 euros pour 10 voyages. En fonction de la zone de validité, on peut ainsi parcourir entre 15 et 20 kilomètres en 2^e classe pour la somme de 1,5 euro, ce qui représente une réduction de 6,25% à 48,28% sur le prix plein.

Par ailleurs, il n'y a pas eu que des majorations tarifaires le 1^{er} février. L'offre domicile-travail reste extrêmement avantageuse et le transport domicile-école a fait l'objet quant à lui d'une attention particulière. En effet, le prix de la carte de train scolaire pour les plus de 18 ans a été ramené au prix de la carte pour les moins de 18 ans.

Ceci équivaut à une réduction d'environ 40%. Quant au prix de la carte train scolaire pour les moins de 18 ans, il n'a pas subi d'adaptation à l'index.

februari 2006, dus twee jaar na de invoering ervan, werden de tarieven van die kaart voor het eerst aangepast.

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

06.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse. Je souhaiterais encore vous poser une question. Sur quelle base détermine-t-on, au travers du contrat de gestion, les produits de la SNCB qui sont soumis à une augmentation régulée et ceux qui ne le sont pas, comme les Key-cards pour lesquelles la SNCB jouit d'une totale autonomie au niveau du coût?

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

06.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur Chastel, je voudrais vous donner une réponse tout à fait exacte. Or, je ne dispose pas de la liste de tous ces produits ici. C'est pourquoi je vous propose de vous répondre lors de notre prochaine réunion.

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

06.05 Olivier Chastel (MR): Je suis d'accord, monsieur le secrétaire d'État.

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

Le **président**: La question n° 10775 de Mme Déom est reportée.

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

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

07.01 Valérie De Bue (MR): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, comme l'a dit M. Chastel, il a été beaucoup question de La Poste ces derniers temps, avec la suppression des 1.990 boîtes aux lettres. Vous avez également été interrogé sur la garantie de trouver une boîte postale dans un rayon de 500 mètres en milieu urbain et de 1.500 mètres en milieu rural. Je suppose que, dans les prochaines semaines, nous aurons l'occasion de revenir sur les informations à donner sur cette politique de suppression et de déplacement des boîtes. Mais, monsieur le secrétaire d'État, j'aimerais vous interroger aujourd'hui sur la ponctualité des levées.

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

Dans chaque commune, la dernière levée du courrier est fixée à 17.00 heures pour au moins une boîte aux lettres. En 2004, cette

Beschikt u over gegevens met betrekking tot de stiptheid van de buslichting? Worden de lichtingstijden volledig gerespecteerd, zoals de bedoeling was? Zo neen, welke maatregelen

obligation n'était pas respectée dans au moins 50 communes, suivant le rapport de l'ombudsman. Or il est contraire aux engagements et obligations de La Poste de lever le courrier plus tôt que prévu. J'aurais aimé savoir si vous disposiez de données sur la ponctualité des levées. L'objectif du respect intégral de leur horaire est-il atteint? Dans la négative, quels seront les moyens mis en œuvre pour régulariser totalement la situation?

worden er getroffen om dat doel alsnog te bereiken?

07.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Madame De Bue, une étude a été réalisée pour mesurer l'utilisation des boîtes aux lettres postales sur tout le territoire. Elle a permis de constater que leur implantation n'était pas assez rationnelle et ne répondait pas de manière suffisamment adéquate aux besoins de la clientèle. La Poste travaille continuellement à l'amélioration de ses services. Dans cette optique, la répartition de ces boîtes devait être modifiée de façon exhaustive.

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

Par ailleurs, le plan d'installation des nouvelles boîtes s'achève. La réalisation de ce projet a permis le placement ou le déplacement de quelque 350 boîtes sur l'ensemble du territoire. Elles ont été installées en des endroits stratégiques comme des gares, des supermarchés, des "shopping centers", etc. Quant à la suppression des boîtes, elle est toujours en cours et se terminera à la fin de cette année.

En ce qui concerne plus particulièrement l'heure des levées, La Poste m'a signalé que, depuis mai 2005, toutes les communes du pays sont pourvues d'une boîte qui est levée au plus tôt à 17.00 heures.

07.03 Valérie De Bue (MR): Monsieur le secrétaire d'État, il m'était revenu que le problème de la ponctualité se posait en certains endroits. Or vous n'avez pas vraiment répondu à la question. Des mesures ont-elles été prises pour y remédier?

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

07.04 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Il existe une garantie de La Poste selon laquelle une levée a lieu chaque jour au plus tôt à 17.00 heures. Cela se passe ainsi tous les jours.

07.04 Staatssecretaris Bruno Tuybens: De Post garandeert een dagelijkse buslichting ten vroegste om 17.00 uur.

07.05 Valérie De Bue (MR): Très bien, je vous remercie.

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

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

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

08.01 Éric Massin (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, il me revient une situation qui se serait déroulée voici quelques semaines en Hainaut occidental et qui me laisse perplexe, pour ne pas dire choqué, pour autant que l'incident s'avère exact.

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

Il semble, en effet, qu'un agent de Fortis se soit présenté dans ce bureau de poste pour effectuer un contrôle de la qualité des prestations fournies par le personnel du bureau et notamment du perceuteur en fonction.

Die persoon heeft getimed hoe

Cet agent, chronomètre en main, a mesuré le temps mis par le perceuteur pour effectuer plusieurs opérations.

Il a fait preuve d'une attention virant presque au harcèlement pour susciter dans le chef du personnel du bureau le réflexe "commercial" d'interpeller la clientèle pour les sensibiliser aux différents produits non de La Poste, mais de Fortis.

Bref, il s'agirait donc d'une situation particulière qui doit attirer notre attention sur plusieurs points.

Dès lors, monsieur le secrétaire d'État, êtes-vous au courant d'une telle situation?

Si c'est le cas, est-il normal qu'un contrôle réalisé par un agent externe à La Poste puisse être effectué, et ce dans de telles conditions?

Dans l'affirmative, quelle est la nature de l'habilitation de cet agent?

Ce type de situation est-il unique ou fait-il partie d'un plan d'ensemble?

08.02 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Massin, il est extrêmement difficile de localiser le bureau dans lequel l'incident aurait pu se produire sur base de la seule information "en Hainaut occidental". Ni le manager de la zone du Hainaut occidental, ni le "commercial support manager", qui est responsable des coaches commerciaux, ne sont au courant d'un tel incident. Après enquête et vérification interne, aucune situation ou comportement anormal n'a été décelé.

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

Les coaches commerciaux de La Poste utilisent des méthodes de travail correctes d'un point de vue déontologique et discrètes à l'égard de la clientèle et des collaborateurs, sur base de programmes spécifiques professionnels et encadrés.

08.03 Éric Massin (PS): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie de cette réponse rassurante.

Je vous préciserai par le biais d'une question écrite le bureau de poste dont il s'agit et où il m'a été fait part de cet incident. Il est aussi possible que les membres du personnel de ce bureau aient confondu le responsable des coaches avec un agent de Fortis. Mais je n'y crois pas.

Je vous ferai donc part prochainement d'éléments plus précis via un courrier.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

lang de ontvanger over een aantal verrichtingen deed.

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

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

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

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

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

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

09 Vraag van de heer Miguel Chevalier aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd

aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de aanpassingswerken aan het station van Brugge" (nr. 10896)

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

09.01 **Miguel Chevalier** (VLD): Mijnheer de voorzitter, ik wens u proficiat met uw tijdelijke aanstelling als voorzitter. Het verheugt mij u op die plaats aan te treffen.

Mijnheer de staatssecretaris, ik wil u een aantal vragen stellen in verband met de zeer omvangrijke werken die op dit ogenblik bezig zijn aan het station van Brugge. Momenteel worden door de NMBS-Holding aanpassingswerken – zo noemt men dat, maar het zijn zeer grote werken – uitgevoerd aan het station. Deze werken omvatten de aanleg van een tweede onderdoorgang naar de perrons en een nieuwe fietsenstalling op het stationsplein. Onlangs werd ook het aankondigingsbord in de centrale inkomhal van het station vervangen door monitoren.

Hoewel ik weet dat er een titanenwerk wordt verricht door honderden arbeiders die ook deze winter in weer en wind hebben doorgewerkt, zelfs terwijl de bouw stillag, wil ik toch een aantal ongemakken die gepaard gaan met deze werken, onder uw aandacht brengen. In de eerste plaats gaat het om de fameuze aanleg van de tweede onderdoorgang, waarbij de volledige gang verbreed wordt. Een van de ongemakken die daarmee gepaard gaat, is dat de treinen voortdurend op een ander perron aankomen.

Ik weet wel dat Brugge onder andere een ontdekking is voor toeristen, maar ik meen dat de pendelaars zorgen voor het meeste treinverkeer. Zij gebruiken de trein om naar het werk te gaan. Het is soms vervelend dat men niet op voorhand weet op welk perron een trein zal vertrekken, terwijl er vroeger vaste perrons waren. Het lijkt nogal te fluctueren.

De fietsenstalling werd afgebroken. Blijkbaar werd er nu een nieuwe fietsenstalling gemonteerd op het stationsplein. Er werd in Brugge altijd een politiek gevoerd om op de niet zo talrijke pleinen een pleineffect te creëren en een visueel effect te verkrijgen. Door de bouw van het nieuwe concertgebouw werd het Zand al visueel begrensd. Nu blijkt dit ook te gebeuren met het stationsplein dat voor het station ligt. De honderden fietsen vlak voor het station vormen niet echt een mooie aanblik. Het was nochtans de intentie om op dit plein een ander effect te creëren.

Naast de dagelijkse ongemakken heb ik een aantal zaken vastgesteld. Het grote aankondigingsbord in de centrale inkomhal is weg. Het werd vervangen door piepkleine monitoren die niet leesbaar zijn vanop een afstand. De klok in de centrale inkomhal werkt al maanden niet meer. Er is geen sprake van zomer- of wintertijd. Het is er altijd 10.10 uur of 12.00 uur. De informatie aan de reizigers wordt niet alleen moeilijk, de informatievergaring door de reizigers wordt ook beperkt. Het is niet alleen een probleem voor gewone reizigers, maar ook voor slechtzienden die in het station aankomen en daar de weg niet kennen.

Mijnheer de staatssecretaris, ik heb de volgende vragen. Wat betreft

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

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

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

de nieuwe fietsenstalling, is dit een tijdelijke maatregel of plant men een definitieve bestemming? Wat de aankondigingsborden betreft, komt er op termijn een verbetering? Worden de borden beter leesbaar? Worden de oude borden gemoderniseerd, opnieuw geplaatst of hersteld? In de huidige situatie is het moeilijk om een trein te zoeken of na te gaan of een trein al dan niet vertraging heeft.

Ten derde, mijnheer de staatssecretaris, hebt u er een zicht op in welke mate de aanleg resulteert in vertragingen op het net? Daar blijkt immers ook dikwijls dat de trein, ik neem regelmatig de trein en samen met mij enkele honderden of duizenden mensen per dag, gewoon blijft stilstaan in Brugge. Hij vertrekt zagezegd op tijd, maar blijft toch 10 à 15 minuten stilstaan vanwege problemen met binnenkomende treinen.

Ten vierde, ik weet dat er de voorbije winter zeer hard gewerkt is geweest. Er is blijkbaar geen vriesperiode ingelast voor de mensen die aan het werk waren in het station. Ik had van u graag een vraag gesteld over de vooropgestelde planning. Dit is echt een meerjarenplanning en het zal nog heel veel jaren duren voordat de mensen opnieuw de trein kunnen nemen zoals ze die trein willen nemen in Brugge. Hebt u nu reeds een zicht op de planning en de voortgang van de werkzaamheden aan het station van Brugge?

09.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Chevalier, om op uw eerste vraag te antwoorden, binnenkort zullen de zijvleugel van het stationsgebouw en de voormalige goederenkoer afgebroken worden. In de plaats hiervan zal door privé-investeerdere een gebouw opgericht worden waarin ook een nieuwe fietsenstalling voor de treinreizigers zal voorzien worden. Tot het moment dat deze fietsenstalling in dienst kan genomen worden moet de onlangs opgerichte tijdelijke fietsenstalling op het stationsplein blijven staan.

Vanwege de werken in Brugge was het niet mogelijk om het oude treinaankondigingsysteem te behouden. Een tijdelijk systeem werd geïnstalleerd. Per perron werden aankondigers geplaatst. In de onderdoorgang en de hal werden ook overzichtsmonitoren aangebracht.

De nieuwe installatie wordt normaal gezien geplaatst bij het einde van de huidige in uitvoering zijnde werken. Dit is gepland voor de tweede helft van 2009. Een vervroegde installatie van een groot overzichtsbord wordt op dit ogenblik nog onderzocht. Dat zou in het beste geval ten vroegste medio 2007 gerealiseerd kunnen worden.

Uw derde vraag had betrekking op de vertragingen. De aanpassing van de bestaande onderdoorgang veroorzaakt geen noemenswaardige bijkomende vertragingen. Er werd ook geen aanpassing van de uurregelingen doorgevoerd. De NMBS-groep is er zich van bewust dat dergelijke omvangrijke werken in een groot station als Brugge ongemakken veroorzaken voor de reizigers. Het spreekt voor zich dat alles eraan gedaan wordt om deze te beperken, zowel in duur als in omvang.

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

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

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

09.03 Miguel Chevalier (VLD): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, ik dank u voor uw zeer helder antwoord. Men weet ten minste waar men aan toe is als men deze data vooropgesteld krijgt.

Ik vind het natuurlijk jammer dat men voor de oplossing van sommige ongemakken, die er wel effectief zijn bij de reizigers, zal moeten wachten tot de tweede helft van 2009. Dan zijn wij immers weer vier jaar ouder en is er nog eens een legislatuur voorbij, als ik het zo mag uitdrukken.

In verband met de fietsenstalling denk ik dat het een goede zaak zou zijn als die inderdaad verplaatst wordt, ook voor het gemak van de fietsers zelf. Als ik de locatie voor ogen neem, zal dit waarschijnlijk dichterbij zijn voor de fietsers. Nu moeten zij het volledige plein oversteken.

In verband met de vertragingen weet ik dat de NMBS u dat waarschijnlijk geantwoord heeft. Men moet wel rekening houden met het feit dat sinds januari de treinen tussen Gent en Brugge normaal gezien een hogere snelheid halen, maar dat die snelheid nu voor een stuk teniet wordt gedaan door de werken die aan de gang zijn. Wij zitten dus nog op het schema van voor januari. De tijdswinst die er zou kunnen zijn verliest men jammer genoeg met de werken die aan de gang zijn. Dat geeft een aantal ongemakken voor de mensen die uit het station komen en een aansluiting moeten hebben met een regionale bus. Ik hoop dat dit ook verholpen zal worden.

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

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

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

10.01 Roel Deseyn (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, mijn vraag heeft betrekking op een discrepantie in de tariefsetting bij de NMBS, meer bepaald voor de houders van een WIGW-kaart. Zij komen in aanmerking voor een aantal voordelen. Op zichzelf is dat een goede zaak. Als we evenwel hun mobiliteitssituatie analyseren, stellen we anomalieën vast. Deels kan dat verklaard worden door de bevoegdheidsverdeling. Ik kan echter begrijpen dat de WIGW-kaarthouders een aantal lineaire maatregelen voor bijvoorbeeld de 65-plusser, die heel goedkoop met de trein kan reizen, als onrechtvaardig aanvoelen, omdat zij slechts een korting van 50% genieten bij de aankoop van hun ticket. In absolute cijfers is dat soort korting vrij bescheiden. Ze betalen nog steeds meer dan 60% van de globale waarde van het treinticket. Voor een buzzypass of een omnipass van De Lijn betalen zij voor 12 maanden 25 euro. Dat probleem is niet uw zorg, mijnheer de staatssecretaris.

Het is vreemd dat het spoor voor WIGW's, een sociaal kwetsbaardere doelgroep, een bijzonder dure manier van reizen blijft. Dat staat, mijns inziens, in schril contrast met bepaalde lineaire maatregelen voor

09.03 Miguel Chevalier (VLD): Depuis le mois de janvier, les trains peuvent circuler à une vitesse plus élevée entre Gand et Bruges. Cependant, les travaux à la gare de Bruges annulent ce gain de temps, ce qui signifie que rien n'a changé depuis janvier. Cette situation génère des problèmes en ce qui concerne les correspondances avec les bus régionaux.

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

La SNCB prévoit-elle des changements de tarif? Des ristournes supplémentaires seront-elles accordées à certains groupes, tels que les détenteurs d'une carte VIPO? Comment le

andere categorieën reizigers, zeker zij die gratis woon-werkverkeer genieten.

Bovendien is de korting geen reële korting. Daarom wil ik naar uw intenties peilen. Twee vragen.

Ten eerste, plant de NMBS wijzigingen aan de tarieven? Komen er extra kortingen voor bepaalde doelgroepen? Ik denk in het bijzonder aan de houders van de WIGW-kaart.

Ten tweede, hoe verklaart u de verschillen in de sociale kortingen die de NMBS zelf hanteert? Bent u niet van mening dat ze minstens beter op elkaar moeten worden afgestemd?

10.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, collega Deseyn, de NMBS heeft een heel gamma van kortingen voor specifieke doelgroepen. Ze zijn in de loop der jaren totstandgekomen op grond van heel uiteenlopende wetten, besluiten en overeenkomsten. Naast de patriottische en professionele groepen bestaat een heel aantal sociale kortingen. Ik verwijs naar de volledige lijst in bijlage 8 van het beheerscontract met de NMBS.

Een type sociale korting betreft de gerechtigden van de verhoogde tegemoetkoming van de verzekering voor geneeskundige verzorging, gemeenzaam bekend als WIGW's – weduwen, invaliden, gepensioneerden en wezen. Zij reizen aan 50% in tweede klasse.

Er zijn momenteel geen concrete plannen om de voorwaarden voor die doelgroep aan te passen. Bij elke toekenning van nieuwe kortingen moet telkens bekeken worden op welke wijze en via welk budget de NMBS hiervoor gecompenseerd wordt. Het is immers niet de bedoeling dat de NMBS zelf de lasten zou dragen van die of andere tariefvoordelen. Overigens kunnen die personen vaak in aanmerking komen voor andere gunsttarieven. Zo kan elke gepensioneerde die ouder is dan 65 – dat zijn ze meestal – sedert een paar jaar ook via het seniorenbiljet sporen tegen een bijzonder goedkope prijs.

Uiteraard wil ik samen met u nadenken over eventuele nieuwe inspanningen om het treinreizen te bevorderen. De regering heeft de jongste jaren voorrang gegeven aan de reizigers en potentiële reizigers die dagelijks en in de spitsuren voor de trein kunnen gewonnen worden, namelijk voor de woon-werkverplaatsing en de woon-schoolverplaatsingen.

Wij zijn van mening dat daardoor het grootste effect bereikt wordt ten gunste van een betere mobiliteit.

Ten slotte, als sociaalvoelend politicus sluit ik niet uit dat ook andere maatregelen kunnen overwogen worden. Dan moeten wij er echter ook bijzeggen hoe ze zullen worden gefinancierd. Dat is natuurlijk de verantwoordelijkheid die wij denk ik allemaal dragen.

10.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Mijnheer de staatssecretaris, dank u voor het antwoord. Het is goed dat de denkoefening even wordt voortgezet. Men kan spreken van betere mobiliteit en het beter kanaliseren van de mobiliteitsstromen, maar ik denk dat we het aspect doelgroepenwerking ook in rekening moeten brengen. U zegt

secrétaire d'État explique-t-il la différence des ristournes à la SNCB? Ne conviendrait-il pas de les harmoniser?

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

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

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

10.03 **Roel Deseyn** (CD&V): Je me réjouis de ce que le secrétaire d'État soit prêt à envisager de nouveaux efforts. J'estime que les titulaires d'une carte VIPO doivent

zelf dat we ook gevoelig moeten zijn voor het sociale aspect. Daarom doe ik eigenlijk een oproep om meer harmonie te brengen in die tariefsettingen en om iets meer uit te gaan van een doelgroepenwerking.

bénéficier des mêmes avantages que les plus de 65 ans. J'espère que l'on y songera au moment de l'adaptation des tarifs.

Ten slotte zou ik in de repliek even willen citeren uit een van de mails van die doelgroep die vraagt of het geen tijd wordt dat men WIGW-personen dezelfde rechten geeft als de 65-plussers. Heel veel van deze mensen komen als ze zelfstandig wonen niet of nauwelijks onder de mensen met vereenzaming als gevolg. Ik dacht dat we ook daarvoor extra gevoelig moesten zijn. Bij de bijsturing van de tarieven moeten we ook eens aan die doelgroep denken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

11 Questions jointes de

- Mme Camille Dieu au secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "l'accessibilité des gares pour les personnes à mobilité réduite" (n° 10913)

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

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

11 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Camille Dieu aan de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken over "de toegankelijkheid van de stations voor personen met een beperkte mobiliteit" (nr. 10913)

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

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

11.01 Camille Dieu (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, le lundi 13 mars dernier, nous avons participé à un colloque sur l'accessibilité des gares aux personnes à mobilité réduite. Nous avons pu constater combien ce thème était important pour les personnes concernées et bien entendu aussi pour la SNCB.

L'entreprise a déjà entrepris d'importants travaux d'aménagement dans certaines de ses gares pour accueillir au mieux les personnes handicapées. Vous avez annoncé, ce jour-là, qu'elle avait adopté un plan d'accessibilité intégrale pour 24 gares afin d'offrir aux personnes à mobilité réduite un meilleur confort.

Monsieur le ministre, ces 24 gares étaient-elles déjà adaptées en partie pour permettre l'accessibilité des personnes à mobilité réduite? Existait-il déjà des facilités à cet égard? Sinon, pour quelles gares les travaux démarreront-ils à zéro? Permettez-moi d'ajouter que la répartition géographique de ces gares semblait peu équilibrée. Aussi aurais-je aimé connaître les critères de sélection retenus.

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

11.02 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, het zal u niet verwonderen dat mijn vraag in

11.02 Annemie Roppe (sp.a-spirit): 24 gares ont été

dezelfde zin is als de vraag van de vorige sprekerster.

Ook wij hebben vernomen dat 24 stations werden geselecteerd om volledig te worden aangepast aan personen met een handicap. Uit de lijst die werd gepubliceerd, blijkt dat geen enkel Limburgs station op de lijst voorkomt. Nochtans kent ook Limburg noden. Ik heb ondertussen ook gegevens verzameld over de situatie in een tiental stations in Limburg. Daaruit blijkt dat de noden erg groot zijn.

Bovendien staat in Hasselt een groot project op het getouw, waar zowel het station als de hele stationsomgeving grondig zullen worden aangepast en vernieuwd.

Mijn vragen zijn ook drievoudig.

Ten eerste, waarop werd de keuze gebaseerd om de verschillende stations te selecteren?

Ten tweede, waarom werden geen Limburgse stations in de lijst opgenomen?

Ten derde, zou de staatssecretaris mij kunnen meedelen op welke wijze in de plannen van Hasselt rekening werd gehouden met de toegankelijkheid voor personen met een handicap?

Ik dank u voor uw antwoord.

11.03 Hilde Vautmans (VLD): Mijnheer de voorzitter, ik bied mijn excuses aan voor het feit dat ik zo kom aanhollen. Ik had de ladies van de piloten op bezoek.

Mijnheer de staatssecretaris, tegen 2008 worden 24 grote stations aangepast voor gehandicapten.

11.04 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, ik heb de vragen van mevrouw Vautmans gelezen. Ik heb gemerkt dat de vraag letterlijk dezelfde is. Mag het, om tijd te winnen, misschien wat sneller gaan?

11.05 Hilde Vautmans (VLD): Mevrouw Roppe, ik zal kort zijn, maar ik heb wel het recht om ook even te spreken. Het gaat natuurlijk over dezelfde problematiek.

Wat is de kern van het probleem? Vroeger werd in een lijst van 93 stations voorzien en nu zijn het er nog 24.

Ten eerste, hoe werden de 24 stations geselecteerd? Waarom werden niet langer 93 stations in aanmerking genomen?

Ten tweede, wat mij opviel en wat ook mevrouw Roppe aankaarte, is dat geen enkel Limburgs station op de lijst voorkomt. Nochtans beweert u 50% van de reizigers te zullen bereiken.

Waarom wordt geen enkel Limburgs station in de lijst opgenomen? Waarom werd geen rekening gehouden met de geografische spreiding?

Ten derde, het station in Hasselt staat voor een groot project. Ik ben

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

11.05 Hilde Vautmans (VLD): D'ici à 2008, 24 grandes gares belges seront adaptées aux personnes qui souffrent d'un handicap. Pourquoi la liste initiale de 93 gares est-elle aux oubliettes? Sur la liste des 24 gares ne figure aucune gare limbourgeoise. Pourquoi n'y a-t-il pas de répartition géographique? Le projet le plus important à Hasselt tient-il compte des personnes qui souffrent d'un handicap? Quel est le budget total relatif à l'accessibilité aux gares?

heel recent in de stationsbuurt gaan wonen. Ik ken de plannen daarvan heel goed. Zal er rekening worden gehouden met de plannen? Zijn er plannen om ook Hasselt aan te passen?

Ten vierde, mijnheer de staatssecretaris, wat is het totale budget dat zal worden gespendeerd aan het toegankelijk maken van stations voor personen met een handicap?

11.06 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Ik moet misschien eerst zeggen dat die 93 stations uiteraard blijven bestaan. Het zijn stations die in het kader van de totale toegankelijkheid blijven bestaan. Men moet echter op voorhand telefoneren dat men komt. Men krijgt er een service enzovoort. Die lijst van die 93 stations blijft bestaan. Maar bovendien was er in het beheerscontract opgenomen dat van de 50 grootste stations in België er 24 geselecteerd zouden worden om daar de totale toegankelijkheid volledig te garanderen. Dat betekent dat mensen volledig autonoom in het station kunnen en vanop het perron de trein kunnen nemen.

Die totale toegankelijkheid wordt gedefinieerd als: toegankelijkheid van alle perrons voor de personen met een beperkte mobiliteit, behalve uiteraard wanneer dat fysiek onmogelijk is en waar er werken aan de gang zijn.

De selectie van die 24 stations werd gemaakt aan de hand van drie criteria. Ten eerste, in welke stations zijn er nu reeds voorzieningen? Ten tweede, welke verbeteringen zijn in het investeringsplan ingeschreven voor realisatie tegen 2008? Ten derde, welke nieuwe stations kunnen nog tegen 2008 uitgerust worden?

Die oefening is dus zeer realistisch vertrokken van de bestaande situatie, de aan de gang zijnde werven, en de relatief weinig nieuwe zaken die nog tegen 2008 kunnen gebeuren. Het spreekt voor zich dat die 24 stations maar een start vormen en dat het programma daarna voortloopt. Het programma inzake totale toegankelijkheid stopt dus niet bij die 24.

Parmi ces 50 gares les plus importantes, 28 se situent en Flandre, 15 en Wallonie et 7 en Région de Bruxelles-Capitale, soit un taux de, respectivement, 56, 30 et 14%. Parmi les 24 gares sélectionnées, 13 se situent en Flandre, 6 en Wallonie et 5 en Région de Bruxelles-Capitale, ce qui représente un taux de, respectivement, 54, 25 et 21%. La liste de ces 24 gares a été établie en tenant compte du niveau d'équipement actuel et des projets en cours ou prévus.

Parmi les 24 gares, 20 disposent d'un bâtiment accessible aux voyageurs à mobilité réduite; les 4 bâtiments des gares qui ne sont pas accessibles font actuellement l'objet de travaux de modernisation et seront accessibles à l'horizon 2008.

Pour aucune des 24 gares, les travaux ne doivent démarrer à zéro. En outre, la SNCB Holding vise à rendre accessibles, par ascenseur, rampe ou dispositif équivalent, un ensemble de gares bien réparties sur le réseau et ce, de façon à faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite aux trains sur l'ensemble du territoire.

Le choix et la planification de ces dispositifs se font en concertation avec la SNCB Holding, Infrabel et les entreprises ferroviaires et, en ce

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

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

qui concerne le transport intérieur des voyageurs, avec la SNCB en particulier.

Le Conseil supérieur national des handicapés fonctionne comme un partenaire privilégié pour la concertation avec les différents groupements et associations gérant cette problématique. La SNCB Holding est l'interlocuteur représentant les trois sociétés anonymes de droit public; l'avis de ce Conseil doit être sollicité à son initiative.

Hasselt is het enige station in de provincie Limburg dat deel uitmaakt van de 50 grootste stations in België wat betreft het aantal reizigers. Het project in verband met de herinrichting en de omgeving is momenteel nog maar in een voorbereidende fase.

Met alle zekerheid kunnen we wel bevestigen dat bij het uitwerken van de plannen voor het stationsgebouw, de specifieke bouwnormen die opgesteld werden om de toegankelijkheid voor minder mobiele reizigers te verbeteren, gerespecteerd zullen worden. Ik denk hierbij onder andere aan automatische schuifdeuren, aangepaste bevoering met geribde tegels en een gehandcaptentoilet. Bovendien zullen de ontwerpen voorgelegd worden aan de Hoge Raad van Gehandicapten teneinde ze maximaal aan hun eisen te kunnen aanpassen.

De werken om de toegankelijkheid van de perrons te verbeteren door middel van liften kunnen niet vroeger dan 2008 of 2009 plaatsvinden.

Ten slotte, boven op de totale toegankelijkheid spreekt het voor zich – maar dat is een randbemerking – dat er ook al heel wat stationsgebouwen toegankelijk zijn voor mensen met een handicap. In de provincie Limburg zijn dat er bijvoorbeeld 7, namelijk Leopoldsburg, Tongeren, Genk, Neerpelt, Bilzen, Sint-Truiden en Hasselt zelf. Bovendien is het op sommige plaatsen voor minder mobiele klanten toch mogelijk om een deel van de perrons te bereiken, zoals bijvoorbeeld in Neerpelt.

Er is geen apart budget voor de totale toegankelijkheid, maar het is een concept binnen de bestaande investeringsplannen en -budgetten. Het is niet mogelijk om daar een bepaald cijfer als budget op te plakken.

11.07 Camille Dieu (PS): Monsieur le ministre, je me réjouis qu'on prenne en compte ce problème d'accès aux gares pour les personnes à mobilité réduite. Peu importe où ces gares sont situées, c'est positif!

Par contre, en étant un peu malicieuse et en reprenant vos critères (infrastructures existantes ou encore des améliorations prévues dans le plan d'investissement) et les pourcentages que vous avez cités, je ne peux que me réjouir de voir que vous situez Bruxelles dans le sud du pays. En respectant les 56-44, les 60-40, finalement Bruxelles se trouve du côté wallon, c'est ce qui a également été dit hier au Congrès du PS bruxellois!

dat een heel aantal stations over het hele spoorwegnet en over het hele grondgebied toegankelijk worden.

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

La gare de Hasselt est la seule du Limbourg à figurer sur la liste des 50 gares accueillant le plus grand nombre de voyageurs. Le grand projet de réaménagement de la gare de Hasselt n'en est qu'à sa phase préparatoire. Lors de l'élaboration des plans, il sera tenu compte des normes de construction visant à améliorer l'accessibilité pour les voyageurs à mobilité réduite. Les projets seront également soumis au Conseil supérieur des Personnes handicapées. Les travaux d'installation d'ascenseurs débiteront au plus tôt en 2008. Dans le Limbourg, 6 autres gares sont par ailleurs accessibles aux personnes handicapées. De plus, les personnes à mobilité réduite peuvent accéder à une partie des quais d'autres gares telles que celle de Neerpelt.

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

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

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

11.08 Annemie Roppe (sp.a-spirit): Ik zal proberen mijn eigen conclusie te trekken.

Ik ben uiteraard ook verheugd dat de staatssecretaris aanhaalt dat de selectie van 24 slechts een begin is en dat er blijvend aandacht zal zijn voor de toegankelijkheid, ook van andere stations, in Limburg.

Wat specifiek Hasselt betreft, is het natuurlijk ook interessant om te vernemen dat de bouwnormen zullen worden gerespecteerd. Dat lijkt mij nogal logisch. Het is ook goed dat de ontwerpen aan de Hoge Raad zullen worden voorgelegd. Wat dit betreft, zou het ook interessant zijn dat er contact zou worden opgenomen met het Toegankelijkheidsbureau dat in Hasselt gevestigd is en op Vlaams niveau toch wel als een expertisecentrum voor toegankelijkheid erkend is. Dit Toegankelijkheidsbureau heeft ook vroeger al de nodige adviezen gegeven. Het zou voor Hasselt zeker interessant zijn te worden betrokken bij de verdere uitbouw van dit nieuwe project.

11.09 Hilde Vautmans (VLD): Mijnheer de voorzitter, ik ben misschien iets minder optimist. Van de 50 grootste stations heeft u er 24 geselecteerd, waarbij u inderdaad een spreiding over Vlaanderen, Wallonië en Brussel hebt gerespecteerd. Ik betreur het dat er geen enkel Limburgs station is bij de totale toegankelijkheid. U zegt dat er wel andere dingen zijn. U hebt rekening moeten houden met de aan de gang zijnde procedures, welke al zijn ingeschreven en welke nieuwe er kunnen volgen. Ik begrijp niet goed waarom nu van de 13 geselecteerde stations in Vlaanderen, er geen enkel in Limburg is gevestigd. Ik heb daar eigenlijk onvoldoende antwoord op gekregen. Misschien kunt u dat dadelijk proberen te verduidelijken.

Uiteraard ben ik blij, zoals mevrouw Roppe zegt, dat er voor Hasselt de nodige aandacht wordt besteed aan een aantal essentiële zaken bij de uitbouw van ons nieuwe station. Daarover verheug ik mij. Ik denk dat het inderdaad een goede suggestie is om het ook voor te leggen aan het Toegankelijkheidsbureau. Ik denk dat dit voor ons grootste station in Limburg wel heel belangrijk is.

Ik blijf het betreuren dat in de huidige communicatie geen enkele van de 24 stations in Limburg ligt.

11.10 Bruno Tuybens, secrétaire d'État: Premièrement, je voudrais dire à Mme Dieu de bien vérifier ma réponse. Les chiffres pourraient indiquer que je prends Bruxelles comme partie de la Wallonie. Or ce n'était pas du tout le cas dans ma réponse. Dat is een eerste zaak.

Ten tweede, mevrouw Vautmans, het is niet juist dat ik die selectie heb gemaakt. Die selectie werd gemaakt door de NMBS-groep, die vertrokken is van de vijftig grootste stations, louter en alleen op basis van gebruikersaantallen. Er is dus geen enkele agenda: niet communautair, niet regionaal, niet provinciaal. Er werd gewoon een economische selectie gemaakt.

Ik merk op dat een van de vijftig grootste stations in Limburg gelegen is. Dat dat ene station niet geselecteerd werd, heeft geen andere agenda dan de criteria die de NMBS heeft gebruikt om tot die selectie

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

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

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

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

van vierentwintig te komen.

compte que des critères de la SNCB.

11.11 Hilde Vautmans (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, wanneer investeringsplannen bekeken worden, dan wordt er voor het openbaar vervoer meestal toch wel rekening gehouden met de regionale spreiding.

11.11 Hilde Vautmans (VLD): Les projets d'investissement pour les transports en commun tiennent toutefois généralement compte de la répartition géographique.

11.12 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Ja, maar in de drieënnegentig is er al een spreiding. Dezelfde redenen gaan ook op voor het feit dat van de vierentwintig geselecteerde stations er geen enkel zich in Luxemburg bevindt. Ik had verwacht dat uw collega's van de provincie Luxemburg gelijkaardige vragen zouden hebben gesteld.

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

Ik kan alleen maar vaststellen hoe de NMBS-groep die selectie heeft gemaakt.

De **voorzitter:** U hebt erom gevraagd, mijnheer de staatssecretaris: misschien komt er nog wel een reactie uit de provincie Luxemburg.

11.13 Staatssecretaris Bruno Tuybens: Dan zullen wij met veel plezier eenzelfde antwoord geven.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

12.01 Magda De Meyer (sp.a-spirit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de staatssecretaris, collega's, de gedelegeerd-bestuurder, Johnny Thijs, stuurde zonet naar elke klant van De Post een persoonlijke brief waarin het postbedrijf zich profileert als een onderneming die meegaat met haar tijd, rekening houdend met de concurrentiële omgeving. Er wordt onder andere gegarandeerd dat de rode postbussen voor iedereen wel degelijk nabij zullen blijven en dat kleine postkantoren, dixit de brief, kunnen worden gehergroepeerd. Er komen ook meer verkooppunten voor postartikelen in grootwarenhuizen en krantenwinkels wat uiteraard een zeer goede zaak is. Positief is ook dat veel postkantoren ruimere openingsuren zullen krijgen en dat de vertrouwde postbode overal aan huis zal blijven komen en dat de meeste poststukken sneller dan vroeger zouden worden afgeleverd.

De brief eindigt echter met de weinig geruststellende melding dat het voor sommigen allicht een aanpassing zal vergen, ik citeer: "...wanneer een postbus of een vertrouwd postkantoor verdwijnt of verplaatst wordt." Dat is nu precies wat de klanten van De Post interesseert. Blijven de rode postbussen bij mij in de wijk, de straat, op de hoek? Blijft het postkantoor wel degelijk bereikbaar voor mij als senior of mindermobiele persoon?

Om die reden had ik graag geweten of er al wat meer klaarheid is

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

over de belangrijkste wijzigingen voor mijn regio, het Waasland. Hebt u al enig zicht op het aantal geschrapte of nieuwe postbussen die in de pipeline zitten? Worden al dan niet vaste criteria gehanteerd voor het plaatsen van een nieuwe postbus? Waar zullen er dingen verdwijnen? Graag had ik ook een overzicht gekregen van de belangrijkste wijzigingen in het kantorennetwerk in het Waasland. Interessant voor mensen met flexibele uurroosters is uiteraard te weten welke kantoren open blijven tot 19.00 uur. Over welke kantoren gaat het precies? Welke kantoren zullen dicht moeten of zullen worden verplaatst? Welke criteria worden hierbij gehanteerd?

Graag wat meer duidelijkheid voor de inwoners van mijn regio.

12.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mevrouw De Meyer, zoals u aangaf zijn er een aantal criteria die behoren tot het serviceconcept dat het netwerk van de rode brievenbussen reorganiseert. U hebt er al een aantal van opgesomd. Er moet sprake zijn van een nabijheidsnetwerk waarbij 90% van de bevolking een brievenbus vindt in de nabijheid van zijn huis. In stedelijke gebieden gaat het dan om 500 meter en in landelijke gebieden 1.500 meter. Er moeten ook late lichtingen zijn op strategisch drukke plaatsen zodat het publiek de gelegenheid krijgt om zijn post laat, zeer laat of tijdens de weekends op de bus te doen. Het gaat dan meer bepaald om supermarkten, tankstations, autosnelwegen, IC/IR-treinstations, winkelcentra en uiteraard ook alle postkantoren. Bovendien moet duidelijke informatie worden verstrekt aan de klant inzake lichtingsuren en zichtbaarheid. Mijnheer Thijs heeft trouwens voor de postkantoren tijdens zijn laatste bezoek aan onze commissie ook aangegeven dat alle postkantoren open zullen zijn op zaterdagvoormiddag en/of eenmaal per week tot 19.00 uur. Een groot gedeelte van uw vraag is hierdoor al beantwoord.

Indien er bijvoorbeeld een nieuwe woonwijk of winkelcentrum komt, kan daar ook een brievenbus worden geplaatst.

Wat de postkantoren betreft, deelt De Post mij mee dat er in het Waasland momenteel niet in wijzigingen - verplaatsing, sluiting of aanpassing van het uurrooster - wordt voorzien. Dat neemt niet weg dat een herstructureringsplan als dat van De Post niet op een keer en zonder aanpassingen kan plaatsvinden. Het zou dus voorbarig zijn om nu al de toekomst van de kantoren in het Waasland vast te leggen.

Ik kan u evenwel meedelen dat ik van oordeel ben dat eventuele toekomstige hergroeperingen in de mate van het mogelijke moeten worden gelinkt aan de opening van postpunten om eventueel verlies van service te compenseren. De Post deelt mijn bezorgdheid hierin en zal proberen hieraan tegemoet te komen.

Daarnaast heb ik ook een gedeeltelijk antwoord op uw vraag welke gemeenten nu precies deel uitmaken van het Waasland. Ik kan u daarop nog bijkomend schriftelijk antwoorden als u dat wenst.

fonction de quels critères les décisions seront-elles prises?

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

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

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

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

12.03 **Magda De Meyer** (sp.a-spirit): Per gemeente?

12.04 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Ik heb geen volledig detail per gemeente. Ik heb u gezegd dat wat het aantal postkantoren betreft, er momenteel geen wijzigingen worden gepland. De vraag is echter hoe men het Waasland moet definiëren. Er bestaan allerlei versies en het is moeilijk om hierop in deze commissie zeer lokaal in te gaan.

12.05 **Magda De Meyer** (sp.a-spirit): Mijnheer de staatssecretaris, u hebt het gehad over de kantoren, maar u niet over de postbussen. Daarop bent u niet dieper ingegaan.

12.06 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Ik zal u daarop ook schriftelijk antwoorden. We hadden in deze commissie de afspraak gemaakt om de vragen met betrekking tot De Post en die een lokale aangelegenheid betreffen, bijvoorbeeld postkantoren, postpunten, schriftelijk te beantwoorden omdat we de vergadertijd anders zeer sterk zouden moeten uitbreiden.

12.06 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Il existe d'ailleurs un accord tendant à faire répondre par écrit aux questions relatives à une situation locale.

12.07 **Magda De Meyer** (sp.a-spirit): Ik dank u.

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

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

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

13.01 **Hilde Vautmans** (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, er werd mij een probleem gesignaleerd door een paar zaakvoerders van naamloze vennootschappen. Wanneer de postbode bij hen over de vloer komt met een aangetekende zending, mogen zij die niet in ontvangst nemen, ook al blijkt duidelijk uit de statuten van de NV dat de persoon in kwestie de zaakvoerder is. De zaakvoerder is dan genooddacht met het kaartje van de postbode en de statuten van de NV naar het postkantoor te gaan waar hij de aangetekende zending wel krijgt. Bij de eenmanszaken is het nog ingewikkelder, daar die niet beschikken over statuten.

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

Dat kan enkel voorkomen worden, indien de zaakvoerder elk jaar opnieuw een volmacht koopt in het postkantoor, die hij dan moet voorleggen aan de postbode als die zich aandient met een aangetekende zending. Dat lijkt mij een omslachtige en zelfs oneerlijke procedure. De afzender heeft immers al betaald om die zending aangetekend te versturen en de ontvanger moet ook nog eens betalen om ze te mogen ontvangen.

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

Ik weet wel dat het om eenmalige kosten gaat. De zaakvoerder moet er één keer voor naar het postkantoor gaan, waar hij een volmacht kan krijgen. Als ik mij niet vergis, kost dat 10,5 euro, per volmacht. Dat maakt natuurlijk dat wanneer de zaakvoerder een volmacht heeft en de secretaresse die aan de balie zit wel zijn volmacht heeft, maar zelf geen volmacht heeft, zij het stuk ook niet krijgt.

Le secrétaire d'État a-t-il connaissance de cette procédure? Le mandat peut-il être délivré gratuitement et est-il possible d'en

Ik weet dat er heel wat meldingen binnengekomen zijn bij Kafka, het meldpunt dat staatssecretaris Van Quickenborne heeft opgericht. Het

lijkt mij inderdaad een moeilijk gegeven. Kunnen wij daar nu veel aan doen? Het is niet zo'n eenvoudig debat. Maar het lijkt mij toch nogal omslachtig zoals het nu moet: naar het postkantoor gaan, volmachten halen en die dan elk jaar vernieuwen.

Vandaar eigenlijk mijn vragen. Ten eerste, hebt u weet van die vreemde procedure?

Ten tweede, is het niet mogelijk die volmacht kosteloos te verstrekken of de geldigheid ervan te verlengen? Kan dat niet ook elektronisch? Het is immers ook in het voordeel van de postbeambten, dat vennootschappen over een volmacht beschikken, daar zij anders steeds opnieuw tijd verliezen aan het loket.

Ten derde, wat zijn de oplossingen voor de eenmanszaken zonder statuten?

13.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vautmans, het is nog steeds noodzakelijk dat de zaakvoerder zich aan het loket aanbiedt, omdat zijn identiteit uiteraard moet worden gecontroleerd.

Gelieve toch te noteren dat het gebruik van de postvolmacht enkel van toepassing is voor aflevering van de briefwisseling. Een rechtspersoon of een legale vertegenwoordiger van een bedrijf of vereniging kan inderdaad iemand mandateren die de aan de rechtspersoon of legaal vertegenwoordiger geadresseerde aangetekende zendingen of titels in ontvangst neemt. Daarvoor dient vooraf een volmacht gegeven te worden in het uitreikingskantoor. Op basis van de tarieven van 1 februari 2006 gaat het hier om een jaarlijkse bijdrage per lasthebber of per vertegenwoordiger van 10,5 euro.

Tevens dien ik aan te stippen dat momenteel de postwetgeving wordt herbekeken met de beleidscel van minister Verwilghen, om ze te actualiseren. Mijn beleidscel, specifiek inzake overheidsbedrijven, zal de kwestie van de volmachten in dat kader in ieder geval opnieuw bekijken.

De Post heeft mij voor de derde vraag verwezen naar haar reglementering van 13 september 2004 met betrekking tot de eenmanszaken zonder statuten. Er dient een onderscheid te worden gemaakt: vóór 1 juli 2003 moest de zaakvoerder een eensluidend uittreksel van het handelsregister of het ambachtsregister voorleggen, afgeleverd door de rechtbank van Koophandel. Na 1 juli 2003 moet hij een uittreksel overhandigen afgeleverd door de Kruispuntbank van Ondernemingen, of een attest van een erkend Ondernemingsloket. Dat is de reglementering van De Post van 13 september 2004.

13.03 **Hilde Vautmans** (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, ik ben eigenlijk niet veel wijzer geworden uit het debat. Ik meen dat het antwoord even moeilijk was als de pogingen om het nog eens te lezen. De kern van de zaak is dat u zegt dat u het systeem van de volmachten zult herbekijken. Dat onthoud ik ervanwant dat is een nuttige zaak.

prolonger la durée de validité? Pourquoi ne peut-on pas demander ce mandat par voie électronique?

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

13.02 **Bruno Tuybens**, secrétaire d'État: Le chef d'entreprise doit se présenter au guichet pour que son identité puisse être vérifiée. Une procuration postale n'est nécessaire que pour la remise de courrier. Le chef d'entreprise peut donner mandat à d'autres personnes pour obtenir procuration et réceptionner le courrier adressé à l'entreprise. La rétribution annuelle s'élève à 10,50 euros par représentant.

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

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

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

Ik blijf er toch verveeld mee zitten – die meldingen zijn er echt wel – dat het niet zo evident is voor de zaakvoerder om altijd op kantoor te zijn wanneer de postbode met de aangetekende zending komt. De secretaresse, de secretaris of de medewerkers mogen die zending niet ontvangst nemen, hoewel men heel goed weet dat de zaakvoerder op het bedrijf aanwezig is en dat de secretaresse ook alle andere post opent. Het kan volgens mij allemaal wel wat eenvoudiger. Ik begrijp wel dat de identiteit gecontroleerd moet worden, want anders is het geen aangetekende zending. Als een zaakvoerder daarmee regelmatig geconfronteerd wordt, dan is dat echter zeer tijdrovend en tijdsintensief. Ik denk dat we daarmee toch rekening moeten houden wanneer we dat systeem zullen herzien.

13.04 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Hoe dan ook bestaat de mogelijkheid voor elke firma om zulke situaties via volmachten te vergemakkelijken. Dat is het systeem zoals het op dit ogenblik geldt, inclusief de verlenging.

Voorts zullen de twee beleidscellen, namelijk die van Overheidsbedrijven en die van minister Verwilghen, de situatie herbekijken in het licht van de wijzigingen aan de postale wetgeving.

13.05 **Hilde Vautmans** (VLD): Staat u me toe daartoe een suggestie te formuleren. Misschien kan minister Peter Vanvelthoven daarin ook betrokken worden voor de informatisering. Wanneer de verlenging of de aanvragen bijvoorbeeld elektronisch afgehandeld kunnen worden, dan zou dat al heel wat moeite sparen voor de bedrijfswereld.

nombre de chefs d'entreprise ou de gérants.

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

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

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

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

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

14.01 **Guido De Padt** (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, mijn vraag gaat over een nieuwe regeling die binnenkort bij De Post van toepassing zou zijn en waardoor het gebruik van de trein door het personeel van De Post op dit moment eerder zou worden ontmoedigd. Hoewel het voor de personeelsleden die tewerkgesteld zijn bij het hoofdbestuur van De Post voorheen mogelijk was om treinvertragingen van meer dan 10 minuten steeds in rekening te brengen, is dat nu niet meer het geval. Ten gevolge van een nieuw uurrooster bij het hoofdbestuur van De Post worden de treinvertragingen niet meer in rekening gebracht en zullen de personeelsleden de verloren tijd moeten inhalen. Aangezien het personeel slechts 24 minuten per dag mag overwerken stelt er zich een probleem.

Vandaar een aantal vragen. Een, druist de nieuwe maatregel waarbij de personeelsleden hun minuten te wijten aan treinvertragingen niet meer in rekening mogen brengen, niet in tegen de politiek van de regering om het openbaar vervoer bij de werknemers zoveel mogelijk

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

Cette mesure n'est-elle pas en contradiction avec la promotion de

te promoten? Twee, wat was de aanleiding voor het nemen van die maatregel? Drie, rijzen er geen moeilijkheden in samenloop met de wettelijke bepalingen inzake de voorwaarden waaraan een personeelslid moet voldoen om recht te hebben op het volledige dagloon? Zo ja, wat zult u hiertegen doen? Vier, ziet u andere mogelijkheden voor de personeelsleden om meer overuren te kunnen presteren teneinde hun verloren minuten te wijten aan die treinvertragingen, in te halen?

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

14.02 Staatssecretaris **Bruno Tuybens**: Mijnheer de voorzitter, wat de context betreft, ga ik uiteraard akkoord met het standpunt dat het openbaar vervoer verder gepromoot dient te worden. Toen ik over deze kwestie vragen kreeg uit vakbondshoek heb ik De Post dan ook meteen om toelichting gevraagd.

Er dient wel een onderscheid te worden gemaakt tussen het aanmoedigen van het gebruik van het openbaar vervoer door het personeel niet te bestraffen bij uitzonderlijke treinvertragingen, enerzijds, en het creëren van een administratieve overlast bij de minste vertraging, anderzijds. De Post heeft mij verzekerd bereid te zijn om de zaak opnieuw te bespreken, dit hoewel het sociaal overleg werd gevoerd zoals opgenomen in de reglementering.

De maatregel kadert in een harmonisering van de verschillende historisch gegroeide regelingen die van toepassing waren in de verschillende centrale diensten van De Post.

In de nieuwe regeling hebben de medewerkers de mogelijkheid om dagelijks 24 minuten meer te werken dan hun standaarduurrooster van 7 uur en 36 minuten. Een treinvertraging van minder dan 24 minuten kan dus op één dag worden opgevangen.

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

14.03 **Guido De Padt** (VLD): Mijnheer de staatssecretaris, ik heb begrepen dat de zaak opnieuw zal worden bekeken.

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

De **voorzitter**: Alle vragen die niet werden behandeld, worden uitgesteld.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.13 uur.
La réunion publique de commission est levée à 16.13 heures.*